



Objeto

Las presentes condiciones generales de suscripción regulan los términos y condiciones de uso de la plataforma electrónica iGEST, puesta a disposición del Cliente por ACIN – iCloud Solutions, Lda. ACIN – iCloud Solutions, Lda. es titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre la plataforma iGEST®.

iGEST es el programa de facturación certificado por la Autoridad Tributaria y Aduanera con el n.º 1480/AT, que permite emitir y gestionar toda la facturación de una empresa de forma sencilla, segura y económica.

Suscripción

Al suscribirse a los servicios disponibles en la plataforma iGEST, el Cliente declara que ha leído y comprendido íntegramente las presentes Condiciones Generales y acepta quedar vinculado a ellas en el marco del contrato de prestación de servicios.

Acceso al Servicio

Tras la presentación de los datos de suscripción, se asignarán al Cliente credenciales de acceso compuestas por un nombre de usuario (“Usuario”) y una contraseña (“Password”). Estas credenciales son generadas exclusivamente por ACIN, si bien el Usuario podrá modificar la contraseña en cualquier momento.

El Cliente se compromete a mantener la confidencialidad de las credenciales de acceso y será responsable de su utilización por terceros.

Servicios de Soporte y Asistencia

ACIN – iCloud Solutions, Lda. pone a disposición servicios de soporte técnico, jurídico y funcional en días laborables, entre las 9:00 y las 19:00 horas, por teléfono o correo electrónico.

Todos los Clientes disponen de un servicio de soporte telefónico prioritario.

Derechos y Obligaciones

Derechos de ACIN – iCloud Solutions, Lda. con respecto al CLIENTE:

1. Suspender o cancelar el acceso a la plataforma siempre que esté en riesgo la integridad, confidencialidad o disponibilidad de la información;
2. Suspender o cancelar el acceso en caso de incumplimiento contractual por parte del Cliente;
3. Modificar las presentes Condiciones Generales, siempre que dichas modificaciones sean comunicadas previamente al Cliente por medios electrónicos.

Obligaciones de ACIN – iCloud Solutions, Lda. con respecto al CLIENTE:

1. Informar al Cliente de todas las condiciones tecnológicas y de compatibilidad necesarias para la prestación de los servicios suscritos y para el correcto funcionamiento de la plataforma;
2. Garantizar la confidencialidad de la información, limitando el acceso a la plataforma iGEST mediante procesos de identificación, autenticación y validación de identidad;
3. Proteger la integridad de la información implementando medidas de seguridad contra destrucción, pérdida, alteración, acceso o divulgación no autorizados;
4. Poner a disposición la información relativa a la Política de Seguridad de la Información adoptada por ACIN – iCloud Solutions, Lda.;
5. Utilizar todos los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios y adecuados para la prestación del servicio;
6. Garantizar que los servicios prestados a través de la plataforma se ajustan a las actualizaciones legales, implementando mejoras o nuevas funcionalidades.

Obligaciones del CLIENTE (incluidos sus representantes y asistentes) hacia ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

1. Asegurar que todos los usuarios, al utilizar la plataforma, cumplen con las condiciones generales de suscripción establecidas por ACIN – iCloud Solutions, Lda. en este contrato;
2. No publicar ni transmitir, a través de la plataforma, contenidos difamatorios, ilícitos o abusivos;
3. Utilizar la plataforma de conformidad con la legislación portuguesa aplicable;
4. No emplear técnicas o tecnologías para obtener de manera indebida códigos, contenidos o información técnica;
5. Mantener la confidencialidad de la contraseña de acceso y prevenir su uso indebido, asumiendo plena responsabilidad por su utilización por terceros cuando accedan a los servicios prestados a través de la plataforma;



- En caso de resolución del contrato, cesar inmediatamente el uso de los servicios contratados y cumplir con cualesquiera otras obligaciones acordadas con ACIN – iCloud Solutions, Lda.

Responsabilidades

ACIN – iCloud Solutions, Lda. realizará todos los esfuerzos, utilizando recursos tecnológicos y humanos, para garantizar la efectiva prestación y respuesta a los servicios indicados por la plataforma.

Responsabilidades de ACIN – iCloud Solutions, Lda. frente al CLIENTE:

- Asignar, generar y bloquear las credenciales de acceso del Cliente, incluso en los casos de finalización o cancelación del contrato.

ACIN – iCloud Solutions, Lda. no se responsabiliza de:

- El contenido de la información creada en la plataforma, dado que no analiza, revisa, añade ni modifica la información contenida en los documentos, no siendo responsable de su contenido, uso o efectos;
- La pérdida de información imputable al Cliente;
- La ocurrencia de litigios entre el Cliente y terceros, clientes o usuarios, no pudiendo ACIN – iCloud Solutions, Lda. facilitar ninguna información que posea y que pueda ser útil para la resolución de dichos litigios, salvo por orden judicial o decisión equivalente emitida por una autoridad competente.

Responsabilidades del CLIENTE (incluidos sus representantes y auxiliares) frente a ACIN – iCloud Solutions, Lda.:

- Notificar a ACIN, en un plazo máximo de 24 horas, cualquier situación de acceso indebido o uso no autorizado de su cuenta;
- Garantizar la veracidad y actualización de los datos enviados a la plataforma;
- Cumplir todas las obligaciones derivadas del presente contrato;
- Ser responsable de las acciones de sus representantes o auxiliares en el ámbito de la utilización de la plataforma.

Niveles de Servicio

ACIN garantiza el cumplimiento de los siguientes niveles de servicio:

Tiempo Máximo para la Primera Respuesta por Email (días laborables)	R.T.O.	Disponibilidad Global de la Solución
> 60 m <= 120 min	< 4h	99,90%

La plataforma es monitorizada de forma continua mediante infraestructura tecnológica avanzada y procesos integrados de gestión de servicios, en conformidad con la norma ISO 20000, lo que permite evaluar la eficacia y optimizar la respuesta ante anomalías.

Datos de Usuario y de la Entidad

Los datos personales e institucionales recogidos en el ámbito de la suscripción a la plataforma iGEST se destinan única y exclusivamente a la ejecución del presente contrato, en particular para la prestación de servicios, gestión de la relación con el cliente, facturación, cumplimiento de obligaciones legales y comunicación de cambios relevantes en el servicio.

Los datos recogidos podrán también ser utilizados para el envío de comunicaciones informativas, promocionales o boletines relacionados con la plataforma iGEST y otros servicios comercializados por ACIN, salvo negativa expresa del Cliente, la cual podrá ejercerse en el momento de la suscripción o posteriormente, mediante comunicación escrita dirigida a ACIN.

El Cliente se compromete a mantener sus datos completos, correctos y actualizados, reconociendo que ACIN, en calidad de responsable del tratamiento, asegura el pleno cumplimiento de la legislación aplicable en materia de protección de datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley n.º 58/2019, de 8 de agosto.

ACIN se compromete a tratar los datos personales del Cliente en estricto cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, garantizando su confidencialidad e integridad, así como adoptando las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger dichos datos contra destrucción, pérdida, alteración, divulgación o acceso no autorizado.



Privacidad del Titular de los Datos

ACIN se compromete a adoptar las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar los datos personales de los usuarios contra posibles usos indebidos o accesos no autorizados. Al acceder al portal <https://www.igest.pt>, el usuario, a su vez, se compromete a no modificar, copiar, distribuir, transmitir, mostrar, reproducir, publicar, licenciar, crear obras derivadas, transferir o vender cualquier información, software, productos o servicios obtenidos a través de este sitio web.

De acuerdo con el Reglamento de Protección de Datos aplicable y su transposición nacional, todos los usuarios tienen derecho de acceso (Art. 15), actualización, rectificación (Art. 16), oposición (Art. 21), limitación del tratamiento (Art. 18), portabilidad (Art. 20) o supresión de sus datos personales (Art. 17), debiendo, para ello, contactar con iGEST.

iGEST está igualmente obligada a notificar a sus clientes siempre que sus datos sean rectificados, eliminados o sujetos a limitación en su tratamiento (Art. 19).

Los Clientes tienen además derecho a: presentar reclamación ante la autoridad de control (Art. 77), interponer acción judicial contra la autoridad de control (Art. 78), interponer acción judicial contra el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento (Art. 79), así como a indemnización y responsabilidad (Art. 82).

Compartición de Información con Terceros

Nos reservamos el derecho de divulgar información a las autoridades competentes siempre que:

- Estemos obligados a hacerlo por citación, orden judicial u otro procedimiento legal equivalente;
- Sea necesario para cumplir la legislación aplicable;
- Consideremos, de buena fe, que la divulgación de información personal es necesaria para prevenir daños físicos o pérdidas económicas, denunciar actividades sospechosas de ser ilícitas o para fines de investigación.

iGEST subcontrata los siguientes servicios:

- iDok para el registro documental;
- PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. para el procesamiento de pagos a través de Multibanco, tarjeta de crédito/débito y MB WAY;
- CRM – Salesforce para la gestión de solicitudes de soporte recibidas por correo electrónico o teléfono, así como para el tratamiento de contactos comerciales.

Protección y Almacenamiento de la Información

Los datos recogidos se almacenan y procesan en nuestros servidores y están protegidos mediante medidas físicas, electrónicas y procedimentales en conformidad con la legislación aplicable. Estas medidas incluyen el uso de cortafuegos y sistemas de encriptación de datos, controles de acceso, así como la autorización de acceso a la información únicamente a empleados que la necesiten para el desempeño de sus funciones.

Recogemos, almacenamos y procesamos información con el fin de supervisar y evaluar la calidad del servicio prestado.

No obstante, los clientes tienen derecho a acceder a los datos que les conciernen, así como a conocer su origen y la finalidad de su almacenamiento. El cliente debe, sin embargo, ser consciente de que, a pesar de nuestros estrictos estándares de seguridad, si divulga voluntariamente información a través de internet, esta podrá ser utilizada por terceros. En consecuencia, ACIN no asume ninguna responsabilidad por la divulgación de información derivada de errores en la transmisión de datos y/o de accesos no autorizados por parte de terceros.



Plazos de Conservación de la Información	
Registro de la Entidad	En el momento del registro de la entidad en la plataforma, los datos se conservarán durante 12 meses. En caso de no utilización dentro de ese período, los datos de la entidad serán eliminados.
Conservación de Datos de Prueba/ Demostración	Con fines de prueba/demostración de la plataforma, se solicitan y registran datos de la entidad, que se conservarán durante 90 días.
Registros de Usuario	Si se emiten documentos por parte del usuario, los datos se conservarán durante 10 años, período mínimo estipulado por el Artículo 123 del CIRC, teniendo en cuenta la Orden n.º 302/2016 del Diario da República.
Registros de Clientes (Terceros)	Tras una solicitud de eliminación de datos de clientes, si existen documentos de facturación comunicados a la Autoridad Tributaria (AT) relativos al cliente, los datos se conservarán durante 10 años (período mínimo estipulado por el Artículo 123 del CIRC, considerando la Orden n.º 302/2016 del Diario da República). En caso contrario, los datos serán eliminados de la plataforma en un plazo de 2 días, siendo la entidad responsable del tratamiento de los datos.
Registros de Proveedores (Terceros)	Tras una solicitud de eliminación de datos, si existen documentos comunicados a la Autoridad Tributaria (AT) relativos al proveedor, los datos se conservarán durante 10 años (período mínimo estipulado por el Artículo 123 del CIRC, considerando la Orden n.º 302/2016 del Diario da República). En caso contrario, los datos serán eliminados de la plataforma en un plazo de 2 días, siendo la entidad responsable del tratamiento de los datos.
Registro de Revendedores	2 años, tras los cuales se solicitará la renovación de la conservación de los datos por 2 años adicionales o se procederá a su eliminación.
Eliminación de Datos como Resultado de una Solicitud de Derecho al Olvido	iGEST procederá a la eliminación de los datos en un plazo máximo de 60 días.
Entrega de Datos como Resultado de una Solicitud de Portabilidad	iGEST deberá poner a disposición los datos en un plazo máximo de 60 días.

Precio y Pagos

El precio debido por la utilización de la plataforma iGEST será establecido de acuerdo con la propuesta contractual aceptada por el Cliente, incrementado con el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) a la tasa legal aplicable.

ACIN se reserva el derecho de actualizar anualmente los valores contratados en función de la variación del Índice de Precios al Consumidor publicado por el Instituto Nacional de Estadística, salvo estipulación en contrario en condiciones específicas acordadas entre las partes.

Todos los pagos deberán efectuarse en euros (€), dentro de los plazos contractualmente estipulados.

El incumplimiento de las obligaciones de pago en los plazos previstos otorga a ACIN el derecho de suspender o cancelar el acceso a la plataforma iGEST, sin perjuicio de su derecho a exigir al Cliente el pago de las cantidades adeudadas y de cualquier otra indemnización prevista en la ley.

Duración y Modificaciones

El presente contrato de prestación de servicios tiene una duración inicial de doce (12) meses a partir de la fecha de suscripción, renovándose automáticamente por períodos sucesivos de igual duración, salvo denuncia expresa por parte del Cliente, comunicada por escrito con una antelación mínima de treinta (30) días respecto al final del período contractual en curso.

La continuación del uso de la plataforma iGEST por parte del Cliente tras las modificaciones de las presentes Condiciones Generales constituye aceptación tácita de las mismas.

El impago puntual de las cantidades debidas constituye causa para la resolución inmediata del contrato por parte de ACIN, con la consiguiente cancelación del acceso a la plataforma, sin perjuicio del derecho a exigir las cantidades adeudadas.

**Ley Aplicable y Jurisdicción Competente**

El presente contrato se rige por la ley portuguesa, incluyendo, en lo que respecta a la protección de datos personales, el Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos) y la Ley n.º 58/2019, de 8 de agosto.

Para la resolución de conflictos derivados de la interpretación, ejecución o validez del presente contrato, las partes eligen expresamente el fuero del distrito judicial de Funchal, con exclusión de cualquier otro.

Derecho de Desistimiento

De conformidad con el artículo 10.º, apartado 2, del Decreto-Ley n.º 24/2014, de 14 de febrero, el Cliente dispone de un plazo de 14 días para ejercer el derecho de desistimiento del contrato, sin necesidad de indicar ningún motivo.

Contactos

Cualquier solicitud de aclaración, sugerencia o reclamación deberá dirigirse a ACIN a través del Servicio de Atención al Cliente, utilizando la dirección de correo electrónico apoio@igest.pt, los teléfonos +351 707 451 451¹ y +351 291 141 941², el fax (+351) 291 957 171 o la dirección postal indicada a continuación:

ACIN-iCloud Solutions, Lda
Estrada Regional 104 n.º 42-A
9350-203 Ribeira Brava, Isla da Madeira - Portugal

Las llamadas telefónicas son grabadas con fines de control de calidad, conforme autorizado por la Comisión Nacional de Protección de Datos (CNPD). En caso de no otorgar consentimiento para la grabación, el contacto deberá realizarse por otros medios de comunicación (en particular por correo electrónico o presencialmente).

En caso de cualquier irregularidad en el tratamiento de los datos, ACIN ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPO – Art. 37 del RGPD), disponible para apoyar a los clientes de ACIN y cooperar con la autoridad de control designada – CNPD. Este profesional puede ser contactado en el correo electrónico dpo@acin.pt o en el teléfono indicado anteriormente.

¹ Precio máximo a pagar por minuto: 0,09 € (+IVA) para las llamadas originadas en redes fijas y 0,13 € (+IVA) para las originadas en redes móviles;

² Costo de una llamada internacional a red fija, de acuerdo con la tarifa vigente. El costo de las comunicaciones depende de la tarifa acordada con su operador (llamada a red fija o móvil nacional).