

Términos y Condiciones Generales.

Fecha de actualización: 19 de diciembre de 2025.

Este documento contiene (1) las condiciones generales que el usuario acepta al contratar servicios con CXIOME ESPAÑA, S.A.; (2) las condiciones particulares aplicables a cada servicio o plan contratado; y (3) la información personal y contractual facilitada durante el proceso de compra.

Estos elementos constituyen el marco jurídico que regula la relación entre CXIOME ESPAÑA, S.A. y los usuarios.

1. Información General

1.1. Identificación de la empresa

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, del RDL 1/2007 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y demás normativa aplicable, se informa que la titularidad de los servicios digitales ofrecidos a través de NAWIKI corresponde a:

CXIOME ESPAÑA, S.A.

NIF: A-84.835.305

Domicilio social: C/ Ronda de Poniente 2, Edificio 8, Planta 2ª,
Polígono Empresarial Euronova, 28760 Tres Cantos (Madrid)

Registro Mercantil de Madrid: Tomo 14.699, Sección 8, Folio 223, Hoja M-243866

Correo electrónico: clientes@nawiki.com

1.2. Marcas y dominios

CXIOME ESPAÑA, S.A. es responsable de la comercialización de los servicios ofrecidos bajo las marcas **NAWIKI** y **CXIOME**.

La contratación podrá efectuarse a través de los dominios y plataformas habilitadas para cada una de dichas marcas.

En todos los casos, la relación contractual se entiende formalizada con **CXIOME ESPAÑA, S.A.**, independientemente de la marca, plataforma o canal de contratación utilizado.

1.3. Canales de contratación

Los usuarios pueden contratar los servicios a través de:

a) La web oficial y plataformas digitales de NAWIKI, mediante aceptación electrónica de los presentes Términos y Condiciones.

- b) Los teléfonos habilitados para atención y asistencia al cliente.
- c) Distribuidores o colaboradores autorizados, sin que ello altere la condición de CXIOME como única responsable del servicio contratado.

1.4. Aceptación de los Términos y Condiciones

La contratación de cualquier servicio implica la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones Generales y, en su caso, de las Condiciones Particulares asociadas al plan seleccionado.

El usuario declara haber leído y comprendido las condiciones antes de confirmar la contratación.

1.5. Acceso permanente a los T&C

Los Términos y Condiciones estarán disponibles de forma permanente para su consulta en la URL oficial:

<https://www.nawiki.com/bycxiome/terminos-y-condiciones>

Cualquier actualización será comunicada conforme a lo previsto en la cláusula de Notificaciones y Modificaciones Contractuales.

2. Objeto y Alcance

2.1. Objeto

Los presentes Términos y Condiciones regulan la contratación, utilización y prestación de los servicios digitales ofrecidos por **CXIOME ESPAÑA, S.A.**, en adelante “CXIOME”, dirigidos a usuarios particulares para uso personal o doméstico, quedando por tanto terminantemente prohibido cualquier otro uso o comercialización por el cliente de los servicios contratados que no sea exclusivamente para uso personal del cliente.

Estos servicios se ofrecen bajo modalidad de suscripción o mediante promociones que puedan estar activas en cada momento, incluyendo aquellos servicios adicionales o complementarios asociados a cada plan.

2.2. Definición de los servicios disponibles para usuarios particulares

CXIOME pone a disposición de los usuarios distintas soluciones tecnológicas orientadas a la protección, gestión y asistencia digital en el ámbito del hogar. Entre ellas se incluyen, sin carácter limitativo:

- a) **Ciberseguridad y Soporte Tecnológico:** servicios diseñados para la protección digital del usuario, que pueden incluir antivirus, protección frente a amenazas, protección de identidades, control parental, localización de dispositivos, revisión de la conexión red, análisis y optimización de dispositivos, informe de presencia en internet y borrado digital, formación en ciberseguridad residencial, asistencia técnica remota 24/7, soporte a dispositivos conectados (IoT), soporte experto para mayores, soporte gamer y, asistencia experta a domicilio, cuando la incidencia no puede resolverse de forma remota.

b) **Herramientas digitales complementarias:** servicios basados en licencias o soluciones de terceros proveedores, como almacenamiento cloud.

El alcance específico de cada plan o funcionalidad se detalla en las **Condiciones Particulares** del servicio contratado y en la información disponible en la web oficial.

2.3. Servicios propios y servicios de terceros

La oferta de CXIOME incluye:

a) **Servicios propios**, desarrollados o gestionados por CXIOME, prestados directamente al usuario con soporte técnico especializado.

b) **Servicios, herramientas o licencias de terceros**, que CXIOME comercializa como distribuidor autorizado. La activación del servicio podrá requerir la aceptación de las condiciones propias del proveedor correspondiente

2.4. Términos y Condiciones de proveedores externos

En el caso de productos o soluciones que dependan de licencias de terceros, su uso estará sujeto también a los **Términos y Condiciones del proveedor**, los cuales serán vinculantes desde la activación del servicio.

CXIOME facilitará al usuario el acceso a dichas condiciones mediante enlaces o referencias a los sitios oficiales del proveedor.

2.5. Prevalencia

En caso de conflicto entre estos Términos y Condiciones y los del proveedor externo, prevalecerán estos últimos exclusivamente en relación con el uso del producto o servicio del proveedor.

No obstante, las obligaciones relativas a contratación, pagos, facturación y soporte con CXIOME permanecerán plenamente vigentes.

3. Procedimiento de Contratación

3.1. Confirmación y aceptación electrónica

Para contratar cualquiera de los servicios ofrecidos por CXIOME, el usuario deberá aceptar expresamente los presentes Términos y Condiciones, así como las Condiciones Particulares correspondientes al plan seleccionado.

La contratación se entenderá formalizada cuando:

- El usuario confirme su aceptación mediante validación electrónica en la plataforma web o a través de cualquiera de los canales de contratación habilitados.
- La aceptación electrónica tendrá, a todos los efectos, el mismo valor que la firma del contrato.

- Una vez completado el proceso de compra, CXIOME enviará al usuario una **confirmación electrónica** con el resumen del contrato, la información esencial del servicio y, en su caso, las instrucciones para el inicio del período de prueba.

Asimismo, el usuario podrá acceder y descargar los Términos y Condiciones vigentes desde la URL oficial facilitada por CXIOME.

3.2. Acceso a períodos de prueba gratuitos

CXIOME podrá ofrecer al usuario un **período de prueba gratuito**, durante el cual podrá utilizar determinadas funcionalidades del servicio sin coste alguno y por el tiempo indicado en la oferta.

El acceso a la prueba gratuita estará sujeto a las condiciones particulares informadas durante el proceso de contratación, entre ellas:

- la duración del período de prueba,
- las funcionalidades incluidas,
- los requisitos para activar el servicio, y
- las condiciones de continuidad o cancelación antes del inicio del plan de pago.

Una vez finalizado el período de prueba, el servicio se renovará automáticamente en la modalidad de suscripción seleccionada por el usuario, salvo cancelación previa a través del área de gestión de cuenta.

El período de prueba gratuito **no constituye un derecho adquirido** y podrá ser modificado o retirado por CXIOME cuando no haya sido activado todavía por el usuario. No obstante, si la prueba ya estuviera activa, CXIOME garantizará su disfrute en los términos inicialmente aceptados.

4. Modalidades gratuitas o promocionales

4.1. Modalidades gratuitas o promocionales en general

CXIOME podrá ofrecer, en determinados momentos, **modalidades gratuitas o promociones especiales** asociadas a sus servicios (por ejemplo, períodos de prueba gratuitos, ampliaciones temporales de funcionalidades o planes promocionales de duración limitada).

Estas modalidades tendrán siempre **carácter promocional**, estarán sujetas a las condiciones particulares comunicadas en cada oferta y no formarán parte de las características esenciales del servicio contratado de forma permanente.

La disponibilidad, alcance y duración de cada promoción podrán variar en el tiempo y dependerán de las campañas comerciales vigentes en cada momento.

En ningún caso la existencia de una modalidad gratuita o promocional supondrá para el usuario un **derecho adquirido** a su mantenimiento indefinido, pudiendo CXIOME modificarlas, sustituirlas o retirarlas para nuevas altas, sin perjuicio de respetar las condiciones ya aceptadas por los usuarios que las tengan activas.

4.2. Período de prueba gratuito

CXIOME podrá ofrecer al usuario un **período de prueba gratuito**, durante el cual podrá utilizar el servicio o determinadas funcionalidades sin coste, por el plazo y con el alcance indicados en la oferta comercial.

Las condiciones básicas del período de prueba serán, como mínimo, las siguientes:

- **Duración:** se indicará de forma clara en el momento de la contratación (por ejemplo, 7, 15 o 30 días naturales).
- **Alcance:** la prueba podrá incluir todas o parte de las funcionalidades del plan seleccionado, según se detalle en la oferta.
- **Coste:** durante el período de prueba no se realizará ningún cargo por la utilización de las funcionalidades incluidas en la misma.

Si el usuario ha facilitado un método de pago y la oferta de prueba gratuita contempla expresamente la **continuidad automática** del servicio, al finalizar el período de prueba:

- el servicio pasará a la modalidad de pago indicada en la oferta,
- se aplicará el precio vigente del plan correspondiente, y
- se realizará el primer cargo en la fecha indicada, salvo cancelación previa por parte del usuario.

El usuario podrá cancelar el servicio **en cualquier momento antes de la finalización del período de prueba**, a través de los canales indicados por CXIOME (por ejemplo, área de gestión de cuenta o canal de atención al cliente), sin penalización alguna.

La cancelación dentro del período gratuito impedirá el cobro del servicio una vez finalizado dicho período y supondrá la desactivación del acceso al servicio a partir de ese momento.

4.3. Actualización y modificaciones de las condiciones promocionales

CXIOME podrá actualizar, ampliar o modificar en cualquier momento las **condiciones aplicables a las modalidades gratuitas o promocionales y a los períodos de prueba**, publicando las versiones vigentes en los Términos y Condiciones y, en su caso, en la información comercial de cada oferta.

Cualquier cambio que afecte a futuras promociones o pruebas gratuitas se aplicará únicamente a las nuevas contrataciones.

Las condiciones de las promociones o períodos de prueba que ya estuvieran activos para un usuario en el momento del cambio se mantendrán hasta su finalización en los términos inicialmente aceptados, salvo que una norma legal imperativa exija lo contrario.

5. Duración, Renovación y Cancelación

5.1. Modalidades de suscripción y duración del contrato

Los servicios de CXIOME se ofrecen mediante diferentes modalidades de suscripción, que podrán incluir planes mensuales, anuales u otras modalidades que CXIOME pueda

incorporar en el futuro.

Cada modalidad tendrá una duración asociada que se indicará de forma clara durante el proceso de contratación.

Las modalidades actualmente disponibles son:

- **Suscripción mensual**, con duración de un (1) mes.
- **Suscripción anual**, con duración de doce (12) meses.

El contrato permanecerá vigente durante el período contratado, con independencia del momento en que el usuario solicite su cancelación.

5.2. Renovación automática

Al finalizar cada ciclo de facturación, el servicio se renovará automáticamente por un período idéntico, salvo que el usuario desactive la renovación automática antes del final del ciclo en curso.

Para las **suscripciones anuales**, CXIOME enviará al usuario un aviso previo antes de que se produzca la renovación automática, informando de la continuidad del servicio y de cualquier cambio relevante que pudiera aplicarse.

El usuario podrá gestionar la renovación o cancelación desde su área de cuenta o a través de los canales oficiales de atención.

5.3. Cancelación del servicio

El usuario podrá cancelar su suscripción en cualquier momento, con independencia de la modalidad contratada.

Los efectos de la cancelación serán los siguientes:

- **Suscripciones mensuales:**
La cancelación será efectiva al finalizar el mes en curso, sin cargos adicionales.
- **Suscripciones anuales:**
La cancelación podrá solicitarse en cualquier momento, manteniéndose el acceso al servicio hasta la fecha de finalización del período contratado.
El importe abonado por el período anual no será objeto de reembolso proporcional.

La cancelación impedirá renovaciones futuras y se aplicará al cierre del ciclo contratado.

5.4. Ausencia de compromiso de permanencia

Los servicios ofrecidos por CXIOME no incluyen compromiso de permanencia.

La continuidad del servicio dependerá exclusivamente de la modalidad de suscripción elegida por el usuario.

5.5. Actualización de modalidades y condiciones

CXIOME podrá añadir nuevas modalidades de suscripción o actualizar las existentes sin necesidad de modificar este documento, siempre que las nuevas modalidades o condiciones se detallen claramente durante el proceso de contratación.

Las actualizaciones se aplicarán únicamente a partir del siguiente ciclo de facturación y no tendrán efectos retroactivos.

6. Condiciones Económicas

6.1. Precios y tarifas aplicables

Los precios de los servicios ofrecidos por CXIOME serán los vigentes en el momento de la contratación y se mostrarán de forma clara durante el proceso de compra.

- Todos los precios se expresan en euros (€) e incluyen, cuando corresponda, los impuestos aplicables.
- Los precios podrán actualizarse de acuerdo con lo previsto en la cláusula de **Modificación de Condiciones y Precios**.
- En caso de cambio de precio que afecte a una suscripción activa, CXIOME informará previamente al usuario, permitiéndole cancelar la suscripción antes de la siguiente renovación si no desea aceptar las nuevas condiciones.

6.2. Modalidades de pago y formas de pago

Los servicios podrán contratarse mediante distintas **modalidades de pago**, que incluirán:

- **Suscripción mensual,**
- **Suscripción anual,** y
- **cualquier otra modalidad que CXIOME pueda incorporar en el futuro,** la cual será informada de forma clara durante el proceso de contratación.

Los pagos podrán realizarse mediante los métodos habilitados por CXIOME, entre ellos:

- a) Tarjeta de crédito o débito.
- b) Pasarelas de pago digitales (por ejemplo, Stripe u otras que puedan incorporarse).
- c) Otros medios de pago que CXIOME pueda añadir en el futuro y que serán comunicados en el momento de su disponibilidad.

El usuario se compromete a mantener actualizado su método de pago para garantizar la continuidad del servicio.

6.3. Facturación y cobro anticipado

El pago de los servicios se realizará **de forma anticipada**, según la modalidad elegida:

- **Modalidades mensuales:** cobro al inicio de cada período mensual.
- **Modalidades anuales:** cobro al inicio del período anual completo.
- **Modalidades futuras:** el cobro se realizará según las condiciones informadas durante la contratación.

La factura se pondrá a disposición del usuario en su área de cuenta o será enviada al correo electrónico registrado.

En caso de contratación de servicios adicionales a mitad de ciclo, CXIOME podrá aplicar un importe proporcional al tiempo restante hasta la siguiente facturación.

7. Impagos y gestión del servicio

7.1. Obligación de pago

El usuario se compromete a mantener un método de pago válido y a abonar en plazo los importes correspondientes a la suscripción contratada.

En caso de que un cargo no pueda completarse, CXIOME podrá intentar su cobro nuevamente y comunicar al usuario la incidencia para facilitar su regularización.

7.2. Gestión de impagos

Si se produce un impago, CXIOME informará al usuario a través de los canales de comunicación disponibles (correo electrónico, notificaciones en la cuenta o similares) con el fin de que pueda actualizar su método de pago y regularizar la situación.

Durante este período, el usuario podrá seguir gestionando sus datos y cuenta siempre que no implique la prestación de servicios que requieran una suscripción activa.

7.3. Suspensión temporal del servicio

Si el impago persiste tras un plazo razonable desde el vencimiento del cargo, CXIOME podrá suspender temporalmente el acceso al servicio hasta que la situación sea regularizada.

La suspensión del servicio:

- no afectará al acceso del usuario a sus **facturas**,
- ni impedirá que pueda **descargar la información que sea necesaria**, cuando sea técnicamente posible,
- ni interrumpirá el ciclo de facturación ya iniciado en el caso de suscripciones mensuales o anuales pagadas por anticipado.

En todo caso, la suspensión será comunicada al usuario antes de hacerse efectiva.

7.4. Cancelación por impago

Si el impago no se regulariza tras la suspensión temporal, CXIOME podrá cancelar definitivamente la suscripción.

Antes de la cancelación definitiva, CXIOME comunicará al usuario la fecha prevista de cancelación y pondrá a su disposición un plazo para recuperar sus datos o configuraciones, cuando sea técnicamente posible.

La cancelación por impago no conllevará cargos adicionales, sin perjuicio de los importes ya devengados correspondientes al período contratado.

7.5. Comisiones o gastos asociados

En caso de que los intentos de cobro fallidos generen comisiones bancarias u otros gastos imputados directamente por la entidad financiera, estos podrán ser repercutidos al usuario siempre que:

- correspondan a costes reales y documentados, y

- se deriven exclusivamente de la operativa del intento de cobro fallido.

CXIOME no aplicará penalizaciones adicionales por impago.

8. Modificación de Condiciones y Precios

8.1. Facultad de modificación

CXIOME podrá modificar, actualizar o revisar en cualquier momento:

- a) los presentes Términos y Condiciones,
- b) las Condiciones Particulares de cada servicio, y
- c) los precios y tarifas aplicables,

siempre que dichas modificaciones respondan a motivos válidos tales como mejoras del servicio, cambios legales, ajustes técnicos, evolución del mercado o incorporación de nuevas funcionalidades.

8.2. Preaviso y comunicación al usuario

Cuando una modificación afecte a **condiciones esenciales** del servicio o implique un **cambio en el precio**, CXIOME notificará al usuario dicha modificación con antelación suficiente antes de su entrada en vigor, mediante envío de comunicación al correo electrónico registrado o a través de otros canales de contacto disponibles.

8.3. Aplicación de las modificaciones

Las modificaciones:

- no tendrán carácter retroactivo,
- se aplicarán únicamente a partir del siguiente ciclo de facturación o renovación del servicio,
- y no afectarán a los servicios ya abonados por adelantado durante su período de vigencia.

En las suscripciones con renovación automática, los nuevos precios o condiciones se aplicarán desde el siguiente ciclo de renovación.

8.4. Derecho del usuario a cancelar

Si el usuario no está conforme con las nuevas condiciones o precios, podrá cancelar su suscripción antes de la siguiente renovación, sin penalización.

La cancelación será efectiva al finalizar el ciclo contratado en curso, manteniendo el acceso al servicio hasta dicha fecha.

8.5. Servicios contratados por períodos prepagados

En caso de suscripciones pagadas por adelantado (por ejemplo, suscripciones anuales), cualquier modificación será aplicable únicamente al finalizar el período ya abonado.

Durante el período contratado, se mantendrán las condiciones vigentes en el momento del pago.

9. Obligaciones de las Partes

9.1. Obligaciones de CXIOME

CXIOME se compromete a:

- a) Prestar los servicios contratados de acuerdo con estos Términos y Condiciones, con las Condiciones Particulares del plan elegido y con la información facilitada al usuario en el momento de la contratación.
- b) Facilitar al usuario el acceso y la activación de los servicios en un plazo razonable tras la confirmación del pago, prestando, cuando proceda, la asistencia inicial necesaria para la puesta en marcha.
- c) Mantener operativos los canales de soporte habilitados (por ejemplo, teléfono, correo electrónico, chat u otros que se incorporen en el futuro) para atender incidencias, consultas y solicitudes de asistencia técnica durante la vigencia del servicio.
- d) Informar de manera clara y transparente sobre los precios, modalidades de suscripción, condiciones de renovación automática y posibles modificaciones, conforme a lo previsto en estas Condiciones.
- e) Tratar los datos personales del usuario de forma confidencial y segura, de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos y la normativa española aplicable en materia de protección de datos.
- f) Comunicar al usuario las modificaciones relevantes de los presentes Términos y Condiciones o de las Condiciones Particulares, de acuerdo con lo previsto en la cláusula de Modificación de Condiciones y Precios.

9.2. Obligaciones del usuario

El usuario se compromete a:

- a) Facilitar información veraz, exacta y completa durante el proceso de contratación y en la configuración de los servicios, manteniéndola actualizada en todo momento. El usuario será responsable de las consecuencias que puedan derivarse de la aportación de datos inexactos o desactualizados cuando sean imputables a su actuación.
- b) Abonar puntualmente los importes correspondientes a la suscripción contratada, conforme a lo previsto en la cláusula de Condiciones Económicas.
- c) Utilizar los servicios de forma diligente y conforme a la legislación vigente, a estos Términos y Condiciones y, en su caso, a las políticas de uso aceptable que puedan establecer CXIOME o los proveedores de software o servicios de terceros.
- d) Respetar las condiciones de uso y licencias de los productos y servicios de terceros que se integren en el servicio (por ejemplo, soluciones de ciberseguridad, almacenamiento en la nube u otros), aceptando que su utilización puede quedar sujeta a los términos y condiciones de dichos proveedores.

- e) Conservar de forma segura sus credenciales de acceso y datos de autenticación, evitando su comunicación a terceros no autorizados y notificando a CXIOME sin demora cualquier uso no autorizado o sospecha de brecha de seguridad.
- f) No copiar, revender, alquilar, distribuir, ceder ni sublicenciar los servicios contratados, total o parcialmente, salvo autorización expresa y por escrito de CXIOME.
- g) Adoptar, en la medida de lo razonablemente posible, buenas prácticas de seguridad digital (como actualizar dispositivos y aplicaciones, evitar el uso de contraseñas inseguras y seguir las recomendaciones proporcionadas por CXIOME en el marco de los servicios de soporte).
- h) Comunicar a CXIOME cualquier incidencia grave relacionada con la seguridad o el funcionamiento de los servicios de la que tenga conocimiento, con el fin de facilitar su análisis y, en su caso, la adopción de medidas correctoras.
- i) Responder frente a CXIOME y frente a terceros cuando el uso que haga de los servicios sea contrario a la ley, a estos Términos y Condiciones o vulnere derechos de terceros (incluidos, a título enunciativo, derechos de propiedad intelectual, industrial o de protección de datos), en la medida en que tales daños o reclamaciones sean consecuencia directa de su actuación.

10. Servicios Adicionales

En determinados casos, CXIOME podrá ofrecer al usuario **servicios adicionales o funcionalidades complementarias** asociados a un servicio principal contratado. Estos servicios adicionales podrán incluir características ampliadas, herramientas opcionales o capacidades extra que se activan únicamente si el usuario tiene un plan principal vigente.

10.1. Condiciones de contratación conjunta

Los servicios adicionales solo podrán contratarse cuando el usuario tenga un **servicio principal activo**, salvo que CXIOME indique expresamente que un servicio adicional puede contratarse de manera independiente.

Las condiciones específicas de cada servicio adicional, incluidas sus funcionalidades, limitaciones y requisitos, se indicarán en las Condiciones Particulares correspondientes.

10.2. Duración y ciclo de facturación

Los servicios adicionales:

- tendrán la **misma modalidad de suscripción** (mensual, anual u otra) que el servicio principal,
- seguirán el **mismo ciclo de facturación**,
- y mantendrán su vigencia mientras el servicio principal permanezca activo.

Si CXIOME incorpora en el futuro nuevas modalidades de suscripción, los servicios adicionales seguirán siempre el ciclo asociado al plan principal del usuario.

10.3. Renovación, prorrateo y cancelación

- a) Los servicios adicionales se renovarán automáticamente junto con el servicio principal.
- b) Cuando un servicio adicional se contrate en una fecha distinta al inicio del ciclo de facturación del servicio principal, CXIOME podrá aplicar un **importe proporcional** correspondiente al tiempo restante del ciclo.
- c) El usuario podrá solicitar la cancelación de un servicio adicional en cualquier momento.

La cancelación será efectiva al finalizar el ciclo de facturación en curso, manteniéndose activo hasta dicha fecha.

La cancelación de un servicio adicional **no afectará al servicio principal**, salvo que se trate de un complemento imprescindible para su funcionamiento, lo cual será informado previamente al usuario.

10.4. Limitaciones, modificaciones y retirada

- a) La contratación de un servicio adicional no altera las condiciones esenciales del servicio principal.
- b) Algunos servicios adicionales podrán disponer de requisitos técnicos, límites de uso o condiciones específicas, que se indicarán claramente en sus Condiciones Particulares.
- c) CXIOME podrá actualizar, modificar o retirar servicios adicionales en el futuro. En caso de retirada, los usuarios que ya tuvieran contratado el servicio adicional podrán mantenerlo hasta la finalización del ciclo de facturación vigente, sin alteraciones en las condiciones aceptadas.

Si la retirada afecta a funcionalidades esenciales del servicio principal, CXIOME ofrecerá al usuario una alternativa equivalente o la posibilidad de cancelar sin penalización.

11. Derecho de Desistimiento

11.1. Plazo para ejercer el derecho de desistimiento

El usuario dispone de un plazo de **catorce (14) días naturales** desde la fecha de contratación del servicio para ejercer su derecho de desistimiento sin necesidad de indicar motivo y sin coste adicional.

11.2. Inicio del servicio y pérdida del derecho de desistimiento

De acuerdo con la normativa aplicable a los servicios digitales, el usuario reconoce y acepta que:

- Si solicita expresamente el **inicio del servicio durante el período de desistimiento** (por ejemplo, accediendo a las funcionalidades del plan contratado o activando productos digitales incluidos en el servicio),

- y confirma que es consciente de que, una vez iniciado el servicio, **perderá su derecho de desistimiento**,

entonces CXIOME podrá iniciar la prestación del servicio de forma inmediata.

Esta confirmación se solicitará de manera clara durante el proceso de contratación.

Si el usuario no autoriza el inicio inmediato del servicio, CXIOME retrasará la activación hasta que finalice el plazo de desistimiento.

11.3. Efectos del desistimiento

Si el usuario ejerce su derecho de desistimiento dentro del plazo legal y antes de haber comenzado el uso del servicio:

- a) Se cancelará la suscripción.
- b) No se realizará ningún cargo adicional.
- c) Si se hubiera realizado algún cobro por error, CXIOME reembolsará el importe abonado en un plazo máximo de **catorce (14) días naturales** desde la recepción de la solicitud de desistimiento.

En el caso de las suscripciones anuales, si el usuario NO ha autorizado el inicio del servicio y NO ha accedido a las funcionalidades, podrá desistir y recibir el reembolso íntegro del importe abonado.

11.4. Desistimiento cuando el servicio ya ha comenzado

Si el usuario ha autorizado el inicio del servicio y ha accedido a los contenidos o funcionalidades digitales antes del vencimiento del plazo de desistimiento:

- el usuario **no podrá ejercer el derecho de desistimiento**,
- conforme a lo previsto en el artículo 103.m del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Ejemplos de inicio del servicio:

- activación de licencias o antivirus,
- acceso a funcionalidades del plan,
- uso del soporte técnico,
- descarga o puesta en marcha de herramientas vinculadas al servicio,
- acceso a contenido digital protegido o personalizado.

11.5. Procedimiento para ejercer el desistimiento

El usuario podrá ejercer su derecho de desistimiento mediante cualquiera de los siguientes métodos:

- a través de su **área de gestión de cuenta**,
- mediante envío de un correo electrónico a **[correo oficial de soporte]**,
- mediante cualquier otro medio válido en derecho que permita dejar constancia de la solicitud.

Para agilizar el proceso, el usuario deberá incluir:

- nombre y apellidos,
- dirección de correo electrónico asociada a la cuenta,
- fecha de contratación,
- y manifestación clara de su decisión de desistir del contrato.

CXIOME acusará recibo de la solicitud y confirmará la tramitación del desistimiento.

11.6. Relación entre desistimiento y período de prueba gratuito

El ejercicio del desistimiento:

- no será necesario durante el **período de prueba gratuito**, ya que durante dicho período no se realiza ningún cargo;
- sólo será relevante en caso de que el usuario haya contratado directamente un plan de pago y no esté haciendo uso de un período de prueba.

Si el usuario se encuentra en un período de prueba gratuito y cancela el servicio antes de su finalización, el desistimiento no es necesario y **no se efectuará ningún cargo**.

11.7. Consecuencias técnicas del desistimiento

Cuando proceda el desistimiento:

- se cancelará el acceso al servicio,
- podrán eliminarse las configuraciones técnicas asociadas a la cuenta,
- el usuario conservará el acceso a sus datos esenciales durante el plazo razonable previsto en la cláusula de cancelación e impagos (para permitir su descarga, cuando sea técnicamente posible).

CXIOME no eliminará datos que esté obligada a conservar por razones legales.

12. Propiedad Intelectual e Industrial

12.1. Derechos sobre plataformas, software y contenidos

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre las plataformas, aplicaciones, software, diseños, materiales formativos, documentación, marcas, logotipos y demás contenidos proporcionados por CXIOME en el marco de los servicios pertenecen a CXIOME o a sus legítimos titulares.

La contratación del servicio concede al usuario únicamente un **derecho de uso limitado**, estrictamente necesario para acceder y utilizar las funcionalidades del servicio contratado.

Este derecho de uso no implica en ningún caso la transmisión de propiedad ni la concesión de derechos adicionales sobre dichos contenidos.

12.2. Licencia de uso

El usuario recibe una licencia de uso:

- no exclusiva,
- personal,
- intransferible,
- revocable,
- y limitada a la duración de la suscripción contratada.

Si el servicio incluye productos o soluciones suministrados bajo licencia de terceros (por ejemplo, software de seguridad, almacenamiento en la nube u otras herramientas digitales), su uso estará sujeto a los términos y condiciones del proveedor correspondiente, que resultarán aplicables desde la activación del servicio.

12.3. Prohibición de usos indebidos

El usuario se compromete a no:

- a) Copiar, reproducir, modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa, distribuir o crear obras derivadas basadas en las plataformas, aplicaciones o contenidos proporcionados por CXIOME o por terceros proveedores.
- b) Compartir, revender, alquilar, ceder, sublicenciar o poner a disposición de terceros los servicios contratados o las herramientas digitales asociadas, ya sea de forma gratuita o de pago.
- c) Utilizar los servicios de manera contraria a la legislación vigente, a estos Términos y Condiciones o a los derechos de propiedad intelectual o industrial de CXIOME o de terceros.
- d) Facilitar a terceros el acceso no autorizado a su cuenta o credenciales, debiendo adoptar medidas razonables para protegerlas.

12.4. Consecuencias del incumplimiento

En caso de infracción grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial, CXIOME podrá:

- suspender temporalmente el acceso al servicio,
- cancelar la suscripción del usuario,

sin perjuicio de las acciones legales que puedan corresponder a CXIOME o a los titulares de derechos vulnerados.

En ningún caso la suspensión o cancelación dará derecho a reembolso de las cantidades ya abonadas por períodos en curso, salvo que la legislación aplicable disponga lo contrario.

13. Protección de Datos y Seguridad (versión B2C)

13.1. Cumplimiento normativo

CXIOME tratará los datos personales del usuario conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD) y demás normativa española y europea aplicable.

13.2. Finalidad del tratamiento y base jurídica

Los datos personales del usuario se tratarán con las siguientes finalidades:

- gestionar la contratación del servicio,
- habilitar el acceso al área de cuenta y funcionalidades del servicio,
- prestar asistencia técnica y soporte,
- gestionar pagos, facturación y renovaciones,
- enviar comunicaciones relacionadas con el servicio contratado,
- mantener la seguridad del servicio y prevenir usos indebidos.

La base jurídica es la **ejecución del contrato** y, en su caso, el **consentimiento** del usuario para determinadas funcionalidades opcionales.

13.3. Conservación de los datos

Los datos personales se conservarán:

- mientras el usuario mantenga un servicio contratado,
- durante los plazos necesarios para cumplir obligaciones legales,
- para atender posibles responsabilidades derivadas de la prestación del servicio.
- mientras no se revoque el consentimiento

13.4. Destinatarios y proveedores externos

Los datos podrán ser tratados por proveedores externos necesarios para la correcta prestación del servicio (por ejemplo, servicios de seguridad digital, almacenamiento en la nube, herramientas técnicas o sistemas de pago), actuando siempre como **Encargados del tratamiento**, bajo las instrucciones de CXIOME.

No se cederán datos personales a terceros sin base jurídica que lo permita, salvo obligación legal.

En caso de transferencias internacionales, CXIOME garantizará que estas se realicen conforme a mecanismos válidos (decisiones de adecuación, cláusulas contractuales tipo, etc.).

13.5. Derechos del usuario

El usuario podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas.

Para ello, podrá enviar una solicitud a través del correo electrónico **gdpr@fractalia.es** o mediante comunicación postal dirigida a CXIOME ESPAÑA S.A., Ronda de Poniente 2, Planta 2, Edificio 8, 28760 Tres Cantos (Madrid). CXIOME atenderá estas solicitudes dentro de los plazos previstos por la normativa aplicable y facilitará al usuario cualquier información necesaria para garantizar el adecuado ejercicio de sus derechos.

13.6. Confidencialidad y seguridad

CXIOME aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, incluyendo el uso de cifrado cuando proceda, el control de accesos internos, la utilización de protocolos de comunicación seguros y la adopción de mecanismos destinados a preservar la integridad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas.

Asimismo, CXIOME mantendrá procedimientos para restaurar la disponibilidad de los datos en caso de incidente y garantizará que todo su personal y proveedores sujetos a acceso a información mantengan los correspondientes compromisos de confidencialidad.

El usuario, por su parte, se compromete a custodiar adecuadamente sus credenciales de acceso, a no compartirlas con terceros no autorizados y a informar a CXIOME de manera diligente ante cualquier sospecha de acceso indebido o brecha de seguridad.

13.7. Acceso técnico derivado del servicio

En el marco de la prestación de los servicios, CXIOME podrá acceder de manera puntual a los dispositivos del usuario únicamente con el fin de resolver incidencias, prestar asistencia técnica o realizar configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento del servicio, siempre previa autorización del propio usuario.

Dicho acceso tendrá carácter estrictamente limitado a la finalidad indicada y no implicará en ningún caso la visualización, tratamiento o almacenamiento de contenidos personales ajenos a la asistencia solicitada.

CXIOME no accederá a información personal del usuario sin su consentimiento expreso y actuará siempre aplicando medidas de seguridad adecuadas que garanticen la confidencialidad e integridad de los datos.

14. Limitación de Responsabilidad

14.1. Alcance de la responsabilidad de CXIOME

CXIOME será responsable de la prestación del servicio conforme a lo establecido en estos Términos y Condiciones y a la normativa aplicable a los servicios digitales ofrecidos a consumidores. No obstante, la responsabilidad de CXIOME quedará limitada a los daños directos que sean consecuencia inmediata y directa de un incumplimiento imputable a CXIOME.

14.2. Daños no cubiertos

En la medida permitida por la normativa de consumidores, CXIOME no será responsable de los daños que no guarden una relación directa con la prestación del servicio, tales como pérdidas económicas no recuperables, interrupciones externas ajenas a CXIOME, daños derivados del uso incorrecto del servicio por parte del usuario o de la utilización de equipos o configuraciones no compatibles con el servicio.

Esta limitación no afectará en ningún caso a los derechos legales del consumidor ni excluirá la responsabilidad de CXIOME en los supuestos en los que la ley no permita tal limitación.

14.3. Limitación cuantitativa

Cuando legalmente sea posible limitar la responsabilidad, la responsabilidad total de CXIOME por los daños directos derivados del servicio no podrá exceder del importe pagado por el usuario por la suscripción correspondiente al período en el que se haya producido el incidente.

Esta limitación no se aplicará en los casos en los que la normativa de consumidores excluya dicha limitación, incluyendo, entre otros, los supuestos de dolo, negligencia grave o incumplimientos que afecten a los derechos básicos del consumidor.

14.4. Fuerza mayor

CXIOME no será responsable de los incumplimientos o interrupciones del servicio que se deriven de acontecimientos imprevisibles o inevitables fuera de su control razonable, tales como desastres naturales, fallos generalizados de comunicaciones, ciber incidentes de escala global o actuaciones de autoridades públicas.

En estos casos, CXIOME realizará esfuerzos razonables para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

14.5. Responsabilidad del usuario en el uso del servicio

El usuario será responsable del uso correcto del servicio, de la adecuación de sus dispositivos y sistemas a los requisitos técnicos establecidos, y de seguir las recomendaciones básicas de seguridad digital proporcionadas por CXIOME.

CXIOME no será responsable de los daños derivados del uso indebido del servicio, de la manipulación no autorizada de herramientas o configuraciones, o del incumplimiento por parte del usuario de las medidas mínimas de seguridad recomendadas, cuando tales actuaciones sean la causa directa del daño.

15. Exclusiones y Limitaciones del Servicio

15.1. Ámbitos no incluidos en el servicio

Los servicios ofrecidos por CXIOME no incluyen intervenciones o atenciones que excedan del alcance técnico previsto en el plan contratado. En particular, quedan excluidos:

Las reparaciones físicas de dispositivos, la sustitución de componentes o cualquier intervención que requiera manipulación presencial del hardware, salvo que el usuario haya contratado expresamente un servicio que incluya asistencia a domicilio. Tampoco se incluye el soporte a dispositivos o equipos que no sean compatibles con el servicio, ni la asistencia técnica relacionada con software que no forme parte del servicio contratado, incluidas versiones manipuladas, pirateadas o no oficiales. Queda excluido

igualmente el soporte a configuraciones avanzadas o desarrollos personalizados no contemplados en la documentación oficial del servicio.

15.2. Dependencia de servicios de terceros

Algunas funcionalidades del servicio pueden apoyarse en herramientas, soluciones o licencias de terceros. En estos casos, la disponibilidad, funcionamiento y características de dichas soluciones dependerán de los proveedores correspondientes, aplicándose sus condiciones de uso y limitaciones. CXIOME no será responsable de interrupciones o incidencias directamente atribuibles a dichos proveedores, sin perjuicio de prestar asistencia razonable para resolverlas cuando sea posible.

15.3. Limitaciones de servicios promocionales o gratuitos

Las modalidades o funcionalidades promocionales o gratuitas que CXIOME pueda ofrecer ocasionalmente tendrán carácter complementario y no formarán parte esencial del servicio contratado. Su disponibilidad podrá modificarse o cesar en cualquier momento, sin que ello afecte al servicio principal ni otorgue derecho a compensación, reembolso o indemnización, respetándose en todo caso las condiciones aplicables durante el período promocional ya activado por el usuario.

15.4. Alcance del soporte formativo

El soporte formativo incluido en determinados planes se limita a ofrecer orientación básica y práctica para la correcta utilización de los servicios contratados. No incluye formación avanzada, repetitiva, de carácter académico ni cursos personalizados más allá del alcance previsto en el plan correspondiente.

16. Garantía Legal de Servicios Digitales

16.1. Conformidad del servicio digital

CXIOME garantiza al usuario que los servicios digitales ofrecidos cumplen con los requisitos de **conformidad, funcionamiento, accesibilidad, continuidad, seguridad y actualización** exigidos por la normativa aplicable a servicios digitales dirigidos a consumidores.

El servicio deberá prestarse según lo descrito en el contrato, en la información facilitada durante la contratación y según las expectativas razonables del usuario para un servicio de esta naturaleza.

16.2. Duración de la garantía y mantenimiento del servicio

La garantía legal será aplicable durante toda la **vigencia de la suscripción**, tanto si esta es mensual, anual u otra modalidad que CXIOME pueda ofrecer en el futuro.

Durante dicho período, CXIOME deberá garantizar la conformidad del servicio y mantenerlo actualizado, incluyendo actualizaciones de seguridad, mejoras necesarias y cualquier ajuste imprescindible para mantener la conformidad del servicio contratado.

16.3. Falta de conformidad del servicio digital

Existe falta de conformidad cuando el servicio:

- no se corresponde con lo pactado en el contrato,
- no funciona según lo descrito,
- no está disponible de manera adecuada y continua,
- no incorpora las actualizaciones necesarias, o
- presenta limitaciones o errores que impiden su uso normal.

En caso de falta de conformidad, el usuario deberá comunicarlo a CXIOME a través de los canales de atención al cliente para que CXIOME pueda analizar y resolver el incidente.

16.4. Remedios disponibles para el usuario

Cuando exista una falta de conformidad imputable a CXIOME, el usuario tendrá derecho a que el servicio sea restablecido a su conformidad sin coste adicional.

Si esto no fuera posible dentro de un plazo razonable, el usuario podrá solicitar:

- **una reducción proporcional del precio, o**
- **la resolución del contrato**, salvo que la falta de conformidad sea leve.

En caso de resolución, CXIOME reembolsará al usuario la parte proporcional del precio correspondiente al período no disfrutado, cuando el servicio haya sido abonado por adelantado.

16.5. Exclusiones de la garantía

La garantía legal no cubrirá incidencias o deficiencias que se deban a:

- un uso incorrecto del servicio por parte del usuario,
- falta de cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos,
- manipulaciones no autorizadas o uso de software no oficial,
- configuraciones externas ajenas a CXIOME, o
- circunstancias de fuerza mayor o incidencias imputables a terceros proveedores, siempre que CXIOME no pudiera razonablemente prevenirlas o resolverlas.

Estas exclusiones no afectan a los derechos legales del usuario como consumidor.

16.6. Coste y cargas para el usuario

La aplicación de la garantía legal no supondrá ningún coste para el usuario, y CXIOME asumirá todas las gestiones necesarias para restablecer la conformidad del servicio.

16.7. Obligación de colaborar del usuario

El usuario deberá colaborar razonablemente con CXIOME para permitir la evaluación y resolución de la falta de conformidad (por ejemplo, facilitando información básica del error, permitiendo una comprobación remota o verificando los pasos indicados por el equipo técnico).

La falta de colaboración podrá limitar la capacidad de CXIOME para restablecer la conformidad del servicio, sin perjuicio de los derechos legales del usuario.

17. Modificación y Ampliación de la Oferta

17.1. Evolución del servicio y nuevas funcionalidades

CXIOME podrá incorporar nuevas funcionalidades, mejoras o servicios adicionales con el fin de actualizar, optimizar o ampliar la oferta existente. Estas mejoras podrán añadirse tanto a servicios ya contratados como a nuevas modalidades o planes que CXIOME pueda ofrecer en el futuro.

17.2. Nuevas modalidades o servicios adicionales

Cuando CXIOME ponga a disposición del usuario nuevas funcionalidades, planes o servicios adicionales, la contratación de dichas opciones implicará la aplicación de los presentes Términos y Condiciones, junto con las Condiciones Particulares específicas que correspondan a cada una de ellas.

17.3. Publicación y comunicación de cambios relevantes

La incorporación, actualización o retirada de funcionalidades será publicada en los canales oficiales de CXIOME.

Cuando dichas modificaciones afecten de manera sustancial a los servicios contratados por el usuario, CXIOME informará de estos cambios conforme a lo previsto en la cláusula relativa a **Modificación de Condiciones y Precios**, respetando en todo caso los derechos del usuario como consumidor.

Las comunicaciones podrán realizarse a través de los medios de contacto facilitados por el usuario (correo electrónico u otros canales habilitados), siendo responsabilidad del usuario mantener dichos datos actualizados.

17.4. Servicios promocionales o gratuitos

Las funcionalidades o servicios gratuitos o promocionales que CXIOME pueda ofrecer ocasionalmente tendrán carácter complementario y no esencial. Su disponibilidad podrá variar o cesar en cualquier momento, sin que ello afecte al servicio principal contratado ni otorgue derecho a compensación, reembolso o reclamación, respetando siempre las condiciones aceptadas durante el período promocional ya iniciado.

18. Notificaciones y Comunicaciones Oficiales

18.1. Canales oficiales de comunicación

Las comunicaciones relacionadas con la ejecución del contrato, incluida la información sobre renovaciones, incidencias técnicas, modificaciones de condiciones o aspectos esenciales del servicio, se realizarán a través de los canales oficiales habilitados por CXIOME, que incluyen principalmente el correo electrónico y, cuando sea aplicable, notificaciones dentro de la plataforma o área de usuario.

18.2. Validez de las comunicaciones

Se considerarán válidamente realizadas todas las notificaciones enviadas por CXIOME a

la dirección de correo electrónico o a los datos de contacto facilitados por el usuario durante la contratación, o actualizados posteriormente en su área de cuenta.

El usuario es responsable de mantener dichos datos correctamente actualizados para garantizar la correcta recepción de las comunicaciones relacionadas con el servicio.

18.3. Comunicaciones del usuario a CXIOME

El usuario podrá enviar comunicaciones relacionadas con el servicio, solicitudes de soporte, cancelaciones, reclamaciones o ejercicio de derechos a través de los canales informados por CXIOME, incluyendo el correo electrónico de atención al cliente o los formularios habilitados dentro de la plataforma.

18.4. Cumplimiento normativo en las comunicaciones

Todas las comunicaciones que CXIOME envíe al usuario cumplirán con la normativa de protección de datos y de comunicaciones electrónicas. CXIOME limitará sus mensajes a información esencial del servicio, renovaciones, incidencias, obligaciones legales o aspectos necesarios para la correcta ejecución del contrato, salvo que el usuario haya consentido expresamente comunicaciones adicionales de carácter comercial.

18.5. Comunicaciones comerciales

CXIOME podrá enviar al usuario comunicaciones comerciales relativas a productos o servicios similares a los contratados, conforme a lo permitido por la normativa de servicios de la sociedad de la información. En cualquier momento, el usuario podrá solicitar la baja de dichas comunicaciones mediante el enlace habilitado en cada mensaje o a través de los canales de contacto de CXIOME.

El envío de comunicaciones comerciales sobre productos o servicios distintos de los contratados requerirá el consentimiento expreso del usuario, que podrá otorgarlo o retirarlo libremente en cualquier momento.

19. Disposiciones Finales

19.1. Integridad del contrato

Los presentes Términos y Condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre el usuario y CXIOME en relación con el servicio contratado, y sustituyen cualquier acuerdo, comunicación o propuesta previa, ya sea oral o escrita, relativa al mismo objeto.

19.2. Divisibilidad

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones fuera declarada inválida, nula o inaplicable por una autoridad competente, las restantes disposiciones permanecerán en pleno vigor y efecto, siempre que el contrato pueda subsistir sin la parte afectada.

19.3. No renuncia de derechos

La falta de ejercicio o exigencia por parte de CXIOME de cualquier derecho o disposición contenida en estos Términos y Condiciones no constituirá una renuncia a dicho derecho, salvo reconocimiento expreso y por escrito.

19.4. Idioma del contrato

Los presentes Términos y Condiciones están redactados en español, que será el idioma

de referencia para su interpretación y aplicación. Cualquier traducción que pudiera facilitarse tendrá carácter informativo.

19.5. Accesibilidad y versiones actualizadas

CXIOME mantendrá disponible en su página web la versión vigente de estos Términos y Condiciones. En caso de actualización, modificación o revisión, se aplicará el procedimiento previsto en la cláusula correspondiente y se conservará un registro accesible de las versiones anteriores cuando sea legalmente exigible.

20. Legislación, Jurisdicción y Resolución Extrajudicial de Conflictos

20.1. Legislación aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con el Derecho español (tanto a nivel estatal como, en su caso, conforme a las específicas peculiaridades de la normativa de cada comunidad autónoma que sea aplicable) y, cuando resulte aplicable, por la normativa de la Unión Europea en materia de consumo, servicios digitales y protección de datos.

20.2. Jurisdicción competente

En caso de conflicto, el usuario podrá acudir a los **Juzgados y Tribunales de su domicilio**, conforme a lo establecido en la normativa de protección de consumidores y usuarios. En el supuesto de usuarios residentes fuera de España, será competente el tribunal del lugar donde estos tengan su domicilio habitual.

20.3. Resolución extrajudicial de conflictos

El usuario podrá presentar reclamaciones de forma directa ante CXIOME a través de los canales de atención al cliente.

Asimismo, conforme al Reglamento (UE) 524/2013, se informa de que el usuario puede acudir a la **Plataforma de Resolución de Litigios en Línea (ODR)** de la Comisión Europea, accesible en:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá dirigirse también a los organismos públicos de consumo de su Comunidad Autónoma para la resolución extrajudicial de controversias.

Términos y Condiciones Particulares.

Estas Condiciones Particulares regulan la prestación de servicios en las distintas familias de producto ofrecidas por **CXIOME España, S.A.** (en adelante, "CXIOME"), complementando y desarrollando lo dispuesto en los **Términos y Condiciones Generales de Contratación**.

En caso de contradicción entre las presentes Condiciones Particulares y los Términos y Condiciones Generales, prevalecerán estas últimas salvo en lo específicamente previsto para cada familia de servicios.

1. Objeto y Alcance General.

Las presentes Condiciones Particulares regulan la prestación de los distintos servicios digitales ofrecidos por CXIOME España, S.A. (en adelante, "CXIOME"), correspondiente a la familia de producto Ciberseguridad y Soporte Tecnológico, complementando lo dispuesto en los **Términos y Condiciones Generales de Contratación**.

En caso de contradicción entre los presentes términos y los Términos y Condiciones Generales, prevalecerán estos últimos, salvo en lo específicamente previsto en estas Condiciones Particulares.

2. Descripción de los Servicios.

El usuario recibirá exclusivamente los servicios de ciberseguridad y soporte tecnológico correspondientes al plan contratado, según la modalidad de suscripción seleccionada durante el proceso de contratación.

Las **funcionalidades, características, límites técnicos y alcance concreto** de cada plan se describen en la **información comercial vigente** publicada por CXIOME en su página web en el momento de la contratación, y en el **ANEXO I – Alcance y Descripción Detallada del Servicio de Ciberseguridad y Soporte Tecnológico**, que forma parte integrante de las presentes Condiciones Particulares y estará disponible para el usuario durante el proceso de contratación y de forma permanente a través de los canales oficiales de CXIOME.

En caso de discrepancia entre la información comercial y el contenido del ANEXO I, **prevalecerá lo dispuesto en el ANEXO I**, sin perjuicio de los derechos legales del usuario como consumidor.

3. Acceso y Requisitos Técnicos.

Para el correcto funcionamiento del servicio, el usuario deberá disponer de:

- dispositivos compatibles,
- sistemas operativos soportados por los fabricantes,
- conexión activa a Internet,

- y, en su caso, aceptar la instalación de software o herramientas necesarias para la prestación del servicio.

CXIOME no garantiza el funcionamiento del servicio en dispositivos, sistemas o configuraciones no compatibles o no soportadas oficialmente.

4. Canales de Soporte.

El Cliente podrá solicitar asistencia a través de los canales habilitados por CXIOME (chat, correo electrónico, teléfono o acceso remoto), siendo necesaria su autorización previa en caso de intervención remota sobre los equipos. Con el fin de garantizar la seguridad, calidad y trazabilidad del servicio, las interacciones podrán ser registradas y/o grabadas conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.

5. Planes de Ciberseguridad, Modalidades de Suscripción y Alcance del Servicio

5.1. Planes disponibles

CXIOME ofrece a los usuarios finales los siguientes **planes de ciberseguridad y soporte tecnológico para el hogar y familias**:

- **Plan CARE**
- **Plan ULTRA**

Ambos planes se prestan como **servicios digitales sin compromiso de permanencia** y podrán contratarse bajo las siguientes modalidades:

- **Suscripción mensual con pago mensual, o**
- **Suscripción anual con pago anual.**

5.2. Duración, renovación y cancelación

El usuario podrá cancelar su suscripción **en cualquier momento**, con independencia de la modalidad de pago elegida.

La cancelación:

- será efectiva al finalizar el período de facturación en curso (mensual o anual),
- no dará derecho a reembolsos por períodos ya abonados,
- permitirá mantener el acceso al servicio hasta la fecha de finalización del ciclo contratado.

Las suscripciones se renovarán automáticamente al finalizar cada período de facturación, salvo que el usuario solicite la cancelación con anterioridad a la fecha de renovación.

En el caso de suscripciones anuales, CXIOME informará previamente al usuario antes de la renovación automática, conforme a lo previsto en los Términos y Condiciones Generales.

5.3. Alcance funcional de los planes

A efectos informativos y de claridad para el usuario, a continuación se recoge un **resumen del alcance funcional de los planes CARE y ULTRA**.

El **detalle completo**, así como los requisitos técnicos, límites de uso y condiciones específicas de cada funcionalidad, se describen en el **ANEXO I – Alcance y Descripción Detallada del Servicio de Ciberseguridad y Soporte Tecnológico**, que forma parte integrante de estas Condiciones Particulares y **prevalecerá en caso de discrepancia**.

Tabla de alcance de los planes de ciberseguridad

Funcionalidad / Servicio	CARE	ULTRA
Protección de dispositivos	Hasta 5 dispositivos	Hasta 10 dispositivos
Control parental	✓ Incluido	✓ Incluido
Localización de dispositivos	✓ Incluido	✓ Incluido
Revisión de la conexión del hogar	✓ Incluido	✓ Incluido
Soporte tecnológico 24/7	✓ Incluido	✓ Incluido
Soporte experto para personas mayores	✓ Incluido	✓ Incluido
Asistencia experta a domicilio*	✓ Incluida	✓ Incluida
Asistente virtual de ciberseguridad	✓ Incluido	✓ Incluido
Formación familiar en ciberseguridad	✓ Incluida	✓ Incluida
Almacenamiento en la nube familiar	—	✓ Ilimitado
Protección de identidad digital: Protección de cuentas y datos personales (documentos, tarjetas, correo, teléfono)	—	✓ Incluida
Informe de presencia en Internet	—	✓ 1 informe año
Borrado digital y derecho al olvido	—	✓ 1 borrado
Soporte para dispositivos del hogar (IoT)	—	✓ Incluido
Soporte Gamer	—	✓ Incluido
Análisis y optimización de dispositivos	—	✓ Incluido

** La asistencia experta a domicilio estará sujeta a disponibilidad geográfica, condiciones técnicas y límites operativos que se detallan en el ANEXO I.*

5.4. Cambios de plan

El cliente podrá solicitar un cambio de plan en cualquier momento a través de a través de a través del área de cliente o mediante los canales de comunicación oficiales de CXIOME,

que estarán disponibles y actualizados en su página web oficial o en las comunicaciones remitidas al Cliente.

Los cambios de plan estarán sujetos a las condiciones técnicas y comerciales vigentes, pudiendo variar según el tipo de producto, paquete o proveedor asociado.

CXIOME se reserva el derecho de aceptar, posponer o rechazar el cambio solicitado en función de la disponibilidad, compatibilidad técnica o requisitos del servicio.

- Upgrade: el nuevo plan se activa de forma inmediata, abonando la diferencia correspondiente.
- Downgrade: el cambio se aplicará al finalizar el periodo actual.

En ningún caso los cambios de plan generan reembolsos parciales.

5.5. Período de prueba gratuito

CXIOME podrá ofrecer un **período de prueba gratuito**, durante el cual el usuario podrá acceder al servicio sin coste, en las condiciones comunicadas expresamente durante el proceso de contratación.

Finalizado el período de prueba, la suscripción se transformará automáticamente en una modalidad de pago conforme al plan y modalidad seleccionados, salvo que el usuario cancele el servicio antes de la finalización del período de prueba.

6. Remisión a Condiciones Generales.

Las disposiciones relativas a pagos, impagos, modificación de condiciones, resolución del contrato, limitaciones de responsabilidad, protección de datos y demás materias comunes se regirán en todo caso por lo dispuesto en los **Términos y Condiciones Generales de CXIOME**, salvo en aquello que se especifique de forma expresa en las presentes Condiciones Particulares.

En todo lo relativo a **condiciones económicas, formas de pago, facturación, impagos, duración, renovación y cancelación de la suscripción, derecho de desistimiento, garantía legal de servicios digitales, modificación de condiciones, limitaciones de responsabilidad, protección de datos, notificaciones y comunicaciones, resolución de conflictos, legislación aplicable y demás materias de carácter general**, será de aplicación lo dispuesto en los **Términos y Condiciones Generales de CXIOME**, que el usuario declara conocer y aceptar.

Las presentes Condiciones Particulares complementan y desarrollan los Términos y Condiciones Generales exclusivamente en lo relativo al **servicio de ciberseguridad y soporte tecnológico** y a los planes CARE y ULTRA.

En caso de contradicción, prevalecerá lo dispuesto en los Términos y Condiciones Generales, salvo en aquello que se regule de forma expresa y específica en las presentes Condiciones Particulares.

ANEXO I – DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO DE CIBERSEGURIDAD Y SOPORTE TECNOLÓGICO

El presente Anexo forma parte integrante de las Condiciones Particulares de Contratación de CXIOME y recoge el **detalle actualizado de los servicios incluidos en Ciberseguridad y Soporte Tecnológico**.

CXIOME podrá actualizar el contenido de este Anexo para reflejar cambios tecnológicos, de mercado o de proveedores, garantizando en todo caso al Cliente el mantenimiento de las funcionalidades vigentes en el momento de su contratación durante el período contractual en curso, conforme a lo previsto en las Condiciones Particulares.

A. Ciberseguridad y Soporte Tecnológico.

La familia de servicios de Ciberseguridad y Soporte Tecnológico proporciona protección digital integral y asistencia técnica remota para empresas y profesionales, cubriendo desde la activación inicial de herramientas hasta el soporte continuo de dispositivos, software y plataformas cloud.

Antivirus Bitdefender Total Security MSP Edition.

Bitdefender Total Security es una solución de ciberseguridad integral diseñada para proteger todos tus dispositivos frente a las amenazas digitales más avanzadas, sin afectar el rendimiento del sistema. Su alcance abarca desde la prevención de ataques en tiempo real hasta la optimización del equipo para garantizar una experiencia de uso fluida y segura.

Alcance del servicio:

- Dirigido a usuarios residenciales y pequeñas empresas que buscan protección digital completa.
- Cobertura multiplataforma: Windows, macOS, iOS y Android.
- Protección contra malware, ransomware, fraudes online, robo de identidad, control de privacidad, herramientas antirrobo y optimización de rendimiento.
- Protección antirrobo con localización y borrado remoto de dispositivos.
- Opción de habilitar el servicio de Control Parental (Geolocalización, Protección y Supervisión de la actividad online).

Requisitos técnicos o de acceso:

Windows

- **Sistemas operativos compatibles:** Windows 7 (SP1), Windows 8.1, Windows 10 y Windows 11.
- **Memoria RAM mínima:** 2 GB.
- **Espacio en disco requerido:** 2,5 GB libres.

macOS

- **Versión mínima del sistema operativo:** macOS X Yosemite (10.10) o superior.
- **Espacio libre en disco:** 1 GB.
- **Navegadores compatibles:** Safari, Firefox, Google Chrome.
- **VPN:** Requiere macOS Sierra (10.12) o posterior para su instalación.

iOS

- **Versión mínima del sistema operativo:** iOS 12 o posterior.

Android

- **Versión mínima del sistema operativo:** Android 5.0 o superior.
- **Requisito adicional:** Dispositivos compatibles con Google Play Services.

Limitaciones:

Los servicios de VPN y Gestión de Passwords no están incluidos en esta versión.
Algunas funcionalidades están limitadas según el sistema operativo, por ejemplo:

- **Antispam (correo):** disponible únicamente en **Windows** para clientes de correo con cuentas **POP3**.
- **Localización/antirrobo:** la función **no está disponible en iOS ni en macOS** debido a restricciones de la plataforma.
- **iOS (protección web):** en iOS se ofrece **protección de navegación** (anti-phishing/anti-fraude); **no es posible ejecutar** motores de **antimalware** tradicionales en el dispositivo.

El servicio está limitado a **5 o 10 Dispositivos por póliza, dependiendo del plan contratado**.

Revisión de la Conexión.

Servicio de diagnóstico de seguridad en conexiones públicas a internet mediante análisis automatizado de la dirección IP. Utiliza inteligencia artificial para detectar vulnerabilidades y ofrece recomendaciones claras y accesibles para mejorar la protección de la red sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados.

Alcance del servicio:

- **Análisis automático y detallado** de la seguridad de la red pública del usuario.
- **Detección de vulnerabilidades:** Identificación de puertos abiertos y configuraciones inseguras.
- **Recomendaciones claras y accesibles** para corregir los problemas detectados.
- **Evaluación visual del riesgo:** Sistema de colores (rojo, amarillo, verde) para interpretar el nivel de seguridad.
- **Análisis sin registro manual de IP:** La IP es detectada automáticamente en cada revisión.
- **Historial de análisis:** Registro accesible de todos los diagnósticos realizados para seguimiento continuo.
- **Diagnóstico accesible:** Informe claro y fácil de entender sin requerir conocimientos técnicos.

Control Parental.

Servicio de administración y supervisión digital que permite a los padres proteger a sus hijos frente a riesgos en Internet. Facilita la configuración de restricciones de contenido, control del tiempo de uso, visualización de actividad por aplicación y acceso a la geolocalización de los dispositivos, promoviendo un entorno digital seguro en el hogar.

Alcance del servicio:

- Activar o desactivar la monitorización de aplicaciones, navegación, ubicación y/o contactos.
- Establecer controles por persona: ya sea para una sola persona en un único dispositivo o para una persona con varios dispositivos agrupados.
- Mostrar el tiempo de pantalla activa en periodos de 30 días, 7 días o día actual.
- Establecer límites diarios de uso, así como horarios específicos por día y por semana.
- Visualizar las aplicaciones utilizadas y el tiempo dedicado a cada una.
- Visualizar páginas web visitadas, tiempo dedicado y aplicar filtros de acceso o bloqueo.
- Definir categorías de sitios web que deben ser bloqueados mediante control parental.
- Consultar la ubicación del dispositivo (si es compatible) y crear áreas restringidas o seguras.
- Visualizar los contactos almacenados en el dispositivo.
- Recibir notificaciones de llegada a destinos configurados.

El servicio está limitado a **5 o 10 Dispositivos por póliza**, , dependiendo del plan contratado.

Localización de Dispositivos.

Servicio de seguridad digital que permite localizar, bloquear, borrar o enviar alertas a dispositivos extraviados o robados. Se activa desde el propio equipo y se gestiona a través de una plataforma web. Incluye funcionalidades útiles para control familiar, como geolocalización en tiempo real, seguimiento de rutas, alertas por zonas seguras y botón del pánico.

Alcance del servicio:

- **Geolocalización remota:** permite la visualización del dispositivo en Google Maps, con actualización cada 5 segundos.
- **Borrado remoto:** permite eliminar los datos personales del dispositivo extraviado.
- **Bloqueo remoto:** bloquea la pantalla del dispositivo y permite establecer un PIN de desbloqueo.

- **Enviar alerta al dispositivo:** muestra un mensaje o reproduce un sonido de aviso en el equipo.

El servicio está limitado a **5 o 10 Dispositivos por póliza**, , dependiendo del plan contratado.

Formación en ciberseguridad aplicada a familias y hogar.

Servicio de formación en ciberseguridad, diseñado para facilitar el aprendizaje mediante contenidos multimedia accesibles desde cualquier dispositivo. Ofrece una experiencia flexible y certificada, que mejora tanto la seguridad digital como la empleabilidad de los usuarios.

Alcance del servicio:

- **Acceso 24/7 a materiales formativos** desde cualquier dispositivo.
- **Contenido multimedia:** Combinación de textos, imágenes y vídeos para un aprendizaje dinámico.
- **Seguimiento del progreso** del usuario y acceso del administrador (en empresas) a los avances.
- **Evaluaciones** integradas para validar el aprendizaje.
- **Certificación:** Emisión de diploma al finalizar y aprobar cada curso.
- **Gestión de cursos:** Posibilidad de configurar y asignar cursos desde un panel de control.
- **Multiidioma:** Todos los cursos están disponibles en los idiomas soportados por la plataforma.

Almacenamiento en la Nube.

Servicio que permite almacenar, acceder y compartir archivos de forma segura desde cualquier dispositivo y ubicación. Ofrece un sistema de cifrado robusto para proteger documentos, imágenes y vídeos, optimizando el espacio local de los equipos y facilitando la colaboración en entornos digitales.

Alcance del servicio:

- **Acceso multiplataforma:** Disponible en Windows, MacOS, Android e iOS, accesible también desde navegadores web.
- **Integración con el dispositivo:** Posibilidad de mostrar el almacenamiento en la nube como una carpeta o disco adicional.
- **Instalación de aplicación:** Aplicación disponible para PC, Mac, iPhone o Android para facilitar la gestión de archivos.
- **Seguridad de los datos:** claves de acceso y doble autenticación, almacenamiento de datos en servidores ubicados en Europa bajo normativa RGPD.
- **Colaboración:** compartición de archivos o enlaces, trabajo colaborativo en tiempo real, reducción del tráfico de datos compartiendo enlaces en lugar de archivos completos.

Requisitos técnicos o de acceso:

- **Compatibilidad multiplataforma:** El servicio está disponible para sistemas operativos Windows, MacOS, Android e iOS.
- **Acceso a Internet:** Se requiere una conexión activa para sincronizar y acceder a los archivos.
- **Navegador actualizado:** En caso de no instalar la aplicación, se puede acceder mediante navegador web compatible.
- **Espacio de almacenamiento:** El volumen disponible dependerá del plan contratado.
- **Gestión de claves de acceso:** El usuario es responsable de conservar su clave de acceso y/o cifrado.

Limitaciones y exclusiones:

- En caso de pérdida de la clave de cifrado por parte del usuario, no será posible recuperar la información almacenada.
- La plataforma no guarda copia de las claves de cifrado asignadas a cada cuenta de usuario.

Uso del servicio de almacenamiento en la nube

El servicio de almacenamiento en la nube está diseñado para **acompañar el trabajo profesional habitual de autónomos y profesionales independientes**, facilitando el acceso, la sincronización y la gestión de archivos desde cualquier dispositivo.

Usos permitidos

El servicio es adecuado para:

- Documentos profesionales y administrativos
- Material gráfico y creativo de uso habitual
- Archivos de trabajo activo y proyectos en curso
- Recursos digitales necesarios para la actividad diaria
- Acceso y sincronización de información entre dispositivos

El uso continuado del servicio deberá ajustarse a las necesidades habituales de una actividad profesional estándar.

Usos no recomendados o fuera del alcance del servicio

El servicio **no está diseñado** para:

- Almacenamiento masivo o archivado histórico de grandes volúmenes de datos
- Cargas continuas o intensivas de varios terabytes de información
- Uso como repositorio principal de producción audiovisual o multimedia pesada
- Flujos de subida frecuentes de grandes cantidades de datos
- Uso equiparable a un servidor de almacenamiento o sistema de archivo corporativo

En estos casos, la experiencia de uso puede verse afectada y el servicio no garantiza el rendimiento esperado.

Política de uso razonable

El almacenamiento ilimitado se ofrece bajo un **criterio de uso profesional razonable**, alineado con las necesidades habituales del perfil de cliente al que va dirigido el servicio.

Cuando las necesidades de almacenamiento superen dicho uso profesional estándar o impliquen volúmenes elevados de datos, el prestador podrá recomendar **soluciones específicas adaptadas a ese volumen**, con el fin de garantizar la estabilidad, velocidad y rendimiento del servicio.

El servicio de almacenamiento en la nube se presta mediante infraestructuras tecnológicas de terceros especializados.

Determinados aspectos técnicos del servicio podrán estar sujetos a las condiciones operativas de dichos proveedores, sin que ello afecte al alcance, limitaciones y política de uso razonable definidos en las presentes condiciones particulares.

Protección de Identidad Digital

Solución orientada a la protección integral de la identidad digital frente a fraudes, suplantaciones y usos indebidos de información personal. El servicio supervisa de forma continua datos sensibles como correos electrónicos, teléfonos, documentos oficiales y medios de pago, alertando ante cualquier riesgo y ofreciendo recomendaciones inmediatas para actuar con rapidez.

Actúa como una barrera preventiva frente a las amenazas más habituales de Internet, ayudando a mantener el control y la seguridad de la información personal en todo momento.

Alcance del servicio:

- **Vigilancia continua de identidades digitales**, con monitorización diaria frente a filtraciones, usos indebidos o exposiciones de datos.
- **Alertas automáticas** cuando se detecta que alguna identidad puede estar en riesgo.
- **Recomendaciones personalizadas de actuación**, orientadas a restaurar la seguridad de la identidad afectada.
- **Seguimiento desde plataforma**, donde el usuario puede comprobar el estado de protección de cada identidad.
- **Historial de riesgos detectados**, con detalle de fecha, tipo de identidad afectada y origen de la posible filtración.
- **Gestión de incidencias**, permitiendo marcar una identidad como protegida una vez aplicadas las medidas recomendadas.
- **Soporte experto**, para asesorar en la resolución de incidentes relacionados con robo o exposición de identidad.

Identidades protegidas:

El servicio permite la protección y monitorización de las siguientes identidades:

- Direcciones de correo electrónico
- Números de teléfono

- Cuentas bancarias
- Tarjetas bancarias
- Documentos nacionales de identidad (DNI)
- Carnets de conducir
- Cuentas de usuario online

Configuración del servicio:

- Servicio totalmente configurable, permitiendo definir qué tipos de identidades se desean proteger.
- Posibilidad de establecer el número de identidades por categoría, según el plan contratado y las necesidades del usuario.

Requisitos técnicos o de acceso:

- Registro y acceso del usuario a la plataforma de protección de identidad del proveedor.
- Introducción voluntaria y consciente de las identidades que se desean proteger.
- Conexión a Internet para el acceso a la plataforma y recepción de alertas.

Limitaciones y exclusiones:

- El servicio no elimina directamente información publicada por terceros, sino que detecta riesgos y asesora sobre las acciones a realizar.
- La eficacia del servicio depende de la veracidad y actualización de los datos proporcionados por el usuario.
- No sustituye a acciones legales o administrativas, aunque puede servir como apoyo previo para su gestión.

Soporte Tecnológico Integral.

Software:

El alcance del servicio de asistencia informática se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones de uso común en el entorno de la empresa/usuario, en todas las versiones soportadas por los fabricantes de estos.

A continuación, se enumeran las aplicaciones y sistemas soportados por el servicio:

- Sistemas operativos: versiones de Microsoft Windows, Mac OSX, Android y iOS soportadas por sus fabricantes.
- Programas de oficina: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores y correo electrónico: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail, Office 365, Workspace, Safari, Thunderbird y Mac OS Mail
- Programas multimedia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player y los principales códecs del mercado.
- Compresores: Winzip, Winrar, StuffIt Expander y Keka

- Antivirus y firewalls: Bitdefender, TrendMicro, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast y Firewall Mac OS. Incluye también la ayuda en la instalación, configuración y actualización gratuita de antivirus existentes en el mercado.
- Programas Videoconferencias y mensajería instantánea: Zoom, Google Meet, Cisco Webex Meetings, Microsoft Teams, Google Duo, Skype, Hangouts, Teams.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas en el Centro de Soporte (las indicadas anteriormente).
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el usuario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.
- Asistencia en instalación y configuración de certificados electrónicos.
- Asistencia en instalación de escritorios virtuales
- Revisión de sistema de back-up para copias de seguridad y recuperación de datos y realización de copias de seguridad de archivos: Soporte al sistema de back-up que tenga el GESTOR COMERCIAL. Limitado al puesto de trabajo, no para servidores.
- Encriptación de discos con información sensible para cumplimiento de RGPD: El cifrado se realizará con la herramienta BitLocker siempre que el equipo del usuario cuente con la licencia del software. En el caso de que el GESTOR COMERCIAL tenga otro software licenciado, se ayudará al usuario en el proceso de cifrado siempre que el software sea mono-puesto. En cualquier caso, las claves de cifrado nunca serán almacenadas en nuestros sistemas, por lo que nuestro personal no podrá realizar ningún descifrado si el usuario olvidó la clave de encriptación.
- Asistencia a terminales punto de venta (TPV): El servicio cubre el soporte remoto a la computadora y a su conectividad con la impresora de tickets y el lector de código de barras. El GESTOR COMERCIAL deberá tener contrato de mantenimiento vigente del software de TPV para casos de incidencias con el SW o su funcionalidad.
- Servicio de soporte al almacenamiento de documentación en la nube (aplicaciones gratuitas): Asesoramiento y configuración del backup en las herramientas gratuitas existentes en el mercado (Dropbox, GDrive, ...), o bien en la que ya tenga contratada el GESTOR COMERCIAL, con licencia en vigor.
- Servicio de gestión de contraseñas: Soporte en el uso del almacenamiento de credenciales de Windows y de los Navegadores.
- Conectividad dentro de la red interna del GESTOR COMERCIAL.
- Cambiar la contraseña de acceso a la computadora.
- Consultar contraseñas guardadas en los navegadores.

- Eliminar contraseñas específicas y eliminar todas las contraseñas de los navegadores
- El servicio se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del usuario y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

Si fuera necesario a juicio del técnico especialista una toma de control remoto del equipo para solucionar la incidencia, éste informará al GESTOR COMERCIAL y solicitará consentimiento. Previo a la toma de control remoto, el GESTOR COMERCIAL deberá realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.

Hardware:

Todos los servicios de asistencia remota abajo descritos son aplicables a estaciones de trabajo Intel o AMD con sistema operativo MS Windows y a estaciones de trabajo Apple con sistema operativo MAC OSX con procesadores Intel.

Los servicios de asistencia incluidos son:

- Incidencias en estaciones de trabajo (equipos de sobremesa, portátiles y dispositivos móviles)
- Configuración del hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, teclados, ratón, cámaras web o digitales, monitores, micrófonos, etc.
- Dado que para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el software original del dispositivo, si el usuario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de controladores disponible en Internet en el PC del usuario siempre que sea posible.

Exclusiones:

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de los servicios contratados, usos y soporte profesional de aplicaciones y plataformas, así como servidores.

El servicio de Asistencia tecnológica integral no cubre la asistencia a:

- Las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura del alcance descrito anteriormente.
- Averías referentes a la conectividad, que sean responsabilidad del operador de internet del GESTOR COMERCIAL.
- El software necesario para solucionar alguna avería, ni la reparación de desperfectos físicos. Si fuera necesario reparar o suministrar algún tipo de software, se haría al GESTOR COMERCIAL el correspondiente presupuesto.
- Instalación / configuración de software no contemplado en el alcance del servicio o de programas crackeados o ilegales.

- El soporte a programas o aplicaciones desarrolladas específicamente para una empresa.
- Soporte a programas o software de gestión específicos.
- Soporte sobre Access, Macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas o sistemas estadísticos en Excel.
- Soporte a servidores.
- Capacitación sobre programas e informática en general; no se prestará formación avanzada o repetitiva sobre una misma cuestión.

Soporte para dispositivos del hogar (IoT)

Servicio de asistencia remota orientado a resolver incidencias técnicas y optimizar el uso de dispositivos inteligentes conectados a internet, tanto en entornos domésticos como profesionales. Cubre soporte en configuración, conectividad y usabilidad de equipos multimedia, domóticos, de videovigilancia y automatización, garantizando un entorno tecnológico seguro y eficiente.

Alcance del servicio:

- Puesta en marcha del dispositivo: Soporte y asesoramiento para la instalación física de dispositivos conectados.
- Autenticación: Gestión de identidad y autenticación para evitar intrusiones y proteger la confidencialidad.
- Configuración personalizada: Ayuda en la configuración eficiente y segura de funcionalidades específicas.
- Seguridad: Creación de contraseñas robustas, actualización del firmware y configuración segura de dispositivos.
- Control del dispositivo: Instrucciones para gestionar el dispositivo de forma remota.
- Monitorización: Configuración de alertas para la correcta gestión.
- Actualizaciones de software: Soporte en la actualización del firmware.
- Mantenimiento 24/7: Asistencia técnica disponible los 365 días del año.

Dispositivos cubiertos:

- Smart y multimedia: luces, enchufes, televisores, Chromecast, Amazon Fire Stick, electrodomésticos inteligentes, asistentes virtuales (Alexa, Google Assistant).
- Equipos de oficina: ordenadores, impresoras, proyectores, altavoces, teléfonos móviles.
- Sistemas de videovigilancia y seguridad: cámaras, cerraduras inteligentes, sensores de movimiento.
- Dispositivos de automatización: control de acceso, persianas automatizadas, detectores de fugas de agua y otros sistemas de gestión inteligente.

El servicio funciona en modalidad *best effort*. Esto significa que damos el máximo soporte posible, pero al tratarse de dispositivos de terceros, la calidad de la ayuda depende de la información disponible sobre cada equipo. Si se trata de un dispositivo

común, la asistencia suele ser sencilla; en cambio, con equipos poco habituales puede resultar más complicado.

Soporte Gamer

Servicio especializado de asistencia tecnológica orientado a mejorar la experiencia de juego y el rendimiento del ecosistema gamer. A través de soporte experto y personalizado, se resuelven incidencias técnicas, problemas de red y configuraciones que puedan afectar al correcto funcionamiento de los dispositivos y plataformas de juego, permitiendo disfrutar de partidas más estables, fluidas y seguras.

El servicio ofrece acompañamiento en la configuración, optimización y mantenimiento de dispositivos, periféricos y conectividad, adaptándose a las necesidades de cada usuario gamer.

Alcance del servicio:

- **Configuración y ajustes iniciales de dispositivos de juego**, asegurando su correcto funcionamiento desde el primer uso.
- **Configuración de cuentas de usuario** en plataformas y servicios de juego.
- **Conectividad y configuración de periféricos**, incluyendo gafas 3D, cámaras de detección de movimiento y mandos y dispositivos *move*
- **Descarga, instalación, configuración y borrado de juegos** en los dispositivos compatibles.
- **Optimización de la velocidad de conexión a Internet**, con recomendaciones prácticas para mejorar la estabilidad y las velocidades de descarga.
- **Optimización del rendimiento gráfico** en ordenadores, ajustando configuraciones de sistema y parámetros de rendimiento.
- **Ajustes del antivirus en modo gamer**, para evitar interferencias durante las sesiones de juego.
- **Optimización de la configuración del router**, orientada a mejorar la latencia y la calidad de la conexión.
- **Soporte en el uso de herramientas de retransmisión y streaming** de partidas de juego.
- **Configuración de controles parentales**, para garantizar un uso seguro y adecuado del entorno gamer.

Requisitos técnicos o de acceso:

- Dispositivos de juego compatibles y correctamente conectados a Internet.
- Sistemas operativos y firmware soportados por el fabricante del dispositivo.
- Cuentas de usuario activas en las plataformas de juego correspondientes.

Limitaciones y consideraciones:

- Las prestaciones del servicio pueden variar en función del sistema operativo, el firmware y las capacidades técnicas de cada dispositivo.
- El servicio no incluye reparaciones físicas de hardware ni suministro de componentes.

- La optimización de rendimiento estará condicionada a las características técnicas del equipo y la calidad de la conexión del usuario.

Asistencia Experta a Domicilio.

Alcance del servicio:

Resolución de incidencias en entornos con sistema operativo Windows y MAC, en las versiones soportadas, que no se han podido resolver de forma remota, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del USUARIO y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante.

Queda excluido de este alcance la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del USUARIO.

La mano de obra será gratuita para el usuario. Si se necesitarán piezas para arreglar el equipo, se le facilitará al USUARIO un contrato no vinculante con dichas piezas.

El servicio está limitado a 2 asistencias a domicilio al año.

Garantías:

El plazo de garantía sobre los servicios de asistencia prestados por Fractalia será de 15 días desde la prestación del servicio, en el caso de que pasado dicho tiempo se produzca algún nuevo incidente se contará como una asistencia a domicilio adicional.

La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del Usuario sobre los que Fractalia ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que Fractalia no ha llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado el funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él.

El plazo de garantía comienza a partir de la fecha de finalización de los servicios.

La garantía no cubre reconfiguraciones o reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el Usuario una vez finalizados los trabajos.

Exclusiones:

- Limpieza interna y externa de los equipos.
- Soporte a equipos en garantía en los casos en los que se tuviera que manipular para solucionar el problema.
- Hardware y reparación de desperfectos físicos de hardware (las piezas necesarias para la reparación de los equipos, correrán a cargo del usuario).
- Software necesario para la reinstalación del equipo, el usuario deberá disponer del mismo para su instalación.
- Soporte a servidores y Hub/switch.
- Soporte en la instalación de programas crackeados.
- Soporte in situ a routers.

- Soporte especializado para la instalación, configuración y conectividad de equipos informáticos o dispositivos multimedia de uso profesional.
- Piezas, accesorios o software, en el caso de que sean necesarias para la resolución de la incidencia.
- La asistencia no se imparte sobre Sistemas Operativos Linux y UNIX.

No incluye la realización de configuraciones o la petición de cualquier otro servicio de asistencia que no tenga su origen en un mal funcionamiento de los equipos del usuario.

Soporte Tecnológico para Mayores

Servicio especializado de asistencia tecnológica diseñado para acompañar a la población senior en el uso seguro y cotidiano de dispositivos digitales en el hogar. A través de un soporte cercano, accesible y disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, expertos tecnológicos ayudan a resolver dudas e incidencias relacionadas con dispositivos, aplicaciones, configuraciones y conexiones, de forma remota y, cuando sea necesario, presencial.

El servicio permite resolver incidencias en tiempo real mediante chat, llamada telefónica o videollamada, y se complementa con **Asistencia Tecnológica a Domicilio**, enviando un técnico especializado al hogar del usuario si la incidencia no puede solucionarse de manera remota.

Alcance del servicio:

El servicio está orientado a cubrir las necesidades tecnológicas habituales de los usuarios senior, prestando soporte sobre sistemas operativos y aplicaciones de uso común, siempre en versiones soportadas por sus fabricantes.

Aplicaciones y sistemas soportados:

Programas de videoconferencia y mensajería instantánea

- Zoom
- Google Meet
- Cisco Webex Meetings
- Microsoft Teams
- Google Duo
- Skype
- Hangouts
- WhatsApp

Sistemas operativos

- Microsoft Windows (versiones soportadas por el fabricante)
- Mac OS X (versiones soportadas por el fabricante)
- Android
- iOS

Programas de oficina

- Microsoft Office

- Microsoft Office para Mac
- iWorks
- Open Office
- LibreOffice

Navegadores y correo electrónico

- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Outlook
- Hotmail
- Gmail
- Office 365
- Google Workspace
- Safari
- Thunderbird
- Mac OS Mail

Programas multimedia

- Adobe Acrobat
- Windows Media Player
- Real Player
- iTunes
- iLife
- VLC Media Player
- QuickTime
- Principales códecs del mercado

Compresores de archivos

- WinZip
- WinRAR
- StuffIt Expander
- Keka

Antivirus y firewalls

- Bitdefender
- TrendMicro
- Microsoft Security Essentials
- Panda
- Symantec
- McAfee
- Kaspersky
- AVG
- Avast
- Firewall Mac OS

Incluye también ayuda en la **instalación, configuración y actualización gratuita** de otros antivirus existentes en el mercado.

CXHOME podrá dar soporte a **nuevas aplicaciones o sistemas** que sustituyan a los anteriores, en función de la evolución del mercado. Asimismo, se prestará soporte a otras aplicaciones o apps de uso habitual en el segmento senior, siempre que sean de uso extendido y su entorno pueda ser replicado por los técnicos.

Servicios de asistencia incluidos:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones soportadas.
- Asistencia en la instalación y configuración de certificados electrónicos y acceso a la Administración Electrónica (por ejemplo, Seguridad Social, DGT, etc.).
- Instalación y desinstalación de aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones de software soportado, siempre que el usuario disponga de licencia válida o la actualización sea gratuita.
- Configuración de sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- Asesoramiento sobre requisitos de hardware o software necesarios para el correcto funcionamiento de las aplicaciones.
- Soporte en la realización y recuperación de copias de seguridad, cuando el usuario disponga de un sistema de backup.
- Soporte para el almacenamiento de documentación en la nube (Dropbox, Google Drive u otras herramientas gratuitas o ya contratadas por el cliente).
- Gestión de contraseñas, incluyendo consulta de contraseñas guardadas en navegadores. Eliminación de contraseñas específicas o de todas las almacenadas. Cambio de contraseña de acceso al equipo.
- Soporte a la conectividad dentro de la red doméstica (WiFi) y conexión de dispositivos como altavoces inteligentes o Smart TV.

Modalidad de prestación del servicio:

- La atención se realiza a través de la Plataforma online de servicios, con comunicación por chat, teléfono o videollamada.
- Si el técnico lo considera necesario, se podrá realizar control remoto del equipo, informando previamente al usuario y solicitando su consentimiento.
- Antes de la toma de control remoto, el usuario deberá realizar copia de seguridad de sus datos, programas y archivos.
- Cuando el plan contratado incluya Asistencia Experta a Domicilio, y la incidencia no pueda resolverse en remoto, se coordinará la visita de un técnico especializado al domicilio del usuario.

Hardware cubierto:

El servicio es aplicable a:

- Ordenadores personales con procesadores Intel o AMD y sistema operativo Windows.
- Ordenadores Apple con sistema operativo Mac OS X y procesadores Intel.
- Dispositivos móviles (teléfonos y tabletas) con iOS o Android.

- Equipos inteligentes del hogar (Smart TVs, altavoces inteligentes, etc.).

Incluye asistencia en:

- Incidencias en dispositivos.
- Configuración de hardware y sistema operativo.
- Conexión y configuración de periféricos (impresoras, escáneres, teclados, ratones, cámaras, monitores, micrófonos, etc.).

Cuando sea necesario, y si el usuario no dispone del software original del dispositivo, los técnicos intentarán descargar los controladores disponibles en Internet.

Requisitos técnicos o de acceso:

- El servicio se presta únicamente sobre sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- El usuario debe disponer de copias legítimas del sistema operativo y software utilizado (licencia válida y medio de instalación).
- La disponibilidad del servicio está sujeta al sistema operativo propiedad del usuario y su compatibilidad.

Exclusiones y limitaciones:

- Equipos o programas fuera del alcance descrito.
- Incidencias de conectividad atribuibles al operador de internet del cliente.
- Reparaciones físicas de hardware o suministro de software (se presupuestarán aparte).
- Instalación o configuración de software no contemplado en el alcance, software ilegal o crackeado.
- Soporte a aplicaciones desarrolladas a medida para empresas.
- Soporte a software de gestión específico.
- Soporte avanzado en Excel (Access, macros, tablas dinámicas, fórmulas complejas, sistemas estadísticos).
- Soporte a servidores.
- Formación avanzada o repetitiva sobre informática o programas en general.

Análisis y Optimización de Dispositivos.

Solución orientada a evaluar el estado general de los dispositivos y optimizar su rendimiento.

Mediante un análisis técnico detallado, se examinan los principales componentes y parámetros de funcionamiento para identificar oportunidades de mejora.

El servicio ofrece recomendaciones prácticas basadas en los resultados obtenidos, ayudando a mantener los equipos en condiciones óptimas y aprovechar todo su potencial.

Alcance del servicio:

El análisis exhaustivo se realiza sobre las siguientes áreas:

- Hardware (elementos y componentes del dispositivo).

- Conectividad (wifi, tarjeta de red, cobertura).
- Seguridad (Antivirus, cortafuegos).
- Sistema de archivos (estructura de archivos, archivos corruptos).

Actualmente, este servicio funciona sólo para equipos Windows en las versiones actuales soportadas por Microsoft.

Para realizar este análisis, el usuario deberá instalar y ejecutar en su dispositivo nuestra herramienta “Devices Doctor” la cual analiza el dispositivo, lo asocia a su cuenta de usuario en la plataforma y ofrece mejoras de optimización.

Una vez realizado el análisis, el usuario podrá acceder a la plataforma para revisar el resumen de todos sus dispositivos, el informe pormenorizado completo y las recomendaciones personalizadas para cada uno de ellos. Además, nuestro equipo de soporte también podrá prestar apoyo a la interpretación de estos análisis, así como a la ejecución de las mejoras de optimización que sean requeridas en los dispositivos.

Informe Presencia en Internet.

Solución orientada a analizar y monitorizar la presencia digital de una persona o empresa en Internet.

Proporciona un informe detallado con las menciones y publicaciones detectadas en buscadores, redes sociales y otras páginas web, permitiendo identificar posibles anomalías y optimizar la imagen y reputación online.

Alcance del servicio:

Este servicio le ayudará a conocer su presencia en internet, dependiendo del alcance contratado el usuario tendrá derecho a un número de informes anuales para conocer su presencia en internet en cada momento. El informe podrá ser para el propio usuario, para su empresa, para un familiar o, incluso, para un difunto.

El Usuario deberá indicar expresamente cuantos datos personales necesite para poder identificarle entre todos los resultados encontrados en las búsquedas realizadas durante la prestación del servicio, con el objetivo de determinar fehacientemente que la información o datos encontrados en la red se corresponden con el usuario.

Por lo que respecta al servicio mencionado, Fractalía se compromete a garantizarlo, siempre y cuando no requiera de actuaciones extraordinarias ante órganos administrativos o judiciales, o sea considerado de dudosa viabilidad por motivos fundados ajenos a su voluntad o legales.

Para solicitar el informe el usuario deberá acceder mediante la plataforma de servicios conectada y rellenará un formulario donde deberá aportar la siguiente documentación:

- Copia del documento de identificación (DNI, NIF, NIE, Pasaporte, CI, RG, etc.) del usuario sobre el que se quiere realizar el informe.
- Poder de representación rellenado y firmado.

El documento PDF que contiene el informe de Presencia en Internet estará disponible en la cuenta del usuario en un máximo de 5 a 7 días laborables contados a partir de la

fecha de la solicitud del servicio. Todos los documentos PDF solicitados a lo largo de la prestación del servicio se encontrarán siempre disponibles para su consulta y descarga en la cuenta del usuario.

El servicio está limitado a 1 Informe / Año por póliza.

Exclusiones:

- La defensa por las acciones legales que se ejerciten contra el usuario por el uso incorrecto de la cobertura.
- Las consecuencias que puedan derivarse de la aportación de datos falsos por el usuario.
- Las acciones legales que pueda emprender el usuario ni los costes derivados de su ejercicio.
- Cualquier prestación o servicio distintos a los descritos en esta cobertura.
- Cualquier acción realizada por profesionales no designados por la Compañía.
- Gastos y costes adicionales como consecuencia de la realización de trabajos de duración extraordinaria o de tipología jurídica, los cuales podrán facturarse independientemente.

Borrado Digital y Derecho al Olvido

Solución orientada a la protección de la reputación digital y la eliminación de información personal publicada sin consentimiento.

Este servicio actúa ante casos de difamación, suplantación de identidad o vulneración de datos personales, gestionando la retirada de contenido en páginas web, redes sociales u otros entornos digitales.

Incluye la solicitud formal de cancelación de datos ante los responsables del tratamiento, la tutela de derechos y, cuando sea necesario, la interposición de reclamaciones ante los organismos competentes, garantizando la defensa efectiva del derecho al olvido en internet.

Alcance del servicio:

Este servicio le ayudará a poder eliminar datos o información personal que puedan haberse publicado en alguna página web o red social, así como cuando se desee eliminar información sobre una persona o compañía, difamación, suplantación de identidad, etc.

Dependiendo del alcance contratado el usuario tendrá derecho a un número de Borrado Digitales y derecho al olvido. No se asegura el borrado total o parcial de todo lo solicitado, ya que normalmente depende de la aceptación o no de los administradores de las plataformas donde aparece publicada la información. Se estudiará cada caso de forma individual.

Las funcionalidades principales de este servicio son las siguientes:

Eliminación o anonimización de información y datos personales:

- Nombre y apellidos.
- DNIs y CIFs.

- Direcciones.
- Teléfonos.
- Correos electrónicos.
- Tarjetas de crédito.
- Números de la seguridad social.

Para solicitar el borrado deberá acceder mediante la plataforma de servicios conectada y rellenará un formulario donde deberá aportar la siguiente documentación:

- Copia del documento de identificación (DNI, NIF, NIE, Pasaporte, CI, RG, etc.) del asegurado.
- Poder de representación rellenado y firmado.

El Usuario tendrá derecho a la petición de borrado de enlaces que contengan información visible en la parte pública de Internet y que les ocasione a las personas o compañías un riesgo o daño reputacional. La cobertura incluye así mismo, asesoramiento legal y jurídico en temas relacionados con el uso de Internet y derivadas del comercio electrónico.

El Usuario deberá indicar expresamente la información que desea borrar, siempre que la misma implique un daño reputacional, y sólo esa información será objeto de la prestación de este servicio.

Por lo que respecta al servicio mencionado, Fractalia se compromete a garantizarlo, siempre y cuando no requiera de actuaciones extraordinarias ante órganos administrativos o judiciales, o sea considerado de dudosa viabilidad por motivos fundados ajenos a su voluntad o legales.

Es posible que algunos resultados no surtan el efecto deseado a pesar de las diligencia iniciadas y buena voluntad, al depender a veces de decisiones tomadas unilateralmente por otros organismos o compañías en diferentes países del mundo, por lo que el borrado podría no completarse en su totalidad.

El servicio está limitado a 1 Borrado / Año por póliza.

Exclusiones:

- La defensa por las acciones legales que se ejerciten contra el usuario por el uso incorrecto de la cobertura.
- Las consecuencias que puedan derivarse de la aportación de datos falsos por el usuario.
- Las acciones legales que pueda emprender el usuario ni los costes derivados de su ejercicio.
- Cualquier prestación o servicio distintos a los descritos en esta cobertura.
- Cualquier acción realizada por profesionales no designados por la Compañía.
- Gastos y costes adicionales como consecuencia de la realización de trabajos de duración extraordinaria o de tipología jurídica, los cuales podrán facturarse independientemente.

Asistente Virtual de Ciberseguridad.

Un servicio inteligente y disponible en todo momento que te ayuda a resolver problemas tecnológicos de forma inmediata y a reforzar la seguridad digital de tu negocio o vida personal. Combina asistencia práctica con orientación educativa para que protejas tus dispositivos y datos sin complicaciones.

Alcance del servicio:

- Consulta sobre fallos en tu ordenador, móvil, correo electrónico o conexión a internet.
- Orientación inmediata para resolver problemas técnicos comunes.
- Acompañamiento paso a paso para aplicar soluciones de forma sencilla.
- Consejos claros para proteger contraseñas y gestionar accesos.
- Recomendaciones para evitar fraudes y detectar intentos de estafa.
- Buenas prácticas para mantener dispositivos actualizados y libres de amenazas.
- Explicaciones didácticas sobre el origen de los problemas.
- Guías rápidas con acciones concretas para mejorar tu seguridad digital.
- Recomendaciones adaptadas a tu nivel de conocimiento y necesidades.
- Asistencia disponible 24/7 vía chat o llamada telefónica.
- Resolución de dudas y problemas en cualquier momento del año.

Requisitos técnicos o de acceso:

- Dispositivo con conexión a internet (ordenador, tablet o móvil).
- Acceso a navegador web o aplicación de mensajería habilitada para el servicio.
- Cuenta de usuario registrada en la plataforma del asistente.

ANEXO II – SERVICIOS Y PRODUCTOS DE TERCEROS

Determinados servicios prestados por CXIOME requieren, para su funcionamiento, el acceso o uso de software, plataformas o productos titularidad de terceros (en adelante, “Servicios de Terceros”).

El Cliente reconoce y acepta que dichos servicios se regirán por las condiciones contractuales establecidas por los respectivos fabricantes o proveedores, las cuales resultan de obligado cumplimiento para el Cliente desde el momento en que contrata los servicios de CXIOME que los incorporan.

A continuación, se relacionan los principales Servicios de Terceros, con indicación de los enlaces a los términos y condiciones aplicables:

Antivirus y relacionados.

Para el servicio de **Antivirus/Antivirus profesional/Antivirus para móviles/Localización de dispositivos/Geolocalización de personas mayores/Control parental (Bitdefender)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente

los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace [Condiciones legales del acuerdo de licencia para el usuario final \(bitdefender.es\)](https://bitdefender.es/condiciones-legales-del-acuerdo-de-licencia-para-el-usuario-final)

E-Learning y Concienciación.

Para el servicio de **E-Learning y Concienciación (ElitechGroup)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace <https://www.elitechgroup.com/terms-and-conditions/>

Gestor de contraseñas.

Para el servicio de **Gestor de contraseñas (Bitwarden)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: <https://bitwarden.com/terms/>

Almacenamiento en la nube.

Para el servicio de **Almacenamiento en la nube (Jotta)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: <https://www.jottacloud.com/en/terms.html>

Control Parental.

Para el servicio de **Control Parental (Pure Sight)**, sobre el que el usuario solicite alguna gestión o servicio, el usuario acepta expresamente los Términos y Condiciones indicados por el propio fabricante, disponibles en el enlace: <https://www.puresight.com/privacy-policy/>

Revisión de la conexión.

Este sistema emplea **Criminal IP**, una solución de terceros especializada en análisis de amenazas y reputación de direcciones IP. Criminal IP proporciona datos relacionados con comportamiento malicioso, reputación, historial de uso y ubicación asociada a direcciones IP.

Criminal IP es operado por AI SPERA Inc., y sus servicios están sujetos a sus propios términos y políticas de privacidad.

Más información: <https://www.criminalip.io/en/terms>

OpenAI.

Utilizamos los modelos de OpenAI (incluidos GPT-4 y GPT-4o) para procesar consultas, asistir en el análisis y generar los informes resultantes. OpenAI, L.L.C. presta estos servicios bajo sus propios acuerdos y políticas, entre otros:

- Términos de uso: <https://openai.com/policies/row-terms-of-use>
- Política de privacidad: <https://openai.com/policies/row-privacy-policy>

- Services Agreement (API, ChatGPT Team/Enterprise): <https://openai.com/policies/services-agreement>
- Data Processing Addendum (DPA): <https://openai.com/policies/data-processing-addendum>

Workers AI de Cloudflare.

Para ciertas tareas de inferencia empleamos Workers AI, la plataforma de modelos de IA servida desde la red global de Cloudflare. Workers AI está sujeta a los términos y políticas corporativas de Cloudflare:

- Website Terms of Service: <https://www.cloudflare.com/website-terms/>
- Self-Serve Subscription Agreement: <https://www.cloudflare.com/terms/>
- Política de privacidad: <https://www.cloudflare.com/privacypolicy/>
- Your Data and Workers AI: <https://developers.cloudflare.com/workers-ai/platform/privacy/>