

Condiciones Generales

Uso del portal de clientes · Futura Service Provider, SAU · Versión 1.0, octubre de 2026

Estas Condiciones Generales regulan el acceso y el uso del portal de servicios de Futura Service Provider, SAU (el «Portal») por las empresas, profesionales y entidades que lo usan como clientes. También pueden consultarse en cualquier momento desde el propio Portal.

1. Titular del Portal

El Portal es propiedad de FUTURA SERVICE PROVIDER, S.A.U. («Futura»), con NIF A-91910885 y domicilio en C/ San Nicolás Díez, 9, 41500 Alcalá de Guadaíra (Sevilla), inscrita en el Registro Mercantil de Sevilla, tomo 5321, folio 210, hoja SE-88266. Contacto: futurasp@futurasp.es. Delegado de protección de datos: dpo@futurasp.es.

2. Objeto y ámbito

2.1. Estas condiciones regulan el acceso y el uso del Portal por las empresas, profesionales y entidades que lo usan como clientes (el «Cliente») y por sus usuarios.

2.2. El Cliente puede haber contratado directamente con Futura o a través de un socio comercial de Futura (el «Socio»). En este segundo caso, el precio, la facturación, el cobro y la atención al Cliente corresponden al Socio, y Futura actúa solo como proveedor tecnológico del Portal. Futura no asume frente al Cliente más obligaciones que las de estas condiciones y las del contrato de encargo del tratamiento.

2.3. Estas condiciones se refieren al Portal. Los servicios de telecomunicaciones (líneas, numeración, conectividad) se rigen por su propio contrato, y nada de lo aquí dicho reduce los derechos que la normativa de telecomunicaciones reconozca con carácter irrenunciable.

2.4. Orden de prevalencia: el contrato particular firmado con Futura, si existe; después el contrato de encargo del tratamiento; después estas condiciones; y, por último, la documentación del Portal.

2.5. Si el Cliente es una Administración Pública y existe un contrato administrativo, prevalece lo que disponga ese contrato y la normativa de contratos del sector público.

3. Aceptación

3.1. Cada usuario debe aceptar estas condiciones en su primer acceso y cada vez que se publique una versión nueva. Sin aceptarlas no puede usar el Portal.

3.2. Quien acepta declara que lo hace en nombre del Cliente y con su autorización. El Cliente queda obligado por la aceptación de cualquiera de sus usuarios.

3.3. Futura registra cada aceptación con el usuario, la versión aceptada, la fecha y hora y la dirección IP. Ese registro hace prueba de la aceptación. Las condiciones vigentes y las anteriores pueden descargarse desde el Portal.

4. Uso exclusivamente profesional

El Portal se ofrece solo a empresas, profesionales y entidades públicas o privadas para su actividad. El Cliente declara que no actúa como consumidor. Una persona que no actúe en el marco de una actividad empresarial o profesional no debe usar el Portal.

5. Naturaleza del Portal

- 5.1. El Portal es un servicio de software en la nube que Futura ofrece «tal cual» y «según disponibilidad».
- 5.2. Futura puede, en cualquier momento, añadir, modificar, sustituir o retirar módulos, funciones, interfaces, integraciones y proveedores.
- 5.3. Las funciones marcadas como «beta», «prueba» o «novedad» se ofrecen sin compromiso alguno y pueden desaparecer sin aviso.
- 5.4. Futura no garantiza que el Portal se adapte a las necesidades concretas del Cliente ni que sea compatible con sus equipos, redes o programas.

6. Usuarios y credenciales

- 6.1. El Cliente, o el Socio por su cuenta, da de alta y de baja a sus usuarios y asigna sus permisos. El Cliente responde de que solo accedan las personas autorizadas y de dar de baja a quien deje de estarlo.
- 6.2. Las credenciales son personales e intransferibles. Los usuarios deben custodiarlas, usar el doble factor de autenticación cuando esté disponible y comunicar de inmediato cualquier uso no autorizado.
- 6.3. Todo lo que se haga con las credenciales de un usuario del Cliente se considera hecho por el Cliente.

7. Responsabilidad del Cliente sobre sus datos y comunicaciones

El Cliente es el responsable de los datos personales que trata con el Portal, y Futura su encargado, según el contrato de encargo del tratamiento. En particular, corresponde en exclusiva al Cliente:

- 7.1. Tener base jurídica para grabar, transcribir y analizar llamadas, usar agentes de IA y tratar datos de sus empleados.
- 7.2. Informar a sus interlocutores de que la llamada se graba o de que les atiende un sistema de inteligencia artificial, y no desactivar los avisos que el Portal incluya por defecto.
- 7.3. Garantizar el origen lícito de las agendas, listas y bases de contactos que cargue.
- 7.4. Contar con el consentimiento que exija la ley para sus llamadas y mensajes comerciales, consultar los sistemas de exclusión publicitaria y atender las bajas.

8. Uso aceptable

El Cliente y sus usuarios no podrán usar el Portal para:

- 8.1. Cualquier actividad ilícita, fraudulenta o contraria a la buena fe.
- 8.2. Realizar llamadas o enviar mensajes comerciales sin el consentimiento previo que exige la ley.
- 8.3. Falsear o enmascarar el número de origen, usar numeración no asignada o suplantar a terceros.
- 8.4. Obtener credenciales, datos bancarios o datos personales mediante engaño o suplantación (phishing, smishing, vishing).
- 8.5. Enviar contenido ilícito, difamatorio, discriminatorio, violento, pornográfico, que infrinja derechos de terceros o que contenga código malicioso.
- 8.6. Clonar o imitar la voz de una persona sin su consentimiento expreso.
- 8.7. Cualquier práctica de inteligencia artificial prohibida por el artículo 5 del Reglamento (UE) 2024/1689.
- 8.8. Atender llamadas de emergencia o servicios cuyo fallo pueda causar daños a las personas.

8.9. Probar la seguridad del Portal, escanearlo, someterlo a cargas o intentar acceder a datos de otros clientes sin autorización escrita de Futura.

8.10. Descompilar, copiar o extraer masivamente datos del Portal, o eludir sus límites técnicos y de facturación.

8.11. Ceder o revender el acceso a terceros.

9. Inteligencia artificial

9.1. Las funciones de IA del Portal usan modelos de terceros. Sus resultados pueden ser erróneos, incompletos, inventados o inadecuados, y no constituyen asesoramiento profesional.

9.2. El Cliente responde de la configuración de sus agentes (instrucciones, bases de conocimiento, herramientas, transferencias) y de lo que el agente diga o haga a partir de ella.

9.3. El Cliente revisará los resultados antes de usarlos y no los empleará para decisiones automatizadas con efectos jurídicos sobre las personas.

9.4. Futura no utiliza los datos del Cliente para entrenar modelos de IA.

10. Consumos, precios y fraude

10.1. Los servicios medidos (minutos, mensajes, uso de IA, transcripción y similares) se facturan según el consumo registrado por el Portal, directamente por Futura o por el Socio. Ese registro hace prueba salvo error demostrado.

10.2. El Cliente paga todo el consumo generado con sus credenciales, sus centralitas o sus terminales, incluido el fraudulento por credenciales comprometidas o equipos vulnerados o mal configurados.

10.3. Futura puede fijar límites de consumo y bloquear destinos o servicios ante un consumo anómalo, sin estar obligada a ello y sin que su no detección le haga responsable.

10.4. Si el Cliente contrató directamente con Futura, Futura puede modificar sus precios fijos avisándolo con al menos 30 días naturales de antelación, en el Portal o por correo; si el Cliente no acepta una subida, puede darse de baja sin penalización. Los precios de los consumos que dependen de proveedores (IA, voz, mensajería, almacenamiento, transferencia de datos y similares) siguen en cada momento la tarifa de esos proveedores y se aplican sin preaviso. Si contrató a través de un Socio, los precios los fija el Socio.

11. Disponibilidad y soporte

11.1. Futura no se compromete a ningún nivel de disponibilidad ni tiempo de respuesta, salvo que lo haya pactado por escrito con el Cliente en un acuerdo de nivel de servicio.

11.2. Futura puede interrumpir el Portal para mantenimiento, actualizaciones o por seguridad, con o sin aviso previo.

11.3. El soporte lo presta el Socio, si el Cliente contrató a través de él, o Futura por los canales del Portal.

12. Datos y copias de seguridad

12.1. El contenido que el Cliente y sus usuarios introducen o generan en el Portal les pertenece. Futura solo lo trata para prestar el servicio.

12.2. El Cliente es el único responsable de mantener copias propias, actualizadas y fuera del Portal, de todo lo que le interese conservar: grabaciones, transcripciones, agendas, listas, documentos y cualquier

otro dato. Para ello dispone de la exportación a CSV o PDF de los listados del Portal y de la descarga de grabaciones y documentos en los módulos que la ofrecen.

12.3. Las copias de seguridad de Futura son para la continuidad de su propio servicio. No son un servicio de copia para el Cliente, no garantizan que contengan un dato concreto y no dan derecho a pedir restauraciones.

12.4. Las descargas y exportaciones se ofrecen para un uso razonable. Las extracciones masivas o automatizadas, o las descargas completas más de una vez al mes, generan costes de transferencia de datos; Futura podrá limitarlas, programarlas o repercutir su coste según sus tarifas vigentes.

13. Seguridad

13.1. Futura aplica medidas de seguridad razonables y acordes con el estado de la técnica. Su obligación es de medios, no de resultado.

13.2. Ningún sistema conectado a internet es invulnerable. Futura no garantiza que el Portal esté libre de vulnerabilidades, intrusiones, accesos no autorizados, código malicioso o ataques de denegación de servicio.

13.3. El Cliente responde de la seguridad de sus equipos, redes, centralitas, terminales y credenciales.

14. Propiedad intelectual e industrial

El Portal, su código, diseño, bases de datos, documentación y marcas pertenecen a Futura o a sus licenciantes. Futura concede al Cliente, mientras tenga acceso, una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible y revocable, solo para su actividad interna. Futura puede usar libremente las sugerencias que el Cliente haga sobre el Portal.

15. Servicios de terceros

El Portal se integra con servicios de terceros (proveedores de IA, mensajería, telefonía, nube y otros), sujetos también a sus propias condiciones. Futura no responde de su disponibilidad, de su funcionamiento, de sus cambios ni de su retirada, y podrá sustituirlos o retirar la función afectada.

16. Exclusión de garantías

En la máxima medida permitida por la ley, Futura no ofrece garantía alguna, expresa o implícita, sobre el Portal: ni de funcionamiento ininterrumpido o libre de errores, ni de seguridad, ni de exactitud de los datos o de los resultados de la IA, ni de idoneidad para un fin concreto, ni de compatibilidad, ni de que los defectos vayan a corregirse.

17. Limitación de responsabilidad

17.1. En la máxima medida permitida por la ley, Futura no responde de ningún daño o perjuicio derivado de:

- Interrupciones, suspensiones, lentitud o errores del Portal, cualquiera que sea su causa.
- Pérdida, destrucción, corrupción, alteración o divulgación de datos o contenidos.
- Intrusiones, ataques informáticos, programas maliciosos o accesos no autorizados de terceros.
- Fallos de redes de telecomunicaciones, de suministro eléctrico, de proveedores o de servicios de terceros.
- Los resultados, respuestas o acciones de la inteligencia artificial.

- Los actos u omisiones del Cliente, de sus usuarios, del Socio o de terceros, incluidos los accesos realizados con credenciales válidas.
- Consumos fraudulentos o no autorizados.
- Sanciones administrativas impuestas al Cliente.

17.2. En ningún caso responde Futura de daños indirectos o consecuenciales, lucro cesante, pérdida de ingresos, negocio, clientes, oportunidades, reputación o datos.

17.3. En la máxima medida permitida por la ley, la responsabilidad total y acumulada de Futura frente al Cliente, por cualquier concepto, no superará: si el Cliente contrató directamente con Futura, el importe pagado a Futura por el Portal en los 3 meses anteriores al hecho que la origine; si contrató a través de un Socio, el importe que Futura haya facturado al Socio por los servicios de ese Cliente en el mismo periodo.

17.4. Cualquier reclamación deberá comunicarse a Futura por escrito dentro de los 30 días siguientes a que el Cliente conozca el hecho que la origina.

17.5. Nada de lo anterior limita la responsabilidad que la ley no permite limitar, en particular la derivada de dolo o culpa grave.

18. Indemnidad

El Cliente mantendrá indemne a Futura, a sus administradores, empleados y proveedores frente a cualquier reclamación, sanción, multa, daño o gasto (incluidos honorarios de abogados y procuradores) derivado del uso del Portal por el Cliente o sus usuarios, o del incumplimiento de estas condiciones o de la ley.

19. Fuerza mayor

Futura no responde de los incumplimientos causados por hechos fuera de su control razonable, entre otros: ciberataques, fallos o ataques sobre proveedores de infraestructura, nube, energía o telecomunicaciones, cortes de cable, catástrofes naturales, incendios, epidemias, huelgas, conflictos, actos o decisiones de autoridades y cambios normativos.

20. Suspensión

Futura podrá suspender, total o parcialmente y sin responsabilidad, el acceso del Cliente o de un usuario cuando: exista un riesgo para la seguridad del Portal o de otros clientes; sospeche de un uso fraudulento o de un consumo anómalo; se incumpla el apartado 8; haya impago a Futura o, a petición de este, al Socio; o lo exija una autoridad o la ley. Cuando sea posible lo avisará antes; si no, en cuanto pueda.

21. Terminación

21.1. El acceso al Portal termina cuando termine el contrato del Cliente con Futura o con el Socio, cuando termine la relación entre el Socio y Futura, o cuando Futura lo suspenda definitivamente por incumplimiento grave.

21.2. Al terminar, el Cliente dispondrá de 30 días para descargar sus datos. Después, Futura los suprimirá según el contrato de encargo del tratamiento.

22. Privacidad de los usuarios

Futura trata como responsable los datos de cada usuario del Portal (nombre, correo, teléfono, IP, dispositivo y registro de actividad):

- **Finalidad:** gestionar su acceso, proteger la seguridad del Portal, dejar trazabilidad de lo que se hace en él y enviar comunicaciones sobre el servicio.
- **Base jurídica:** la ejecución del contrato con el Cliente y el interés legítimo de Futura en la seguridad del Portal (artículo 6.1.b y f del RGPD).
- **Conservación:** mientras el usuario esté activo y, después, durante los plazos de prescripción de las responsabilidades. Los registros de actividad, durante el plazo que fije el Socio; si no fija ninguno, mientras el usuario esté activo.
- **Destinatarios:** el Socio que gestione al Cliente, en su caso, y los proveedores de Futura que actúan como encargados. No se ceden a terceros salvo obligación legal.
- **Derechos:** acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, escribiendo a dpo@futurasp.es. También puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

23. Comunicaciones

Las comunicaciones se harán a través del Portal o por correo electrónico a las direcciones registradas, y producen plenos efectos. El Cliente mantendrá actualizados sus datos de contacto.

24. Modificación de estas condiciones

Futura podrá modificar estas condiciones. Avisará en el Portal o por correo con 15 días de antelación, salvo que el cambio venga impuesto por la ley. La versión nueva deberá aceptarse en el siguiente acceso. Si el Cliente no la acepta, podrá dejar de usar el Portal; seguir usándolo supone aceptarla.

25. Cesión

Futura podrá ceder su posición a sociedades de su grupo o a quien la suceda en la actividad. El Cliente no podrá ceder la suya sin consentimiento escrito de Futura.

26. Disposiciones generales

Si alguna cláusula fuese nula, se tendrá por no puesta y el resto seguirá vigente. Que Futura no ejerza un derecho no supone renunciar a él.

27. Ley aplicable y jurisdicción

Estas condiciones se rigen por la ley española. Para cualquier controversia, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Sevilla capital, con renuncia a cualquier otro fuero, salvo que una norma imperativa disponga otro fuero.