



Condiciones generales de contratación



Índice

Introducción.....	6
Condiciones generales de contratación.....	6
1. Objeto.....	6
1.1 Titularidad de la Plataforma.....	6
1.2 Acceso y características de la Plataforma.....	7
1.3 Aplicación de las Condiciones y prevalencia.....	7
2. Características de los Planes (productos y servicios).....	7
2.1 Condiciones comunes para todos los Planes.....	7
2.2 Información del Plan y condiciones pactadas.....	7
2.3 Cambio de Plan por NeuronUP.....	7
2.4 Cambio de Plan por el Cliente.....	8
3. Perfiles de usuario y responsabilidades.....	8
3.1 Acceso a la Plataforma según perfiles de usuario.....	8
3.2 Asignación y control de perfiles.....	8
3.3 Responsabilidad por uso indebido.....	8
4. Entrada en vigor y vigencia.....	8
4.1 Momento de la aplicación de las Condiciones.....	8
4.2 Comienzo del Plan.....	8
4.3 Renovación automática del Plan.....	9
4.4 Cancelación del Plan.....	9
5. Terminación.....	9
5.1 Causas de terminación.....	9
5.2 Aviso por incumplimiento.....	9
5.3 Indemnización por incumplimiento.....	9
5.4 Compromisos post contractuales entre las Partes.....	10
5.5 Acceso a la Plataforma tras la finalización del Contrato.....	10
6. Precio del Plan y forma de pago.....	10
6.1 Precio del Plan.....	10
6.2 Forma de pago.....	10
6.3 Periodicidad del pago.....	10
6.4 Datos de facturación.....	10
6.5 Costes por impago.....	11
6.6 Revisión del precio.....	11
6.7 Uso fraudulento de la versión de prueba gratuita.....	11
7. Obligaciones y responsabilidades de las partes.....	11

7.1 Principios de actuación y buenas prácticas contractuales.....	11
7.2 Compromiso de disponibilidad del servicio.....	11
7.3 Responsabilidad ante indisponibilidad de la Plataforma.....	12
7.4 Interrupción por mantenimiento o mejora de la Plataforma.....	12
7.5 Uso responsable y ético del Plan contratado y de la Plataforma.....	12
7.6 Uso contrario a las Condiciones.....	12
7.7 Limitación de la responsabilidad por causas inimputables a NeuronUP.....	12
7.8 Responsabilidad por daños directos.....	12
7.9 Responsabilidad por daños indirectos.....	13
7.10 Derecho del consumidor.....	13
8. Fuerza mayor.....	13
8.1 Exoneración de responsabilidad por fuerza mayor.....	13
8.2 Notificación y actuación en caso de fuerza mayor.....	13
8.3 Cancelación del Contrato por fuerza mayor.....	13
9. Propiedad intelectual.....	13
9.1 Titularidad de los derechos.....	13
9.2 Elementos de terceros protegidos por derechos de propiedad intelectual.....	14
9.3 Limitación de los derechos del Cliente.....	14
9.4 Restricciones sobre el uso del contenido.....	14
9.5 Acceso sin cesión de derechos de propiedad intelectual.....	14
9.6 Licencia de uso limitada.....	14
9.7 Extensión de los derechos.....	14
9.8 Contenidos aportados por el Cliente.....	14
9.9 Responsabilidad por uso indebido.....	14
9.10 Responsabilidad por incumplimiento de derechos de propiedad intelectual.....	15
10. Confidencialidad.....	15
10.1 Compromiso de confidencialidad.....	15
10.2 Supuestos de exclusión.....	15
10.3 Duración de la obligación.....	15
10.4 Derechos sobre la información.....	15
10.5 Autorización del Cliente para el uso del logotipo y nombre como referencia comercial.....	15
10.6 Incumplimiento de la obligación.....	16
11. Uso de la inteligencia artificial (IA).....	16
11.1 Finalidad del uso de la IA.....	16
11.2 Información al Cliente.....	16
11.3 Tratamiento de datos personales con IA.....	16
11.4 Compromiso de seguridad y supervisión.....	16

12. Protección de datos de carácter personal.....	16
12.1 Qué datos personales trata NeuronUP.....	16
12.2 Como responsable del tratamiento.....	17
12.3 Como encargado del tratamiento.....	17
12.4 Contrato de encargado del tratamiento.....	17
12.5 Información sobre uso de IA.....	18
12.6 Cesiones y transferencias internacionales.....	18
12.7 Derechos de los interesados.....	18
12.8 Acceso de técnicos de NeuronUP.....	18
12.9 Responsabilidad por incumplimiento.....	18
12.10 Política de privacidad.....	18
13. Modificación.....	19
13.1 Modificaciones unilaterales.....	19
13.2 Notificación y plazo de reacción.....	19
13.3 Publicación de condiciones y planes.....	19
14. Cesión.....	19
14.1 Cesión por el Cliente.....	19
14.2 Subcontratación por NeuronUP.....	19
15. Limitación de garantía y de responsabilidad.....	19
15.1 Exclusión de responsabilidad.....	19
15.2 Responsabilidad por dolo o negligencia grave.....	20
16. Legislación aplicable y resolución de conflictos.....	20
16.1 Ley aplicable.....	20
16.2 Mediación previa.....	20
16.3 Competencia judicial.....	20
Anexo I: Contrato de encargado de tratamiento	
1. Objeto del encargo.....	21
2. Duración.....	21
3. Naturaleza.....	21
4. Finalidad del tratamiento.....	22
5. Base jurídica del tratamiento.....	22
6. Datos que va a tratar la Encargada del tratamiento.....	22
5.1 Respecto de los usuarios finales (pacientes, estudiantes u otros):.....	22
5.1.1 Visualización con código.....	22
5.1.2 Visualización sin código.....	23
5.1.3 Cualquier visualización, con o sin código, de carácter obligatorio.....	23
5.2 Respecto de los usuarios profesionales:.....	23

7. Categoría de interesados.....	23
8. Obligaciones de la encargada del tratamiento.....	23
9. Obligaciones del Responsable del Tratamiento.....	25
10. Transferencias internacionales.....	26
11. Plazo de conservación.....	26
12. Medidas de seguridad.....	26

Introducción

NEURONUP, S.L. (en adelante, NeuronUP) con NIF B-26479725 y domiciliada Calle Piqueras, número 31, 5ª planta - 26006, Logroño, publica estas Condiciones Generales de contratación (en adelante, Condiciones o Contrato indistintamente) que regulan el acceso y la utilización de los productos y servicios ofrecidos a través de su web.

Te recomendamos leer cuidadosamente estas Condiciones antes de utilizar la plataforma de NeuronUP ya que al acceder o utilizar los productos o servicios de la organización, aceptas quedar vinculado/a por las mismas.

Cualquier duda o si necesitas más información, puedes contactar con nosotros a través de los canales de atención al cliente indicados en la web:

- correo electrónico: gestion@neuronup.com;
- nº. de teléfono 941 28 72 38.

Condiciones generales de contratación

Última actualización: 4 de agosto de 2025.

Estas Condiciones se aplican a todas las personas físicas o jurídicas (en adelante, "el Cliente") que contratan productos o servicios de NeuronUP y declaran tener la **capacidad legal necesaria** para ello y aceptar y quedar vinculados por las presentes Condiciones.

1. Objeto

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones de acceso y uso por parte del Cliente a la plataforma ofrecida por NeuronUP a través de su sitio web, así como establecer la contraprestación económica que el Cliente abonará por la prestación de dicho servicio.

1.1 Titularidad de la Plataforma

NeuronUP es proveedora de servicios digitales, propietaria y desarrolladora de la aplicación o solución SaaS (Software as a Service) web dirigida a profesionales denominada "NeuronUP" (en adelante, Plataforma) para la rehabilitación y estimulación cognitiva de personas con déficits cognitivos debidos a diversas causas (daño cerebral, demencia, discapacidad intelectual, enfermedad mental, etc.) y niños sin afectación que requieren reforzar la atención, la memoria, la planificación, etc. para mejorar en la adquisición de aptitudes académicas. NeuronUP posee todos los derechos de uso y explotación sobre esta Plataforma.

1.2 Acceso y características de la Plataforma

Esta plataforma utiliza una arquitectura "Cloud Computing" (sistema en la nube), lo que permite al Cliente acceder en tiempo real, desde un dispositivo con conexión a Internet, a la realización de los diferentes ejercicios y módulos que componen la Plataforma, a la información sobre los mismos, al histórico de ejercicios y módulos realizados, así como a interactuar de manera directa con el equipo de profesionales de NeuronUP en un entorno especializado. Todo ello generará una continua actualización de la información y los contenidos de la Plataforma.

1.3 Aplicación de las Condiciones y prevalencia

Estas Condiciones se aplican a todos los contratos entre NeuronUP y el Cliente, independientemente de las condiciones particulares que se puedan acordar individualmente.

Los anexos y las condiciones particulares, en caso de que existan, prevalecerán sobre estas Condiciones en todo aquello que las contradiga, salvo que se indique expresamente lo contrario.

2. Características de los Planes (productos y servicios)

2.1 Condiciones comunes para todos los Planes

Estas Condiciones se aplican a todos los Planes ofrecidos por NeuronUP, tanto si son gratuitos como de pago.

2.2 Información del Plan y condiciones pactadas

Los detalles de cada Plan figuran en la página web de NeuronUP, que el cliente debe consultar antes de contratar y que acepta al contratar y, en su caso, en las condiciones particulares pactadas con el Cliente.

2.3 Cambio de Plan por NeuronUP

NeuronUP podrá modificar la Plataforma y/o las características de los Planes para mejorar el servicio o por motivos técnicos, legales, operativos o necesidades empresariales justificadas, informando previamente al Cliente de cualquier cambio sustancial. Si el Cliente no está de acuerdo con las modificaciones, podrá resolver el Contrato sin penalización. Cualquier cambio sustancial del Plan será comunicado al Cliente con al menos 15 días de antelación. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con el cambio, podrá resolver el Contrato sin penalización notificándolo por escrito en un plazo de 15 días desde la comunicación. Transcurrido dicho plazo sin manifestación expresa en contrario, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

2.4 Cambio de Plan por el Cliente

El Cliente podrá cambiar de Plan en cualquier momento desde el área de administración de la Plataforma. El cambio será efectivo de inmediato desde la solicitud. Si elige un Plan superior, el precio se ajustará proporcionalmente al periodo de facturación restante. Si elige un Plan inferior, se mantendrán las condiciones económicas anteriores hasta el siguiente ciclo de facturación salvo que se acuerde lo contrario.

3. Perfiles de usuario y responsabilidades

3.1 Acceso a la Plataforma según perfiles de usuario

El acceso a la Plataforma se realiza mediante perfiles. Cada perfil sólo podrá acceder a las funciones y consultar los datos que correspondan a su rol: administrador y/o profesional y usuario final.

3.2 Asignación y control de perfiles

El Cliente es responsable de asignar y gestionar dentro de la Plataforma los perfiles en su organización, así como del uso que cada perfil haga de la Plataforma según los permisos que tenga.

3.3 Responsabilidad por uso indebido

Si un perfil hace un uso indebido, accede sin autorización o incumple las condiciones de uso, el Cliente asumirá la responsabilidad correspondiente. NeuronUP se reserva el derecho de bloquear la Plataforma si detecta actividad ilícita o fraudulenta.

4. Entrada en vigor y vigencia

4.1 Momento de la aplicación de las Condiciones

Estas Condiciones empiezan a aplicarse cuando el Cliente completa la contratación en la web de NeuronUP, acepta estas Condiciones y realiza el pago o bien cuando suscribe un Plan personalizado y abona el importe acordado. Las Condiciones seguirán vigentes mientras el Cliente mantenga activo al menos un Plan con NeuronUP.

4.2 Comienzo del Plan

El Plan contratado comenzará en la fecha de alta del mismo, que generalmente, y salvo pacto en contrario, tendrá lugar cuando el Cliente finalice el proceso de contratación.

4.3 Renovación automática del Plan

Los Planes se renovarán automáticamente por el periodo contratado salvo que el Cliente avise que no quiere renovar:

- Si la periodicidad del plan es mayor de un mes, el cliente debe avisar con al menos 30 días de antelación.
- Si el plan es mensual, el cliente debe avisar con al menos 15 días de antelación.

4.4 Cancelación del Plan

Si el Cliente cancela el Plan antes de tiempo, no tendrá derecho a la devolución del importe abonado ni a eliminar obligaciones pendientes, salvo que pase a un Plan superior o se acuerde lo contrario.

5. Terminación

5.1 Causas de terminación

Este Contrato podrá terminar por las siguientes causas:

- A. Mutuo acuerdo.
- B. No renovación del Plan o Planes contratados.
- C. Incumplimiento de alguna de las partes.
- D. Demás causas legalmente establecidas.

5.2 Aviso por incumplimiento

Si una de las partes incumple el Contrato, la parte afectada deberá enviarle un aviso a la parte incumplidora para que solucione el problema en un plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción de la notificación. Si pasado ese plazo no se ha solucionado, el Contrato terminará de forma inmediata y automática.

5.3 Indemnización por incumplimiento

NeuronUP podrá exigir penalizaciones o indemnizaciones al Cliente en caso de incumplimiento y podrá terminar el Contrato de forma anticipada, cancelando los Planes, productos o servicios contratados sin previo aviso y sin que el cliente tenga derecho a indemnización o reembolso.

5.4 Compromisos post contractuales entre las Partes

Si el Contrato se termina, ambas partes se comprometen a:

- A. Cumplir con las obligaciones pendientes hasta la fecha de finalización, tanto entre ellas como frente a terceros.
- B. Mantener vigentes las cláusulas de confidencialidad, privacidad y cualquier otra que, por su naturaleza, deba seguir aplicándose.

5.5 Acceso a la Plataforma tras la finalización del Contrato

El Cliente que cause baja podrá seguir accediendo a la Plataforma con su nombre de usuario y contraseña, pero no podrá usar los servicios ni consultar la información gestionada. Este acceso se mantendrá durante el tiempo indispensable para que el Cliente pueda recuperar la información almacenada.

6. Precio del Plan y forma de pago

6.1 Precio del Plan

El Cliente deberá abonar a NeuronUP el precio correspondiente al Plan elegido que es el que se recoge en la página web o el que se acuerde entre las Partes. Este precio no incluye los impuestos vigentes, que serán añadidos en la factura.

6.2 Forma de pago

El pago del Plan se realizará mediante el método acordado entre las Partes (tarjeta de crédito, transferencia bancaria, SEPA, PayPal...).

6.3 Periodicidad del pago

Los pagos serán mensuales, anuales o conforme a lo pactado entre las Partes. El Cliente autoriza a NeuronUP a gestionar los cobros según el método seleccionado.

6.4 Datos de facturación

El Cliente debe mantener actualizados sus datos de facturación en el área de administración de la Plataforma y asumirá los gastos por errores o impagos. Las facturas estarán disponibles online y se enviarán por medios electrónicos.

6.5 Costes por impago

En caso de impago, el Cliente asumirá los costes y NeuronUP podrá suspender el Plan hasta que se regularice la situación. Si el impago continúa tras el aviso, el Plan se cancelará definitivamente y se perderá el acceso a los datos.

6.6 Revisión del precio

La cuantía de los precios aplicables a los Planes contratados podrá ser objeto de revisión en cualquier momento por parte de NeuronUP. El ajuste del precio refleja circunstancias como cambios en los Planes y en las características de los productos; cambios en los costes de producción, de las licencias, de los costes de provisión técnica, de distribución de nuestro servicio y otros costes de ventas; cambios en la administración y otros costes generales como las tasas, los impuestos, las contribuciones, los gravámenes y las certificaciones, entre otros; y los cambios en el negocio o en el contexto económico o por motivos de seguridad, legales o normativos.

Se notificará al Cliente con al menos con 15 días de antelación. Si el Cliente no acepta dicho cambio, puede cancelar el Plan sin necesidad de pagar cantidad adicional alguna, mientras mantenga su cuota abonada. Al finalizar el periodo de pago en curso, se dará por finalizada la relación contractual y, por lo tanto, causará baja su servicio si se mantuviera en su no aceptación del nuevo precio.

6.7 Uso fraudulento de la versión de prueba gratuita

Si se detecta uso fraudulento de la versión de prueba gratuita de acceso a la Plataforma, se dará de baja el acceso a la misma. NeuronUP no asume ninguna responsabilidad por las pérdidas de datos que se pudieran producir como consecuencia de dicha baja.

7. Obligaciones y responsabilidades de las partes

7.1 Principios de actuación y buenas prácticas contractuales

Ambas partes se comprometen a cumplir con estas Condiciones en todo momento conforme a la ley, a la buena fe y a las buenas prácticas comerciales, actuando con la máxima diligencia, honestidad y respeto mutuo.

7.2 Compromiso de disponibilidad del servicio

NeuronUP prestará el servicio contratado con todos los medios razonables a su alcance para garantizar su disponibilidad y correcto funcionamiento, salvo causas técnicas, tareas de mantenimiento programado, fuerza mayor o incidencias ajenas a su control.

7.3 Responsabilidad ante indisponibilidad de la Plataforma

El Cliente acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de la Plataforma debido a la posibilidad de problemas en la red de Internet, averías en los equipos, servidores y otras posibles contingencias imprevisibles y ajenas a NeuronUP. Si la interrupción del servicio es superior a 24 horas continuadas por causas imputables a NeuronUP, el Cliente tendrá derecho a la devolución proporcional del precio correspondiente al periodo afectado.

7.4 Interrupción por mantenimiento o mejora de la Plataforma

NeuronUP podrá interrumpir temporalmente el servicio por motivos de mantenimiento o mejora, avisando al Cliente con al menos 72 horas de antelación salvo en casos de urgencia.

7.5 Uso responsable y ético del Plan contratado y de la Plataforma

El Cliente es responsable de utilizar el Plan contratado y la Plataforma de forma legal, leal y ética, actuando siempre con respeto hacia la otra parte y a terceros y se compromete a mantener un estándar de conducta basado en la consideración recíproca y no utilizar el Plan contratado y la Plataforma ni los planes para fines ilícitos, ni a exceder los límites técnicos establecidos.

7.6 Uso contrario a las Condiciones

NeuronUP podrá limitar, suspender o cancelar el acceso a la Plataforma si detecta un uso fraudulento, ilegal o contrario a estas Condiciones, previa notificación al Cliente, salvo en casos de urgencia o cumplimiento legal.

7.7 Limitación de la responsabilidad por causas inimputables a NeuronUP

NeuronUP no será responsable de daños o pérdidas causados por incidencias ajenas a su control, como fallos de proveedores externos, problemas de red, ataques informáticos, uso indebido de la Plataforma por parte del Cliente, incumplimiento de las obligaciones contractuales del Cliente, por no cumplir los Planes con las expectativas del Cliente o cualesquiera otros perjuicios producidos por el funcionamiento normal de los servicios.

7.8 Responsabilidad por daños directos

La responsabilidad de NeuronUP por daños directos estará limitada, en cualquier caso, al importe abonado por el Cliente en los últimos doce meses.

7.9 Responsabilidad por daños indirectos

NeuronUP no será responsable en ningún caso de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de datos, interrupción de negocio o perjuicios derivados del uso o imposibilidad de uso de la Plataforma.

7.10 Derecho del consumidor

Estas Condiciones están dirigidas a profesionales y empresas. Si el Cliente actúa como consumidor, se aplicarán las normas de protección al consumidor que correspondan.

8. Fuerza mayor

8.1 Exoneración de responsabilidad por fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable si no puede cumplir el Contrato por causas de fuerza mayor, es decir, en situaciones imprevistas e inevitables fuera de su control.

8.2 Notificación y actuación en caso de fuerza mayor

La Parte afectada deberá avisar a la otra en un plazo máximo de 48 horas desde que tenga conocimiento del suceso de la causa de fuerza mayor e intentar retomar el servicio.

8.3 Cancelación del Contrato por fuerza mayor

Si la situación dura más de dos meses, cualquiera de las partes podrá cancelar el Contrato sin derecho a indemnización.

9. Propiedad intelectual

9.1 Titularidad de los derechos

NeuronUP es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Plataforma, los Planes, los contenidos, los recursos y los resultados generados por herramientas de IA, siempre que sean protegibles por ley y exista intervención humana relevante. Si la ley no reconoce derechos de autor sobre resultados generados solo por IA, las partes acuerdan que su uso y explotación corresponderá contractualmente a NeuronUP.

9.2 Elementos de terceros protegidos por derechos de propiedad intelectual

NeuronUP garantiza contar con los permisos necesarios para usar elementos de terceros protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial.

9.3 Limitación de los derechos del Cliente

El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad ni licencia sobre la Plataforma, los contenidos o los recursos, salvo el derecho de uso necesario para cumplir el Contrato y solo durante su vigencia.

9.4 Restricciones sobre el uso del contenido

No se concede al Cliente ninguna licencia, cesión, transmisión, alteración, reproducción, distribución o comunicación pública sobre los contenidos sin autorización expresa y por escrito de NeuronUP o de los titulares correspondientes.

9.5 Acceso sin cesión de derechos de propiedad intelectual

El acceso a la web, la Plataforma, los Planes, los contenidos y los recursos no otorga al Cliente ningún derecho de propiedad intelectual ni de explotación, alteración o comercialización.

9.6 Licencia de uso limitada

NeuronUP concede al Cliente una licencia de uso limitada, no exclusiva y no transferible de la Plataforma, los planes y la documentación, solo bajo los términos de este Contrato y durante su vigencia.

9.7 Extensión de los derechos

Los derechos concedidos se aplican también a cualquier actualización, modificación o extensión de la Plataforma y los Planes.

9.8 Contenidos aportados por el Cliente

Si el cliente aporta contenidos o datos a la Plataforma, garantiza que dispone de los derechos necesarios y autoriza a NeuronUP a usarlos con el fin de prestar el servicio.

9.9 Responsabilidad por uso indebido

En caso de que, como consecuencia del uso del producto por parte del Cliente, se produjera una vulneración de derechos de propiedad intelectual, industrial o de cualquier otros derechos o intereses legítimos, el Cliente asumirá la responsabilidad que pudiera derivarse de tal situación, exonerando a NeuronUP de cualquier reclamación de terceros relacionada con este motivo.

9.10 Responsabilidad por incumplimiento de derechos de propiedad intelectual

Si una de las partes incumple la normativa de propiedad intelectual o industrial, la otra parte quedará exonerada de cualquier responsabilidad, reclamación, daño o sanción derivada de dicho incumplimiento, salvo que haya colaborado, consentido o se haya beneficiado del mismo. En caso de recibir una reclamación relacionada con este asunto, la parte afectada deberá notificarlo a la otra parte de forma inmediata.

10. Confidencialidad

10.1 Compromiso de confidencialidad

Toda información o documentación que cualquiera de las partes aporte a la otra en desarrollo y ejecución de presentes Condiciones se considerará confidencial y exclusiva de quien lo aporte y no podrá comunicarse a terceros sin su consentimiento.

10.2 Supuestos de exclusión

Las partes excluyen de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada a terceros por la parte que la posea, aquella que se convierta en pública, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes, con una resolución judicial o con acto imperativo de autoridad competente y aquella que sea obtenida por un tercero que no se encuentre bajo la obligación de confidencialidad alguna.

10.3 Duración de la obligación

Esta obligación de confidencialidad persiste hasta dos años después de finalizar las mencionadas Condiciones.

10.4 Derechos sobre la información

Ninguna de las partes adquirirá derechos sobre la información confidencialidad de la otra parte.

10.5 Autorización del Cliente para el uso del logotipo y nombre como referencia comercial

El Cliente faculta expresamente a NeuronUP para que pueda anunciar públicamente que forma parte de su cartera de clientes, tanto en comunicaciones en prensa como en eventos, foros públicos, congresos, etc. con fines de publicidad y marketing y que pueda usar el nombre y logotipo del Cliente en su documentación comercial.

10.6 Incumplimiento de la obligación

El incumplimiento de la obligación de confidencialidad dará derecho a la parte afectada a reclamar la indemnización de los daños y perjuicios causados, así como la adopción de medidas para evitar la divulgación o uso indebido de la información confidencial.

11. Uso de la inteligencia artificial (IA)

11.1 Finalidad del uso de la IA

NeuronUP utiliza tecnologías de IA en el marco de sus actividades con el objetivo de optimizar procesos y mejorar la calidad del servicio ofrecido al Cliente.

11.2 Información al Cliente

El Cliente será informado de:

- A. Los sistemas de IA empleados, su finalidad y funcionamiento básico.
- B. Los límites conocidos y márgenes de error de dichos sistemas.
- C. Las medidas adoptadas para garantizar la calidad de los datos y mitigar sesgos.

11.3 Tratamiento de datos personales con IA

Si el uso de IA implica tratamiento de datos personales, se aplicarán las garantías de la normativa vigente en materia de protección de datos y del artículo 10 del Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, de Inteligencia Artificial. El Cliente podrá solicitar supervisión humana de decisiones automatizadas.

11.4 Compromiso de seguridad y supervisión

NeuronUP mantendrá documentación técnica actualizada de los sistemas de IA, realizará evaluaciones de riesgo periódicas y notificará incidentes graves a las autoridades competentes.

12. Protección de datos de carácter personal

12.1 Qué datos personales trata NeuronUP

En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, NeuronUP informa de que a través de la Plataforma se tratarán datos personales de Clientes y de los distintos perfiles que operan en la misma.

12.2 Como responsable del tratamiento

NeuronUP tratará datos personales de Clientes en calidad de responsable del tratamiento, cuya finalidad será la gestión y administración de la relación contractual establecida, así como el envío de información comercial relativa a productos y servicios ofrecidos actualmente y en el futuro por NeuronUP. Esa información incluye comunicaciones publicitarias y promocionales a través de los medios proporcionados por el Cliente. La base jurídica para el tratamiento de sus datos personales es la ejecución del Contrato, así como el interés legítimo y consentimiento para el envío de información comercial.

12.3 Como encargado del tratamiento

NeuronUP tratará datos personales de los distintos perfiles en calidad de encargado del tratamiento, es decir, como entidad externa al responsable del tratamiento, prestando el servicio de plataforma web de neurorrehabilitación (gestor de pacientes: altas, bajas, informes, tratamientos, ejercicios para procesos de rehabilitación y estimulación cognitivas, etc.) y gestión de las consultas y estudios realizados por NeuronUP con objeto de verificar y promover el conocimiento de evidencias científicas tras el uso de NeuronUP. NeuronUP.

Los perfiles podrán ser administradores y/o profesionales o usuarios finales que deberán introducir en la aplicación los siguientes datos personales.

- A. **Administradores:** correo electrónico, nombre y apellido.
- B. **Profesionales:** correo electrónico, nombre y apellido y cargo profesional si procede.
- C. **Usuarios finales** (pacientes, estudiantes u otros): nombre y apellido, diagnóstico(s), sexo, país de residencia, fecha de nacimiento, lengua materna, nivel educativo, mano dominante, estado anímico y calidad de sueño. No obstante, todos estos datos son opcionales y se introducirán a elección y por el Profesional. El usuario final puede ser identificado mediante un código sin necesidad de introducir datos personales.

Estos datos serán tratados como Responsable del tratamiento por cada Cliente con la finalidad de brindar los servicios médicos y/o terapéuticos contratados. El Cliente garantiza haber informado adecuadamente a los Profesionales y a los Usuarios finales del tratamiento de sus datos personales. El Cliente garantiza haber obtenido el consentimiento de los usuarios finales para el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

12.4 Contrato de encargado del tratamiento

NeuronUP tiene firmado un contrato de acceso a datos por cuenta de terceros con cada Cliente en los términos indicados en el Anexo I del presente documento, en el que se regula el acceso que tiene NeuronUP a los datos personales de los perfiles por la prestación de los servicios establecidos en el párrafo anterior.

12.5 Información sobre uso de IA

Si el Cliente hace uso de las herramientas IA que proporciona la Plataforma, garantiza que supervisará los resultados obtenidos de la IA y que informará al usuario final del uso de estas herramientas.

12.6 Cesiones y transferencias internacionales

Los datos recabados no se cederán a terceros ni se realizarán transferencias internacionales salvo obligación legal o que medie un consentimiento expresamente prestado. En transferencias autorizadas, se usarán Cláusulas Contractuales Tipo (SCC) u otros mecanismos válidos.

12.7 Derechos de los interesados

El Cliente podrá ejercer en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, así como su derecho a solicitar la limitación del tratamiento o a realizar la portabilidad de sus datos. El usuario final deberá ejercer los anteriores derechos ante el Cliente (responsable del tratamiento), quién deberá responder en un máximo de 30 días. NeuronUP colaborará técnicamente con el Cliente para atender las solicitudes. Asimismo, el Cliente y el usuario final tienen derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos como Autoridad de Control.

12.8 Acceso de técnicos de NeuronUP

El Cliente autoriza, cuando sea necesario, el acceso remoto de técnicos de NeuronUP para tareas de mantenimiento, garantizando la confidencialidad y el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

12.9 Responsabilidad por incumplimiento

El incumplimiento de la normativa de protección de datos por cualquiera de las partes (como tratar datos de salud sin base legal o no proteger la confidencialidad de sus credenciales de acceso, no realizar copias de seguridad de su información, no mantener la veracidad de sus datos u otro incumplimiento) exime a la parte cumplidora de responsabilidad, sin perjuicio de su deber de notificación a la Agencia Española de Protección de Datos.

12.10 Política de privacidad

Lo no previsto expresamente en la presente cláusula se regirá y completará por lo establecido en la política de privacidad vigente de NeuronUP, disponible en <https://neuronup.com/aviso-legal/#politicaprivacidad>, que forma parte integrante del presente contrato. Dicha política de privacidad recoge información adicional sobre el responsable del tratamiento, finalidades, bases jurídicas, destinatarios, plazos de conservación, derechos de los interesados y procedimientos para su ejercicio, así como las medidas de seguridad aplicables. El Cliente declara haber leído y aceptado la política de privacidad publicada en la web de NeuronUP.

13. Modificación

13.1 Modificaciones unilaterales

NeuronUP podrá modificar estas Condiciones para mejora del servicio, por motivos técnicos, legales, operativos o necesidades empresariales justificadas.

13.2 Notificación y plazo de reacción

NeuronUP comunicará los cambios sustanciales al Cliente por correo electrónico y/o publicación en la Plataforma y/o web con al menos 15 días de antelación. El cliente dispondrá de 15 días naturales desde la notificación para resolver el Contrato si no acepta las nuevas Condiciones. Si el Cliente no comunica su oposición en ese plazo, se entenderá que acepta los cambios.

13.3 Publicación de condiciones y planes

Las Condiciones y detalles comerciales y precios de los Planes estarán disponibles en la web de NeuronUP, indicando la fecha de la última revisión.

14. Cesión

14.1 Cesión por el Cliente

El Cliente no podrá ceder sus derechos u obligaciones a terceros sin consentimiento por escrito de NeuronUP, salvo reestructuraciones internas (fusiones, escisiones).

14.2 Subcontratación por NeuronUP

NeuronUP podrá subcontratar total o parcialmente la prestación del servicio, manteniendo en todo caso la responsabilidad frente al Cliente por los incumplimientos de los subcontratistas.

15. Limitación de garantía y de responsabilidad

15.1 Exclusión de responsabilidad

NeuronUP no será responsable por:

- A. Daños indirectos (lucro cesante, pérdida de datos o interrupción de negocio).
- B. Incumplimientos derivados de fuerza mayor o causas ajenas a su control.
- C. En ningún caso la responsabilidad total superará el importe anual abonado por el Cliente.

15.2 Responsabilidad por dolo o negligencia grave

Esta limitación no aplicará en caso de dolo, negligencia grave o incumplimiento de obligaciones esenciales del Contrato.

16. Legislación aplicable y resolución de conflictos

16.1 Ley aplicable

Este Contrato se regirá por la legislación española.

16.2 Mediación previa

En caso de conflicto, las partes se comprometen a intentar una solución mediante mediación (Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles) en un plazo máximo de 60 días naturales. Si la mediación fracasa, podrán acudir a la vía judicial.

16.3 Competencia judicial

Ambas partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Logroño, con renuncia expresa a cualquier otro fuero.

Anexo I: Contrato de encargo de tratamiento

1. Objeto del encargo

El presente Anexo regula las condiciones en que la empresa NEURONUP, S.L. (en adelante, Encargada del tratamiento) tratará los datos personales por cuenta del Cliente (en adelante, Responsable del tratamiento), de conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD) y el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2028, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD).

2. Duración

La duración del presente tratamiento se realizará durante la vigencia del Contrato y mientras la Encargada del tratamiento conserve datos por encargo del Responsable del tratamiento.

3. Naturaleza

La Encargada del Tratamiento realizará, entre otras, las siguientes operaciones sobre los datos personales:

- Registro de la información facilitada por el Responsable o los propios interesados.
- Organización, estructuración y conservación en sistemas informáticos bajo su control (sitios de hosting, copias de seguridad y servicios en la nube).
- Consulta y uso de los datos estrictamente necesarios para prestar los servicios contratados (atención al cliente, soporte técnico o gestión de la plataforma).
- Comunicación o habilitación de acceso a subencargados o terceros autorizados cuando sea imprescindible para la prestación del servicio, siempre con las garantías exigidas por el RGPD.
- Limitación, anonimización, supresión y destrucción de los datos una vez alcanzada la finalidad o transcurridos los plazos legales de conservación.

4. Finalidad del tratamiento

La finalidad del tratamiento es la prestación del servicio de plataforma web para la rehabilitación y estimulación cognitiva, gestionando a los usuarios finales mediante la emisión de altas, bajas, informes, tratamientos, ejercicios... Así como el mantenimiento de la aplicación para una mejora continua de la usabilidad de la misma y la gestión de las consultas y estudios realizados por NeuronUP con objeto de verificar y promover el conocimiento de evidencias científicas tras el uso del software y la realización de proyectos de investigación y desarrollo continuos, gráficas de evolución y uso de la inteligencia artificial.

5. Base jurídica del tratamiento

La base jurídica del tratamiento es:

- La ejecución de un contrato.
- El interesado o bien con el consentimiento del interesado o por contrato autoriza al Responsable del tratamiento, es decir, al Cliente de NeuronUP.
- El cumplimiento de una obligación legal aplicable al Responsable del tratamiento.
- La satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el Responsable del tratamiento.

6. Datos que va a tratar la Encargada del tratamiento

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del contrato de encargo y, en su caso, el interés legítimo, la Encargada del tratamiento trata los datos de carácter personal de los que el Cliente es responsable:

6.1 Respetto de los usuarios finales (pacientes, estudiantes u otros):

La aplicación ofrece la posibilidad de codificar los datos del usuario, y dependiendo de si el Responsable del tratamiento hace uso o no de esta opción, la visualización de los datos de los usuarios es distinta, tal y como se describe a continuación.

6.1.1 Visualización con código

a) Campos obligatorios

- Código.
- De carácter identificativo: IP.

b) Campos opcionales

- De carácter identificativo: país de residencia.
- Especialmente protegidos: salud e historial clínico (diagnósticos, anamnesis, observaciones, test, evaluaciones, tratamientos, etc.).
- De características personales: sexo, lengua materna, fecha de nacimiento, mano dominante.
- Académicos y profesionales: educación.

6.1.2 Visualización sin código

a) Campos obligatorios

- De carácter identificativo: nombre y apellidos, IP.

b) Campos opcionales

- De carácter identificativo: NIF, dirección postal, fotografía, teléfono, país de residencia.
- Especialmente protegidos: salud e historial clínico (diagnósticos, anamnesis, observaciones, test, evaluaciones, tratamientos, etc.).
- De características personales: estado civil, familia, fecha y lugar de nacimiento, edad, sexo, lengua materna, mano dominante.
- De circunstancias sociales: situación familiar, aficiones y estilos de vida.
- Académicos y profesionales: formación, historial laboral.
- De personas de contacto: tutor legal, representante: nombre y apellidos, email, teléfono.
- Otros: cualquier otro dato que introduzca el profesional.

6.1.3 Cualquier visualización, con o sin código, de carácter obligatorio

- Login (sesiones en remoto).
- Estado anímico (evaluación).
- Calidad del sueño (evaluación).

6.2 Respeto de los usuarios profesionales:

a) Campos obligatorios

- De carácter identificativo: nombre y apellidos, login, e-mail, IP.

b) Campos opcionales

- De carácter identificativo: fotografía, teléfono.
- Académicos y profesionales: cargo.

7. Categoría de interesados

- Pacientes, estudiantes y usuarios.
- Empleados profesionales.
- Representante legal del Cliente.

8. Obligaciones de la Encargada del Tratamiento

La Encargada del tratamiento y todo su personal se obliga a:

1. Utilizar los datos personales a los que tenga acceso sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios o distintos de los establecidos en el contrato.

2. Tratar los datos de acuerdo a las instrucciones del Responsable del tratamiento. Si la Encargada del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe la normativa en la materia, informará inmediatamente al Responsable del tratamiento.
3. No comunicar, divulgar o ceder los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Responsable del tratamiento o en los supuestos legalmente admisibles.
4. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice el contrato.
5. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
6. Mantener a disposición del Responsable del tratamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
7. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
8. Asistir al Responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de los usuarios:
 - A. Acceso, rectificación, supresión y oposición.
 - B. Limitación del tratamiento.
 - C. Portabilidad de los datos.
 - D. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

En estos casos, la Encargada del tratamiento comunicará por correo electrónico al Responsable del tratamiento de forma inmediata y en ningún caso más allá del 3 días laborables siguientes al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

Corresponde al Responsable del tratamiento facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos. Es decir, el cliente o profesional que comunique los datos personales de un tercero a NeuronUP deberá informar adecuadamente y responderá ante éste de esta obligación establecida en el RGPD.

9. Llevar, por escrito, un registro de actividades de tratamiento, que contenga todos los apartados establecidos en el RGPD.
10. Notificar al Responsable del tratamiento, en el menor tiempo posible, de las violaciones de seguridad de los datos de carácter personal a su cargo de las que tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación del incidente a las Autoridades de Control.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que comporte un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. La notificación de una violación de seguridad seguirá el procedimiento al efecto por la normativa vigente en la materia y contendrá, como mínimo, la información establecida en dicha normativa.

11. Dar apoyo al Responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y en la realización de las consultas previas a la Autoridad de control, cuando proceda, y poner a disposición del Responsable del tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el Responsable del tratamiento u otro auditor autorizado por él, sin menoscabar secreto empresarial de NeuronUP.
12. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios de la Encargada del tratamiento.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable.

Corresponde a la Encargada del tratamiento regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado del tratamiento quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, etc.) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas.

En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, la Encargada del tratamiento inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

13. Implantar las medidas de seguridad o mecanismos para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico y verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

9. Obligaciones del Responsable del Tratamiento

Elaborar la cláusula legal que cumpla con el deber de informar al afectado y recabar su consentimiento para el tratamiento de datos.

Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos y del presente contrato.

10. Transferencias internacionales

NeuronUP de manera auxiliar a la gestión de su plataforma y del desarrollo de su actividad utiliza servicios de proveedores a los que comunica datos (como encargados de tratamiento) con domicilio fuera del Espacio Económico Europeo, realizándose una transferencia internacional de datos; eso significa que las leyes de estos países pueden diferir de las europeas en cuanto a reconocimiento de derechos o la existencia de una autoridad de control que gestione o se responsabilice en esta materia. La lista de proveedores se puede consultar en <https://www.neuronup.com/avisolegal/#cesiones>. La base de legitimación para hacer estas transferencias es el consentimiento del cliente plasmado en el contrato, al aceptar la política de privacidad, en la que se indican los proveedores y cómo consultar sus políticas. Todas las novedades sobre esta materia NeuronUP las publicará en <https://www.neuronup.com/es/privacy-policy#privacy-policy>.

11. Plazo de conservación

Los datos se conservarán mientras se mantenga el Contrato vigente. En el caso de uso de los datos para investigación y mejora de la Plataforma, una vez anonimizados, se mantienen de manera indefinida salvo que el cliente previo a la finalización del contrato los borre de la aplicación. Una vez finalice el presente contrato, el responsable de tratamiento debe borrar toda la información almacenada en el mismo.

12. Medidas de seguridad

NeuronUP se encuentra certificada en la ISO/IEC 27001:2022, cumpliendo con todos los requisitos requeridos para el mantenimiento de este estándar, con el objetivo principal de asegurar la confidencialidad, integridad y la disponibilidad de la información. Además de las obligaciones ya mencionadas, la Responsable del tratamiento cumple con todas las medidas de seguridad (técnicas y organizativas) exigidas por el RGPD y la LOPDGDD, entre ellas:

- Nombramiento de un Delegado de Protección de Datos, con quien se puede contactar a través del correo electrónico lopdp@neuronup.com
- Análisis y gestión de riesgos en materia de protección de datos.
- Informes de protección de datos desde el diseño y por defecto.
- Políticas en materia de protección de datos.
- Se establece el uso de contraseñas para el acceso a los datos y su correspondiente Política de contraseñas.
- Revisión y actualización de políticas de seguridad de la información y protección de datos.
- Gestión de cambios, altas y bajas. Actualización de las credenciales de acceso lógico periódicamente. Se definen los perfiles de usuarios estableciendo diferentes niveles de privilegios

para cada finalidad de tratamiento de datos según el trabajo desarrollado por cada usuario. Entre ellos existirán perfiles de administración para la instalación y configuración de los sistemas.

- Definición de las funciones y obligaciones del personal.
- Procedimiento para la notificación y comunicación de las violaciones de seguridad de los datos.
- Controles de acceso lógico.
- Procedimientos de realización de copias de respaldo y recuperación.
- Antivirus para la protección contra código malicioso.
- Mantenimiento de equipos y Gestión de actualizaciones de software.
- Restricciones en la instalación de software solo a personal autorizado.
- Transmisión cifrada a través de comunicaciones públicas o inalámbricas.
- Cifrado de los datos en reposo.
- Seguridad en la conexión a redes de comunicación.
- Gestión de terceros
 - Contratos, acuerdos de nivel de servicio, etc.
 - Selección responsable de la contratación de servicios en la nube.
- Registro y gestión de incidencias.
- Inventario de activos.