Condiciones del servicio y licencia de datos para marcas

Versión 0.9.0, de 11 de octubre de 2026
mercamap.com/legal/archive/portal-terms/0.9.0

1. Partes y objeto

1.1 El prestador. El servicio lo presta **Iñigo Escribano Calvo**, persona física (en adelante, «nosotros» o «el prestador»), NIF 72725776Y, con domicilio en Portichol 83, 03670 Monforte del Cid (Alicante), correo electrónico legal@mercamap.com (Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI), art. 10.1). Está prevista la constitución de una sociedad limitada unipersonal que sucederá al prestador en este contrato (cláusula 19.3); cuando ocurra, sus datos sustituirán a los anteriores en mercamap.com/legal y se lo comunicaremos al cliente.

1.2 El cliente. El cliente es la empresa, el empresario individual o la entidad (el «cliente») que abre una cuenta de **MercaMap para marcas** (el «servicio» o el «portal») y contrata en el marco de su actividad empresarial o profesional. El cliente **no es consumidor** (art. 3, a contrario, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, TRLGDCU): no se aplican las normas de protección de consumidores y usuarios y, en particular, no existen derecho de desistimiento ni fuero del consumidor. Quien acepta estas condiciones en nombre del cliente declara tener poder suficiente para obligarlo.

1.3 El servicio. El servicio da acceso, a través de mercamap.com y según el plan contratado (Anexo A), a datos observados sobre la presencia de productos en supermercados de España: presencia por tienda, cadena y provincia; emplazamiento (pasillo, lado, tramo, zona), nivel de estante y altura; número de caras (facings) indicativo; precios y promociones observados; mapas de tienda y una vista tridimensional esquemática; cambios semana a semana; y exportaciones. Los datos derivan de recorridos de mapeo que realizan personas independientes (los «mapeadores») con la app MercaMap, bajo sus propias condiciones (mercamap.com/legal/mapeadores): la app pixela de forma irreversible a las personas en el propio teléfono y de las imágenes se extraen datos de productos y de estanterías. Según el plan (Anexo A), el servicio incluye además la **evidencia**: fotogramas de estanterías de recorridos aceptados, ya pixelados, mostrados en un visor privado con el recuadro del producto del cliente y, en los planes con recorridos, la vista de la tienda fotograma a fotograma, con su posición en el plano (cláusula 6.8). Según el plan, el servicio incluye también un **módulo de campo** con el que el cliente organiza a su propio equipo (cláusula 3.6 y Anexo D): incidencias de lineal abiertas por los datos observados y por las comprobaciones de su equipo, visitas y agendas, comprobaciones puntuales, campañas, material, pedidos y entregas, comentarios y cuadros de mando; está en preparación mientras mercamap.com/brands/pricing no lo presente como disponible (Anexo A.9). **El servicio nunca incluye imágenes originales sin pixelar ni imágenes de personas**, ni datos sobre personas distintas de los miembros del cliente y de lo que el propio cliente registre (cláusula 6.9), ni la identidad, el recorrido completo o la hora de ningún mapeador: la fecha más fina de un dato observado es la semana ISO, y solo lo que registra el equipo del propio cliente lleva día y hora (cláusula 7.7).

1.4 Documentos. Estas condiciones se completan con el pedido o la carta de piloto firmados por el cliente, con los Anexos A (planes y precios), B (programa piloto), C (atribuciones) y D (tratamiento por cuenta del cliente en el módulo de campo), con la política de privacidad (mercamap.com/privacidad) y con la página de atribuciones (mercamap.com/legal/atribuciones). El orden de prelación es el de la cláusula 19.5.

1.5 Idioma. El texto en español es el vinculante. La versión en inglés es una traducción de cortesía.

2. Definiciones

- **Cuenta**: el espacio del cliente en el portal, que corresponde a una sola persona jurídica (o empresario individual) o a una unidad de negocio de ella identificada en el pedido.
- **Administrador**: la persona que gestiona la cuenta en nombre del cliente: invita y retira miembros, elige los packs y recibe las comunicaciones del contrato.
- **Miembro**: cada persona con acceso a la cuenta, incluidos los administradores y los miembros de campo. Cada miembro ocupa un puesto, salvo los miembros de campo, que ocupan un puesto de campo.
- **Módulo de campo**: las funciones con las que el cliente organiza el trabajo de su propio equipo en el portal y en la app MercaMap: incidencias de lineal, visitas y rutas, comprobaciones puntuales, campañas, material, pedidos y entregas, comentarios y cuadros de mando (cláusulas 1.3 y 3.6; Anexo A.9).
- **Puesto de campo**: el acceso de un miembro de campo al módulo de campo. No cuenta como puesto del plan: solo da acceso a las páginas del módulo de campo y al modo equipo de la app.
- **Miembro de campo**: el empleado o el agente externo que el cliente designa para un puesto de campo (cláusula 3.6).
- **Modo equipo**: el modo de la app MercaMap en que trabaja un miembro de campo mientras su puesto de campo está activo (cláusula 3.6).
- **Incidencia de lineal**: un hecho sobre un producto o una categoría en una tienda que pide una actuación (por ejemplo, una referencia esperada que no se observa, otro nivel de estante, menos caras, un precio fuera de la banda del cliente o una promoción sin colocar), con sus pruebas, abierto por los datos observados, por una comprobación puntual o por el cliente (cláusula 7.7).
- **Comprobación puntual**: unas pocas fotos de un tramo de lineal que un miembro de campo toma con la app y que nuestros sistemas leen (cláusulas 7.7 y 11.6).
- **Contenido del cliente**: lo que el cliente y sus miembros escriben, suben, importan o captan en el servicio (cláusula 6.9).
- **Confirmación de la tienda**: la constancia de que un establecimiento aceptó o rechazó una propuesta del cliente, o recibió una entrega, con el motivo o la firma que el cliente registra (cláusula 7.8).
- **Albarán**: el documento de entrega del cliente que el módulo de campo numera y genera cuando un miembro de campo entrega mercancía (cláusula 7.8).
- **Pack de categoría**: cada uno de los conjuntos fijos de categorías de producto que enumera el Anexo A.4. Lo que el cliente contrata se mide en packs.
- **Datos observados**: los datos derivados de los recorridos de mapeo que el servicio pone a disposición del cliente: presencia, emplazamiento, nivel de estante, caras, precios y promociones observados, mapas de tienda, cambios y las métricas que de ellos se calculan. Son hechos observados y fechados por semana ISO, no mediciones continuas.
- **Marcas propias**: las marcas del cliente cuya titularidad o licencia haya acreditado en el alta (cláusula 3.2). Sus productos se muestran con todo el detalle que permita el plan, sin límite de número dentro de los packs contratados.
- **Marcas competidoras**: las demás marcas presentes en las secciones y categorías donde están las marcas propias. De ellas el servicio muestra solo información a nivel de marca (nombre, cuota de referencias, cuota de caras indicativa, precio mediano observado); nunca el detalle por producto.
- **Semana ISO**: la semana del calendario ISO 8601, de lunes a domingo, en la zona horaria Europe/Madrid. Es la unidad de fecha de todos los datos observados.
- **Piloto**: el programa gratuito y por invitación del Anexo B.
- **Planes**: las modalidades de pago Brand, Pro, Pro Nacional y Enterprise del Anexo A, con sus límites de packs, puestos, historial, exportaciones y soporte.

- **Créditos de cobertura**: un posible producto futuro por el que un cliente financiaría recorridos adicionales en tiendas de su interés. **No se ofrece** en esta versión y queda reservado para una versión posterior de estas condiciones; ninguna petición del cliente se convierte en una misión, un encargo ni un objetivo para los mapeadores.

3. Alta y cuentas

3.1 Por invitación. El acceso se abre por invitación nuestra, tras la solicitud del cliente en mercamap.com/brands o por correo a marcas@mercamap.com. Podemos rechazar una solicitud sin indicar el motivo, en particular mientras la capacidad de los packs sea limitada.

3.2 Verificación. Antes de abrir la cuenta comprobamos la identidad de la empresa y las marcas que reclama como propias con, al menos: (a) un correo electrónico de dominio corporativo del cliente, no de un proveedor de correo gratuito; (b) su NIF o CIF; y (c) la carta de piloto o el pedido firmados por una persona con poder. Podemos pedir pruebas adicionales de la titularidad o licencia de una marca (registro en la OEPM o la EUIPO, contrato de licencia) y retirar de la cuenta una marca cuya reclamación no se acredite. El cliente responde de la veracidad de lo que declara.

3.3 Miembros. Los administradores invitan a los miembros por correo electrónico, dentro del número de puestos del plan, y a los miembros de campo, dentro de sus puestos de campo (cláusula 3.6). Cada miembro acepta estas condiciones al activar su acceso y queda vinculado por ellas en lo que le concierne; el cliente responde de los actos de sus miembros. Las credenciales de acceso son personales e intransferibles: no se comparten ni se usan por más de una persona. El acceso se realiza con un código de un solo uso enviado al correo del miembro o, en el plan Enterprise, con el proveedor de identidad del cliente (SSO).

3.4 Una cuenta, una entidad. Una cuenta corresponde a una sola persona jurídica o a una unidad de negocio de ella. Un grupo con varias sociedades o unidades que quieran usar el servicio contrata una cuenta por cada una, salvo acuerdo escrito distinto en el plan Enterprise.

3.5 Registro de actividad. Conservamos un registro de las acciones relevantes de cada miembro (acceso, exportaciones, cambios de la cuenta) para la seguridad, el cumplimiento de la licencia de la cláusula 6, el soporte y la facturación (cláusula 11.3).

3.6 Miembros de campo. Dentro de los puestos de campo del plan (Anexos A.2 y A.3), los administradores invitan a los empleados y a los agentes externos que el cliente designe. El miembro de campo acepta estas condiciones en la app al activarse su puesto y queda vinculado por ellas en lo que le concierne. Mientras el puesto está activo, la app funciona solo en **modo equipo**: lo que el miembro de campo registra pertenece a la cuenta (cláusula 6.9), no genera ninguna recompensa, y la persona no puede participar como mapeador hasta que el puesto termine. El cliente retira el puesto en cuanto la persona deje de trabajar para él (cláusula 8.1); lo que registró sigue en la cuenta conforme al Anexo D.

4. Programa piloto

4.1 El piloto es gratuito, por invitación, limitado en duración y en funciones, y no exclusivo para ninguna de las partes. Se rige por estas condiciones y por el Anexo B, que fija su duración, su alcance, los límites de exportación, el calendario de revisiones y la ventana de conversión a un plan de pago.

4.2 Durante el piloto no existe compromiso de disponibilidad (cláusula 12) ni garantía alguna sobre los datos (cláusula 7), y cualquiera de las partes puede terminarlo con 7 días de preaviso. El cliente no paga nada por el piloto ni por ninguna otra prestación anterior a la apertura de los planes de pago (cláusula 5.1).

5. Planes, precios y facturación

5.1 Sin cobro antes de que se abran los planes de pago. Hasta que se abran los planes de pago no se cobra ningún importe por ningún concepto: hasta entonces el servicio se presta únicamente dentro del programa piloto gratuito. Los planes de pago se abren después del piloto, cuando el prestador sea la sociedad prevista en la cláusula 1.1; lo anunciamos en mercamap.com/brands/pricing y por correo electrónico a los administradores. Ninguna solicitud, carta de piloto o reserva anterior genera una obligación de pago.

5.2 Precios. Los precios de los planes y complementos son los del Anexo A y de mercamap.com/brands/pricing en la fecha del pedido. Se expresan en euros **sin IVA**. Al importe se añade el IVA al tipo vigente (Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (LIVA), art. 90.Uno; hoy, el 21 %). Cuando el cliente es un empresario establecido en otro Estado miembro de la Unión Europea e identificado a efectos del IVA, el servicio se entiende prestado en su sede y no está sujeto al IVA español (LIVA art. 69.Uno.1.º), y el cliente autoliquida el impuesto en su Estado (Directiva 2006/112/CE, art. 196); el cliente nos facilita un número de IVA válido. Cuando el cliente es un empresario establecido fuera de la Unión Europea, o en Canarias, Ceuta o Melilla, territorios donde no se aplica el IVA español (LIVA art. 3), y no tiene en el territorio de aplicación del impuesto un establecimiento permanente que sea el destinatario del servicio, el servicio tampoco se entiende prestado en ese territorio (LIVA art. 69.Uno.1.º): no lleva IVA español y la factura lo indica. El plan Enterprise se contrata por presupuesto escrito.

5.3 Periodicidad. Los planes Brand, Pro y Pro Nacional se contratan por meses o por años, con pago por adelantado al inicio de cada periodo; el plan Enterprise, por años. El precio anual ya incluye el descuento por pago anticipado que figura en el Anexo A.5.

5.4 Facturas. Emitimos una factura por cada cobro, con los requisitos del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre (arts. 2 y 6), y de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (art. 29.2.e), en formato electrónico, que el cliente acepta recibir (RD 1619/2012, art. 9), y la ponemos a disposición del administrador en el portal. Desde la fecha en que nos resulte aplicable el reglamento de los sistemas informáticos de facturación y de las facturas verificables (RD 1007/2023), las facturas cumplirán además ese reglamento. Conservamos las facturas y los registros de facturación durante 6 años (Código de Comercio art. 30).

5.5 Medios de pago. Tarjeta o adeudo directo SEPA a través de nuestro proveedor de pagos para los planes Brand, Pro y Pro Nacional; transferencia bancaria contra factura para el plan Enterprise. El adeudo SEPA puede tardar hasta 7 días en confirmarse; el acceso se abre al contratar y se mantiene durante 10 días a la espera de la confirmación.

5.6 Impago. Si un cobro falla o una factura no se paga a su vencimiento, lo comunicamos al administrador y reintentamos el cobro. Transcurridos 14 días desde el aviso, la cuenta pasa a modo de solo lectura durante otros 14 días y después se suspende (cláusula 15). Las cantidades vencidas devengan el interés de demora de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales (art. 7), y la cantidad fija por costes de cobro de su art. 8.1 (40 €), sin necesidad de intimación.

5.7 Cambios de precio. Podemos cambiar los precios del Anexo A para periodos futuros con un preaviso de **30 días** por correo electrónico al administrador. El nuevo precio se aplica en la primera renovación posterior al preaviso; el cliente puede cancelar antes de esa renovación (cláusula 14). Los precios bloqueados en virtud del Anexo A.5 (clientes fundadores) no cambian durante el plazo de bloqueo.

6. Licencia de uso de los datos

6.1 Concesión. Durante la vigencia del contrato concedemos al cliente una licencia **no exclusiva, intransferible y sin derecho de sublicencia** para acceder a los datos observados y a las exportaciones del

plan contratado y para usarlos **en su actividad interna**.

6.2 Usos permitidos. El cliente puede:

- (a) analizar los datos internamente;
- (b) incluirlos, en forma de informes y resúmenes, en la información que da a su propia dirección, a sus accionistas y a sus órganos de administración;
- (c) usarlos para dirigir e instruir a su propia fuerza de ventas y a los agentes externos que trabajen para él, bajo confidencialidad y solo para los productos del cliente;
- (d) compartirlos con sus asesores (auditores, abogados, consultores) sujetos a un deber de confidencialidad, para el servicio que presten al cliente;
- (e) conservar las exportaciones realizadas durante el contrato, dentro de los límites de esta cláusula;
- (f) registrar en el módulo de campo sus propias incidencias, visitas, pedidos, entregas y campañas, y enviar a un establecimiento, si así lo decide, el contenido que crea en él (cláusula 6.9), nunca los datos observados ni los fotogramas;
- (g) tratar los datos con el software y los servicios de inteligencia artificial que use para sus propios fines, también a través de la conexión de la API para asistentes de inteligencia artificial (MCP) cuando exista, siempre que actúen por su cuenta, bajo confidencialidad, y no usen los datos para entrenar modelos que se ofrezcan a otros.

El asistente del portal (cláusula 12.5) no es una de esas herramientas del cliente: lo prestamos nosotros como parte del servicio.

6.3 Usos prohibidos. El cliente no puede:

- (a) revender, alquilar, sublicenciar ni ceder los datos o el acceso al servicio;
- (b) publicarlos o comunicarlos a terceros fuera de los casos de la cláusula 6.2, incluidas otras marcas, distribuidores, cadenas de supermercados y medios de comunicación; el contenido que crea el propio cliente (una propuesta de pedido o de promoción, un comentario dirigido a la tienda) no son datos observados y puede enviarlo a la tienda a la que se refiere (cláusula 6.2.f), mientras que los datos observados y los fotogramas en que se basó siguen sujetos a esta cláusula;
- (c) construir con ellos, en todo o en parte, un conjunto de datos, un producto o un servicio que compita con el servicio o que lo sustituya;
- (d) extraer o reutilizar una parte sustancial de la base de datos por medios distintos de las funciones y exportaciones del plan, incluidos el rastreo automatizado, la descarga masiva y la copia sistemática de pantallas (texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril (LPI), arts. 133.1 y 134.2);
- (e) intentar identificar, localizar o contactar a los mapeadores, o inferir qué persona realizó un recorrido;
- (f) usar los datos para presionar, perseguir, sancionar o perjudicar a cualquier mapeador o establecimiento, o para reclamar a un establecimiento por lo que un mapeador haya observado;
- (g) usar los datos para hacer o difundir afirmaciones denigrantes o comparaciones no permitidas sobre marcas competidoras (cláusula 6.5);
- (h) eliminar las menciones de atribución y de origen de las exportaciones.

6.4 Atribución. Cuando el cliente reproduzca una exportación o parte de ella en un documento, debe conservar las líneas de atribución que la acompañan: la mención de origen de MercaMap y, para los campos del directorio de tiendas (nombre, cadena, dirección y coordenadas), la de OpenStreetMap (ODbL 1.0) y la de IGN CartoCiudad (CC BY 4.0), tal como la exportación las incluye (Anexo C).

6.5 Marcas competidoras. La información sobre marcas competidoras se entrega únicamente a nivel de marca, dentro de las secciones y categorías donde el cliente tiene marcas propias, y describe hechos

observados en lineales abiertos al público. El cliente la usa bajo su responsabilidad y respetando la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal: no puede emplearla para denigrar a un competidor (art. 9) ni en comparaciones públicas que no cumplan los requisitos del art. 10 (bienes de la misma finalidad, comparación objetiva de características esenciales, pertinentes, verificables y representativas). Los datos son observaciones puntuales, no pruebas de la política comercial de nadie.

6.6 Marcas de terceros. Los nombres de productos, marcas y cadenas aparecen en el servicio para identificar lo observado (Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas, art. 37.1.c). Su aparición no implica relación, patrocinio ni aprobación de sus titulares, y el cliente no adquiere derecho alguno sobre ellos.

6.7 Reserva. Todo lo no concedido expresamente queda reservado al prestador (cláusula 9).

6.8 Evidencia y recorridos. Los fotogramas que el servicio muestra (cláusula 1.3) son imágenes de estanterías captadas por mapeadores y pixeladas de forma irreversible en su teléfono antes de subirse; muestran el lineal tal como lo ve cualquier cliente del establecimiento. El cliente puede verlos en el servicio y usar lo que observa en ellos en su actividad interna (cláusula 6.2), con estas reglas:

- (a) **no puede descargarlos, copiarlos, capturarlos ni extraerlos** salvo por las funciones de exportación de su plan, ni publicarlos o comunicarlos a terceros, incluidas las cadenas de supermercados y los medios;
- (b) **no puede intentar identificar** a ninguna persona que pudiera aparecer en ellos ni a quien los captó, ni combinarlos con otros datos con ese fin, y nos avisará en hola@mercamap.com si cree que un fotograma muestra a una persona reconocible, para que lo retiremos;
- (c) los fotogramas de marcas competidoras aparecen solo porque forman parte del lineal y no amplían la cláusula 6.5;
- (d) los fotogramas se muestran mientras respaldan la vista de la tienda o su historial por semanas, dentro del historial del plan (Anexo A) y como máximo durante 13 meses desde su captación (26 semanas en los captados antes del 9 de noviembre de 2026 o bajo una licencia anterior del mapeador), y desaparecen antes si el mapeador, una persona que aparezca en ellos o el establecimiento ejercen los derechos que la política de privacidad y la política para comercios les reconocen;
- (e) las exportaciones de recorridos del plan Enterprise llevan marca de agua y las mismas reglas; además, el cliente **borra los fotogramas de cada exportación, y cualquier copia suya, en la fecha que la exportación indica** (el fin del plazo de la letra (d)) y, si le avisamos de que se ha retirado un fotograma incluido en una exportación, en los **5 días laborables** siguientes al aviso.

6.9 Contenido del cliente. Lo que el cliente y sus miembros escriben, suben, importan o captan en el servicio (incidencias, comentarios, adjuntos, planogramas, fichas de producto, archivos de catálogo, códigos de tienda, tarifas, pedidos, entregas, firmas, campañas y fotos de comprobaciones puntuales: el «contenido del cliente») es del cliente. Nos autoriza a usarlo solo para prestarle el servicio: guardarlo, mostrarlo a los miembros de su cuenta, leer las fotos con nuestros sistemas, entregarlo a los destinos que el cliente configure (cláusula 12.4) y conservarlo durante los plazos de la política de privacidad y del Anexo D. El cliente garantiza que el contenido del cliente:

- es suyo o tiene los derechos necesarios sobre él, y es lícito;
- no contiene imágenes de personas captadas en tiendas ni más datos personales que los que describe el Anexo D;
- solo menciona al personal de un establecimiento por su función o por una referencia, salvo el nombre de quien firma una entrega cuando el cliente decide registrarlo;
- no contiene secretos empresariales de terceros.

Podemos retirar el contenido que infrinja la ley o estas condiciones, avisando al administrador. Sus límites de tamaño y número son los del Anexo A.9. Al terminar el contrato lo devolvemos o lo suprimimos como dice el Anexo D (D.9).

7. Naturaleza de los datos, exactitud y límites

7.1 Hechos observados. Los datos observados describen lo que un mapeador vio en una tienda durante un recorrido concreto, fechado por semana ISO. Los recorridos los realizan personas independientes cuando y donde ellas deciden; **no asignamos tiendas, misiones ni objetivos** a nadie, ni por petición del cliente ni por ningún otro motivo. Por eso no prometemos cobertura de ninguna tienda, cadena o provincia, ni una cadencia de actualización, ni la exhaustividad de ninguna sección. Las tiendas cuyo titular haya pedido la exclusión prevista en mercamap.com/retailers, y las que tengan un informe abierto, no aparecen en el servicio. El módulo de campo organiza solo a las personas del propio cliente: nada de lo que se registra en él pide, mueve ni fecha el recorrido de un mapeador.

7.2 Cómo se muestra la incertidumbre. Cada métrica indica el número de tiendas o referencias en que se basa y, cuando es una proporción, un intervalo de confianza. Por debajo de 30 tiendas la métrica se marca como **«indicativa»**; las caras y los huecos se marcan siempre como indicativos mientras no exista una fase de detección específica. Cada dato muestra su antigüedad (hasta 30 días, de 31 a 90, más de 90) y nada con más de 26 semanas cuenta como vigente. Medimos la precisión de cada campo frente a un conjunto etiquetado a mano y la publicamos en mercamap.com/brands desde la primera medición, actualizada cada trimestre; hasta entonces, toda métrica se presenta como observada e indicativa.

7.3 Precios. Un precio observado es el que mostraba una etiqueta de lineal en la semana indicada, tal como se leyó. No es un precio vigente, no se actualiza de forma continua y no se garantiza: la lectura puede contener errores, la etiqueta puede haber cambiado y el precio puede variar entre tiendas de la misma cadena.

7.4 Lo que no es el servicio. El servicio no contiene datos de ventas, rotación, existencias ni cuotas de mercado, y no sustituye a los paneles de medición de mercado. Las métricas que llamamos «presencia observada» y «cuota de referencias» no son la «distribución numérica» ni la «cuota de mercado» de esos paneles.

7.5 Decisiones del cliente. El cliente decide por sí mismo qué conclusiones extrae de los datos y qué acciones comerciales emprende, y asume sus consecuencias. Recomendamos contrastar cualquier dato con una visita antes de una decisión relevante.

7.6 Fotogramas. Un fotograma muestra un instante de un lineal visto desde donde estaba el mapeador; puede estar movido, cortado o parcialmente tapado, y la posición que se indica en el plano es la estimación de la app. No es prueba de la política comercial de nadie ni de cómo estaba el lineal en otro momento. La cadencia de los recorridos es un objetivo (Anexo A), no una garantía: depende de dónde y cuándo mapean personas independientes (cláusula 7.1), y cada tienda muestra cuánto hace de su último recorrido aceptado.

7.7 Incidencias cerradas por lo observado. Una incidencia de lineal se cierra cuando una observación posterior ya no muestra lo que la abrió. El servicio distingue siempre dos niveles: **«comprobada por tu equipo»**, cuando una comprobación puntual de un miembro de campo ya no lo muestra, y **«comprobada en el siguiente recorrido»**, cuando lo confirma el siguiente recorrido de un mapeador, que puede no llegar (cláusula 7.1). Que un miembro marque una incidencia como hecha es una nota hasta entonces; si no llega ninguna observación, la incidencia puede cerrarse sin comprobar, y así consta. Las dos etiquetas dicen lo que se observó, no que un establecimiento haya cumplido nada, y no son prueba frente a él (cláusulas 6.3.f y 6.5). Lo que registra el equipo del cliente puede llevar día y hora; los datos observados siguen fechados por semana ISO.

7.8 Pedidos, entregas y campañas. Los pedidos, las entregas, los albaranes y las campañas que el cliente prepara en el módulo de campo son documentos del cliente: las ventas son entre el cliente y el establecimiento, y nosotros no vendemos, no facturamos, no cobramos ni entregamos nada. El módulo entrega cada pedido al sistema de gestión empresarial (ERP) del cliente, que es quien factura; no emite ningún documento llamado factura, no calcula impuestos ni importes a pagar y no tramita pagos. Cada

albarán lleva un número de una serie de la cuenta que no se reutiliza, y un albarán anulado se conserva. La firma de la tienda se guarda cifrada en la cuenta y quien firma se identifica por su función o por una referencia, salvo que el cliente registre su nombre. Si un miembro de campo tiene que facturar o cobrar al entregar, lo hace con las herramientas del ERP del cliente. La respuesta de cada tienda a una campaña se registra con su motivo.

8. Obligaciones del cliente

8.1 Uso lícito y seguro. El cliente usa el servicio conforme a la ley, a estas condiciones y a su pedido; protege sus credenciales y las de sus miembros; retira sin demora el acceso de quien deje de trabajar para él; y nos avisa en seguridad@mercamap.com en cuanto sospeche un acceso no autorizado o la pérdida de unas credenciales.

8.2 Declaraciones veraces. El cliente solo reclama como propias las marcas de las que es titular o licenciatario, y nos informa si deja de serlo.

8.3 Integridad del servicio. El cliente no realiza ingeniería inversa, no descompila ni intenta acceder al código, a los modelos ni a la infraestructura del servicio, salvo en los casos en que la ley lo permite sin posibilidad de pacto en contrario (LPI art. 100); no elude los límites técnicos del plan (cuotas de exportación, número de puestos y de puestos de campo, historial, límites del Anexo A.9); no introduce programas dañinos ni carga el servicio de forma que perjudique a otros clientes.

8.4 Exportaciones y API. Las exportaciones y, cuando existan, la API y su conexión para asistentes de inteligencia artificial (MCP) se usan dentro de las cuotas del plan y para los fines de la cláusula 6. Las claves de API son confidenciales y se usan solo desde sistemas del cliente. Un miembro solo puede autorizar a un asistente de inteligencia artificial con sus propios derechos; las autorizaciones se ven y se revocan en la configuración de la cuenta. El asistente del portal (cláusula 12.5) no necesita esa autorización: lo prestamos nosotros como parte del servicio y actúa solo cuando el miembro lo usa en el portal, con los derechos de ese miembro.

8.5 Derecho de la competencia. Los datos observados proceden de lineales abiertos al público, los recoge un tercero independiente y no revelan información comercial interna de ningún competidor. Aun así, el cliente cumple la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (art. 1) en el uso que hace de ellos: no los comparte con competidores, no los usa como vehículo de un intercambio de información sobre precios o estrategias futuras, y no coordina con nadie su conducta a partir de ellos. Cada cliente recibe los datos por separado y nunca a través de otra marca.

8.6 Uso del módulo de campo. El cliente usa el módulo de campo conforme a las cláusulas 11.6 y 11.7, y nunca para vigilar, evaluar o sancionar al personal de un establecimiento ni para reclamar a un establecimiento por lo que su equipo o un mapeador hayan observado (cláusula 6.3.f).

9. Propiedad intelectual

9.1 Del prestador. El conjunto de datos observados, los mapas de tienda y las vistas tridimensionales (LPI art. 10.1.g), la estructura y la selección de la base de datos (art. 12), la inversión sustancial que la base de datos refleja (derecho *sui generis*, art. 133) y el software del servicio (art. 10.1.i y Título VII del Libro I) son nuestros. Esta cláusula no limita los derechos del cliente como usuario legítimo sobre partes no sustanciales (art. 134.1) ni la licencia de la cláusula 6.

9.2 De terceros. Los campos del directorio de tiendas derivan de OpenStreetMap (Open Database License, ODbL 1.0) y de CartoCiudad del Instituto Geográfico Nacional (CC BY 4.0) y conservan sus licencias; el directorio como base de datos derivada se facilita bajo la ODbL a quien lo solicite (Anexo C). Los mapas de tienda, los emplazamientos y los precios no derivan de esas fuentes y son nuestra base de datos propia.

9.3 Del cliente. Las marcas, los nombres comerciales y los datos que el cliente nos facilite (por ejemplo, su lista de referencias) siguen siendo suyos. Nos autoriza a usarlos solo para prestar el servicio: reconocer sus productos en los datos observados y mostrarlos en su cuenta.

9.4 Sugerencias. Si el cliente nos envía sugerencias, peticiones de funciones o comentarios sobre el servicio, podemos usarlos libremente para mejorarlo, sin obligación de compensación ni de confidencialidad sobre la sugerencia en sí, y sin que ello dé al cliente derecho alguno sobre lo que construyamos.

9.5 Nombre y logotipo del cliente. No usaremos el nombre ni el logotipo del cliente en nuestra publicidad, referencias comerciales o listas de clientes sin su consentimiento previo por escrito, que el cliente puede retirar en cualquier momento con efecto para los usos futuros.

10. Confidencialidad

10.1 Cada parte mantiene confidencial la información no pública que reciba de la otra con ocasión del contrato (en nuestro caso, por ejemplo, las marcas y referencias del cliente, sus preguntas, sus resultados en el piloto y los precios de un presupuesto Enterprise; en el caso del cliente, los datos observados y las funciones no publicadas del servicio), la usa solo para el contrato y la revela únicamente a los empleados, miembros y asesores que necesiten conocerla y estén sujetos a una obligación equivalente.

10.2 No es confidencial la información que ya sea pública sin incumplimiento, que la parte receptora ya conociera, que reciba legítimamente de un tercero o que desarrolle de forma independiente. Cada parte puede revelar información confidencial cuando una ley o una autoridad lo exija, avisando antes a la otra si es lícito.

10.3 La obligación dura la vigencia del contrato y **3 años** más, sin perjuicio de la protección que la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales, otorgue por más tiempo a la información que constituya un secreto empresarial.

11. Protección de datos

11.1 Los datos observados no contienen datos personales. No incluyen identificadores de mapeadores, sesiones o usuarios, ni fechas más finas que la semana ISO. Los fotogramas de la cláusula 6.8 llegan con toda persona pixelada de forma irreversible en el teléfono del mapeador y con un segundo detector de rostros en el servidor; no conservamos las imágenes originales y no podemos identificar a nadie a partir de ellos (art. 11 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, Reglamento general de protección de datos, RGPD). El cliente no recibe de nosotros ningún dato personal de mapeadores ni de compradores, y nosotros nunca lo revelamos, tampoco a petición del cliente o de un establecimiento.

11.2 Datos de contacto de los miembros. Tratamos, como responsables del tratamiento, los datos profesionales de los administradores y miembros del cliente: nombre, correo electrónico de trabajo, cargo, empresa, registros de acceso y de uso, las conversaciones con el asistente del portal (cláusula 12.5) y las comunicaciones con nosotros. La base jurídica es la ejecución del contrato (RGPD art. 6.1.b) y, respecto de las personas que actúan en nombre del cliente, nuestro interés legítimo en mantener la relación con la empresa (RGPD art. 6.1.f; art. 19 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, LOPDGDD). Los detalles (finalidades, plazos, derechos) están en la política de privacidad, §3.F (mercamap.com/privacidad). El cliente informa a sus miembros de este tratamiento antes de invitarlos.

11.3 Registros de actividad. Los registros de la cláusula 3.5 se conservan durante los plazos que indica la política de privacidad y solo los usamos para la seguridad, el control de la licencia, el soporte y la facturación. Un administrador puede pedir el registro de actividad de su cuenta.

11.4 Encargados. Solo encargamos el tratamiento de estos datos a los proveedores que figuran en mercamap.com/legal/encargados, con contratos del RGPD art. 28; no añadimos encargados para estos datos fuera de esa lista sin actualizarla.

11.5 Datos que el cliente nos facilite y tratamiento por su cuenta. Si el cliente nos envía datos personales de terceros, lo hace bajo su responsabilidad como responsable del tratamiento y con base jurídica suficiente. En los planes con puestos de campo, el servicio trata datos personales **por cuenta del cliente**: la identidad de sus miembros de campo y lo que el cliente y sus miembros registran en el módulo de campo (asignaciones, agendas, visitas, comprobaciones puntuales, comentarios, confirmaciones y firmas de las tiendas). Respecto de esos datos el cliente es el responsable del tratamiento y nosotros el encargado, y **el Anexo D forma parte de estas condiciones desde que la cuenta activa su primer puesto de campo** (RGPD art. 28.3). En el plan Enterprise, las partes pueden firmar el Anexo D como un contrato de encargo separado con el mismo contenido.

11.6 Imágenes de personas. Las fotos de una comprobación puntual se analizan primero en el propio teléfono: si se detecta a una persona, la app la rechaza y no la envía. Si nuestro detector del servidor encuentra un rostro en una foto, esa foto se lee pero nunca se muestra ni se conserva. De cualquier imagen de una persona que llegue a captarse somos nosotros los responsables del tratamiento, con las reglas de la política de privacidad y del aviso para quienes pueden aparecer en imágenes (mercamap.com/personas). El cliente instruye a sus miembros de campo para que sigan las normas de captación de la app.

11.7 Deberes del cliente como empleador. El cliente organiza el trabajo de sus miembros de campo y responde de cumplir sus deberes con ellos: informarles del uso de los dispositivos digitales y de los datos que el módulo registra (LOPDGDD arts. 87 y 90; RGPD arts. 13 y 88), respetar los límites de su facultad de control (art. 20.3 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, ET) y dar a los representantes de los trabajadores la información y la ocasión de informar que la ley exija (ET art. 64.4.d y 64.5.f). El módulo de campo **nunca** registra la localización continua o en segundo plano de nadie ni coordenadas GPS de lo que envía un miembro de campo, y nosotros no valoramos, puntuamos ni clasificamos a ninguna persona. Las vistas por persona están desactivadas por defecto: un administrador solo puede activarlas declarando que el cliente ha informado a su personal y, cuando la ley lo exija, a sus representantes; muestran recuentos, nunca puntuaciones ni clasificaciones.

12. Disponibilidad, soporte y cambios del servicio

12.1 Disponibilidad. Prestamos el servicio con diligencia profesional, pero sin un compromiso de disponibilidad medido, salvo lo que se pacte por escrito en un contrato Enterprise. Podemos interrumpir el servicio para mantenimiento, preferentemente fuera del horario laboral en España, avisando con antelación cuando sea previsible.

12.2 Soporte. El soporte se presta por la página de soporte del portal y por correo electrónico en marcas@mercamap.com, en días laborables en España, con el objetivo de respuesta de cada plan (Anexo A.2): dos días laborables en Brand y en el piloto, un día laborable en Pro y en Pro Nacional (este, con una revisión trimestral), y el contacto designado y el plazo pactados en Enterprise. Los plazos cuentan desde que la solicitud queda registrada en la página de soporte o llega al correo. Son objetivos, no garantías. El centro de ayuda público de mercamap.com/help complementa el soporte. Las respuestas del asistente del portal (cláusula 12.5) no son soporte de nuestro equipo: el miembro puede pedir en cualquier momento que le responda una persona y, si lo desea, enviar la conversación con su solicitud.

12.3 Cambios. Podemos cambiar, añadir o retirar funciones del servicio, los nombres de las métricas y el diseño de las pantallas. Avisaremos con antelación razonable de los cambios que reduzcan de forma apreciable lo que el plan incluye. Los formatos de exportación y, cuando exista, la API se mantienen al menos **90 días** después del aviso de su retirada o de un cambio incompatible.

12.4 Integraciones. Entregamos el contenido del cliente a los destinos que el cliente configure (sus sistemas, sus direcciones de webhook, las aplicaciones a las que dé una clave de API y los asistentes de inteligencia artificial que un miembro autorice, nunca el asistente del portal de la cláusula 12.5, que prestamos nosotros como parte del servicio), de los que el cliente responde. Los formatos de esas entregas se mantienen como dice la cláusula 12.3.

12.5 Centro de ayuda y asistente del portal. El servicio incluye un centro de ayuda público en mercamap.com/help y un asistente automático basado en inteligencia artificial que responde a partir de ese centro de ayuda y de los datos de la cuenta que el miembro puede ver, citando los artículos en que se apoya. El asistente no es una persona: así lo indica en cada conversación y marca sus respuestas como generadas por inteligencia artificial (Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Reglamento de Inteligencia Artificial), art. 50). Sus respuestas son orientativas: no modifican estas condiciones, los planes ni los objetivos de soporte, y pueden contener errores que el cliente debe comprobar antes de actuar. El asistente no valora, puntúa ni clasifica a ninguna persona (cláusula 11.7 y Anexo A.6) ni da asesoramiento jurídico, fiscal o laboral. Consulta por sí mismo la ayuda y los datos que el miembro puede ver, pero no cambia, exporta ni envía nada por sí mismo: propone cada una de esas acciones, que se ejecuta únicamente cuando el miembro la confirma en la propia pantalla, con los derechos de ese miembro y dentro de los límites del plan, y queda anotada en el registro de actividad como realizada por ese miembro mediante el asistente. En Brand, en Explorer y en el piloto, el asistente responde, prepara las exportaciones que el plan incluya y envía solicitudes de soporte; los cambios en los datos de la cuenta y las invitaciones de miembros solo se le pueden pedir en Pro, Pro Nacional y Enterprise. Las conversaciones y los datos que el asistente lee para responder se tratan con los proveedores de modelos del registro publicado en mercamap.com/legal/encargados, en regiones de la Unión Europea, sin que esos proveedores los conserven ni los usen para entrenar modelos. Conservamos cada conversación 30 días desde su último mensaje, y el miembro puede borrarla antes; la que envíe con una solicitud de soporte (cláusula 12.2) se conserva como esa solicitud, y las copias de seguridad cifradas guardan lo borrado hasta 35 días más. Nuestro equipo no lee las conversaciones, salvo la enviada con una solicitud de soporte o cuando lo exijan una obligación legal o un incidente de seguridad, con registro de quién la leyó y por qué; del uso del asistente solo ve recuentos y, cuando el miembro pide avisar al equipo de una pregunta sin respuesta, esa pregunta, resumida y sin la cuenta ni el miembro, para escribir el artículo que falta. Podemos limitar el uso del asistente por cuenta y por miembro (Anexo A.2) y suspenderlo cuando su coste o su funcionamiento lo exijan; mientras esté suspendido, el resto del servicio y el soporte de la cláusula 12.2 siguen igual.

13. Responsabilidad

13.1 Entre empresas. Las partes son empresas y pactan esta cláusula al amparo de la libertad contractual (Código Civil, art. 1255).

13.2 Lo que se excluye. Ninguna de las partes responde frente a la otra del lucro cesante, de la pérdida de ventas, de negocio, de contratos o de ahorros esperados, de la pérdida de fondo de comercio ni de daños indirectos o consecuenciales. En particular, no respondemos de las decisiones comerciales que el cliente adopte a partir de los datos observados (cláusula 7.5).

13.3 Tope. Nuestra responsabilidad total por todas las reclamaciones derivadas del contrato se limita al importe de las cuotas que el cliente nos haya pagado en los doce meses anteriores al hecho que la origine. Durante el piloto, y en cualquier periodo sin cuotas pagadas, el tope es de **1.000 €**.

13.4 Lo que no se limita. Nada en esta cláusula limita la responsabilidad de una parte por dolo o culpa grave (Código Civil, arts. 1101 y 1102), por los daños a la vida o a la integridad de las personas, por el incumplimiento de la cláusula 10 ni por cualquier otro supuesto en que la ley no permita limitarla.

13.5 Indemnidad. El cliente mantendrá indemne al prestador frente a las reclamaciones de terceros y las

sanciones derivadas de un uso de los datos o del servicio contrario a las cláusulas 6 y 8 por parte del cliente o de sus miembros, incluidos los gastos razonables de defensa.

14. Duración, renovación y cancelación

14.1 Inicio. El contrato empieza cuando aceptamos el pedido o, en el piloto, en la fecha de inicio de la carta de piloto. El piloto termina en la fecha que fija su carta (Anexo B).

14.2 Planes mensuales. Se renuevan automáticamente por periodos de un mes. El cliente puede cancelarlos en cualquier momento desde el portal, con efecto al final del periodo en curso.

14.3 Planes anuales. Se renuevan automáticamente por un año salvo que una de las partes comunique a la otra que no desea renovar al menos **30 días** antes del final del periodo. Recordaremos la renovación por correo al administrador con al menos 45 días de antelación.

14.4 Sin reembolsos. No se reembolsan los periodos pagados por adelantado, salvo en los casos de las cláusulas 15.4 y 16.2 y cuando la ley lo exija.

14.5 Efectos de la terminación. Al terminar el contrato, por el motivo que sea:

- (a) cesa el acceso a la cuenta; tras el fin de un piloto o de un plan de pago, la cuenta queda 14 días en modo de solo lectura para que el cliente recupere sus exportaciones, salvo terminación por incumplimiento;
- (b) las exportaciones realizadas durante el contrato siguen sujetas a la cláusula 6 y a la atribución de la cláusula 6.4, y el cliente puede conservarlas para su uso interno, sin actualizaciones;
- (c) las cláusulas 6.3, 6.4, 9, 10, 11, 13, 18 y 19 siguen vigentes;
- (d) conservamos los datos de la cuenta durante los plazos de la política de privacidad y los suprimimos después; el contenido del cliente se devuelve o se suprime como dice el Anexo D (D.9).

15. Suspensión y resolución

15.1 Suspensión. Podemos suspender el acceso de un miembro o de toda la cuenta, avisando al administrador, cuando: (a) exista un riesgo de seguridad para el servicio o para otros clientes; (b) se detecte un uso contrario a las cláusulas 6 u 8, en especial una extracción masiva, el uso compartido de credenciales o un intento de identificar mapeadores; (c) una ley o una autoridad lo exija; o (d) una factura siga impagada tras el aviso y los plazos de la cláusula 5.6. La suspensión dura lo imprescindible y no interrumpe la obligación de pago de los periodos contratados.

15.2 Subsanación. Cuando el incumplimiento sea subsanable, pediremos al cliente que lo subsane en **15 días** antes de resolver el contrato. Puede resolverse sin plazo de subsanación cuando el incumplimiento sea grave e irreparable, como la reventa de los datos, su publicación o un intento de identificar a un mapeador.

15.3 Resolución por incumplimiento. Cualquiera de las partes puede resolver el contrato si la otra incumple una obligación esencial y no la subsana en el plazo de la cláusula 15.2 (Código Civil, art. 1124).

15.4 Cese del servicio. Si tuviéramos que dejar de prestar el servicio, lo comunicaremos con **90 días** de antelación y reembolsaremos la parte proporcional de los periodos pagados y no disfrutados.

16. Modificaciones

16.1 Podemos modificar estas condiciones y sus anexos. Comunicaremos las modificaciones por correo electrónico al administrador con al menos **30 días** de antelación a su entrada en vigor, con el texto nuevo y un resumen de los cambios. Las versiones anteriores quedan disponibles en mercamap.com/legal/marcas.

16.2 Seguir usando el servicio después de la fecha de entrada en vigor supone aceptar la versión nueva. Si

una modificación reduce de forma sustancial los derechos del cliente o aumenta sus obligaciones, el cliente puede terminar el contrato sin penalización antes de esa fecha, por correo a marcas@mercamap.com, y le reembolsaremos la parte proporcional del periodo pagado y no disfrutado.

16.3 Los cambios que la ley exija, los que amplíen funciones sin reducir derechos y las correcciones de errores evidentes pueden aplicarse sin esperar 30 días, con aviso.

16.4 Versión 0.7.0. Esta versión añade el módulo de campo (cláusulas 1.3, 2, 3.6, 6.2.f, 6.3.b, 7.1, 7.7, 7.8, 8.6, 11.5 a 11.7 y 14.5, y Anexos A.2, A.3, A.6, A.9, B.2 y D), el contenido del cliente (cláusula 6.9), las herramientas de inteligencia artificial (cláusulas 6.2.g y 8.4) y las integraciones (cláusula 12.4). Como añade obligaciones al cliente, se comunica con el preaviso de 30 días de la cláusula 16.1. El módulo de campo, sus precios y el Anexo D solo se aplican cuando el módulo esté disponible y la cuenta active su primer puesto de campo; las cláusulas 6.2.g, 6.9 y 12.4 se aplican desde la entrada en vigor de esta versión, también al contenido que el cliente ya registra (por ejemplo, sus visitas y su lineal esperado).

16.5 Versión 0.8.0. Esta versión añade el centro de ayuda y el asistente del portal (cláusulas 11.2, 12.2 y 12.5, con las precisiones de las cláusulas 6.2.g, 8.4 y 12.4, y Anexos A.2, A.8, B.2, D.2 y D.6). Lo que añade amplía funciones sin reducir los derechos del cliente, por lo que se aplica desde su publicación, con aviso (cláusula 16.3), y lo relativo al centro de ayuda y al asistente cuando estén disponibles; los cambios de la versión 0.7.0 siguen la cláusula 16.4. Corrige además las cláusulas 6.4, 7.6 y 19.2 para que digan lo que el servicio hace (cláusula 16.3).

16.6 Versión 0.8.1. El centro de ayuda y el asistente del portal están disponibles desde el 10 de octubre de 2026: las cláusulas 12.2 y 12.5 y los Anexos A.2 y A.8 dejan de decir que están en preparación. No cambia nada más (cláusula 16.3).

16.7 Versión 0.9.0. El Anexo D describe todos los datos que el módulo de campo trata ya por cuenta del cliente (los recorridos del propio equipo de una cuenta de establecimiento, las direcciones de correo de las tiendas que reciben albaranes, quién abre cada material, los pedidos y las cargas del vehículo) y nombra a Upstash y a Better Stack como subencargados que hoy no reciben datos personales; D.2 añade las respuestas a las campañas, las existencias de cada vehículo y los recuentos por persona; D.3 y D.7 dan la instrucción del cliente de entregar a cada miembro de campo, con la copia de sus datos, lo que él mismo registró, y D.3 nombra las pruebas que mantienen aparte esos datos; el Anexo B.2 dice en un solo lugar el alcance del piloto (sus packs, sus tiendas en vista y su resumen semanal) y el Anexo A.3, el tope de 20 bloques de tiendas en vista; las cláusulas 6.2, 6.3, 6.8, 6.9, 14.5, A.6, D.2 y D.5 se presentan como listas; las leyes se citan por su nombre completo y las cifras en número; «días laborables» en la cláusula 6.8. No reduce los derechos del cliente ni añade obligaciones, por lo que se aplica desde su publicación, con aviso (cláusula 16.3).

17. Comunicaciones

17.1 Las comunicaciones del cliente se dirigen a marcas@mercamap.com (cuenta, soporte, facturación, piloto) o a legal@mercamap.com (notificaciones del contrato, reclamaciones, propiedad intelectual); las de protección de datos, a privacidad@mercamap.com. Las nuestras se envían al correo del administrador que conste en la cuenta; el cliente lo mantiene actualizado.

17.2 Las comunicaciones por correo electrónico se consideran recibidas el día laborable siguiente a su envío. Las notificaciones de resolución se envían además a la dirección postal que conste en el pedido.

17.3 El idioma del contrato y de las comunicaciones es el español; atendemos también en inglés como cortesía.

18. Ley aplicable y jurisdicción

18.1 Este contrato se rige por la ley española.

18.2 Para cualquier litigio derivado del contrato, las partes se someten a los juzgados y tribunales de la ciudad de Alicante (sumisión expresa, art. 55 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, LEC). Como la sumisión expresa contenida en condiciones generales no es válida (LEC art. 54.2), esta cláusula se recoge también en el pedido o en la carta de piloto que las partes negocian y firman individualmente. La sumisión no se aplica donde la ley la invalida, en particular en los asuntos que deban decidirse por el juicio verbal y en los que tengan una regla imperativa de competencia territorial (LEC art. 54.1); en esos casos, y donde no resulte válida por otro motivo, se aplican las reglas legales de competencia territorial (LEC arts. 50 a 53).

18.3 El cliente no es consumidor, por lo que no se aplican la regla del domicilio del consumidor (TRLGDCU art. 90.2) ni los mecanismos de resolución alternativa de litigios de consumo.

19. Disposiciones generales

19.1 Acuerdo completo. Estas condiciones, sus anexos y el pedido o la carta de piloto contienen todo lo acordado sobre el servicio y sustituyen a las conversaciones, presentaciones y propuestas anteriores. Las condiciones generales de compra del cliente no se aplican, aunque figuren en un pedido o en una factura, salvo que las aceptemos por escrito.

19.2 Condiciones generales. Estas condiciones son condiciones generales de la contratación (Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, art. 1) y se aplican también entre empresas (art. 2). Se incorporan al contrato con la aceptación expresa del cliente, que recibe un ejemplar y puede guardarlo y reproducirlo (art. 5.1; LSSI art. 27.4). Las partes, ninguna de ellas consumidora, acuerdan que la aceptación no requiere la confirmación del art. 28.1 de la LSSI (art. 28.3.a): conservamos la versión aceptada, la fecha y la identidad de quien aceptó, y el texto está siempre disponible en mercamap.com/legal/marcas. Las cláusulas que el cliente no haya tenido oportunidad real de conocer no quedan incorporadas (art. 7).

19.3 Cesión. El cliente no puede ceder el contrato ni la cuenta sin nuestro consentimiento escrito. Nosotros podemos cederlos, sin consentimiento adicional, a la sociedad que constituya el prestador para continuar la actividad (cláusula 1.1); **el cliente acepta desde ahora esa cesión**, que le comunicaremos con los datos de la sociedad sucesora y que no cambia el precio ni las condiciones.

19.4 Nulidad parcial. Si una cláusula resulta nula o no incorporada, el resto del contrato sigue en vigor (Ley 7/1998, art. 10.1) y la cláusula se sustituye por la disposición válida más próxima a su finalidad.

19.5 Prelación. En caso de contradicción prevalece, por este orden: el pedido o la carta de piloto firmados; estas condiciones; los anexos; la página de precios. En la protección de los datos del módulo de campo prevalece sobre todo ello el Anexo D o, si se ha firmado por separado, el contrato de encargo de la cláusula 11.5.

19.6 Sin renuncia. No ejercer un derecho en un caso no supone renunciar a él.

19.7 Fuerza mayor. Ninguna parte responde del incumplimiento causado por hechos imprevisibles o inevitables ajenos a su control (Código Civil, art. 1105), salvo las obligaciones de pago.

19.8 Independencia. Las partes son contratistas independientes. Nada en el contrato crea una sociedad, agencia, distribución ni relación laboral, ni confiere al cliente exclusividad alguna sobre tiendas, cadenas, packs o datos.

Anexo A — Planes y precios

A.1 Sin cobro antes de que se abran los planes de pago. Ningún importe de este anexo se cobra antes de que se abran los planes de pago (cláusula 5.1). Hasta entonces solo existe el piloto gratuito del Anexo B.

A.2 Planes. Precios en euros, sin IVA (cláusula 5.2).

Precio anual (por mes / por año)
Brand: 290 € / 3.480 €
Pro: 1.490 € / 17.880 €
Pro Nacional: 4.900 € / 58.800 €
Enterprise: desde 9.900 € / 118.800 € (solo anual)

Precio mensual
Brand: 349 €
Pro: 1.790 €
Pro Nacional: 5.900 €
Enterprise: —

Packs de categoría incluidos
Brand: 1
Pro: 3
Pro Nacional: 10
Enterprise: 10 o más

Datos
Brand: presencia por cadena y provincia y precios por semana
Pro: emplazamiento por tienda (pasillo, lado, tramo, nivel, caras indicativas), mapa de tienda y vista 3D
Pro Nacional: los de Pro
Enterprise: los de Pro Nacional

Evidencia y vista de la tienda (cláusula 6.8)
Brand: el recorte de las referencias propias en cada tienda
Pro: la vista de la tienda, fotograma a fotograma, de hasta **300 tiendas en vista**, por cadena y provincia entre las cubiertas
Pro Nacional: la vista de la tienda de hasta **2.000 tiendas en vista**
Enterprise: la vista de la tienda de todas las tiendas cubiertas

---

Cadencia (objetivo, nunca garantía: cláusula 7.1)
Brand: —
Pro: un recorrido al mes en las tiendas en vista
Pro Nacional: la de Pro
Enterprise: la de Pro

Marcas competidoras (a nivel de marca)
Brand: 5 con nombre
Pro: todas
Pro Nacional: todas
Enterprise: todas

Puestos (miembros)
Brand: 3
Pro: 10
Pro Nacional: 15
Enterprise: 25

Puestos de campo (módulo de campo, en preparación: Anexo A.9)
Brand: —
Pro: 3
Pro Nacional: 10
Enterprise: 25

Historial
Brand: 26 semanas
Pro: completo
Pro Nacional: completo
Enterprise: completo

Exportaciones CSV
Brand: 4 al mes, 5.000 filas cada una
Pro: 20 al día, 50.000 filas cada una
Pro Nacional: las de Pro
Enterprise: las de Pro

Soporte y documentos (cláusula 12.2)
Brand: página de soporte y correo, objetivo de 2 días laborables
Pro: página de soporte y correo, objetivo de 1 día laborable
Pro Nacional: página de soporte y correo, objetivo de 1 día laborable, y revisión trimestral
Enterprise: contacto designado; acuerdo de nivel de servicio y contrato de encargo del tratamiento por contrato

---

Centro de ayuda y asistente del portal (cláusula 12.5)
Brand: centro de ayuda; asistente que responde con citas, prepara exportaciones y envía solicitudes de soporte, con límites de uso por cuenta y por miembro
Pro: los de Brand, y cambios en los datos de la cuenta e invitaciones de miembros que el miembro confirma
Pro Nacional: los de Pro
Enterprise: los de Pro

Las funciones de cada plan son las que mercamap.com/brands/pricing presenta como incluidas en la fecha del pedido. Las que esa página presenta como «en preparación» no forman parte de ningún plan hasta que estén disponibles; cuando lo estén, se suman a los planes indicados sin cambiar su precio.

A.3 Complementos. Pack adicional: 290 € al mes en el plan anual, 349 € al mes en el mensual. Puesto adicional: 25 € al mes, hasta 10 puestos adicionales por cuenta. Cien tiendas más en vista: 190 € al mes por bloque, hasta 20 bloques por cuenta, solo en los planes con visor de recorridos. Puesto de campo adicional, en los planes con puestos de campo: 39 € al mes cada uno hasta 10 puestos de campo adicionales, 29 € al mes cada uno del 11.º al 50.º y 19 € al mes cada uno desde el 51.º, hasta 500 por cuenta (más, con presupuesto Enterprise). Cada puesto de campo incluye 300 fotos de comprobación puntual al mes, que se suman para toda la cuenta; 1.000 fotos más al mes cuestan 49 € al mes. Los puestos de campo y sus fotos solo se contratan cuando mercamap.com/brands/pricing presente el módulo de campo como disponible (Anexo A.9). Los complementos siguen la periodicidad del plan.

A.4 Packs de categoría. Dieciséis packs fijos: 1. Bebidas (agua, refrescos, zumos); 2. Cervezas; 3. Vinos y licores; 4. Lácteos; 5. Quesos y charcutería; 6. Desayuno (cereales, café, té, cacao); 7. Pan, bollería y galletas; 8. Chocolate, dulces y aperitivos; 9. Despensa (pasta, arroz, legumbres, harinas); 10. Conservas, salsas y caldos; 11. Aceites y vinagres; 12. Congelados, helados y platos preparados; 13. Frescos; 14. Hogar; 15. Cuidado personal, parafarmacia y bebé; 16. Mascotas. Las categorías de no alimentación que no pertenecen a ningún pack se contratan a petición. Las marcas propias del cliente son ilimitadas dentro de los packs contratados; sus productos en packs no contratados se muestran solo como un recuento.

A.5 Descuentos. (a) El precio anual ya incluye el descuento por pago anticipado (unos dos meses gratis frente al mensual). (b) **Clientes fundadores**: 40 % de descuento sobre el precio del plan durante los

primeros 12 meses; desde el mes 13 se paga el precio general vigente en la fecha del pedido, que no cambia hasta que pasen 24 meses desde esa fecha (cláusula 5.7). Solo para quien contrate un plan en los 14 días siguientes a la revisión final de su piloto (Anexo B.9). (c) **Pilotos de pago para multinacionales**: un piloto puede ser de pago, entre el 10 % y el 30 % del precio anual del plan Pro, y su importe se descuenta de la primera anualidad si el cliente contrata; solo cuando se abran los planes de pago. Los descuentos (b) y (c) no se acumulan: quien pueda acogerse a los dos elige uno. El (b) se calcula sobre el precio de la periodicidad elegida; en la anual, ese precio ya incluye el (a).

A.6 Lo que no se ofrece.

- Exclusividad de ningún tipo (sobre tiendas, cadenas, categorías, packs o datos), cláusulas de cliente más favorecido ni precios por cadena o por tienda.
- Comisiones o cuotas ligadas a resultados.
- Misiones, peticiones de tienda o encargos a los mapeadores, y créditos de cobertura (reservados para una versión posterior).
- La reventa de los datos de un cliente.
- Imágenes originales sin pixelar, imágenes de personas o cualquier dato que permita identificar a un mapeador, a un cliente de la tienda o a su personal.
- Valoraciones, puntuaciones o clasificaciones de las personas del cliente hechas por nosotros, y la localización continua o en segundo plano de nadie.
- Recompensas por el trabajo del propio equipo del cliente.

A.7 Vigencia. Los precios de este anexo son los publicados en mercamap.com/brands/pricing en la fecha del pedido y cambian conforme a la cláusula 5.7.

A.8 Nivel Explorer. Al terminar un piloto sin contratación podemos ofrecer, por invitación y sin obligación para ninguna de las partes, el nivel gratuito **Explorer**: un pack de categoría, datos por cadena y provincia, sin detalle por tienda ni de competidores, 4 semanas de historial, 1 puesto, sin exportaciones, sin API ni alertas, sin fotogramas y sin vista de tiendas; el asistente del portal responde y envía solicitudes de soporte (cláusula 12.5). No se anuncia ni tiene precio; el cliente puede dejarlo cuando quiera y nosotros retirarlo con 30 días de preaviso por correo electrónico al administrador.

A.9 Módulo de campo. (a) **Estado.** El módulo de campo (cláusulas 1.3, 3.6, 7.7 y 7.8) está en preparación: no forma parte de ningún plan ni se contrata hasta que mercamap.com/brands/pricing lo presente como disponible; entonces se suma a los planes Pro, Pro Nacional y Enterprise con los puestos de campo de la tabla del A.2 y los precios del A.3, sin cambiar el precio de esos planes. (b) **Límites por cuenta.** 20.000 incidencias abiertas a la vez; 500 incidencias abiertas al día a mano, por archivo o por la API; 2.000 visitas abiertas; 200 comentarios por incidencia; 50 campañas, de hasta 26 semanas cada una; 5.000 referencias de catálogo; archivos de importación de hasta 1 MB y 5.000 filas; material de hasta 25 MB por archivo (200 MB los vídeos) y 2 GB en total. (c) **Límites por persona.** Notas de hasta 500 caracteres y comentarios de hasta 2.000; 40 comprobaciones puntuales al día, de hasta 5 fotos cada una. (d) **Conservación.** Las fotos de las comprobaciones puntuales se suprimen 26 semanas después de tomarse, o en los 30 días siguientes a que la tienda donde se tomaron se excluya, prohíba grabar o sea denunciada (política para comercios, §5), y los datos leídos de ellas se mantienen; el resto del contenido del cliente se conserva mientras la cuenta lo mantenga y, al terminar el contrato, se devuelve o se suprime como dice el Anexo D (D.9).

Anexo B — Programa piloto

B.1 Duración y precio. 8 semanas desde la fecha de inicio de la carta de piloto, con una única prórroga posible hasta 12 semanas de mutuo acuerdo. Gratuito: el cliente no paga nada (cláusula 5.1). Los pilotos se organizan por cohortes de marcas de un mismo pack.

B.2 Alcance. Profundidad del plan Pro sobre el pack de la cohorte, más hasta dos packs adicionales donde se extiendan los productos del cliente; la vista de la tienda de hasta **100 tiendas en vista**; todas las marcas competidoras a nivel de marca; 3 puestos; 13 semanas de historial; exportaciones limitadas a **2 por semana y 2.000 filas** cada una, con las líneas de atribución (cláusula 6.4); y el resumen semanal por correo de cada semana publicada, que cada miembro elige en su configuración, como en el plan Pro (solo recuentos y un enlace al portal). Sin API, sin exportaciones programadas, sin créditos de cobertura y sin peticiones de tienda. Cuando el módulo de campo esté disponible (Anexo A.9), el piloto incluye 3 puestos de campo gratuitos. El asistente del portal, cuando esté disponible, responde, prepara sus exportaciones y envía solicitudes de soporte, sin cambios en los datos (cláusula 12.5).

B.3 Calendario. Reunión de inicio con un registro de las preguntas que el cliente quiere responder; revisión en la semana 4; revisión final en la última semana, con los resultados frente a los criterios de éxito acordados al inicio.

B.4 Personas. El cliente designa a una persona responsable del presupuesto y a una persona usuaria del día a día. Nosotros designamos un contacto.

B.5 Criterios de éxito. Se fijan por escrito en la reunión de inicio (por ejemplo, preguntas respondidas, decisiones apoyadas, exactitud comprobada por el cliente en una muestra) y se contrastan en la revisión final.

B.6 Condiciones. Durante el piloto se aplican íntegramente estas condiciones, en especial la licencia de uso interno (cláusula 6), la confidencialidad mutua (cláusula 10), la licencia sobre sugerencias y la prohibición de usar el nombre o el logotipo del cliente sin consentimiento (cláusulas 9.4 y 9.5) y la protección de datos (cláusula 11). No hay exclusividad en ningún sentido.

B.7 Sin garantías. El piloto se presta sin compromiso de disponibilidad ni garantía sobre los datos observados (cláusulas 7 y 12), con el tope de responsabilidad de 1.000 € de la cláusula 13.3.

B.8 Terminación. Cualquiera de las partes puede terminar el piloto con **7 días** de preaviso por correo electrónico, sin indicar motivo; y de inmediato si la otra incumple estas condiciones. Al terminar se aplica la cláusula 14.5.

B.9 Conversión. En los **14 días** siguientes a la revisión final el cliente puede contratar un plan con el precio de cliente fundador del Anexo A.5.b, nunca antes de que se abran los planes de pago. Pasado ese plazo, los precios son los generales. Si el cliente no contrata, la cuenta queda 14 días en solo lectura y después se suspende, salvo que acepte el nivel Explorer del Anexo A.8 cuando se lo ofrezcamos.

B.10 Verificación de la marca. Antes del inicio comprobamos: (a) el dominio corporativo del correo de la persona que firma y de los miembros invitados; (b) el NIF o CIF del cliente; y (c) la carta de piloto firmada por una persona con poder, que identifica las marcas propias, el pack de la cohorte, las dos personas de B.4 y la fecha de inicio.

Anexo C — Atribuciones y licencias de terceros

C.1 OpenStreetMap. Los campos del directorio de tiendas (nombre, cadena, dirección y coordenadas) proceden de OpenStreetMap, © colaboradores de OpenStreetMap, bajo la Open Database License (ODbL) 1.0 (openstreetmap.org/copyright; opendatacommons.org/licenses/odbl/1-0/). El directorio es una base de datos derivada que se facilita bajo la ODbL a quien lo solicite en legal@mercamap.com. Las exportaciones que incluyan esos campos llevan la línea «© OpenStreetMap contributors, ODbL 1.0».

C.2 CartoCiudad. Las direcciones postales que OpenStreetMap no recoge se completan con el geocodificador CartoCiudad del Instituto Geográfico Nacional, datos © Instituto Geográfico Nacional, bajo licencia CC BY 4.0 (cartociudad.es; creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Las exportaciones que incluyan esos campos llevan la línea «IGN CartoCiudad, CC BY 4.0».

C.3 Base de datos propia. Los mapas de tienda, los emplazamientos, los niveles de estante, las caras, los precios observados y las métricas derivadas no proceden de esas fuentes: son la base de datos propia del prestador (cláusula 9.1) y se facilitan al cliente solo bajo la licencia de la cláusula 6. La lista completa de atribuciones está en mercamap.com/legal/atribuciones.

C.4 Marcas de terceros. Los nombres de marcas, productos y cadenas que aparecen en el servicio son de sus titulares y se usan de forma referencial (cláusula 6.6).

Anexo D — Tratamiento por cuenta del cliente (módulo de campo)

Este anexo es el contrato de encargo del tratamiento que exige el RGPD art. 28.3 para el módulo de campo. Forma parte de estas condiciones desde que la cuenta activa su primer puesto de campo (cláusula 11.5).

D.1 Papeles. Respecto de los datos de D.2, el cliente es el responsable del tratamiento y nosotros el encargado: tratamos esos datos por su cuenta y solo para prestarle el servicio. Este anexo no cambia nuestro papel de responsables de los datos de cuenta y de acceso de los miembros (cláusula 11.2) ni de cualquier imagen de una persona (cláusula 11.6), ni el de los datos observados, que no son datos personales (cláusula 11.1). Las comunicaciones de este anexo se dirigen, por nuestra parte, a privacidad@mercamap.com (y las de seguridad, a seguridad@mercamap.com) y, por la del cliente, a su administrador.

D.2 Descripción del tratamiento.

- (a) **Objeto y finalidad**: prestar el módulo de campo para que el cliente organice el trabajo de su propio equipo en las tiendas y, en una cuenta de establecimiento, construir con los recorridos de su propio personal el mapa privado de sus tiendas.
- (b) **Duración**: mientras la cuenta use el módulo de campo y, después, lo que exija D.9.
- (c) **Naturaleza**: alojamiento, registro, presentación a los miembros de la cuenta, lectura automática con nuestros sistemas de las fotos de las comprobaciones puntuales y de los fotogramas de los recorridos del propio equipo de un establecimiento, entrega a los destinos que el cliente configure (cláusula 12.4), lectura por el asistente del portal cuando un miembro lo usa (cláusula 12.5), con sus respuestas conservadas 30 días, y supresión.
- (d) **Tipos de datos**: nombre, correo de trabajo y función de los miembros de campo; el dispositivo con el que usan la app; las asignaciones, agendas, visitas (tienda, día y horas de inicio y fin), incidencias, comentarios y comprobaciones puntuales (fotos de estanterías sin personas, tienda, tramo y momento) que el cliente y sus miembros registran; los pedidos, las cargas del vehículo y las entregas, con las confirmaciones y firmas de las tiendas y la función o la referencia de quien firma o, si el cliente lo registra, su nombre; las direcciones de correo de las tiendas a las que el cliente envía sus albaranes, con su respuesta (confirmar o dejar de recibirlos); quién abre cada material del cliente, cuándo y cuántas veces; las respuestas de las tiendas a las campañas, que registran los miembros; las existencias del vehículo de cada miembro de campo y sus movimientos; los recuentos por persona, si un administrador activa las vistas por persona (cláusula 11.7); y, en una cuenta de establecimiento, cada recorrido de su propio personal (la cuenta y la persona que lo hizo, sin ubicación), sus fotogramas, pixelados en el teléfono, lo que leemos en ellos y el mapa privado que construyen. Ninguna categoría especial de datos, ninguna localización continua y ninguna coordenada GPS.
- (e) **Interesados**: los empleados y agentes del cliente que usan el módulo (sus miembros y sus miembros de campo); el personal de un establecimiento que recorre sus propias tiendas para su cuenta; y, solo por su función, una referencia o la dirección de correo de la tienda, salvo que el cliente registre su nombre, el personal de los establecimientos que confirma, firma o recibe albaranes.
- (f) **Lugar**: la Unión Europea, en las regiones del registro de encargados (D.6).

D.3 Instrucciones. Tratamos los datos solo siguiendo instrucciones documentadas del cliente, incluidas las

relativas a transferencias internacionales, salvo que el Derecho de la Unión o de España nos obligue a otra cosa; en ese caso se lo diremos antes, salvo que ese Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público (RGPD art. 28.3.a). Son instrucciones del cliente estas condiciones, este anexo y la configuración del módulo que el cliente elija; entre ellas, la de entregar a cada miembro de campo que nos pida una copia de sus datos lo que él mismo registró en el módulo (D.7). Le informaremos de inmediato si, en nuestra opinión, una instrucción infringe el RGPD u otra norma de protección de datos, por ejemplo si pidiera localizar de forma continua a su personal (art. 28.3, último párrafo). Los datos de D.2 se mantienen aparte del resto del servicio: ninguna parte que sirva a los mapeadores, a los compradores o al sitio público los lee, y la consola de nuestro equipo no los muestra. Lo comprueban en cada cambio del código dos pruebas automáticas, `team-separation.test.ts` y `staff-boundary.test.ts`, sobre la lista de tablas de `workspace-tables.ts`; cualquier cambio en ellas se revisa como un cambio de este anexo.

D.4 Confidencialidad. Las personas que autorizamos a tratar los datos se han comprometido a respetar su confidencialidad o están sujetas a una obligación legal de confidencialidad (art. 28.3.b; LOPDGDD art. 5), y solo acceden a ellos en la medida necesaria para prestar el servicio.

D.5 Seguridad. Aplicamos las medidas del art. 32 adecuadas al riesgo (art. 28.3.c), al menos:

- alojamiento en la Unión Europea;
- cifrado en tránsito en todas las conexiones y en reposo, y cifrado con claves propias de los campos especialmente sensibles, entre ellos las firmas de las tiendas;
- acceso del personal por funciones, con el mínimo necesario y segundo factor en cada inicio de sesión;
- segundo factor para los cambios sensibles de los administradores del cliente;
- registro de auditoría de solo inserción y encadenado;
- supervisión continua del servicio;
- conservación y supresión por tareas automáticas que registran prueba de cada supresión;
- detección de personas en el teléfono y en el servidor para las fotos;
- procedimiento escrito de violaciones de la seguridad;
- análisis de vulnerabilidades de las dependencias en cada cambio.

Podemos cambiarlas sin reducir el nivel de seguridad.

D.6 Subencargados. El cliente nos da su autorización general por escrito para los subencargados del registro publicado en mercamap.com/legal/encargados, que es la lista completa y vigente (art. 28.2). Para el módulo de campo intervienen hoy, en particular: Vercel Inc. (alojamiento, funciones, almacenamiento privado y su pasarela de inteligencia artificial, AI Gateway), con los proveedores de modelos que esa pasarela usa para leer las fotos de las comprobaciones puntuales en regiones de la Unión Europea y sin retención de datos (Amazon Web Services, Inc. y, como alternativa, Google Cloud EMEA Limited); Supabase Pte. Ltd. (base de datos); Plus Five Five, Inc. (Resend, correo); Functional Software, Inc. (Sentry, informes de errores); 650 Industries, Inc. (Expo, notificaciones de la app); y los servicios de Apple y de Google que entregan las notificaciones push, en los términos que indica el registro. Upstash, Inc. (límites de uso), Better Stack, Inc. (monitorización) y Microsoft Ireland Operations Limited (alternativa para la lectura de imágenes) figuran también en el registro, pero hoy no reciben datos personales. Cuando un miembro usa el asistente del portal (cláusula 12.5), los proveedores de modelos de esa misma pasarela tratan también, en regiones de la Unión Europea y sin conservarlos ni usarlos para entrenar modelos, el texto de la conversación y los datos de la cuenta que el asistente lee para responder; no se añade ningún subencargado. Avisaremos por correo al administrador de cualquier alta o sustitución de un subencargado para estos datos con **30 días** de antelación; el cliente puede oponerse por motivos razonables en ese plazo y, si no encontramos una solución, dejar de usar el módulo de campo con la devolución de la parte de cuota pagada por adelantado que corresponda. Imponemos a cada subencargado, por contrato, las mismas obligaciones de este anexo y respondemos de su cumplimiento (art. 28.4).

D.7 Asistencia. Asistimos al cliente, con medidas técnicas y organizativas apropiadas y en la medida de lo posible, para responder a las solicitudes de ejercicio de los derechos de los interesados (arts. 12 a 22; art. 28.3.e). Si un interesado se dirige a nosotros, trasladamos su solicitud al cliente en un plazo de **5 días laborables** sin responderla por nuestra cuenta, salvo instrucción del cliente. Por la instrucción de D.3, un miembro de campo que nos pide una copia de sus datos recibe con ella lo que él mismo registró en el módulo: sus comentarios y cambios de estado, las incidencias que abrió, las visitas que empezó o terminó, sus comprobaciones puntuales, los pedidos, los albaranes (sin la firma de quien los recibe), las cargas del vehículo que registró y las respuestas a campañas; lo que el cliente registra sobre él, y cualquier otra solicitud, se trasladan. Ayudamos al cliente a cumplir los arts. 32 a 36 (seguridad, notificación de violaciones, evaluación de impacto y consulta previa), teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que dispongamos (art. 28.3.f).

D.8 Violaciones de la seguridad. Notificamos al cliente, sin dilación indebida y en todo caso en las **48 horas** siguientes a conocerla, cualquier violación de la seguridad que afecte a estos datos, por correo a su administrador, con la información del art. 33.3 de que dispongamos y el resto en cuanto la tengamos. Documentamos cada violación y no notificamos a la autoridad de control ni a los interesados en nombre del cliente salvo instrucción escrita suya.

D.9 Fin del encargo. Al terminar el contrato, o antes si el cliente deja de usar el módulo de campo y nos lo pide, devolvemos los datos personales en un formato estructurado y de uso común o los suprimimos, a elección del cliente comunicada en los **30 días** siguientes, y suprimimos las copias existentes, salvo que el Derecho de la Unión o de España exija conservarlas (art. 28.3.g). Sin elección del cliente en ese plazo, los suprimimos. Las copias de seguridad se suprimen al vencer su ciclo de conservación y mientras tanto no se usan para nada más. Antes de esa fecha se aplican los plazos de conservación del Anexo A.9 y de la política de privacidad. El resto del contenido del cliente (cláusula 6.9) sigue la misma regla. Certificamos la supresión por escrito si el cliente lo pide.

D.10 Información y auditorías. Ponemos a disposición del cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento de este anexo y del art. 28, y permitimos y contribuimos a las auditorías, incluidas las inspecciones, del cliente o de un auditor que designe (art. 28.3.h). Salvo que lo exija una autoridad de control o una violación de la seguridad, una auditoría se anuncia con **30 días** de antelación, se hace como máximo una vez al año, en horario laboral, sin acceder a datos de otros clientes ni a secretos de seguridad cuyo conocimiento pondría en riesgo el servicio, a cargo del cliente y con un compromiso de confidencialidad del auditor. Podemos responder primero con documentación, y la auditoría presencial se limita a lo que esa documentación no aclare.

D.11 Transferencias internacionales. No transferimos estos datos fuera del Espacio Económico Europeo salvo a los subencargados del registro, y solo con una de las garantías del capítulo V del RGPD que el registro indica para cada uno.

D.12 Responsabilidad y prevalencia. La responsabilidad de las partes se rige por el art. 82 del RGPD y, entre ellas, por la cláusula 13, que no limita lo que la ley no permite limitar. En la protección de los datos del módulo de campo, este anexo prevalece sobre el resto de estas condiciones (cláusula 19.5).

Versión 0.9.0, de 11 de octubre de 2026. Iñigo Escribano Calvo.