Términos del servicio de Kalmee

Borrador preparado por el equipo técnico. Antes de usarlo con clientes debe revisarlo la asesoría jurídica de Black Wings S.L.

1. Partes y objeto

- **Prestador: BLACK WINGS, S.L.**, NIF B10991172, con domicilio en C/ Mirasol, 8, bajo, 46015 Valencia, inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, hoja V-206055. Contacto: hola@kalmee.com · +34 622 116 868. Marca comercial: Kalmee (kalmee.com).
- **Cliente:** la administración pública o la empresa que contrata el servicio.

Kalmee es un servicio en la nube (SaaS) de gestión de colas y cita previa. Incluye kiosco expendedor de turnos, pantallas de llamada, puestos de atención, cita previa por internet, seguimiento del turno en el móvil, estadísticas y backoffice de configuración.

2. Acceso y cuentas

- El cliente da de alta a sus usuarios y les asigna un rol: propietario, administrador, personal de atención o consulta.
- Cada usuario es responsable de custodiar sus credenciales. Las cuentas con rol de administración deben activar la verificación en dos pasos cuando la aplicación lo ofrezca.
- Los kioscos y pantallas acceden con enlaces secretos que el cliente puede revocar desde el backoffice en cualquier momento.

3. Niveles de servicio y soporte

Los compromisos de disponibilidad, soporte, mantenimiento correctivo y copias de seguridad están en el anexo «Acuerdo de nivel de servicio (SLA)».

4. Actualizaciones

El cliente recibe todas las versiones y mejoras durante el contrato, sin coste adicional. Los cambios que afecten de forma significativa al uso se avisan con antelación razonable.

5. Protección de datos

- El cliente es el **responsable del tratamiento** de los datos de los ciudadanos (citas y turnos). Black Wings S.L. es **encargada del tratamiento** según el contrato de encargo del tratamiento (art. 28 del RGPD).
- Los datos se alojan en la Unión Europea.
- Los datos personales de las citas se anonimizan cuando acaba el plazo de conservación que configura el cliente (12 meses por defecto).
- Las pantallas públicas y el seguimiento del turno no muestran datos personales: solo el número de turno y la mesa.

6. Accesibilidad

Las superficies públicas (kiosco, pantalla, cita previa y seguimiento) se diseñan para cumplir las pautas WCAG 2.2 nivel AA. El cliente publica su declaración de accesibilidad a partir de la plantilla de `/accesibilidad`.

7. Uso aceptable

El cliente se compromete a:

- No usar el servicio para fines ilícitos.
- No intentar acceder a datos de otras organizaciones.
- No sobrecargar el servicio de forma deliberada.
- No eludir los límites de uso, como los turnos por minuto del kiosco.

8. Precio y facturación

La cuota, la periodicidad y la forma de pago se fijan en la oferta o en el contrato. En la contratación pública prevalece lo que disponga el pliego y la adjudicación.

9. Duración y fin del servicio

- La duración y las prórrogas son las del contrato.
- Al terminar el servicio, el cliente puede descargar sus estadísticas (CSV y PDF) y pedir una exportación completa de sus datos en un formato estándar en los 30 días siguientes. Pasado ese plazo, los datos se eliminan de forma segura, salvo obligación legal de conservarlos.

10. Responsabilidad

El prestador responde del funcionamiento del servicio según el SLA. No responde de:

- Los daños causados por el hardware, la red o el uso indebido por parte del cliente.
- Las interrupciones ajenas a su control.

La responsabilidad total se limita a las cuotas pagadas en los 12 meses anteriores al hecho, salvo dolo o negligencia grave.

11. Ley aplicable

Se aplica la legislación española. En los contratos con administraciones públicas se aplica además la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y el pliego correspondiente, que prevalecen sobre estos términos.