

INFORMACIÓN LEGAL

Contrato de Prestación de Servicios

Versión 1.0 · 7 de junio de 2026

¿Qué es este documento?

Este Contrato regula las condiciones bajo las cuales **GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y TRAZABILIDAD, S.L.** (en adelante, "TrazaChef" o "el Proveedor") pone a disposición del CLIENTE el acceso y uso de la plataforma TrazaChef como software como servicio (SaaS).

Se complementa con el Acuerdo de Encargado del Tratamiento (DPA), los Términos de uso y la Política de privacidad, que forman parte integrante del mismo.

1. Partes

De una parte, el PROVEEDOR:

Denominación social	GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y TRAZABILIDAD, S.L.
Nombre comercial	TrazaChef
CIF	B88806336
Domicilio	Callejón Luneta 5, 38626 Valle San Lorenzo — Arona, Santa Cruz de Tenerife
Datos registrales	Registro Mercantil de S.C. Tenerife, Hoja TF-77409, IRUS 100047443777
Correo electrónico	legal@trazachef.es

De otra parte, el CLIENTE:

Persona física o jurídica identificada en el apartado de firma del presente Contrato, que contrata los Servicios de TrazaChef para su uso profesional.

Ambas partes se reconocen mutuamente la capacidad legal necesaria para suscribir el presente Contrato y, en su virtud,

2. Objeto del Contrato

Por el presente Contrato, TrazaChef concede al CLIENTE una licencia no exclusiva, intransferible y limitada al período de vigencia para acceder y utilizar la plataforma TrazaChef en modalidad **Software como Servicio (SaaS)**, mediante conexión a través de internet y sin necesidad de instalar software adicional, salvo las aplicaciones móviles auxiliares.

Los Servicios comprenden el acceso a los módulos contratados, el alojamiento de los datos en servidores propios de TrazaChef en la Unión Europea, las actualizaciones funcionales y de seguridad, y el soporte técnico conforme a lo establecido en la cláusula 7.

3. Módulos contratados

El CLIENTE contrata los siguientes módulos, marcados en la propuesta económica o activados por el superadministrador en el momento del alta:

Módulo	Descripción funcional	Precio mensual
Trazabilidad	Recepción de mercancías, lotes, trasposos, escaneo de albaranes, trazabilidad hacia atrás y hacia adelante (Reg. CE 178/2002).	—
Etiquetas	Etiquetas de recepción, descongelación, elaboración y preimpresas conforme al Reg. UE 1169/2011 (información alimentaria).	—
APPCC	Puntos de control críticos, registros diarios, incidencias, alertas, informes PDF firmados, histórico auditado.	—
Pedidos & Compras	Pedidos a proveedores, envío por canales (email, WhatsApp), pedidos internos entre centros, importación de albaranes.	—
Inventario & Regularización	Recuentos por zonas, regularización por motivos (merma, rotura, donación, SANDACH), albaranes y justificantes firmados.	—
Laboral	Registro de jornada (RD-ley 8/2019), nóminas, ausencias, cambios de turno, planning, portal del empleado.	—
PRL	Reconocimientos médicos, EPIs, formaciones, entregas, partes de accidente y comunicación a mutuas (Ley 31/1995).	—
CAE	Coordinación de Actividades Empresariales: empresas concurrentes, fichas, tipos documentales, sidebar dedicado (RD 171/2004).	—
Construcción	Roles de obra, categorías de herramientas, albaranes específicos del sector construcción.	—
Documentos	Almacén de contratos, certificados y registros legales con vigencia y aviso de renovación.	—
Avisos & Alertas	Dashboard de alertas, notificaciones por WhatsApp y correo, configuración por usuario.	—

Los precios mensuales se establecerán en la propuesta económica anexa a este Contrato. La facturación se realiza **por centro de trabajo activo**, no por número de usuarios. El CLIENTE puede ampliar o reducir los módulos contratados con preaviso de 30 días, surtiendo efecto en el siguiente periodo de facturación.

4. Precio, facturación y forma de pago

El precio total mensual será la suma de los módulos contratados multiplicado por el número de centros de trabajo activos, según se detalle en la propuesta económica anexa.

- 1 La facturación se realizará con **periodicidad mensual**, por mensualidades anticipadas, dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes.
- 2 La forma de pago habitual será **domiciliación bancaria SEPA**, salvo que las partes acuerden otra (transferencia, tarjeta).
- 3 Los precios se entienden sin incluir el IGIC, IVA u otros impuestos indirectos aplicables, que se repercutirán al tipo vigente en cada momento.

- 4 El impago superior a treinta (30) días naturales desde la fecha de emisión de la factura facultará a TrazaChef para suspender el acceso a la plataforma, previo aviso de quince (15) días, sin perjuicio del derecho a reclamar las cantidades adeudadas y los intereses de demora conforme a la Ley 3/2004.
- 5 TrazaChef podrá actualizar los precios anualmente conforme al IPC publicado por el INE, comunicándolo al CLIENTE con un mínimo de 60 días de antelación.

5. Duración y renovación

El presente Contrato entrará en vigor en la fecha de firma y tendrá una duración inicial de **doce (12) meses**.

Transcurrido dicho plazo, se renovará automáticamente por periodos anuales sucesivos, salvo que cualquiera de las partes manifieste a la otra su voluntad de no renovarlo, mediante comunicación fehaciente por correo electrónico a legal@trazachef.es, con al menos **treinta (30) días de antelación** a la fecha de finalización del periodo en curso.

6. Acceso, usuarios y obligaciones del CLIENTE

- 1 TrazaChef proporcionará al CLIENTE las credenciales de acceso del usuario superadministrador, quien podrá crear el resto de usuarios y asignarles roles.
- 2 El CLIENTE será responsable de la custodia de las credenciales, del correcto uso por parte de sus usuarios y de toda actividad realizada en la plataforma con dichas credenciales.
- 3 El CLIENTE garantiza que los datos que carga en la plataforma son veraces, lícitos y que dispone de las bases legales necesarias para tratarlos, en particular cuando se trate de datos personales de terceros (empleados, proveedores).
- 4 El CLIENTE se compromete a utilizar la plataforma exclusivamente para fines profesionales lícitos y conforme a la normativa aplicable, absteniéndose de: (a) acceder o intentar acceder a partes de la plataforma no autorizadas; (b) realizar ingeniería inversa, descompilar o derivar el código fuente; (c) revender, alquilar o ceder el acceso a terceros sin autorización escrita; (d) introducir código malicioso o realizar acciones que comprometan la seguridad.
- 5 El CLIENTE notificará a TrazaChef cualquier uso no autorizado de sus credenciales o cualquier brecha de seguridad de la que tenga conocimiento, en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

7. Nivel de servicio (SLA) y soporte

TrazaChef se compromete a prestar el servicio con los siguientes niveles de calidad:

Métrica	Compromiso
Disponibilidad mensual de la plataforma	≥ 99,5 % (excluidas paradas programadas de mantenimiento)
Ventana de mantenimiento programado	Domingos de 03:00 a 06:00 hora canaria, con preaviso de 48 horas
Copias de seguridad de la base de datos	Diarias, con retención mínima de 30 días
Recuperación de datos (RTO)	Máximo 24 horas desde la incidencia
Punto de recuperación (RPO)	Máximo 24 horas (última copia diaria)
Soporte técnico	Por correo a soporte@trazachef.es , en horario laboral (L-V, 9:00-18:00 hora canaria)

Métrica	Compromiso
Tiempo de respuesta a incidencias críticas	4 horas en horario laboral
Tiempo de respuesta a incidencias no críticas	2 días laborables

Las incidencias se clasifican en **críticas** (servicio caído o pérdida de datos), **graves** (módulo principal inoperativo) y **menores** (errores cosméticos o de funcionalidad secundaria).

8. Protección de datos personales

En la medida en que la prestación de los Servicios implique el tratamiento por parte de TrazaChef de datos personales por cuenta del CLIENTE, las partes suscriben en este mismo acto el Acuerdo de Encargado del Tratamiento (DPA), que se anexa al presente Contrato y forma parte inseparable del mismo.

En caso de contradicción entre el presente Contrato y el DPA en materia de protección de datos personales, prevalecerá lo dispuesto en el DPA.

9. Propiedad intelectual e industrial

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la plataforma TrazaChef (código fuente, diseño gráfico, marcas, logotipos, manuales, documentación, bases de datos estructurales) son titularidad exclusiva de GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y TRAZABILIDAD, S.L., y están protegidos por la legislación nacional e internacional aplicable.

El presente Contrato concede al CLIENTE una licencia de uso limitada al período de vigencia, no exclusiva, intransferible y revocable. No se cede al CLIENTE ningún derecho de propiedad sobre la plataforma.

Los datos cargados por el CLIENTE en la plataforma (registros operativos, datos de empleados, albaranes, etc.) son y seguirán siendo **propiedad exclusiva del CLIENTE**.

10. Confidencialidad

Las partes se obligan recíprocamente a guardar confidencialidad sobre toda información de la otra parte a la que tengan acceso con motivo de la ejecución del presente Contrato, incluyendo datos comerciales, técnicos, financieros y operativos.

La obligación de confidencialidad subsistirá durante la vigencia del Contrato y por un periodo de **cinco (5) años** tras su finalización.

No se considerará información confidencial aquella que: (a) sea de dominio público; (b) ya fuera conocida por la parte receptora con anterioridad; (c) haya sido obtenida lícitamente de un tercero sin obligación de confidencialidad; (d) deba ser revelada por imperativo legal o judicial.

11. Limitación de responsabilidad

TrazaChef responderá frente al CLIENTE por los daños directos efectivamente probados derivados del incumplimiento del presente Contrato, hasta un importe máximo equivalente al **importe total facturado al CLIENTE en los doce (12) meses inmediatamente anteriores** a la fecha del hecho que motive la reclamación.

Quedan expresamente excluidos de la responsabilidad de TrazaChef:

- Los daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidad o daños morales.
- Los daños derivados de un uso indebido de la plataforma por parte del CLIENTE o sus usuarios.
- Los daños derivados de causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- Los daños derivados de la indisponibilidad de servicios de terceros (proveedor de alojamiento, operador de telecomunicaciones, etc.) cuando no sean imputables a TrazaChef.
- Los daños derivados de la incorrección o falsedad de los datos cargados por el CLIENTE.

Lo anterior no será de aplicación cuando el daño se haya producido por dolo o culpa grave de TrazaChef, ni en aquellos supuestos en los que la limitación esté legalmente prohibida.

12. Terminación

El presente Contrato podrá ser resuelto:

- 1 Por mutuo acuerdo entre las partes.
- 2 Por finalización del plazo, conforme a la cláusula 5.
- 3 Por incumplimiento grave de cualquiera de las partes, previo requerimiento por escrito otorgando un plazo mínimo de quince (15) días para subsanar el incumplimiento.
- 4 Por concurso de acreedores, liquidación o cese de actividad de cualquiera de las partes.
- 5 Por impago del CLIENTE durante más de sesenta (60) días naturales.

A la terminación del Contrato, TrazaChef pondrá a disposición del CLIENTE, durante un plazo de **treinta (30) días naturales**, una exportación completa de los datos del CLIENTE en formato estructurado (CSV, Excel o JSON, según la naturaleza del dato). Transcurrido dicho plazo, TrazaChef procederá al borrado seguro de los datos conforme a lo previsto en el DPA.

13. Modificaciones

TrazaChef podrá modificar las condiciones del presente Contrato y de sus anexos cuando concurra causa justificada (cambios normativos, evolución técnica de la plataforma, ampliación de funcionalidades), comunicándolo al CLIENTE con una antelación mínima de treinta (30) días.

Si el CLIENTE no acepta las modificaciones, podrá resolver el Contrato sin penalización, comunicándolo a TrazaChef antes de la entrada en vigor de las mismas.

14. Cesión

El CLIENTE no podrá ceder, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de TrazaChef.

TrazaChef podrá ceder el presente Contrato a una sociedad de su grupo o a un tercero que adquiera la actividad de TrazaChef, comunicándolo previamente al CLIENTE.

15. Notificaciones

Las comunicaciones entre las partes se realizarán por correo electrónico a las direcciones consignadas en el presente Contrato, presumiéndose recibidas en el momento de su envío salvo prueba en contrario.

Cualquier cambio en las direcciones de contacto deberá comunicarse a la otra parte con quince (15) días de antelación.

16. Legislación aplicable y jurisdicción

El presente Contrato se registrá e interpretará conforme a la **legislación española**.

Para la resolución de cualquier controversia derivada del Contrato, las partes se someten expresamente, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a los **Juzgados y Tribunales de Santa Cruz de Tenerife**, salvo que la legislación aplicable disponga lo contrario en materia de consumidores.

17. Firma

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, las partes firman el presente Contrato, por duplicado y a un solo efecto, en el lugar y fecha que se indican.

POR EL PROVEEDOR

GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y TRAZABILIDAD, S.L.
CIF B88806336

Nombre, cargo y fecha

POR EL CLIENTE

CIF -----

Nombre, cargo y fecha