Condiciones generales de contratación

> Versión 2.0 · 05/11/2026 · Sustituye a la versión 1.1 (27/10/2026). Se aplican a las contrataciones hechas a través de que-ria.com y, de forma supletoria, a las propuestas que remitan a ellas. Destinatarios: **solo profesionales y empresas**. Cambios: todos los servicios del catálogo vigente (agentes de IA, webs, apps, software a medida, contenido y vídeo), Orgalista, entregables a medida y nueva cláusula de **continuidad del servicio (garantía «por si acaso»)**.

1. Partes y ámbito

1.1. Estas condiciones regulan la contratación de los servicios y las licencias de software que ofrece **Soluciones de IA y Software RIA, S.L.U.** (en adelante, «Que RIA»), CIF B93815041, con domicilio en C/ José María Velasco Álvarez, 14, bajo C, 33870 Tineo (Asturias), inscrita en el Registro Mercantil de Asturias, hoja AS-66860, inscripción 1.ª:

- **Servicios:** orientación, diagnóstico y consultoría; revisión de webs; creación de webs; creación de apps; software a medida; automatización; formación; asesoramiento sobre IA; creación de contenido y de vídeos; mantenimiento y mejora continua («Que RIA seguir mejorando»).
- **Agentes de IA:** no perder citas, cobrar sin perseguir facturas, saber cómo va mi negocio, responder a tiempo, captar más clientes y agentes a medida.
- **Licencias de software:** Documático, Contabiligente y Orgalista.

1.2. **Solo pueden contratar profesionales y empresas** que actúen dentro de su actividad empresarial o profesional, incluidos autónomos, entidades sin ánimo de lucro y administraciones. Al contratar, el cliente declara actuar con ese carácter y facilita un NIF/CIF válido. No se aplica la normativa de consumidores; en particular, no existe derecho de desistimiento.

1.3. Si existe una propuesta o un contrato particular firmado, prevalece sobre estas condiciones en lo que regule de forma distinta.

2. Proceso de contratación

2.1. **Licencias y servicios con precio cerrado** (sesiones, talleres, revisión web y licencias): el cliente elige el producto o servicio, introduce sus datos de facturación, acepta estas condiciones y paga a través de la pasarela. El contrato se perfecciona con la confirmación del pago, que Que RIA envía por correo electrónico junto con la factura.

2.2. **Servicios «desde»** (diagnóstico, implantación, webs, apps, software a medida, agentes, contenido y vídeo): Que RIA emite una propuesta con alcance, entregables, fases, calendario, precio, supuestos y exclusiones. El contrato se perfecciona con la aceptación escrita de la propuesta y, en su caso, el primer pago.

2.3. El contrato y la factura quedan archivados y el cliente puede pedir una copia. Idioma del contrato: español.

3. Precios, impuestos y pago

3.1. Los precios de la web, del catálogo vigente y de las propuestas **no incluyen IVA**, que se añade al tipo vigente.

3.2. **Formas de pago:**

- tarjeta y domiciliación SEPA, mediante la pasarela de pago;
- transferencia bancaria, en servicios con propuesta.

3.3. **Calendario de pago:**

- sesiones, talleres y revisión web: pago previo;
- servicios con propuesta de menos de 3.000 €: 50 % a la aceptación y 50 % a la entrega;
- servicios de 3.000 € o más, apps y software a medida: por fases o hitos definidos en la propuesta;
- licencias, agentes de IA y servicios recurrentes: por adelantado, mensual o anual, más el alta cuando corresponda.

3.4. **Costes de terceros.** Los costes de servicios de terceros necesarios para el servicio (dominio, alojamiento, mensajes de WhatsApp, SMS, pasarelas de pago, tiendas de aplicaciones u otros) se indican en la propuesta y se facturan a coste real o los contrata el cliente a su nombre.

3.5. **Impago.** Supone la suspensión del servicio o de la licencia a los 30 días naturales del vencimiento, previo aviso. En Contabiligente y Orgalista, la suspensión deja la aplicación **en solo lectura: nunca se borran datos**.

3.6. **Desplazamientos presenciales.** Siguen la escala por zonas desde Tineo indicada en la propuesta. Peajes, alojamiento y otros gastos extraordinarios se aprueban antes de la visita.

4. Ejecución de los servicios

4.1. Que RIA presta los servicios con diligencia profesional, conforme al alcance acordado. Los cambios de alcance se presupuestan y aceptan antes de ejecutarse.

4.2. **El cliente se compromete a:**

- facilitar a tiempo la información, los contenidos, los accesos mínimos y los interlocutores necesarios;
- usar datos anonimizados o de prueba siempre que sea posible;
- revisar y aprobar los entregables antes de publicarlos o usarlos con terceros.

4.3. **Fechas reservadas.** Las sesiones y talleres pueden reprogramarse sin coste con 72 horas de antelación. Con menos antelación se cobra el 50 %, salvo fuerza mayor.

4.4. **Entrega y aceptación.** Las implantaciones, webs, apps y desarrollos se entregan con criterios de aceptación, por fases cuando así se acuerde. Si el cliente no comunica incidencias en 10 días hábiles desde la entrega de cada fase, se entiende aceptada.

5. Condiciones particulares de cada tipo de servicio

5.1. **Webs.** El dominio, el alojamiento, el correo y las cuentas de servicios externos (por ejemplo, Google Business Profile o Search Console) se contratan **a nombre del cliente**, que recibe todos los accesos. Al terminar y pagar, el cliente recibe los archivos de la web. El cliente garantiza que tiene los derechos de los textos, fotos y logotipos que aporta.

5.2. **Apps y software a medida.** Se desarrollan por fases con precio cerrado para cada una. Una vez pagada cada fase, el cliente obtiene una **licencia de uso indefinida e irrevocable** de lo entregado para su propio negocio. La entrega del código fuente y, en su caso, la cesión de derechos de explotación se pactan por escrito en la propuesta; en todo caso, se aplica la garantía de continuidad de la cláusula 12. Los componentes preexistentes de Que RIA y los de código abierto conservan sus propias licencias.

5.3. **Agentes de IA.** Son un servicio recurrente:

- funcionan en servidores situados en la Unión Europea, con contrato de encargo de tratamiento;
- se presentan siempre como un sistema automático y solo usan la información que el cliente aprueba;
- derivan a una persona lo que no sepan resolver;
- la cuota incluye el funcionamiento, un informe mensual y pequeños ajustes; el alta, la permanencia y lo que se abona si se cancela antes de tiempo se indican en la propuesta o en la página del servicio.

El cliente sigue siendo responsable de la información que facilita a sus clientes y de tener una base legal para tratar los datos de sus contactos.

5.4. **Contenido y vídeo.**

- Antes de usar la imagen o la voz de una persona real, esa persona firma el **consentimiento para avatar y voz con IA** (modelo 11).
- Las piezas generadas o modificadas con IA que muestren personas o escenas realistas se etiquetan como tales, conforme al artículo 50 del Reglamento (UE) 2024/1689 de Inteligencia Artificial.
- Una vez pagadas, el cliente puede usar las piezas aprobadas en sus canales sin límite de tiempo. La música, las fuentes o las imágenes de terceros se rigen por su licencia.

5.5. **Formación.** Los materiales son para uso interno de la organización del cliente; no se pueden revender ni impartir a terceros sin autorización.

6. Licencias de software

6.1. La licencia de uso de Documático, Contabiligente u Orgalista se rige por su contrato o condiciones de licencia específicos, publicados en su página. El cliente los acepta al activar la aplicación o al contratar.

6.2. La entrega es digital: un enlace de descarga del instalador y la clave o el archivo de licencia, enviados al correo indicado.

7. Garantías

7.1. **Servicios.** Que RIA corrige sin coste, durante los 30 días siguientes a la entrega, los defectos de los entregables que no se ajusten a lo acordado.

7.2. **Software.** Garantía de conformidad con su documentación durante la vigencia de la licencia, en los términos del contrato de licencia.

7.3. Que RIA no garantiza resultados que dependan de terceros o del uso que haga el cliente: posicionamiento en buscadores, ventas, ahorros concretos, aprobación en tiendas de aplicaciones o bonificaciones de FUNDAE.

8. Responsabilidad

8.1. La responsabilidad total de Que RIA por cada contrato se limita al importe abonado por el cliente en los 12 meses anteriores al hecho que la origine. Excepción: los casos de dolo o culpa grave, en los que la ley no permite limitarla.

8.2. Que RIA no responde del lucro cesante ni de los daños indirectos, ni de los derivados de hardware o software de terceros, de ataques informáticos ajenos o de un uso contrario a la documentación.

8.3. Los servicios y el software **no sustituyen el asesoramiento jurídico, fiscal, contable o laboral**. Las decisiones con efectos legales o económicos corresponden al cliente, con la revisión profesional que proceda.

9. Uso de inteligencia artificial

Que RIA usa herramientas de IA para analizar, redactar y documentar cuando aporta valor, siempre con **revisión humana** de los entregables. No introduce datos personales ni confidenciales del cliente en servicios de IA externos sin su **autorización expresa** y, cuando proceda, sin el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento.

10. Confidencialidad y propiedad intelectual

10.1. Ambas partes guardan confidencialidad sobre la información de la otra durante el contrato y los 5 años siguientes.

10.2. **Entregables a medida.** Una vez pagados, el cliente puede usarlos en su propio negocio sin límite de tiempo, salvo que la propuesta establezca otra cosa.

10.3. **Lo que conserva Que RIA.** Su metodología, plantillas generales, herramientas y software preexistentes, que puede reutilizar.

10.4. **Uso del nombre del cliente.** Que RIA no lo menciona como referencia ni publica casos u opiniones sin su autorización por escrito, que puede darse por correo electrónico o mensajería y retirarse en cualquier momento.

11. Protección de datos

Cuando el servicio implique acceder a datos personales de los que el cliente es responsable, las partes firman el **Acuerdo de encargo de tratamiento** (art. 28 RGPD). El tratamiento de los datos del propio cliente se rige por la Política de privacidad.

12. Continuidad del servicio (garantía «por si acaso»)

12.1. **Para qué sirve.** Para que el cliente no se quede sin lo que ha pagado si Que RIA deja de atenderle, por la causa que sea.

12.2. **Cuándo se activa.** En cualquiera de estos casos:

- Que RIA **no responde durante un mes** a un requerimiento escrito del cliente enviado a soporte@que-ria.com y, por correo certificado o burofax, a su domicilio social;
- Que RIA cesa su actividad, se disuelve o es declarada en concurso sin que otra entidad asuma el contrato;
- su administrador fallece o queda incapacitado y nadie asume la gestión en el plazo de un mes.

12.3. **Qué recibe el cliente**, de Que RIA o de la persona custodia que esta designa, en el plazo máximo de **un mes**:

- **Webs:** los archivos completos de la web y todos los accesos que aún no tenga.
- **Apps y software a medida:** el código fuente de la última versión entregada, sus instrucciones de compilación e instalación y el procedimiento de continuidad (SOP), con licencia para usarlo, corregirlo y adaptarlo para su propio negocio, directamente o mediante un tercero.
- **Agentes de IA y automatizaciones:** la exportación de los flujos, las instrucciones y la configuración, la exportación de sus datos y un procedimiento para ponerlos en marcha con otro proveedor.
- **Licencias de Documático, Contabiligente y Orgalista:** lo previsto en su contrato o condiciones de licencia (licencia permanente de la versión instalada, procedimiento de continuidad y exportación de sus datos).

12.4. Una **persona custodia** designada por Que RIA guarda una copia cifrada y actualizada de esos materiales, con instrucciones escritas para entregarlos. A petición del cliente, Que RIA le indica cómo contactar con ella.

12.5. La entrega no transmite la propiedad intelectual de Que RIA ni autoriza a distribuir, vender o sublicenciar lo entregado, salvo que la propuesta haya cedido esos derechos.

13. Duración y resolución

Los servicios puntuales terminan con su entrega. Los servicios recurrentes (agentes de IA, plan Evolución, «Que RIA seguir mejorando») y las licencias se rigen por su periodicidad. Cualquiera de las partes puede resolverlos con 30 días de preaviso por escrito, con efectos al final del periodo pagado, sin perjuicio de la permanencia pactada en la propuesta.

14. Ley aplicable y jurisdicción

Estas condiciones se rigen por la ley española. Para cualquier controversia, las partes se someten a los juzgados y tribunales de **Oviedo (Asturias)**.

Versión: 2.0 · 05/11/2026.