

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

## FIRMEASY – Plataforma de Firma Electrónica Avanzada y Firma Digital

<https://firmeasy.legal>

Vigencia desde: 27 de abril del 2027

### 1. Datos del Proveedor

El presente documento contiene los Términos y Condiciones de Uso (los “**Términos**”) aplicables al acceso, registro y uso de la plataforma digital **FIRMEASY**, disponible en <https://firmeasy.legal> y sus subdominios (la “**Plataforma**”). La Plataforma es desarrollada y operada por **GIRASOL PE S.C.R.L.**, con RUC **20605042512** y domicilio en Jr. Túpac Yupanqui N° 143, distrito de Amarilis, provincia y departamento de Huánuco, República del Perú (en adelante, “**FIRMEASY**” o el “**Operador**”). Toda persona natural o jurídica que utilice la Plataforma se denominará el “**Usuario**”.

### 2. Manifestación de Voluntad y Aceptación

La aceptación de estos Términos se perfecciona al marcar la casilla de conformidad, pulsar el botón de aceptación o al hacer uso efectivo de cualquiera de los servicios ofrecidos en la Plataforma. Dicha aceptación constituye una manifestación de voluntad expresada por medios electrónicos.

Quien acepta declara, bajo responsabilidad, ser mayor de edad y poseer plena capacidad de ejercicio o, tratándose de una persona jurídica, contar con poderes vigentes. La Política de Privacidad, así como las condiciones particulares de cada servicio que se publiquen oportunamente, integran este contrato como un único cuerpo regulatorio. Si el Usuario no comparte alguna disposición, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

### 3. Servicios Ofrecidos por FIRMEASY

FIRMEASY es una plataforma tecnológica especializada en facilitar la suscripción de documentos electrónicos y la verificación remota de identidad; su propuesta consiste en habilitar al Usuario el uso de Firmas Electrónicas Avanzadas y Firmas Digitales sobre documentos cargados en la Plataforma, mediante diversos mecanismos tecnológicos.

Los servicios disponibles incluyen, de manera enunciativa:

- Firma Electrónica Avanzada con autenticación vía WhatsApp.
- Firma Electrónica Avanzada con código de un solo uso (OTP) enviado al correo electrónico del firmante.
- Firma manuscrita en pantalla (firma trazada con el dedo o puntero sobre el dispositivo del firmante).
- Firma mediante captura de selfie y/o comparación biométrica.
- Firma Digital amparada en Certificados Digitales emitidos por Entidades de Certificación o de Registro o Verificación acreditadas ante INDECOPI dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica (IOFE).
- Generación, almacenamiento, custodia tecnológica y consulta de evidencia electrónica asociada a cada operación de firma.

FIRMEASY actúa exclusivamente como prestador tecnológico que viabiliza la suscripción electrónica. No interviene en la negociación, ejecución, contenido sustantivo o consecuencias jurídicas de los actos celebrados por los firmantes a través de la Plataforma, ni presta asesoría jurídica, tributaria, financiera o de cualquier otra naturaleza.

## 4. Eficacia Jurídica de las Firmas Generadas

Los documentos suscritos en la Plataforma producen efectos jurídicos conforme al ordenamiento peruano. La Firma Digital generada en el marco de la IOFE tiene, por mandato de la Ley N° 27269, la misma validez y eficacia jurídica que la firma manuscrita. Las Firmas Electrónicas Avanzadas, sin estar amparadas en Certificado Digital acreditado, también constituyen manifestaciones de voluntad válidas y serán valoradas conforme a las reglas probatorias aplicables, atendiendo a los mecanismos de autenticación, integridad y trazabilidad implementados por la Plataforma.

La elección del tipo de firma adecuada para cada negocio jurídico es responsabilidad exclusiva del Usuario. Existen actos jurídicos que, por disposición legal, requieren formalidades específicas (escritura pública, intervención notarial u otras) que la firma electrónica no sustituye. El Usuario debe evaluar la idoneidad del tipo de firma en función de la naturaleza, cuantía y exigencias formales del documento que pretende suscribir.

## 5. Definiciones

- **Firmante:** Persona natural que estampa su firma electrónica sobre un documento mediante alguno de los mecanismos provistos en la Plataforma.
- **Ciente:** Usuario que contrata el uso de la Plataforma para gestionar la firma de sus documentos, sea para sí o para terceros.
- **Operación o Transacción:** Cada proceso completo de validación de identidad y/o suscripción electrónica de uno o más documentos.
- **Evidencia Electrónica:** Conjunto de registros, metadatos, sellos de tiempo, capturas, geolocalización, IP y demás elementos técnicos generados durante una Operación que permiten reconstruir y auditar el proceso de firma.
- **IOFE:** Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, regulada por la Ley N° 27269, su Reglamento y las directivas del INDECOPI como Autoridad Administrativa Competente.
- **Certificado Digital:** Documento electrónico emitido por una Entidad de Certificación acreditada que vincula un par de claves criptográficas con la identidad de una persona, utilizado únicamente como insumo técnico para la generación de Firmas Digitales en la Plataforma.

## 6. Cuenta de Usuario y Acceso a la Plataforma

El uso pleno de la Plataforma exige la creación de una cuenta personal e intransferible. Durante el registro, el Usuario debe consignar información veraz, exacta y actualizada, así como aportar la documentación que se le solicite para verificar su identidad. La provisión de información falsa o desactualizada autoriza a FIRMEASY a suspender o cancelar la cuenta, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

La contraseña, los códigos OTP y las claves criptográficas privadas que, en su caso, se asocian a un Certificado Digital se encuentran bajo custodia exclusiva del Usuario. Toda actividad realizada con dichas credenciales se reputara por consideración atribuida al titular, salvo que se demuestre lo contrario. Cualquier sospecha de uso indebido, pérdida o vulneración deberá comunicarse de inmediato a los correos soporte@girasol.pe o ventas@firmeasy.legal; la demora en dicha comunicación traslada al Usuario las consecuencias derivadas del retraso.

El Usuario asume y reconoce expresamente que ninguna plataforma digital conectada a redes públicas resulta absolutamente invulnerable y que la seguridad de la información es un proceso de mejora continua sometido a riesgos cambiantes. FIRMEASY adopta medidas técnicas, organizativas, criptográficas y de monitoreo razonables conforme al estado de la técnica, controles de acceso, segregación de funciones, registros de auditoría y respuesta ante incidentes; no obstante, no garantiza que la Plataforma esté libre de vulnerabilidades, defectos de programación, fallas no detectadas o intentos de intrusión por parte de terceros.

## 7. Reglas de Uso y Conductas Prohibidas

Al utilizar la Plataforma, el Usuario asume las siguientes obligaciones esenciales:

- Operar la Plataforma con apego a la legislación, el orden público, las buenas costumbres y los presentes Términos.
- Cargar únicamente documentos sobre los que tenga derecho de disposición y para cuya firma cuente con la voluntad de los firmantes involucrados.
- Recabar y conservar las autorizaciones y consentimientos necesarios de los firmantes y titulares de datos personales que incorpore al proceso.
- Cumplir oportunamente con las contraprestaciones económicas correspondientes a los servicios contratados.
- Aplicar medidas razonables de ciberhigiene en sus dispositivos y redes (contraseñas robustas, software actualizado, antivirus, factores de autenticación adicionales).

De manera específica, queda prohibido al Usuario:

- Suplantar la identidad de otra persona, falsificar documentos de identidad o ejecutar firmas en nombre de un tercero sin contar con su voluntad real y comprobable.
- Eludir, manipular, deshabilitar o intentar comprometer los mecanismos de autenticación, cifrado o seguridad de la Plataforma.
- Cargar archivos que contengan virus, código malicioso, troyanos, scripts dañinos o cualquier elemento que afecte la integridad del sistema o de terceros.
- Realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, replicar la arquitectura, copiar el código o crear servicios derivados a partir de la Plataforma.
- Hacer uso comercial, redistribución o explotación de la marca, logotipos, nombre comercial o contenidos de FIRMEASY sin autorización escrita.
- Emplear scrapers, bots, crawlers o procesos automatizados de acceso masivo, salvo autorización expresa.
- Utilizar la Plataforma para suscribir documentos con contenido ilícito, lesivo de derechos de terceros, ofensivo o contrario al orden público.

## 8. Tarifas, Facturación y Política de Reembolsos

El registro en la Plataforma no genera costo. Los servicios de firma y validación se ofrecen bajo planes, paquetes de operaciones o tarifas unitarias publicadas en la Plataforma o pactadas mediante propuesta comercial. Las tarifas vigentes se mostrarán al Usuario antes de confirmar la contratación. FIRMEASY emitirá los comprobantes de pago electrónicos correspondientes y los remitirá al correo registrado por el Usuario.

Dado que cada Operación consume recursos tecnológicos y genera evidencia electrónica, las Operaciones efectivamente ejecutadas no son susceptibles de reembolso. Quedan a salvo los supuestos de cobros duplicados, errores de facturación atribuibles a FIRMEASY, imposibilidad técnica imputable al Operador y los casos en que la legislación de protección al consumidor reconozca el derecho a devolución. Las solicitudes deberán canalizarse a través de los medios oficiales con sustento documental.

## 9. Disponibilidad, Mantenimiento e Integraciones

FIRMEASY procura que la Plataforma esté disponible de manera continua, pero no asume un compromiso de operación ininterrumpida ni libre de errores. Podrán existir ventanas de mantenimiento programado o correctivo, las cuales se comunicarán cuando sea posible. La Plataforma interopera con servicios de terceros (proveedores de nube, servicios biométricos,

pasarelas de pago, mensajería WhatsApp, servidores de correo). FIRMEASY no garantiza la disponibilidad ni exactitud de la información que provean dichos terceros, ni responde por sus interrupciones, decisiones operativas o cambios de política.

## 10. Derechos de Propiedad Intelectual

La Plataforma, su software, código, arquitectura, bases de datos, diseños, interfaces, marcas, logotipos, lemas, manuales, materiales de capacitación y demás elementos protegibles son de titularidad exclusiva de FIRMEASY o de quienes hayan licenciado su uso. El presente contrato no transfiere ningún derecho de propiedad intelectual al Usuario, sino que le concede una licencia personal, no exclusiva, intransferible, revocable y limitada para emplear la Plataforma con la finalidad de utilizar los servicios contratados, durante la vigencia de la relación contractual.

El Usuario conserva la titularidad sobre los documentos, datos y demás contenidos que cargue a la Plataforma. Sin embargo, otorga a FIRMEASY una licencia limitada, no exclusiva y por el plazo necesario, para almacenar, procesar, transmitir y resguardar dichos contenidos con la única finalidad de prestar los servicios y conservar la evidencia electrónica.

## 11. Tratamiento de Datos Personales

El tratamiento de datos personales realizado por FIRMEASY se rige por la Ley N° 29733, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.° 016-2024-JUS, las directivas de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales y la Política de Privacidad de la Información publicada en la Plataforma, que forma parte integrante de estos Términos. El Usuario reconoce que, para hacer posible la prestación del servicio, FIRMEASY transfiere o comunica datos a Entidades de Certificación, Entidades de Registro o Verificación, proveedores tecnológicos, pasarelas de pago y servicios de validación, observando las garantías y resguardos exigidos por la normativa aplicable.

Cuando el Usuario ingrese a la Plataforma datos personales de terceros (firmantes, contrapartes, etc.), declara contar con la autorización requerida o con base legitimadora suficiente. El Usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad en los términos descritos en la Política de Privacidad.

## 12. Mecanismos de Identificación y Atribución

Los mecanismos de autenticación implementados por la Plataforma —incluyendo OTP por correo, validación por WhatsApp, captura biométrica facial, validación documental, firma trazada en pantalla, sellos de tiempo y, cuando corresponda, claves asociadas a Certificados Digitales— constituyen métodos válidos de identificación electrónica. Toda Operación ejecutada superando satisfactoriamente dichos controles se considerará atribuida al firmante respectivo, salvo prueba en contrario, sirviendo la Evidencia Electrónica generada como sustento técnico ante cualquier controversia.

## 13. Limitación de Responsabilidad

Hasta el máximo permitido por la legislación peruana, FIRMEASY, sus accionistas, directores, representantes y trabajadores no responderán por: (i) daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidades comerciales, deterioro reputacional o pérdidas intangibles análogas; (ii) consecuencias derivadas del contenido sustantivo, validez intrínseca, oponibilidad o cumplimiento de los documentos suscritos en la Plataforma; (iii) hechos atribuibles al Usuario, al firmante, a sus contrapartes o a terceros; (iv) interrupciones provenientes de proveedores externos o eventos de fuerza mayor o caso fortuito. La presente limitación no aplica frente a supuestos de dolo o culpa inexcusable demostrados, ni frente a las garantías mínimas reconocidas al consumidor por el ordenamiento peruano.

En **Firmeasy**, solo responderemos por daños ante Usuarios o terceros si se demuestra que estos fueron causados por dolo o culpa grave de nuestra parte. En tales casos, nuestra responsabilidad financiera tendrá un tope máximo equivalente al valor total de la bolsa o plan contratado por el Usuario.

## 14. Suspensión y Terminación

FIRMEASY puede suspender, restringir o cancelar el acceso del Usuario a la Plataforma cuando concurren, entre otros, los siguientes supuestos: incumplimiento de los Términos, uso fraudulento, indicios razonables de operaciones ilícitas, provisión de información falsa, falta de pago, requerimiento de autoridad competente, o necesidades técnicas o de seguridad. El Usuario puede solicitar la cancelación de su cuenta en cualquier momento mediante los canales oficiales; ello no afecta la validez de las Operaciones previamente ejecutadas ni la conservación de evidencia electrónica obligada por la normativa aplicable.

## 15. Modificaciones

FIRMEASY puede ajustar estos Términos para reflejar cambios normativos, operativos, tecnológicos o comerciales. Cualquier modificación se publica en la Plataforma con la fecha correspondiente y se comunica al Usuario por aviso visible o correo electrónico registrado. El uso de la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigencia de la nueva versión equivale a su aceptación. Si el Usuario no comparte los nuevos términos, debe abstenerse de seguir utilizando los servicios y, en su caso, solicitar la cancelación de su cuenta.

## 16. Atención al Cliente y Libro de Reclamaciones

Conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) y al Reglamento del Libro de Reclamaciones (Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y modificatorias), FIRMEASY pone a disposición del consumidor un Libro de Reclamaciones Virtual accesible desde la Plataforma. Para consultas, soporte o reclamos:

- **Soporte técnico:** [soporte@girasol.pe](mailto:soporte@girasol.pe)
- **Atención comercial:** [ventas@firmeasy.legal](mailto:ventas@firmeasy.legal)
- **Libro de Reclamaciones :** <https://sign.girasol.pe/reclamaciones>

## 17. Solución de Controversias

Las controversias se procurarán resolver primero mediante trato directo y de buena fe entre las Partes, dentro de un plazo razonable no mayor a treinta (30) días calendario contados desde la comunicación escrita de la discrepancia. De persistir el desacuerdo, las Partes se someten a la competencia de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de Huánuco.

## 18. Disposiciones Finales

Si alguna disposición de estos Términos resulta declarada nula, inválida o inaplicable, dicha circunstancia no afecta la validez del resto, que conservará plenos efectos. La falta de ejercicio de un derecho por parte de FIRMEASY no constituye renuncia al mismo. El Usuario no puede ceder su posición contractual sin autorización previa de FIRMEASY; FIRMEASY puede cederla a sus afiliadas o sucesoras, comunicando dicha cesión. Estos Términos, junto con la Política de Privacidad y las condiciones particulares de cada servicio, constituyen el acuerdo íntegro entre las Partes y reemplazan cualquier entendimiento previo sobre la misma materia.

***Al marcar la casilla de aceptación, pulsar el botón “Acepto” o continuar utilizando la Plataforma, el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado en su integridad estos Términos y Condiciones de Uso.***