Términos y condiciones correspondiente al medio de identificación Izenpe Mobile expedido por Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de certificación y Servicios

ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACION Y SERVICIOS IZENPE SA

Firmado digitalmente por ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACION Y SERVICIOS IZENPE SA
Fecha: 2026.10.23 10:43:49 +02'00'

IZENPE
Beato Tomás de Zumarraga 71 - 1ª Planta
01008 Vitoria - Gasteiz
Tel.: 945 067 723
www.izenpe.com

Control de cambios

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1.0	12/12/2019	Versión inicial
1.1	13/01/2022	Epígrafe. – Portada: eliminación de las referencias identificativas del documento. – 6, 7: eliminación de las referencias numéricas a los epígrafes de la DPC. – 8: inclusión de referencias a la seguridad de la información. – 9 y 10: se actualiza la redacción.
1.2	23/10/2023	Epígrafe, – Actualización definición – Actualización proceso de instalación
1.3	01/08/2024	Epígrafe, – 4. Proceso de instalación de Izenpe Mobile
1.4	20/10/2026	

Índice

1. INFORMACIÓN DE CONTACTO 4
1.1 ORGANIZACIÓN RESPONSABLE 4
1.2 ORGANIZACIÓN QUE ADMINISTRA EL DOCUMENTO. 4
1.3 PERSONA DE CONTACTO 4
1.4 CONTACTO PARA PROCESOS DE REVOCACIÓN 4
2. TIPO Y FINALIDAD DEL MEDIO DE IDENTIFICACIÓN IZENPE MOBILE 4
2.1 NATURALEZA DEL MEDIO DE IDENTIFICACIÓN 4
2.2 MARCO NORMATIVO 5
2.3 USOS 5
2.4 VALIDACIÓN DEL ESTADO 5
3. REQUISITOS DE EMISIÓN Y REVOCACIÓN 5
4. LÍMITES DE USO Y VIGENCIA 6
5. OBLIGACIONES DE LA PERSONA USUARIA 7
6. OBLIGACIONES DE LAS PARTES QUE CONFÍAN 7
7. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DE IZENPE 8
8. DOCUMENTACIÓN APLICABLE Y MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES . **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
9. POLÍTICA DE PRIVACIDAD 8
10. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN 8
11. LEY APLICABLEY RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS 8
12. SEGURIDAD, SUPERVISIÓN Y AUDITORÍA 9

1. Información de contacto

1.1 Organización responsable.

1. Prestador de Servicios de confianza:

   - Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa – Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe S.A.
   - C/ Beato Tomás de Zumárraga, 71 – 01008 Vitoria-Gasteiz
   - Teléfono: 900 840 123

1.2 Organización que administra el documento.

   - Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa – Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe S.A.
   - C/ Beato Tomás de Zumárraga, 71 – 01008 Vitoria-Gasteiz
   - Teléfono: 900 840 123

1.3 Persona de contacto.

   - Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa – Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe S.A.
   - C/ Beato Tomás de Zumárraga, 71 – 01008 Vitoria-Gasteiz
   - Teléfono: 900 840 123

1.4 Contacto para procesos de revocación

2. La persona solicitante podrá tramitar la solicitud de revocación ante Izenpe en cualquier momento a través de los siguientes canales:

   - Presencialmente: ante Izenpe solicitando cita previa a través de www.izenpe.eus.
   - Vía postal: remitiendo la solicitud de revocación del certificado firmada y legitimada en presencia notarial a la dirección postal de Izenpe, S.A.- C/ Beato Tomás de Zumárraga, 71 -1ª planta – 01008 Vitoria-Gasteiz
   - Remitiendo a la dirección de correo electrónico izenpe@izenpe.eus la solicitud de revocación firmada con un certificado cualificado.
   - Acceso aplicación de revocación on line disponible en: https://servicios.izenpe.com/gestionCertificados/

2. Tipo y finalidad del medio de identificación Izenpe Mobile

2.1 Naturaleza del medio de identificación

3. Izenpe Mobile esmedio que permite la identificación de personas físicas y autoriza el uso de un certificado cualificado almacenado en un repositorio centralizado seguro de Izenpe asociado a la persona. Está formado por:

- Una aplicación instalada en un dispositivo móvil, vinculada a un certificado no cualificado ciudadano que facilita procesos de comunicaciones seguras
- Una contraseña o un factor biométrico que facilita el acceso a la aplicación.

2.2 Marco normativo

4. Este medio se expide y gestiona teniendo en cuenta el Reglamento eIDAS[1]
5. De acuerdo con el análisis y la evaluación realizados por Izenpe, este medio cumple los requisitos técnicos y organizativos correspondientes al nivel de seguridad sustancial establecidos en el Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1502[2]

2.3 Usos

6. Este medio podrá utilizarse para la identificación de personas físicas y autoriza el uso de un certificado cualificado almacenado en un repositorio centralizado seguro de Izenpe asociado a la persona física

2.4 Validación del estado

7. La verificación del estado será obligatoria en cada utilización, mediante los mecanismos de validación disponibles.

3. Requisitos de emisión y revocación

8. Podrá obtener este medio de identidad cualquier persona física cuya identidad haya sido previamente verificada por Izenpe mediante alguno de los procedimientos admitidos en la DPVI y que cumpla los requisitos técnicos y operativos establecidos para su expedición.
9. La persona solicitante deberá:

1. Autenticarse ante la web de Izenpe www.izenpe.eus con su BakQ. o su certificado profesional en la nube.

[1] Reglamento (UE) Nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de abril de 2024 por el que se modifica el Reglamento (UE) 910/2014 en lo que respecta al establecimiento del marco europeo de identidad digital.

[2] Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1502 de la Comisión, de 8 de septiembre de 2015, sobre la fijación de especificaciones y procedimientos técnicos mínimos para los niveles de seguridad de medios de identificación electrónica con arreglo a lo dispuesto en el artículo 8, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior

2. Instalar en su dispositivo móvil la aplicación Izenpe Mobile, descargándola desde Google play o App Store.
3. Crear un PIN que proteja el acceso a Izenpe Mobile, que, por seguridad, deberá ser diferente al utilizado en el dispositivo móvil.

   Además de con el PIN, el usuario podrá acceder a la aplicación a través los factores biométricos controlados por su móvil.

4. Aceptar las condiciones de uso de Izenpe Mobile.
5. Izenpe genera un código QR de instalación o un código de registro que se deberá escanear o introducir en la aplicación.

   Al escanear el código QR o introducir el código de registro en la aplicación, Izenpe emitirá un certificado de tipo ciudadano no cualificado garantizando la vinculación de dispositivo móvil con el certificado cualificado de firma electrónica emitido en un repositorio centralizado seguro de Izenpe que servirá para los actos de firma.

10. Izenpe podrá revocar el medio de identidad cuando:
    - La persona usuaria lo solicite.
    - Exista evidencia o sospecha razonable de compromiso de la seguridad del medio.
    - Se detecte un uso fraudulento o contrario a estos términos y condiciones.
    - Resulte necesario por motivos de seguridad y/o cumplimiento normativo.

    La revocación impedirá la utilización del medio de identidad desde el momento en que sea efectiva.

4. Límites de uso y vigencia

11. Este medio de identidad podrá utilizarse para los usos previstos y ante aplicaciones, plataformas o servicios que lo hayan admitido.
12. Su utilización esta restringida a un único dispositivo móvil por persona.
    - Puede ser instalada en dispositivos con sistema operativo Android 5 (Lollipop) o superior.
    - Para iOS puede ser instalada en dispositivos con sistema operativo iOS 10.0 o superior.
13. Queda prohibida cualquier actuación dirigida a inspeccionar, alterar, manipular, eludir controles o realizar ingeniería inversa sobre el medio de identidad o sobre los servicios de identificación y autenticación asociados.
14. El medio tendrá una vigencia máxima de 4 años desde su expedición, sin perjuicio de que pueda extinguirse anticipadamente por revocación, por pérdida de las condiciones necesarias para su utilización, por razones de seguridad o por cualquier otra causa prevista en la documentación aplicable.
15. Una vez finalizado su periodo de vigencia o comunicada su revocación, la persona usuaria deberá dejar de utilizar el medio. La emisión de uno nuevo requerirá completar el procedimiento que Izenpe tenga establecido en cada momento.

5. Obligaciones de la persona usuaria

16. La persona titular se obliga a:

6. Facilitar información completa, exacta y veraz para la expedición y comunicar a Izenpe cualquier modificación.

    - Conocer y aceptar los presentes términos y condiciones antes de iniciar la solicitud.
    - Utilizar este medio exclusivamente para las finalidades autorizadas y respetar los límites establecidos.

7. Mantener bajo su control el dispositivo en el que se encuentre activada la sesión de seguridad y aplicar las medidas de protección disponibles, incluido el bloqueo de acceso al dispositivo.

    - No compartir con terceras personas los códigos, credenciales, factores de autenticación o elementos de seguridad vinculados a su uso.
    - Adoptar medidas razonables para impedir accesos o usos no autorizados y no comprometer intencionadamente la seguridad del medio o de los servicios asociados.
    - Comprobar la información mostrada en cada proceso de autenticación y abstenerse de continuar cuando detecte datos, solicitudes o comportamientos anómalos.

8. Notificar a Izenpe, sin demora injustificada, la pérdida, sustracción o sustitución del dispositivo; la pérdida de control sobre los factores de autenticación; cualquier sospecha de acceso no autorizado o uso fraudulento; y cualquier inexactitud relevante en los datos asociados al medio.

    - Solicitar la revocación cuando concurra alguna circunstancia que pueda afectar a la seguridad, fiabilidad o control exclusivo del medio de identidad.

9. Dejar de utilizar el medio cuando haya finalizado su vigencia, haya sido revocado o Izenpe haya comunicado su suspensión o extinción.

6. Obligaciones de las partes que confían

17. Las entidades, aplicaciones o servicios que admitan este medio de identidad deberán:

10. Comprobar el estado y la validez del medio en cada utilización mediante los mecanismos de validación habilitados por Izenpe o por la plataforma de federación correspondiente.

    - Valorar si las características y el nivel de seguridad del medio resultan adecuados para el trámite, servicio o actuación en la que se pretende utilizar.
    - Respetar las finalidades y limitaciones de uso establecidas en este documento .
    - No confiar en el medio cuando la validación no pueda realizarse, el medio figure como revocado o extinguido, o exista alguna circunstancia que genere dudas razonables sobre su validez.
    - Tratar los datos obtenidos durante la identificación o autenticación de conformidad con la normativa aplicable y únicamente para la finalidad que haya legitimado su utilización.

7. Obligaciones y responsabilidad de Izenpe

18. Izenpe emitirá y gestionará el medio de identidad de acuerdo con los procedimientos aplicables y adoptará medidas técnicas y organizativas dirigidas a preservar la seguridad, integridad, trazabilidad y disponibilidad de los servicios bajo su control.
19. Será responsable de los daños directos que sean consecuencia de una actuación negligente o del incumplimiento de las obligaciones que le correspondan en la emisión y gestión del medio de identidad de acuerdo con la normativa aplicable.
20. Salvo que exista dolo, negligencia o incumplimiento imputable a Izenpe, Izenpe no responderá de:
    - Los usos del medio realizados incumpliendo estos términos y condiciones.
    - La pérdida de control del dispositivo o de los factores de autenticación cuando la persona usuaria no haya adoptado medidas razonables de protección o no lo haya comunicado sin demora injustificada.
11. Las indisponibilidades, errores o actuaciones atribuibles a redes, dispositivos, aplicaciones, plataformas o servicios de terceros que no se encuentren bajo el control de Izenpe.
    - La decisión de una entidad de admitir o rechazar el medio, ni de las consecuencias derivadas de que la parte que confía lo utilice para una finalidad para la que no resulte adecuado.

8. Política de privacidad

21. El tratamiento de datos de carácter personal que realiza Izenpe se alinea con lo dispuesto en el 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 así como con los requisitos que sean de aplicación por normativa nacional específica en esta materia.

9. Política de devolución

22. Izenpe no dispone de una política de reintegro.

10. Ley aplicable y resolución de controversias

23. Estos términos y condiciones se regirán por la legislación española y de la Unión Europea que resulte aplicable.
24. Las partes acuerdan resolver cualquier cuestión que surja entre ellas mediante un proceso de Derecho Colaborativo, pudiendo acudir a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, en caso de no llegar a un acuerdo.

11. Seguridad, supervisión y auditoría

25. Izenpe mantiene sistemas de gestión, controles de seguridad y procedimientos de supervisión destinados a garantizar la correcta emisión y gestión del medio de identidad y la protección de la información asociada.
26. Izenpe conservará durante siete años, contados desde la extinción del medio de identidad, la información y documentación relativa a su emisión y gestión, sin perjuicio de los plazos adicionales que puedan resultar exigibles para atender responsabilidades, obligaciones legales o requerimientos de las autoridades competentes.
27. Los procesos, sistemas y controles relacionados con este medio podrán someterse a revisiones y auditorías internas o externas, así como a los mecanismos de supervisión que resulten aplicables.