# Condiciones específicas

Última actualización el 27/10/2026

Esta es una traducción automática del original en neerlandés. En caso de contradicción, la versión neerlandesa es la jurídicamente vinculante.

## 1. Condiciones específicas para el uso de los servicios de comunicación (SMS, VOZ)

Las ofertas y los precios de los «créditos» son válidos el día en que se ofrecen en nuestra Web. Los precios indicados no incluyen el 21 % de IVA. JAAN no puede ser considerada responsable de los errores (tipográficos) que figuren en sus ofertas. JAAN ofrece sus servicios en su Web hasta agotar existencias. JAAN no puede ser considerada responsable de los daños que se derivaran de la falta de disponibilidad de un producto.

Solo existe un Contrato válido entre el Cliente y JAAN cuando JAAN recibe el pago del pedido a través de su Web. Cabe apartarse de esta regla previa autorización de JAAN.

Las Condiciones Generales de JAAN prevalecen sobre cualesquiera otras condiciones, en particular sobre las del Cliente.

A estas condiciones y a todo pedido, aceptación o contrato sujeto a ellas les es aplicable la legislación belga. Todo litigio relativo al presente documento, a su interpretación o a su ejecución, a falta de acuerdo amistoso, es competencia de los tribunales de Gante.

## 2. Créditos

JAAN usa el sistema de créditos para el uso de su plataforma de comunicación.

Un crédito se define como una relación cuantitativa sobre un mensaje recibido o enviado, de modo que, por ejemplo, un (1) sms / llamada de voz no equivale a 1 (un) crédito. Para la relación exacta de cada red se remite expresamente a nuestra Web:

https://www.jaan.be/smsbox/prijzen#gateway-list

El número total de créditos por mensaje «enviado» depende de la codificación (GSM7/Unicode), del número de caracteres (especiales) y de la facturación de nuestros proveedores de mensajería. Este cálculo está sujeto a cambios.

Para información detallada le remitimos a nuestra Web:

https://www.jaan.be/faq
https://www.jaan.be/smsbox/sms-calculator

Los créditos son válidos durante 12 meses a partir de la fecha de compra. Es posible su reactivación dentro de los 7 días siguientes a la fecha de caducidad mediante la compra de un mínimo de 500 créditos nuevos. Transcurridos 7 días, caducan de forma irrevocable. En caso de pedidos realizados durante la vigencia de créditos ya comprados, la última fecha de compra cuenta como inicio del periodo de 12 meses y los créditos comprados con anterioridad se prorrogan automáticamente 12 meses.

El Cliente acepta recibir 1 vez por semana un correo de aviso con el número de créditos restantes y su fecha de caducidad. De este modo, el Cliente tiene la posibilidad de recargar sus créditos a tiempo.

Los créditos comprados se ponen en principio a disposición en la cuenta del Cliente inmediatamente después de recibirse el pago. No obstante, JAAN se reserva en todo momento el derecho de suspender o bloquear temporalmente, total o parcialmente, la puesta a disposición o el uso de los créditos hasta su verificación, sobre la base de sus controles antifraude automáticos y manuales, por motivos de seguridad y para prevenir abusos, fraude y phishing. Dicha suspensión temporal no da derecho a indemnización alguna. En ese caso, el Cliente puede ponerse en contacto con el soporte para que se realice la verificación (véase «¿Acceso denegado indebidamente?»).

## 3. SMS premium

JAAN paga al Cliente dentro de los 90 días siguientes al final del mes natural cuando el saldo supera los 25 €

(Bélgica; para el extranjero rige un mínimo de 50 €).

El Cliente puede enviar una factura después de cada mes natural al alcanzar el importe mínimo. El Cliente recibe entonces en su buzón un correo con el importe correcto a facturar, si supera los 25 € (extranjero, más de 50 €). El importe indicado es sin IVA. En la factura debe constar un vencimiento de 90 días.

## 4. Derechos, obligaciones y responsabilidad del Cliente

El Cliente dispone de una cuenta propia, con la posibilidad de usar los créditos que haya comprado para enviar o recibir un mensaje.

El Cliente es responsable de los datos que facilite sobre su identidad. Está prohibido crear alias falsos o números de remitente falsos, y el Cliente reconoce y acepta que, en caso de manipulaciones al respecto, la cuenta quede suspendida para su ulterior investigación. Si, tras la suspensión y el requerimiento, el Cliente sigue negándose a facilitar los datos correctos, la suspensión conducirá al cierre irrevocable de la cuenta con pérdida de los créditos. La persecución ulterior y el deber de indemnidad siguen recayendo sobre el Cliente por los daños que en su caso se hayan causado.

El Cliente se compromete a comportarse como una persona normal y diligente y a mantenerse así dentro de las normas legales. Los servicios de JAAN no pueden usarse en ningún caso para, entre otros y sin carácter limitativo, el acoso, la suplantación de identidad, el envío de troyanos, actividades ilegales o la causación de daños en los dispositivos electrónicos del destinatario.

Los servicios prestados por JAAN están destinados únicamente a un uso normal y no pueden causar ningún daño a terceros ni a JAAN. En caso de duda, el Cliente debe solicitar previamente autorización a JAAN. Dicha autorización se concederá en un plazo de siete (7) días tras un examen adecuado de los posibles daños. Sin tal autorización, el deber de indemnidad sigue recayendo sobre el Cliente.

El Cliente puede usar sus créditos para todos los fines permitidos dentro de las normas legalmente admitidas.

El envío de mensajes publicitarios está permitido si el destinatario ha dado su conformidad. En caso de problemas, el Cliente deberá entregar esas autorizaciones a solicitud de JAAN.

El Cliente solo envía mensajes comerciales a destinatarios que hayan dado su consentimiento para ello y conserva la prueba de dicho consentimiento. Todo mensaje con contenido comercial ofrece al destinatario una posibilidad sencilla y gratuita de darse de baja. La baja mediante respuesta STOP solo es posible cuando el Cliente activa la posibilidad de respuesta en el envío; en ese caso, el envío se realiza a través del shortcode 8676 de JAAN (Bélgica) y JAAN registra automáticamente las respuestas STOP en una lista de bloqueo por cuenta, que el Cliente no puede eludir. En todos los demás casos, las solicitudes STOP son tratadas y gestionadas por el operador móvil del destinatario, en la medida en que este lo admita; JAAN no tiene acceso a esas listas y no puede asumir ninguna responsabilidad al respecto. En ese caso, el Cliente indica en el mensaje una posibilidad propia de darse de baja (p. ej., un enlace o un número de teléfono) y gestiona él mismo su lista de bajas. A primera solicitud de JAAN, el Cliente aporta la prueba del consentimiento en un plazo de cinco (5) días hábiles.

El Cliente reembolsará a JAAN todos los costes derivados de los daños causados por la entrega de información incorrecta por parte del Cliente.

El Cliente mantiene indemne a JAAN frente a las acciones judiciales que se ejerciten sobre la base de hechos cometidos por el Cliente en el uso de la cuenta.

El Cliente se compromete a consultar con regularidad la sección de preguntas frecuentes ( https://www.jaan.be/faq) para mantenerse al corriente de los últimos desarrollos técnicos de JAAN.

## 5. Medidas antifraude

El fraude es una forma de engaño. Por eso en JAAN hacemos todo lo posible por prevenirlo. De ello se encargan nuestras medidas públicas e internas.

- ***Máxima prioridad***

  Para nosotros, la seguridad nunca está en discusión. Por eso, la seguridad y la prevención del fraude tienen en JAAN la máxima prioridad. Adoptando medidas públicas e internas nos aseguramos de reducir el fraude al mínimo.

- ***Control continuo***

  Siempre controlamos cómo se usa nuestro sistema. Si detectamos algo sospechoso, se deniega por

precaución todo acceso a nuestro sistema. Además, mantenemos listas de transacciones fraudulentas, usuarios u otros elementos que ya no son bienvenidos entre nosotros.

- ***Sistema de autoaprendizaje***

JAAN trabaja con un sistema de monitorización continua. Indica cuándo hay que revisar algo manualmente. Así podemos decidir nosotros mismos si algo parece fraude o no. Además, el sistema aprende por sí solo y, por tanto, funciona cada vez mejor y de forma más eficiente.

- ***¿Acceso denegado indebidamente?***

Ningún sistema es 100 % perfecto. Nuestro sistema automático de prevención del fraude puede haber producido un bloqueo indebido. Podemos corregirlo manualmente para usted. Póngase en contacto con nosotros a través del soporte.

## 6. Derechos, obligaciones y responsabilidad de JAAN

JAAN garantiza un 99,9 % de disponibilidad de su pasarela. JAAN entrega los mensajes SMS, de WhatsApp y de voz a través de operadores de telecomunicaciones y servicios de transmisión especializados. Estas partes se limitan a transmitir los mensajes a la red del destinatario y no son subencargados del tratamiento de JAAN ni del Cliente (véanse el artículo 14.5 de las condiciones generales y el Contrato de Encargo del Tratamiento). JAAN no ofrece ninguna garantía sobre el plazo de entrega ni sobre la entrega final y no es responsable de los incumplimientos de estas partes ni de los operadores móviles. Los cambios en los acuerdos de itinerancia o de interconexión pueden impedir temporalmente el envío a determinadas redes; JAAN avisará de ello al Cliente por correo electrónico en cuanto tenga conocimiento.

JAAN no puede ser considerada responsable de sus faltas graves ni de las faltas graves e intencionadas cometidas por un empleado o un agente de ejecución.

JAAN no acepta responsabilidad alguna por los daños o las pérdidas que sufra el Cliente o un tercero como consecuencia del uso de los servicios ofrecidos.

JAAN procura que el sistema sea accesible las 24 horas del día, salvo por mantenimiento periódico, averías técnicas y fuerza mayor. JAAN no puede ser considerada responsable de una eventual pérdida de facturación ni de otros costes derivados de ello.

JAAN nunca revela a terceros el contenido de los mensajes enviados y recibidos, los números de teléfono ni otros datos del Cliente, salvo a los servicios de transmisión necesarios para la entrega, a las autoridades judiciales o competentes cuando la ley lo exija, y para el control interno y la prevención del fraude. Los datos de los mensajes se conservan durante trece (13) meses y, a continuación, se suprimen o anonimizan automáticamente, tal como se describe en jaan.be/data-retentie y en el Contrato de Encargo del Tratamiento.

JAAN está obligada a asistir al Cliente ante dificultades técnicas dentro de un plazo razonable de cinco (5) días.

## 7. 2mail – marketing por correo electrónico y relé SMTP

**2mail.1** El Cliente solo envía a través de 2mail correos electrónicos a destinatarios que hayan dado su consentimiento previo para ello o con los que mantenga una relación de cliente existente en el sentido del artículo XII.13 del Código de Derecho Económico belga. Conserva la prueba del consentimiento y la aporta a primera solicitud de JAAN en un plazo de cinco (5) días hábiles.

**2mail.2** Está prohibido el uso de listas de direcciones compradas, alquiladas, obtenidas mediante scraping o recopiladas de cualquier otro modo sin consentimiento.

**2mail.3** Todo correo electrónico comercial contiene un enlace de baja operativo, así como la identidad y la dirección del remitente. JAAN tramita automáticamente las bajas en una lista de bloqueo por cuenta; el Cliente no puede eludirla. Los correos electrónicos transaccionales enviados a través del relé SMTP no incluyen contenido comercial, salvo que el destinatario haya dado su consentimiento para ello.

**2mail.4** JAAN tramita automáticamente los rebotes y las quejas. Si la tasa de rebote supera el cinco (5) % o la tasa de quejas supera el 0,1 % por envío, JAAN puede pausar el envío y ponerse en contacto con el Cliente. En caso de reiteración o de abuso, JAAN puede suspender la cuenta de conformidad con el artículo 5.3 de las condiciones generales.

**2mail.5** La entrega se realiza a través de los servidores de correo de los destinatarios, que no son

subencargados del tratamiento de JAAN ni del Cliente (artículo 14.5 de las condiciones generales). JAAN no garantiza la entrega en la bandeja de entrada; no obstante, adopta las medidas descritas en el Anexo B del Contrato de Encargo del Tratamiento (SPF, DKIM, DMARC, gestión de la reputación).

**2mail.6** Las listas de contactos, las campañas y las estadísticas se conservan conforme a jaan.be/data-retentie y al Contrato de Encargo del Tratamiento.