

CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1.- PARTES DEL CONTRATO

De una parte, Almazena Internet, S.L. (en adelante ALMAZENA) con CIF B86167962, con domicilio social en la calle Yécora número 4 - 28022 Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 28723, folio 46, sección 8, hoja M-517209, inscripción 1ª.

De otra parte, el CONTRATANTE o CLIENTE, persona física o jurídica que manifiesta su voluntad de contratar uno o varios de los servicios de HOSTING o CLOUD que ofrece ALMAZENA mediante la solicitud realizada por medios electrónicos cumplimentando el formulario de contratación que aparece en www.almazena.com con los datos exigidos. El CONTRATANTE conoce, entiende y acepta libremente, tras informarse de las características de cada servicio, el presente contrato.

Ambas partes, ALMAZENA y el CLIENTE, están interesadas en formalizar el presente contrato aceptando los términos y condiciones establecidos en las siguientes.

2. OBJETO DEL CONTRATO. DEFINICIONES

2.1 Objeto

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones en las que el CLIENTE accede a los servicios contratados, la prestación de estos servicios por ALMAZENA, y las condiciones de dicha prestación y remuneración por parte del CLIENTE.

2.1.1 Hosting

El servicio de HOSTING supone generalmente disponer de la titularidad de un nombre de dominio genérico (gTLD) o territorial (ccTLD) alojado en los servidores de ALMAZENA. El registro de los nombres de dominio se puede realizar a través de ALMAZENA o a través de cualquier otro medio o proveedor. Los nombres de dominio cuyo registro se solicite a través de ALMAZENA se registrarán siempre a nombre del CLIENTE o a nombre de la persona o entidad a la que el CLIENTE quiera atribuirle la titularidad.

El servicio incluye buzones de correo POP/IMAP, el CLIENTE puede crear o borrar buzones a través del panel de control. En los buzones de correo, el tiempo máximo garantizado de disponibilidad de los mensajes en el servidor es de TRES (3) meses, ALMAZENA no se responsabiliza de la permanencia de estos mensajes una vez superado este plazo. No obstante, el tiempo máximo de disponibilidad de los mensajes almacenados en las carpetas "Papelera" y "Spam" de los buzones de correo, será de TREINTA (30) días, contados desde el momento de su recepción en el buzón.

Los clientes que contraten el servicio de HOSTING podrán adquirir un Certificado de Seguridad (SSL), a través de ALMAZENA. ALMAZENA se encargará de la solicitud, gestión y renovación, así como de la instalación del Certificado de Seguridad (SSL) para los dominios elegidos. El CLIENTE podrá realizar él mismo la instalación del Certificado de Seguridad (SSL) desde el panel de control de certificados. En aquellos planes de HOSTING que requieran la contratación de una

IP fija adicional de pago, será necesario haberla contratado con carácter previo para la instalación. ALMAZENA no asumirá responsabilidad alguna por los retrasos que, por causas exclusivamente imputables al CLIENTE o a la Entidad Certificadora, se produzcan en la utilización del Certificado de Seguridad (SSL) contratado. De igual forma, el CLIENTE deberá responsabilizarse de las consecuencias de cualquier tipo que se pudieran derivar de su instalación/desinstalación. En el caso de modificar registros en el DNS será necesario el transcurso de 24 o 48 horas para que se propaguen los cambios realizados, hasta que se puedan utilizar correctamente los accesos.

2.1.2 Dominio

Un dominio de internet es un nombre único que identifica a una subárea de Internet.

El propósito principal de los nombres de dominio en Internet y del sistema de nombres de dominio (DNS) es traducir las direcciones IP de cada activo en la red a términos memorizables y fáciles de encontrar.

ALMAZENA trabaja con los siguientes proveedores para ofrecer los servicios de registro de dominio:

- [DonDominio - Soluciones Corporativas IP SL](#)
- [ResellerClub](#)
- [Virtualname - Tecnocrática Centro de Datos SL](#)

2.1.3 VPS Cloud

Se entiende por servicio VPS CLOUD, aquel servicio de alojamiento a medida según solicite el CLIENTE consistente en un servidor integrado en una compleja plataforma hardware encargada de gestionar el conjunto de servidores VPS CLOUD que comparten infraestructura. El servidor VPS CLOUD cuenta con recursos asignados de forma exclusiva y las demás unidades que conforman la infraestructura no tienen capacidad para consumir los recursos asignados.

2.1.4 DataCenter Cloud

El servicio DATACENTER CLOUD consiste en una solución integral que permite al CLIENTE, en función de sus necesidades, desplegar infraestructuras virtuales de hardware y software en una plataforma flexible y dinámica, completamente redundada. El CLIENTE, a través del servicio DATACENTER CLOUD, podrá construir su propio Centro de Datos Virtual, creando y administrando servidores e interactuando entre ellos. El servicio DATACENTER CLOUD permite la contratación de determinados recursos por tramos, de tal forma que sólo se facturarían aquellos recursos contratados. El CLIENTE determinará la configuración de su servicio DATACENTER CLOUD en función de sus necesidades, eligiendo el tipo y volumen de los recursos a contratar, así como si desea algún sistema de aislamiento, de entre los ofertados por ALMAZENA en ese momento (firewall, VPN, redes privadas...).

El CLIENTE contrata los servicios descritos en el presente documento. ALMAZENA ofrece al CLIENTE, la posibilidad de contratar otros servicios o de ampliar los ya contratados, que deberán ser objeto de negociación y contratación expresa y aparte, con el consiguiente aumento de precio.

No se considerará incluido en el presente contrato ningún servicio que no se determine expresamente como tal.

2.2 Definiciones

vCore: medida de procesamiento asociada al servidor.

RAM: cantidad de memoria RAM solicitada

Disco: Capacidad de almacenamiento escogida del disco.

Transferencia: volumen mensual en transferencia en GB. Siempre que no se especifique lo contrario, cualquier servidor estará sujeto a ancho de banda sin SLA.

IP (Internet Protocol): conjunto de reglas que regulan la transmisión de datos a través de la red.

Nombre de Dominio: conjunto de caracteres que mediante el DNS identifica una dirección (IP) en Internet.

DNS (Domain Name System): Sistema de nombres de dominio en el ámbito de Internet encargado de la traducción de nombres de dominio en direcciones IP.

Certificado de Seguridad (SSL): permite disponer de un sitio web seguro, donde los usuarios puedan intercambiar información sin riesgos, asegurando la autenticación, confidencialidad e integridad de los datos que se transmiten a través de Internet

Buzón de correo: Cada buzón de correo se asocia a una dirección de e-mail, a través de la cual se reciben los mensajes.

Firewall: Para llegar a cualquier servidor es conveniente pasar por un cortafuegos, estos realizan las tareas preventivas de supervisión para evitar intrusiones y/o abuso de vulnerabilidades conocidas, lo que se conoce como tareas de IDS y DoS.

Monitorización: Las herramientas de ALMAZENA vigilan continuamente la disponibilidad de los servidores, actuando proactivamente en caso de cualquier anomalía. Los métodos utilizados son mediante ping a la dirección IP pública del servidor y lectura e interpretación de los datos SNMP del servidor.

Acceso a consola remota: Los servidores CLOUD pueden disponer de acceso a consola, permitiendo la parada o reinicio remoto, así como acceso a información del sistema, tal y como se vería ante la consola real. Este servicio evita tener que depender de los técnicos de guardia para actuaciones de manos remotas.

Panel de Control: El servicio de HOSTING está compuesto, entre otros recursos por una herramienta desde el cual el CLIENTE puede gestionar y administrar los recursos y aplicaciones propios.

Backup: posibilidad de copia de seguridad de los datos almacenados.

3. PROCESO DE CONTRATACIÓN

Con la finalidad de contratar cualquiera de los servicios de ALMAZENA el CLIENTE deberá efectuar los siguientes pasos:

- 1- Elegir las características del servicio, entre los parámetros explicados en la cláusula 2.2 del presente documento. El precio de cada uno de las unidades o servicios a escoger vendrá claramente indicado en la página web www.almazena.com
- 2- Una vez seleccionadas todas las características que configurarán el servicio, se iniciará el proceso de compra.
- 3- El CLIENTE deberá facilitar todos los datos necesarios para la contratación, siendo dichos datos tratados conforme a las especificaciones comprendidas en la cláusula 7 del presente contrato. Una vez entregados estos datos, ALMAZENA facilitará un resumen al CLIENTE de los servicios que se pretenden contratar, con el precio total (impuestos incluidos) y vigencia de los mismos, junto a los datos del CLIENTE, con el fin de que sea validado el pedido. Una vez validado el mismo se entenderá completada la compra.
- 4- El servicio estará activo una vez ALMAZENA tenga constancia de que el pago ha sido realizado y en un plazo no superior a un día laborable salvo problemas no imputables directamente a ALMAZENA. El CLIENTE recibirá un correo electrónico comunicándole la activación del servicio y los datos necesarios para el acceso al mismo. Para el caso de tratarse de una prueba de 30 días del servicio, se estará a lo dispuesto en la cláusula 4.7.

4. OBLIGACIONES y NIVEL DE SERVICIO DE ALMAZENA

4.1 Prestación de los servicios de CLOUD. SLA de disponibilidad

ALMAZENA se compromete a mantener activos sus servicios de CLOUD como prestación principal del contrato. ALMAZENA asume la responsabilidad de la prestación eficiente del servicio en función de lo establecido en las presentes Condiciones y en función de la solicitud concreta realizada por el CLIENTE. El CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad contractual o extracontractual por los posibles daños o perjuicios derivados de su propio incumplimiento de las presentes Condiciones Generales o derivados de cualquier actuación dolosa o negligente por su parte.

El SLA de disponibilidad del servicio será de un 99,9 %. En caso de que por causas imputables a ALMAZENA se produzca una incidencia que suponga una indisponibilidad mayor, el CLIENTE tendrá derecho a una indemnización según la siguiente tabla:

Entre un 99 % y un 99,9 %	5 % de devolución de importe mensual
Entre 98 % y 99 %	25 % de devolución de importe mensual
Entre 97 % y 98 %	50 % de devolución de importe mensual
Entre 96 % a 97 %	75 % de devolución de importe mensual
Menor del 96 %	100 % de devolución de importe mensual

La indemnización objetivamente establecida en la tabla anterior será la máxima responsabilidad contractual o extracontractual que asumirá ALMAZENA derivada del objeto del presente documento.

Por otra parte, ALMAZENA no será responsable en ningún caso de:

- A. Las interrupciones de servicio por errores producidos por los proveedores de acceso o por condiciones transitorias de internet, o por problemas derivados del router del usuario, sistema informático, software de conexión o navegación, red telefónica conmutada, RDSI, ADSL, cable, satélite y cualquier otra infraestructura de transporte o telecomunicaciones.
- B. Las alteraciones que se produzcan por interferencias voluntarias y/o involuntarias y/o por mal uso del mismo y/o con otros programas, por ejemplo, presencia de virus, caída de servidores, borrado o alteración de archivos, daño en bases de datos, variación parcial o total de la configuración, sin haber mediado el previo asesoramiento de ALMAZENA; incendios, explosiones, inundaciones, acciones violentas de terceros (p.e. ataques DDoS), problemas eléctricos (exceso o falta de corriente), o cualesquiera otras que afecten o puedan afectar al funcionamiento de los equipos servidores y/o a la información almacenada en los mismos.
- C. Caídas del servidor del CLIENTE derivadas de un uso excesivo o erróneo de los recursos del mismo o de los recursos asignados al mismo, ataques externos, fallos de hardware o software y similares.
- D. Circunstancias ajenas al control de ALMAZENA, incluyendo, sin limitación, las motivadas por causas de fuerza mayor como la pérdida accidental de información por cualquier causa ajena a ALMAZENA como, la configuración defectuosa por parte del CLIENTE, los deterioros de los equipos (terminales del CLIENTE) o mal uso (responsabilidad del CLIENTE) así como errores de configuración por parte del CLIENTE o similares.
- E. La falta de rendimiento del servicio por causas imputables a las instalaciones, equipos informáticos o software utilizados por el CLIENTE.

El CLIENTE, en el supuesto de falta de disponibilidad en los términos del acuerdo de servicio, renuncia expresamente a reclamar cualquier tipo de responsabilidad a ALMAZENA contractual o

extracontractual, por daños y perjuicios, lucro cesante, daño emergente, pérdida de negocio, pérdida de oportunidad de negocio, indemnizaciones a terceros por posibles incidentes, o imposibilidad de transmitir o recibir información, pérdida total o parcial de la información, imposibilidad de acceder a Internet, lentitud, falta de servicio o errores en el acceso y uso del servicio contratado, averías en los equipos servidores u otras posibles contingencias imprevisibles, que exceda de la objetivamente establecida en esta cláusula.

4.2 Soporte técnico

ALMAZENA facilitará soporte técnico gratuito al CLIENTE en relación con los servicios contratados, no así con las aplicaciones que el CLIENTE utilice en el servidor, del cual se presume que el CLIENTE tiene los conocimientos necesarios tanto en el sistema operativo, como de aplicaciones y base de datos. En caso de que el CLIENTE precisara soporte técnico por causas imputables a su propia actuación, ALMAZENA podrá facturar al CLIENTE según el precio estipulado en el momento y por el tiempo total empleado en la resolución de la incidencia. El soporte técnico se realizará de forma preferente por correo electrónico (ticket), determinado a tal efecto en la página web.

4.2.1 Tiempos de respuesta

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta
Urgente, pérdida del servicio	Inferior a 30 minutos
Mejoras, cambios de configuración	Inferior a 8 horas laborables

4.2.2 Objetivos de resolución de incidencias

Objetivos resolución incidencias	SLA
Urgente	90% en los primeros 60 minutos
Alta	90% en las primeras 4 horas
Baja	90% en las primeras 24 horas laborables

No se contabilizarán estos tiempos:

- Tiempos pendientes del cliente, se requiere autorización o mas información por parte del cliente.
- Pendiente del fabricante, se encuentra pendiente de resolución o mas información por parte de terceros y/o fabricantes.

4.3 Actualización y mejora de las aplicaciones

ALMAZENA podrá actualizar las versiones del software de la infraestructura, siendo el objetivo final de dichas actualizaciones la mejora de la calidad en el servicio y siempre teniendo en cuenta los límites establecidos por el SLA determinado para cada caso en las condiciones particulares aplicables. Dichas actualizaciones serán advertidas con un mínimo de 24 horas de antelación a los clientes, mediante el envío de un correo electrónico a la dirección señalada a tal efecto. Las actualizaciones y mejoras advertidas con la antelación y medios aquí establecidos no devengarán en ningún caso derecho a indemnización por falta de disponibilidad.

4.4.- Interrupción de la prestación de servicio

ALMAZENA se reserva el derecho a interrumpir temporalmente la prestación del servicio por necesidades imperativas de mejora, reparación o sustitución de los medios técnicos utilizados para la prestación del mismo, siempre teniendo en cuenta los límites establecidos por el SLA determinado para cada caso en las condiciones particulares aplicables. El CLIENTE acepta por ello que se producirán interrupciones del servicio por razones de mantenimiento, reparación, incremento o ampliación de prestaciones o funcionalidad, y en definitiva todas aquellas actividades que repercutan en una mejora del servicio o en la preservación del mismo. Así mismo ALMAZENA se reserva el derecho a interrumpir el servicio cuando el CLIENTE esté incumpliendo cualquiera de las cláusulas existentes en las presentes Condiciones y, muy especialmente, cuando el CLIENTE esté cometiendo algún tipo de actividad ilícita, no abone el servicio o los costes adicionales y cuando el CLIENTE esté utilizando el servicio vulnerando lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales. Las interrupciones de servicio que se refieran a cualquiera de las causas de esta cláusula no darán lugar en ningún caso a una indemnización al CLIENTE.

4.5.- Exceso de uso de espacio y/o transferencia

En el caso de que el CLIENTE supere la capacidad máxima de transferencia o supere la capacidad máxima de espacio o ambas en función de las características del servicio específico contratado, ALMAZENA se lo hará saber y facturará el mes siguiente al que se hubiese producido el exceso estas ampliaciones en virtud de las condiciones económicas expuestas en el apartado de tarifas o precios en el sitio web www.almazena.com. ALMAZENA también indicará al CLIENTE de la conveniencia de cambiar a un plan superior que se adapte completamente a sus necesidades. ALMAZENA podrá interrumpir el servicio en caso de falta de pago de los excesos consumidos por el CLIENTE.

4.6 Copias de seguridad

ALMAZENA no se hará responsable de la pérdida de información debido a fallos informáticos. Sólo se garantiza copia de seguridad de la información en caso de que esté expresamente contratada por el CLIENTE y en los términos determinados por las partes. En el caso de no estarlo, el CLIENTE manifiesta que realizará por su cuenta y riesgo sus propias copias de seguridad para que, en caso de producirse una pérdida, pueda realizarse el proceso de recuperación de la información de forma correcta.

4.7 Derecho de desistimiento. Treinta días de prueba gratuita

El CLIENTE podrá solicitar dentro de los treinta (30) primeros días naturales, a contar desde la petición inicial, la devolución de la cantidad abonada sin tener que esgrimir razón alguna para ello. Bastará con que lo comunique a la dirección de correo electrónico info@almazena.com desde la misma dirección de correo electrónico utilizada para contratar. ALMAZENA procederá al retorno de las cantidades en un plazo máximo de 30 días al día de la solicitud de devolución por parte del CLIENTE.

4.8 Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato por causa de fuerza mayor.

Serán considerados como casos de fuerza mayor o caso fortuito, sin carácter limitativo, el retraso, fallo, suspensión o interrupción de los servicios como consecuencia de las restricciones de energía, bloqueo de las telecomunicaciones o de la red Internet, acciones u omisiones de terceras personas, operadores de telecomunicaciones o compañías de servicios, suministro o transportes o cualesquiera otras causas o circunstancias independientes de la voluntad de ALMAZENA que impida la ejecución normal del presente contrato.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

5.1. Precio

5.1.1 Pago del precio

El CLIENTE se obliga a abonar el precio en la cuantía, forma y plazo pactado, conforme a lo establecido en la página web de ALMAZENA (www.almazena.com). Al importe deberá añadirse el correspondiente IVA y/o aquellos otros impuestos que procedan. El precio podrá ser modificado por ALMAZENA en cualquier momento. Para el caso de renovaciones de planes, ALMAZENA deberá notificar al CLIENTE con un mínimo de 15 días de antelación el cambio de precio. Si durante el periodo de 15 días el CLIENTE no manifiesta por el mismo cauce su renuncia a la renovación, se entenderá que acepta el contrato con nuevo precio y será automáticamente renovado.

5.1.2 Forma de pago

La forma de pago del precio será la escogida por el CLIENTE de entre las ofrecidas para el servicio. ALMAZENA permite abonar el precio mediante los siguientes sistemas:

- Pago mediante tarjeta de crédito. El procesamiento del pago se realizará mediante TPV seguros de entidades bancarias ajenas a ALMAZENA. No obstante, ALMAZENA no se responsabiliza de los posibles errores, fallos o incidencias que puedan surgirle al CLIENTE al realizar el pago mediante dichos terminales. El pago no se considerará realizado hasta que el banco lo comunique a ALMAZENA.
- Transferencia bancaria. El CLIENTE se responsabilizará de acreditar el pago del servicio mediante el envío de justificante al correo electrónico info@almazena.com.
- Paypal: mediante el uso de su plataforma de pago.
- Recibo domiciliado. Al principio de cada periodo, ALMAZENA aplicará el cargo a la cuenta que el CLIENTE especifique en el formulario de contratación online.

5.1.3 Plazo de pago

El pago del precio deberá efectuarse en el mismo momento de la contratación. No se iniciará la prestación de ningún servicio hasta que ALMAZENA no tenga constancia de haber cobrado la cantidad correspondiente. Los plazos de pago podrán ser mensuales o anuales, en función del servicio, la oferta y la opción escogida por el CLIENTE.

ALMAZENA remitirá la factura oportuna al CLIENTE. Se considerará que el CLIENTE está de acuerdo con las condiciones y precios reflejados en la misma si no se ha comunicado por escrito lo contrario antes de 15 días naturales desde la emisión de la misma.

Llegados los vencimientos correspondientes, sin que el CONTRATANTE haya efectuado el pago acordado y transcurridos siete (7) días desde el mismo, sin que el CONTRATANTE efectúe los pagos establecidos, se podrá proceder a la suspensión de su cuenta.

Se acuerda por ambas partes que; transcurridos diez (10) días desde el vencimiento de cualquiera de los pagos establecidos en el presente contrato, sin que el CONTRATANTE haya efectuado el pago de los mismos, ALMAZENA podrá desactivar totalmente el acceso a la Red, así como podrá proceder al borrado de su cuenta, quedando resuelto el presente contrato, sin que ALMAZENA tenga que devolver cantidad alguna por cuotas o indemnizar cantidad por daños y perjuicios ocasionados.

Si EL CLIENTE desea que el servicio sea nuevamente restituido, debe satisfacer con carácter previo las cantidades impagadas y todos los gastos generados, los cuales se fijan en VEINTE (20) EUROS y remitir la justificación bancaria acreditativa que se ha efectuado el pago a ALMAZENA, tras lo que el ALMAZENA reactivará los servicios en un plazo de TRES (3) DÍAS desde la recepción por el ALMAZENA de la notificación que se ha efectuado el pago. En el caso de que ALMAZENA haya procedido al borrado de los datos, se podrá poner de nuevo en marcha el servicio pero los datos no se podrán recuperar.

5.2 Uso adecuado del servicio contratado

El CLIENTE debe cumplir con todos los términos y condiciones de este contrato, además deberá actuar lealmente y de buena fe, obligándose a:

1. Vigilar el tamaño de la transferencia con el fin de tomar las acciones necesarias si considera que su aumento es excesivo según lo estipulado en las condiciones técnicas de la modalidad contratada.
2. Mantener operativa, activa y actualizada la dirección e-mail proporcionada en el formulario de contratación. Si EL CLIENTE cambiara o perdiese la dirección e-mail facilitada en el formulario de contratación, el CLIENTE se obliga a comunicar el cambio en el plazo máximo de TRES (3) días a ALMAZENA de manera que no quede interrumpida la comunicación entre ambas partes contratantes. ALMAZENA no se responsabiliza de cualquier circunstancia que pudiera darse por la falta de operatividad de la dirección de correo designada por el CLIENTE a los efectos de comunicaciones, y de las consecuencias

que pudieran producirse de ello. A tal efecto, solo serán válidas a todos los efectos aquellas notificaciones emitidas o enviadas a la dirección de correo electrónico determinada por el CLIENTE en el formulario de contratación online.

El CLIENTE reconoce haber recibido información sobre las especificaciones técnicas mínimas para recibir el servicio contratado y las explicaciones necesarias para utilizar el servicio.

Se prohíbe el uso de los servicios y en particular, el CLIENTE de forma no exhaustiva se compromete a no almacenar, utilizar, transmitir o difundir:

1. Pornografía infantil u otros materiales obscenos, violentos, ilegales, xenófobos o difamatorios.
2. Usar la red para transmitir o publicitar lenguaje difamatorio, hiriente, abusivo, amenazante o que sea contrario al derecho al honor, a la intimidad personal o familiar o la propia imagen de las personas.
3. Cualquier otra forma que sea contraria, menosprecie o atente contra los Derechos Fundamentales y las libertades públicas reconocidas en la Constitución, en los Tratados Internacionales y en el resto de la legislación vigente.
4. Cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
5. Distribución de virus a través de Internet, gusanos, troyanos o cualquier otra actividad destructiva, como saturación, "mailbombing", o ataques de denegación de servicio.
6. Las actividades que interrumpan o interfieran en el uso efectivo de los recursos de red de otras personas.
7. La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
8. La utilización del servidor de correo del dominio y de las direcciones de correo electrónico con los fines de llamado spamming (envío de correo masivo no deseado, de tipo comercial o de cualquier otra naturaleza).
9. Compartir el identificador de usuario y el password de acceso facilitados con otra persona física o jurídica.
10. Destruir, alterar inutilizar o de cualquier otra forma dañar los datos, programas o documentos electrónicos de ALMAZENA o terceros.
11. Obstaculizar el acceso de otros usuarios mediante el consumo masivo e injustificado de los recursos informáticos a través de los cuales ALMAZENA presta su servicio, así como realizar acciones que dañen, interrumpan o generen errores en dichos sistemas.

12. Utilizar el sistema para intentar acceder a áreas restringidas del servidor, sin la debida autorización del ALMAZENA.

El CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad contractual o extracontractual por los posibles daños o perjuicios derivados de su propio incumplimiento de las presentes Condiciones Generales o derivados de cualquier actuación dolosa o negligente por su parte.

6. DURACIÓN, RENOVACIÓN EXTINCIÓN

La duración del contrato dependerá de la modalidad elegida por el CONTRATANTE a la hora de rellenar el formulario de contratación de los servicios de ALMAZENA, pudiendo ser mensual o anual. El contrato entrará en vigor una vez que ALMAZENA compruebe el cobro del servicio contratado y se lo comuniqué al CLIENTE.

Finalizado el periodo de duración inicial, el servicio se entenderá automática y tácitamente prorrogado por periodos sucesivos equivalentes al periodo de duración inicial contratado, salvo que cualesquiera de las partes manifieste su voluntad contraria a la prórroga, mediante preaviso enviado por escrito, con al menos DIEZ (10) días de antelación del vencimiento del plazo inicialmente pactado o, en su caso, antes del vencimiento de cualquiera de sus prórrogas. En cada renovación no se enviará copia del contrato, entendiéndose siempre vigente el publicado en la web www.almazena.com que recoge la versión más actual. Una vez se considere renovado el contrato, ALMAZENA emitirá la correspondiente factura y cobrará los servicios empleando el mismo medio que el del contrato originario.

Para la petición de baja o de no renovación de los servicios, se podrán utilizar los siguientes medios:

- Correo electrónico dirigido a la dirección info@almazena.com desde la dirección de correo designada por el CLIENTE para notificaciones.

El contrato finalizará cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de este contrato, concorra alguna de las siguientes:

- a) Mutuo Acuerdo de las partes.
- b) Finalización del período inicial de duración del contrato o de las sucesivas prórrogas, con la notificación en el plazo previsto anteriormente.
- c) Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas del contrato o anexos, y/o para con terceros con los cuales haya entrado en relación en cumplimiento de lo establecido en este contrato, por constituir una actividad ilícita o ilegal, o infringir los legítimos derechos de terceros.
- d) Retraso en el pago o el impago parcial o total del precio.

- e) Concurriera cualquier otra causa de resolución anticipada, establecida por la legislación vigente.

El CLIENTE asume todas las responsabilidades por los contenidos alojados en el servicio contratado quedando expresamente exonerada ALMAZENA de todo tipo de responsabilidad civil, penal o de cualquier otra índole que pudiera derivarse de reclamaciones en relación con los contenidos que el CLIENTE introduce. ALMAZENA, en el momento en que tenga conocimiento fehaciente de la introducción por parte del CLIENTE de contenidos que vulneren derechos de terceros o propios de ALMAZENA tales como contenidos que violen derechos de la propiedad intelectual o industrial, derechos fundamentales o cualquier otro contenido que sea contrario a la ley, procederá a suspender o cancelar definitivamente la prestación del servicio y a retirar por tanto los contenidos ilegales. Además ALMAZENA dará aviso inmediatamente a las autoridades competentes sobre estas incidencias facilitando a las mismas todos los datos que le sean requeridos judicialmente.

En caso de resolución del contrato, por las causas anteriormente citadas o cualesquiera otras admitidas en derecho, las partes deberán cumplir las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución del contrato frente a ellas mismas y frente a terceros.

El ejercicio de esta facultad no dará lugar ni derecho a ninguna de las partes a exigir indemnización por daños y perjuicios, salvo los derechos de ALMAZENA a percibir los importes pendientes de abono.

Una vez finalizado el contrato, bien por extinción del plazo, bien por cualquiera de las causas previstas de resolución, ALMAZENA procederá al borrado inmediato de la cuenta del CLIENTE y de todos los datos alojados en sus servidores y vinculados a dicha cuenta a lo que el CLIENTE presta su consentimiento de forma expresa renunciando a reclamar ningún daño o perjuicio contra ALMAZENA.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

7.1.1 Cláusula de información

De conformidad con la ley orgánica 15/1999, del 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico los datos de carácter personal que el CLIENTE facilite en el momento de la contratación y con posterioridad, incluida la dirección de correo electrónico, serán incorporados a un fichero inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos, cuyo responsable es ALMAZENA INTERNET, S.L.

El CLIENTE manifiesta que todos los datos que suministra son verdaderos y se compromete a mantenerlos actualizados y comunicar sus variaciones al responsable del fichero.

La recogida y el tratamiento de los datos de carácter personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual establecida entre ambos, así como la ejecución,

gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios, la emisión de la correspondiente factura, la práctica de los asientos contables oportunos y de las declaraciones fiscales pertinentes. ALMAZENA podrá remitir a sus clientes información comercial relacionada con sus productos y/o servicios que considere interesante para el CLIENTE.

La aceptación del presupuesto, así como la remisión de cualquier información a través de cualquier tipo de formulario electrónico, por correo electrónico, fax, SMS o medios equivalentes, comporta que el usuario manifiesta expresamente e inequívocamente su consentimiento (art. 6 LOPD) para que los datos de carácter personal suministrados sean incorporados en el fichero de ALMAZENA y por lo tanto tratados en los términos expuestos.

Si el CLIENTE facilita a ALMAZENA datos personales de terceros o bien los recoge a través de su web, se obliga a cumplir respecto de aquellas personas y sus datos, las obligaciones derivadas de la ley 15/1999 (LOPD) y demás normativa aplicable, específicamente las obligaciones de informar y solicitar y obtener el consentimiento a las personas titulares de los datos personales.

El CLIENTE podrá dirigirse a ALMAZENA como responsable del fichero para ejercitar los derechos de acceso, rectificación o cancelación de datos y oposición del uso y cesión de los datos, así como el derecho de revocar el consentimiento prestado para la cesión de sus datos en los términos especificados en la Ley 15/1999, mediante solicitud escrita y firmada, dirigida al titular que deberá contener el nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, la fotocopia del Documento Nacional de Identidad o pasaporte, y contenido concreto del derecho ejercitado.

Mediante la firma del presente contrato el CLIENTE manifiesta expresa e inequívocamente su consentimiento para que los datos de carácter personal suministrados sean incorporados al citado fichero y tratados en los términos expuestos.

Pese a que ALMAZENA ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos y procura instalar otros medios y medidas técnicas de protección adicionales, no obstante, el CLIENTE debe ser consciente de que:

- (i) las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables,
- (ii) las redes utilizadas en Internet no son seguras y,
- (iii) cualquier comunicación enviada por este medio puede ser interceptada o modificada por personas no autorizadas.

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley 25/2007, de 18 de octubre de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas, ALMAZENA deberá proceder a retener y conservar determinados datos de tráfico generados durante el desarrollo de las comunicaciones con la finalidad de cederlos a las autoridades legitimadas, cuando concurran las circunstancias legales en ella previstas.

7.1.2 Tratamiento de datos por cuenta de terceros (artículo 12 LOPD)

Para prestar este servicio, dado que el encargado del fichero (ALMAZENA) tiene que acceder a los ficheros del responsable del fichero (CLIENTE), este tratamiento de datos no se considerará en ningún caso cesión o comunicación de datos, sino acceso por cuenta de terceros de conformidad con el artículo 12 de la LOPD (ley 15/1999).

La finalidad del tratamiento de los datos de carácter personal consistirá en la prestación del servicio contratado.

El responsable del fichero declara de forma expresa que el nivel de datos a tratar ahora y en el futuro es el nivel bajo, por lo que en el supuesto en que pretendiera tratar datos de niveles medio o alto, con carácter previo a ello y para que el encargado pueda cumplir con lo dispuesto en el artículo 12 de la LOPD (medidas de seguridad), el responsable se obliga a comunicarlo por escrito al encargado de forma previa, a los efectos que éste decida si prestará el servicio o no y tras ello adecue las medidas de seguridad al nuevo nivel de los datos que se tratarán. El tratamiento de datos por el responsable en un nivel superior al bajo, sin solicitar y obtener el consentimiento previo del encargado, facultará a éste a resolver el contrato.

El encargado tratará los datos de carácter personal siempre con base y sujeción a las instrucciones que el responsable le proporcione en el tiempo y forma oportunos por escrito y, en ningún caso, no aplicará el tratamiento de los datos a finalidades diferentes de los establecidos en el presente contrato.

El encargado reconoce que los datos de carácter personal son estrictamente confidenciales y se compromete a no comunicar, ni siquiera para su conservación, los datos a terceras personas diferentes del RESPONSABLE.

En cumplimiento del artículo 12.2, de la L.O. 15/99, el encargado está obligado a implantar las medidas técnicas y organizativas necesarias que se refiere el artículo 9 de la Ley mencionada Orgánica 15/1999, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habido cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados (en este caso, nivel bajo) y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

El encargado declara y reconoce que la titularidad del fichero pertenece al RESPONSABLE, ejerciendo éste último todos los derechos y facultades sobre lo mismo.

El RESPONSABLE del fichero presta su consentimiento de forma expresa al ENCARGADO para que éste pueda subcontratar la prestación de los servicios objeto de este contrato, total o parcialmente, a un tercero.

El RESPONSABLE autoriza expresamente al ENCARGADO para que subcontrate todos aquellos servicios necesarios para la prestación del objeto principal o accesorio del presente contrato y

en especial los de alojamiento de su infraestructura y conectividad de la misma, pudiendo, entre otros, contratarse con AspaCloud DataCenter, calle Pío del Río Hortega, 8 - 47014 Valladolid.

Una vez cumplida la prestación contractual, y en el momento en que, en cumplimiento de las condiciones pactadas o legalmente previstas, finalice la relación entre ambas partes, los datos de carácter personal utilizados por el ENCARGADO y cualquier material o documento en el cual conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, deberán ser destruidos o devueltos a éste.

Pese a ello expresamente ambas partes pactan que no se considerará cumplida la prestación, a los efectos previstos en el artículo 12.3 de la Ley Orgánica 15/1999 sino hasta el momento en que el responsable del tratamiento manifieste expresamente su conformidad con la actividad desarrollada por el encargado del tratamiento, de suerte que solo en ese momento el encargado deberá proceder conforme a lo dispuesto en el mencionado artículo 12.3.

7.1.3 Ley de Servicios de la Sociedad de la Información

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (en adelante LSSI), ALMAZENA no controla la utilización que el CLIENTE hace de los servicios ni tiene conocimiento efectivo de si la actividad o la información almacenada en sus servidores es ilícita o lesiona bienes o derechos de un tercero, información sobre la que el CLIENTE garantiza que es de su propiedad o que dispone de una licencia que le permite tratar la información y divulgarla por Internet.

Por ello la responsabilidad sobre esa información y sobre las actividades llevadas a cabo son exclusivamente del CLIENTE, eximiendo a ALMAZENA de cualquier responsabilidad que tenga origen en dicha información o actividad relacionada con el contenido de la información almacenada por el CLIENTE en los servidores de ALMAZENA.

De conformidad con el artículo 16 (Responsabilidad de los prestadores de servicios de alojamiento o almacenamiento de datos) los prestadores de un servicio de intermediación consistente en albergar datos proporcionados por el destinatario de este servicio no serán responsables por la información almacenada a petición del destinatario, siempre que:

- a) no tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o
- b) si lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos.

Se entenderá que el prestador de servicios tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el párrafo a), cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o se hubiera declarado la existencia de la lesión, y el prestador conociera la correspondiente resolución, sin perjuicio de los procedimientos de detección y retirada de contenidos que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse.

Según lo dispuesto en el artículo 11 de la LSSICE tiene la obligación de colaborar con la autoridad competente, por lo que ALMAZENA interrumpirá la prestación del servicio cuando un órgano competente, por razón de la materia, lo ordene en el ejercicio de las funciones que legalmente tenga atribuidas, además de facilitar los datos que le sean requeridos por las fuerzas y cuerpos de seguridad por orden judicial.

7.1.4 Confidencialidad

Ambas partes reconocen que, en virtud de su relación contractual, pueden tener acceso a información confidencial, por lo que se comprometen a guardar secreto y confidencialidad sobre cualquier hecho, noticia, dato o circunstancia tal como el know-how, la contabilidad, la actividad financiera y la estrategia empresarial de ambas partes de la que tengan conocimiento en virtud de los tratos previos, la conclusión, la ejecución y/o resolución del presente contrato, incluidos los términos del mismo, así como con posterioridad a la finalización del mismo.

Por ello toda la información o documentación que cualquiera de las partes aporte a la otra en desarrollo y ejecución del presente contrato se considerará confidencial y exclusiva de quien lo aporte y no podrá ser reproducida, divulgada, comunicada públicamente a terceros sin el consentimiento de la otra parte ni empleada por ninguna de las partes para fines ajenos al mismo.

Este compromiso de confidencialidad deberá mantenerse tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a la terminación del mismo, y tendrán efectos retroactivos respecto de aquella información a la que hayan accedido las partes antes de la firma del presente contrato.

7.1.5 Clave de acceso

La utilización del servicio puede precisar el empleo por el CLIENTE de una clave de acceso compuesta de un código de usuario (login) y una contraseña (password). El CLIENTE recibirá el código de usuario (login) y la contraseña (password) tras haber completado correctamente el proceso de registro. Los códigos identificativos y claves de acceso que se proporciona al CLIENTE tienen carácter personal y son intransferibles.

Es responsabilidad del CLIENTE prestar la diligencia debida para impedir el acceso y/o utilización por parte de terceros que accedan o utilicen en su nombre los códigos o claves identificativas. Así mismo, el CLIENTE es el único responsable de la elección, pérdida, sustracción o utilización no autorizada de cualquier código o clave identificativa y de las consecuencias que de ello se puedan derivar. El CLIENTE se compromete a:

- a) hacer un uso diligente de las claves de acceso,
- b) mantener el secreto y confidencialidad de las mismas, no ceder su uso a terceros, ya sea temporal o permanente, ni a permitir su acceso a personas ajenas,

- c) comunicar de forma inmediata a ALMAZENA la pérdida, robo, extravío, acceso no autorizado o infracción de seguridad a las claves de acceso en el menor plazo de tiempo posible, con el fin de que ALMAZENA las desactive. Mientras no se comuniquen tales hechos, ALMAZENA quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de los identificadores o contraseñas por terceros no autorizados, y
- d) responder de las actividades que se realicen mediante el uso de la clave de acceso.

8.- CESIÓN DEL CONTRATO

El CLIENTE no podrá ceder a terceros el presente contrato. ALMAZENA podrá ceder, transferir, gravar, subrogar, a favor de terceras partes, total o parcialmente, los derechos y obligaciones asumidas en virtud de la relación contractual aquí expuesta, así como la posición contractual a cualquier tercera parte, como también subcontratar total o parcialmente los servicios, otorgando su consentimiento de forma expresa el CLIENTE.

9.- NULIDAD E INEFICACIA DE LAS CLÁUSULAS

Si cualquier cláusula de este contrato fuera declarada total o parcialmente, nula, ineficaz o contraria a derecho o sin efecto, por algún tribunal, órgano administrativo, árbitro u organismo público, ello solo afectará a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz pero no afectará a la validez y aplicabilidad del resto de las cláusulas que continuarán subsistiendo y manteniendo su validez. Las partes se comprometen a cooperar y renegociarlas con el fin de sustituir la disposición ilegal o nula tan pronto como sea posible por una nueva disposición que acompañe un resultado permisible tan similar como sea posible al resultado que intentaba alcanzar la disposición inválida, sin incurrir en la misma causa de invalidez o nulidad.

10.- COMUNICACIONES

ALMAZENA y el CLIENTE acuerdan comunicarse y notificarse todas las incidencias que se produzcan a lo largo de la vigencia de los distintos servicios que pueda tener contratados, preferentemente y previo a cualquier otra vía de comunicación, mediante correo electrónico. El correo de ALMAZENA para estas comunicaciones será info@almazena.com y el del CLIENTE será el facilitado en el formulario de registro de CLIENTE de ALMAZENA en www.almazena.com. El CLIENTE se compromete a tener operativo este correo electrónico y a modificarlo desde su área privada si fuese necesario para continuar recibiendo las comunicaciones.

En todo caso, si sucediese cualquier problema urgente o fallo en la anterior comunicación, las comunicaciones se realizarán mediante teléfono, correo postal, mensajería o cualquier otro sistema adecuado al fin que se persiga. Sin embargo, la vía de comunicación preferente es la del correo electrónico, quedando exenta ALMAZENA de todo tipo de responsabilidad que se pueda derivar por la falta de consulta o error en el correo electrónico facilitado por el CLIENTE. Cada una de las partes será responsable de la guarda y custodia de las copias de las comunicaciones que se realicen.

11.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Ambas partes pactan de mutuo acuerdo y de forma expresa la renuncia a cualquier legislación que pudiese resultar aplicable al presente contrato, salvo la española, a la que se someten de forma expresa.

Para la resolución de todos los litigios, discrepancias, controversias, cuestiones o reclamaciones resultantes de la interpretación, ejecución, incumplimiento, resolución, nulidad, etc. del presente contrato o relacionados con él, directa o indirectamente, ambas partes renuncian expresamente a cualquier fuero que pudiera corresponderles, sometiendo el conocimiento del mismo a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Madrid (España), renunciando expresamente a su propio fuero, de ser otro.

Nuestra entidad se encuentra adherida a Confianza Online (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Calle la Palma 59, Bajo A., 28015 Madrid (España). Para más información: www.confianzaonline.es

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley española. Así mismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Resolución Alternativa de Litigios, informamos a los consumidores que, como entidad adherida y en los términos del Código Ético, los usuarios podrán acudir a Confianza Online para la resolución alternativa de eventuales controversias (<https://www.confianzaonline.es/consumidores/como-reclamar/formulario-reclamaciones/>). Si éstas se refieren a transacciones electrónicas con consumidores, o sobre protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito, las reclamaciones serán resueltas por el Comité de Mediación de Confianza Online, acreditado para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Si las reclamaciones versan sobre publicidad digital, o sobre protección de datos relacionada con este ámbito, serán sometidas al Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

Además, recordamos que puede accederse a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

Y, en prueba de conformidad, las partes aceptan el presente documento en la fecha y hora de la solicitud realizada por medios electrónicos mediante el formulario de contratación de los servicios de ALMAZENA y enviado desde www.almazena.com.