

Condiciones Generales de Contratación de Servicio de backup

Mediante este documento se establecen las Condiciones Generales de Contratación aplicables a la prestación del servicio de BACKUP o COPIAS DE SEGURIDAD (en adelante, Condiciones Generales del Servicio) por parte de INFORTELECOM HOSTING S.L. (en adelante Infortelecom), con CIF B-97193114 y domicilio social en Ronda de Narciso Monturiol y Estarriol 17 B, 1-1, Edificio AS Center III Parque Tecnológico 46980 Paterna, Valencia, inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, tomo 7182, libro 4485, folio 78, hoja N.º.V-83529, a las personas físicas y/o jurídicas (en adelante, parte contratante) que manifiesten su voluntad de contratar los servicios regulados en las presentes condiciones mediante la solicitud realizada por medios electrónicos, concretamente vía internet, en el sitio web Infortelecom.es, titularidad de Infortelecom.

1. Información y documentación contractual. Aceptación de la parte contratante

Las presentes Condiciones Generales del Servicio se exponen con carácter permanente en el sitio web Infortelecom.es (en adelante, "Sitio Web"), pudiendo todos los usuarios archivarlas, imprimirlas y, por tanto, estar previamente informados de las condiciones del precio, características, derechos y, en general, de todas las condiciones en que se efectuará la prestación del servicio.

Asimismo, las presentes Condiciones Generales del Servicio se reiteran junto con un resumen de la solicitud específica - espacio de backup, titular, período por el que se contrata y coste con indicación de impuestos aplicables en cada caso - para su aceptación expresa por parte de la parte contratante -mediante la verificación de las casillas de "Acepto las Condiciones Generales de contratación del Servicio y Acepto el Contrato de Encargado del Tratamiento de datos personales"- cada vez que se realiza una solicitud concreta de servicio a través del Sitio Web.

No es técnicamente posible que el Contratante pueda finalizar la solicitud sin que se haya producido la aceptación de las presentes Condiciones Generales del Servicio, las Condiciones Generales de acceso y uso del sitio web y el Contrato de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO de datos personales. Para que el Contratante pueda efectuar esta aceptación y, por tanto, realizar la solicitud, debe estar registrado previamente como usuario en Infortelecom, cubriendo para ello un formulario con datos básicos cuyo envío implicará la concesión de una clave de usuario y una contraseña para acceder al área exclusiva del Contratante, y la aceptación de las presentes Condiciones. En el caso de que el Contratante no estuviera registrado previamente como usuario en Infortelecom, será creado de forma automática en el mismo proceso de contratación del Servicio. El Contratante al aceptar estas condiciones da su consentimiento expreso y sin reservas para que Infortelecom realice las operaciones de cobro necesarias para la adquisición de los servicios que contrata. Por tanto, el Contratante da su consentimiento autorizando expresamente a Infortelecom para realizar los cobros en los métodos de pago que él mismo introduce desde un área segura y, por tanto, las operaciones que Infortelecom realiza bien domiciliando en la cuenta corriente del

Contratante, bien realizando un cargo en su tarjeta o en cualquier otro método de pago introducido por el Contratante, se consideran autorizadas a los efectos de la normativa sobre servicios de pago.

Las presentes Condiciones Generales del Servicio unidas a la solicitud específica realizada a través de Internet por el Contratante Condiciones particulares- implican la formalización del Contrato de Servicios (en adelante, el Contrato) entre Infortelecom y la parte contratante que declara ser mayor de edad, tener capacidad suficiente para contratar y haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones.

Infortelecom, al momento de producirse la contratación y en un plazo no superior a las veinticuatro horas envía a la dirección de correo electrónico, que el Contratante ha especificado en el formulario de registro de usuario como vía principal de contacto, orden de pedido o factura justificativa con descripción del servicio contratado, coste -con desglose de impuestos si resultaran de aplicación- y período por el que se contrata. El envío de la factura justificativa implica la confirmación de se ha producido la contratación efectiva. Asimismo, el Contratante dispondrá el detalle de los servicios concretos que tiene contratados y el período de vigencia de los mismos junto con las facturas acreditativas del pago, con carácter permanente, en su área privada. Cualquier modificación posterior de las presentes Condiciones Generales del Servicio o de las Condiciones Generales de Contratación, será, por un lado, notificada al Contratante vía correo electrónico con quince días de antelación y, por otro, expuesta claramente en el Sitio Web. Toda la documentación señalada anteriormente puede ser impresa y archivada por la parte contratante, quien puede solicitarla en cualquier momento al Servicio de Atención al Cliente mediante la remisión del correspondiente correo electrónico a calidad@Infortelecom.es o telefónicamente en el número 91 082 00 74.

Cualquier solicitud de información, o reclamación que se estime pertinente, podrá plantearse al Servicio de Atención al Cliente en las señas identificadas en el párrafo anterior. El Servicio acusará recibo de la reclamación presentada mediante la remisión del pertinente justificante –con la correspondiente clave identificativa- a la dirección de correo electrónico que deberá proporcionarse al Servicio de Atención al Cliente para tramitar la reclamación. Tras recibir una solicitud o reclamación por cualquier de los medios indicados en el párrafo anterior, Infortelecom analizará el caso planteado por el usuario y le proporcionará una respuesta en la mayor brevedad posible, que en todo caso no superará los quince (15) días naturales contados a partir del día siguiente al de recibir Infortelecom la solicitud o reclamación.

La contratación de los servicios de Infortelecom implica necesariamente la aceptación de su Política de Privacidad y de las Condiciones Generales de acceso y uso del sitio web Infortelecom.es, consintiéndose el tratamiento de los datos en los términos descritos en ambos textos legales.

2. Objeto

Por el presente contrato, Infortelecom se compromete a realizar las copias de seguridad (en adelante, backup) para la salvaguarda de la información que la parte contratante desee a cambio de un precio cierto y en función de la solicitud específica de la parte contratante así como de lo que se detalla en las presentes condiciones. El servicio de backup es un servicio complementario o adicional a otros servicios que la parte contratante debe tener necesariamente en Infortelecom, concretamente: servicios de Hosting compartido, Servidores Dedicados, VPS y Cloud tanto administrados como no administrados, y del servicio de Housing (en adelante, servicios base). Asimismo, el servicio de Backup se comparta de forma independiente si se destina su uso a realizar copias de seguridad de la información almacenada en equipos o dispositivos propiedad de la parte contratante (en adelante Standalone)..

3. Características del servicio y modalidades

La parte contratante afirma tener los conocimientos técnicos suficientes para contratar este servicio y por tanto asegura conocer todos los términos técnicos que se muestran en las presentes condiciones.

Infortelecom informa expresamente a la parte contratante que debe contratar el servicio adicional de backup objeto de las presentes Condiciones ya que ninguno de los servicios base a los que se añade el servicio de backup incluye este servicio. Por tanto, la parte contratante, al margen de otras responsabilidades que pueda tener, es el único responsable de las posibles pérdidas de datos que se produzcan en caso de no tener el servicio de backup contratado, eximiendo a Infortelecom de toda responsabilidad que pueda derivarse de esta pérdida.

3.1. Modalidad para Servidores Dedicados, Housing y Standalone

La parte contratante escogerá, en función de los tramos que se le muestren en Infortelecom.es, la cantidad de espacio que necesita para realizar el backup. Los precios también serán los que en su momento se muestren en Infortelecom.es.

En esta modalidad Infortelecom ofrece un almacenamiento externo al servicio base sobre el que se realiza el backup, con la capacidad que la parte contratante escoja, siendo la parte contratante quien debe realizar todo lo necesario para que el backup se ejecute de forma efectiva a través de un software de gestión, es decir, Infortelecom en ningún momento decide qué información debe guardarse ni cómo debe realizarse la transmisión de los datos, con qué temporalidad ni, en general, nada sobre la forma de ejecutarse este backup. La función de Infortelecom se limita a ofrecer ese espacio externo para que la parte contratante realice los backup.

La parte contratante en ningún momento podrá utilizar ese almacenamiento externo para otras funciones que no sean realizar un backup sobre los datos que tenga en el servicio base. Infortelecom se reserva el derecho a interrumpir tanto el servicio de backup como el servicio base al que se adiciona en cuanto detecte un uso distinto al expresamente autorizado.

3.2. Modalidad para Hosting compartido, VPS y Cloud

En estas modalidades, la cantidad de espacio de backup viene definido según el servicio de alojamiento contratado, y se ajusta a la totalidad del espacio en disco de dicho alojamiento. Dicho backup se almacena en servidores distintos a los del servicio base. Los precios serán los que en su momento se muestren en Infortelecom.es.

La parte contratante escogerá si desea o no tener backup sobre el servicio base durante la adquisición del servicio o posteriormente desde el Área de Cliente. La cantidad de espacio de backup se ajusta a la totalidad del espacio en disco del servicio base. Infortelecom se ocupa de la realización de los backup. Por defecto los backup están limitados a siete copias anteriores. En caso que la copia de seguridad no pueda realizarse por alguna causa Infortelecom tratará de corregir la situación por sus medios y en caso que no sea posible se informará a la parte contratante. Infortelecom en ningún caso será responsable de la pérdida de información o de la posible interrupción del sitio web de la parte contratante, ni de cualquier perjuicio derivado de la pérdida de estos datos o de la no realización de las copias de seguridad por las causas descritas en esta cláusula. Infortelecom no garantiza en ningún momento la reposición total de los datos debido a que el tiempo transcurrido entre la última copia y el borrado de los datos éstos han podido cambiar. La parte contratante es el único responsable de sus datos y tener por tanto las copias necesarias para su posible restauración en caso de pérdida. La parte contratante 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. Derechos y obligaciones de Infortelecom

4.1. Prestación de servicios

Infortelecom se compromete mediante la formalización del presente contrato a prestar el servicio de backup en función de la solicitud específica del contratante y en función de lo indicado en las presentes Condiciones y en otras que resulten de aplicación.

4.1.1. Área de cliente

Infortelecom pone a disposición del cliente un panel de control en su área de cliente desde donde podrá acceder a sus datos de usuario y a la gestión de pagos y facturas.

4.1.2. Recursos del sistema

Infortelecom se reserva el derecho a no realizar, denegar o suspender el servicio de backup cuando la parte contratante esté realizando, en su servicio base, actuaciones que supongan graves problemas para la integridad y

correcto funcionamiento de la red de Infortelecom. Concretamente y con carácter especial en relación con cualquier actuación de la parte contratante que suponga algún tipo de actuación ilícita, Infortelecom podrá actuar de esta forma sin previo aviso al igual que en el caso de provocar grave peligro para la integridad de los sistemas de Infortelecom. Esta actuación por parte Infortelecom no dará lugar en ningún caso a una posible reclamación por parte de la parte contratante ya que ésta conoce las capacidades del servicio base contratado..

4.1.3. Interrupción del servicio

Infortelecom 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. Asimismo Infortelecom se reserva el derecho a interrumpir el servicio cuando la parte contratante esté incumpliendo cualquiera de las cláusulas existentes en las presentes Condiciones y, muy especialmente, cuando la parte contratante esté cometiendo algún tipo de actividad ilícita, no abone el servicio base o los costes adicionales y/o cuando la parte contratante esté utilizando el servicio vulnerando lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales. Las interrupciones por estos motivos no darán lugar en ningún caso a una indemnización a la parte contratante.

4.2. Responsabilidades

Infortelecom al margen de otras exoneraciones de responsabilidad señaladas en las presentes Condiciones Generales del Servicio y en otras que resulten de aplicación, expresamente no será responsable en ningún caso en relación con:

4.2.1. Errores en las conexiones, caso fortuito y fuerza mayor

Infortelecom no será responsable de la no disponibilidad de servicio de backup o de que éste no pueda realizarse en determinado momento cuando sea debido a los errores, lentitud, o cualquier anomalía que sea debida a problemas de carácter general en la red Internet, causas de caso fortuito o fuerza mayor o cualquier otra contingencia totalmente imprevisible y por tanto ajena a la buena fe de la empresa y no imputable a la misma. Cabe por tanto la posibilidad de que el servicio de backup pueda no realizarse correctamente en un momento concreto y por tanto la parte contratante no dispondrá de la copia de seguridad si el backup no se pudo realizar por estas causas.

4.2.2. Actuaciones de la parte contratante

Infortelecom en ningún caso será responsable de los errores que pueda haber en la realización de backup cuando la parte contratante tenga determinados

archivos, programas o cualquier dato que, por sus características y configuración provoque la imposibilidad de realizar el backup.

4.2.3. Daños

Infortelecom en ningún caso será responsable por los errores o daños producidos por el uso ineficiente y de mala fe del servicio por parte de la parte contratante. Tampoco será responsable Infortelecom de las consecuencias mayores o menores por la falta de comunicación entre Infortelecom y la parte contratante cuando sea imputable al no funcionamiento del correo electrónico facilitado o a la falsedad de los datos proporcionados por la parte contratante en su registro de usuario en Infortelecom.es.

Infortelecom si por cualquiera de las causas señaladas anteriormente en las presentes condiciones detecta que el backup no se pudo realizar con éxito avisará a la parte contratante y pondrá todos los medios a su alcance para solucionar la incidencia cuanto antes y poder reanudar la realización de backup de la forma más inmediata posible.

Infortelecom 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 la parte contratante. La parte contratante 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 parte de la parte contratante. En todo caso la responsabilidad de Infortelecom en caso de llevar a cabo una prestación de servicio ineficiente será siempre objetiva según los términos de las presentes Condiciones Generales y se limitará a la devolución del importe que el abonado por la parte contratante en la cuantía proporcional al período en el que no disfrutará del servicio.

5. Derechos y obligaciones de la parte contratante

5.1. Pago

La parte contratante se compromete a abonar el importe de los servicios prestados en la cuantía, forma y plazos siguientes:

5.1.1. Importe

El coste de este servicio será el especificado en el sitio web Infortelecom.es en el apartado tarifas o precios relativos al servicio contratado. Los importes indicados en el sitio web no incluyen los impuestos aplicables.

Los precios especificados en el sitio web podrán ser variados unilateralmente por Infortelecom según las necesidades del mercado, siendo notificada esta variación a la parte contratante con al menos quince (15) días de antelación a la fecha de renovación del servicio y teniendo la posibilidad la parte contratante de resolver el contrato unilateralmente con antelación de quince (15) días a la fecha de caducidad del servicio, para que de esta forma Infortelecom no renueve el servicio aplicando las nuevas tarifas.

Los importes y costes indicados en estas Condiciones generales no incluyen los impuestos aplicables.

5.1.2. Formas de pago

La parte contratante deberá abonar el importe correspondiente al servicio contratado mediante alguna de las formas de pago aceptadas por Infortelecom: domiciliación bancaria, Paypal, transferencia bancaria, tarjeta de crédito/débito. Las personas contratantes con determinado historial de impagos en Infortelecom considerando impago, cualquier devolución de un pago- sólo tendrán a su disposición determinadas formas de pago, tanto para nuevas contrataciones como para la renovación de servicios. Asimismo, ante cualquier conducta susceptible de constituir un ilícito, o bien ante la contratación de determinados servicios o si se introducen datos incoherentes por parte de la parte contratante, sólo se mostrarán determinados métodos de pago. Estas limitaciones en los métodos de pago podrá tener carácter transitorio, hasta que la parte contratante solvete la situación anómala, o permanente -aunque solvete la situación- si la parte contratante tiene un historial continuo de impagos o si se producen de forma reiterada situaciones en las que resultan aplicables las restricciones en los métodos de pago.

5.1.3. Plazo

Independientemente de la duración del servicio que inicialmente se contrate, la parte contratante debe realizar el pago simultáneamente a la solicitud. Infortelecom no realizará ninguna gestión hasta que el pago esté debidamente acreditado. Se considerará que el pago está acreditado cuando la entidad bancaria así lo comunique a Infortelecom. En el caso de las transferencias bancarias, la parte contratante deberá enviar justificante del ingreso al correo administracion@Infortelecom.es, identificando debidamente el concepto del ingreso (p.ej. Pago pedido PXXXXX).

No obstante, se establecen dos días de gracia respecto a la fecha indicada para efectuar el pago, tras los cuales, si no se ha procedido el mismo, se procederá a interrumpir el servicio.

5.1.4. Renovaciones

Todos los servicios en Infortelecom se activan con renovación automática. Dicha auto renovación se produce, salvo que la parte contratante desactive esta opción, y siempre que los datos de pago de la parte contratante sean correctos, durante el mes anterior a la caducidad del servicio. La parte contratante puede proceder a la desactivación de la renovación automática en cualquier momento desde el Panel de Control que tiene a su disposición como usuario de Infortelecom. Infortelecom siempre avisa e informa a la parte contratante, con anterioridad a la caducidad del servicio, de que se va a realizar la renovación del servicio, de forma que la parte contratante puede en todo momento solicitar que se cancele la misma, dando así por finalizado el contrato. Una vez que se produzca la renovación del servicio, sin manifestación en contra por parte de la parte contratante, en ningún caso habrá lugar a la devolución del importe pagado por el mismo.

Se desactivarán las renovaciones automáticas a toda aquella parte contratante que se encuentre en situación de impago o tenga un historial de impagos en

Infortelecom, o cuyos datos de pago no sean correctos. En caso de que la parte contratante haya desactivado estas renovaciones automáticas, asume que debe proceder a realizar la renovación del servicio antes de que termine el plazo del último contrato realizado -fecha en la que el servicio caducará- para evitar incidencias de último momento y consecuencias inesperadas. La parte contratante asume toda la responsabilidad por la pérdida o incidencias que se puedan producir derivadas de la solicitud de renovación fuera de este plazo, limitándose la responsabilidad de Infortelecom a devolver, en su caso, el importe que hubiese abonado la parte contratante por una renovación fuera de plazo que al final no haya podido realizarse. Infortelecom en ningún caso devolverá el importe de una renovación que se hubiese realizado con éxito.

Por ambas partes se acuerda que a los dos días naturales posteriores al vencimiento o caducidad del servicio sin que la parte contratante haya efectuado el pago correspondiente a la renovación, Infortelecom procederá a interrumpir el servicio solicitado con las consecuencias que de esta actuación se deriven. Infortelecom en ningún caso asume responsabilidades de ningún tipo (p.ej. ante la pérdida de operatividad o de información) a que pudiera haber lugar por la interrupción del servicio por falta de renovación o pago.

5.1.5. Facturación

Infortelecom emitirá la factura correspondiente a los servicios contratados detallando todos los conceptos que la conforman. La remisión de la factura

a la parte contratante se realizará de forma telemática, enviándose por correo electrónico a la dirección de facturación proporcionada, en cuanto los servicios hayan sido activados. Las facturas estarán permanentemente disponibles en el área privada que cada parte contratante posee en Infortelecom.es. Existen excepciones a esta cláusula en relación con aquellos usuarios con los que Infortelecom haya acordado la emisión de una única factura mensual.

5.2. Desistimiento

La parte contratante, que tenga la condición de consumidor de conformidad con la legislación vigente (art.71 Ley 3/2014, de 27 de marzo), puede desistir de la contratación realizada sin necesidad de justificación en el plazo de catorce días naturales contados a partir del día de celebración del contrato. Para ejercer el derecho de desistimiento, la parte contratante deberá notificar su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca a: Infortelecom Hosting S.L., en Ronda de Narciso Monturiol y Estarriol 17 B, 1-1, Edificio AS Center III Parque Tecnológico 46980 Paterna, Valencia, o en comercial@Infortelecom.es, indicando que desiste del contrato y proporcionando los siguientes datos: referencia y fecha del pedido, servicio del que desiste, nombre y apellidos de la parte contratante, y su domicilio. Asimismo, podrá utilizar el formulario habilitado o el modelo previsto en la normativa vigente sobre defensa de consumidores y usuarios. En caso de presentarse el desistimiento en papel deberá ir debidamente firmado por la parte contratante. Para cumplir con el plazo, basta con que la notificación sea enviada antes de que venza el mismo.

En caso de ejercitarse el desistimiento, Infortelecom devolverá los pagos recibidos por el servicio y periodo contratados, incluidos – en su caso- los gastos de entrega (excepción hecha de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrece Infortelecom), sin ninguna demora indebida. Dicho reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial. La parte contratante no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Si la parte contratante hubiese solicitado que la prestación de servicios comenzase durante el período de desistimiento, deberá abonar un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. Si el servicio se hubiese ejecutado por completo no podrá ejercitarse el desistimiento.

5.3. Responsabilidades

5.3.1. Contenidos

La parte contratante asume todas las responsabilidades por los contenidos alojados en el servicio base y, por tanto, de los contenidos que puedan ser

duplicados en el backup, quedando expresamente exonerada Infortelecom de todo tipo de responsabilidad civil, penal o de cualquier otra índole que pudiera derivarse de reclamaciones en relación con los contenidos que la parte contratante introduce. Infortelecom, en el momento en que tenga conocimiento fehaciente de la introducción por parte de la parte contratante de contenidos que vulneren derechos de terceros o propios de Infortelecom 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 Infortelecom dará aviso inmediatamente a las autoridades competentes sobre estas incidencias facilitando a las mismas todos los datos que le sean requeridos judicialmente.

5.3.2. Buen uso del servicio

La parte contratante está obligada a hacer un buen uso del servicio y por tanto a no utilizarlo de mala fe para cualquier práctica que esté prohibida por la ley o rechazada por los usos mercantiles. Infortelecom queda facultada por medio del presente contrato, a partir del momento en que tenga conocimiento fehaciente de la realización por parte de la parte contratante de cualquier actuación o uso ilegal en general, a poner en conocimiento de las autoridades competentes estas circunstancias y dar de baja el servicio de forma inmediata. La parte contratante será el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial iniciada por terceros perjudicados, asumiendo éste todos los gastos, costes e indemnizaciones que, en su caso, pueda asumir Infortelecom si la reclamación es dirigida contra ésta. Se prohíbe expresamente la utilización por parte de la parte contratante de la prestación del servicio de alojamiento para el envío de correos masivos no solicitados (spamming). Infortelecom recibe desde distintas organizaciones imparciales que luchan contra el uso de este tipo de prácticas notificaciones cuando un usuario o parte contratante de Infortelecom envía masivamente correo no deseado resultando perjudicada Infortelecom ya que se ve dañada su imagen y prestigio. En caso de que Infortelecom reciba estas notificaciones, o tenga constancia por cualquier medio de que se está realizando spamming, se adoptarán las medidas técnicas necesarias para evitar el envío (p.ej. modificar las contraseñas de los servicios afectados), y se comunicará a la parte contratante esta situación para que, con carácter inmediato, cese con estas malas prácticas y adopte las medidas necesarias para evitarlas. Infortelecom no entrará a valorar si las direcciones a las que la parte contratante ha enviado correo no solicitado fueron obtenidas con el consentimiento de su titular sino que actuará siempre y cuando una organización dedicada a la lucha contra estas

actividades así se lo notifique -estas organizaciones reciben las quejas de las personas que reciben correos no solicitados- y por tanto si la parte contratante no abandona el uso de estas prácticas Infortelecom cancelará de forma inmediata el servicio y resolverá el presente contrato reservándose el ejercicio de cuantas acciones legales sean oportunas para defender sus intereses.

Asimismo queda expresamente prohibida la utilización de programas diseñados con el fin de causar problemas o ataques en la red. También queda expresamente prohibido intentar poner a prueba la seguridad de los servidores realizando cualquier tipo de entrada o acción que no resulte estrictamente necesaria para el disfrute por parte de la parte contratante del servicio.

5.3.3. Devoluciones bancarias

Por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables a la parte contratante -datos incorrectos, haber devuelto el recibo en su banco o no poseer fondos suficientes en el número de cuenta o tarjeta señalada para efectuar el cargo-, Infortelecom cobrará una tarifa adicional de seis euros, más los impuestos aplicables, por cada uno de los recibos impagados correspondientes a los gastos bancarios que origina la devolución del pago. Infortelecom, en cuanto recibe de la entidad bancaria una domiciliación rechazada o la devolución del cargo realizado en la tarjeta de crédito por parte de la parte contratante, lo pondrá en conocimiento de éste vía correo electrónico para que se proceda al abono del importe con el recargo de seis euros, más los impuestos aplicables, señalados anteriormente. El abono de los servicios impagados debe realizarse necesariamente a través de transferencia bancaria enviando posteriormente la parte contratante justificante de la misma al correo electrónico administracion@Infortelecom.es.

Si la parte contratante no abona el servicio en un plazo de veinticuatro horas, Infortelecom procederá a restringir el acceso a la administración del servicio contratado, y redirigirá el servicio bien a Infortelecom.es o bien a una página específica que señale la situación de impago. Asimismo, Infortelecom mientras se mantenga la situación de impago podrá prohibir el acceso al resto de servicios que la parte contratante tuviera contratados hasta que la parte contratante compense las deudas que tiene con Infortelecom. Cuando una parte contratante haya realizado más de una devolución de los cargos bancarios efectuados por Infortelecom en relación a los servicios que tenga contratados, Infortelecom podrá determinar a su entero criterio que esa parte contratante tenga que abonar con carácter indefinido mediante transferencia bancaria todos los servicios que tenga contratados en Infortelecom pese a que haya regularizado sus pagos. En los

casos en que la parte contratante tenga algún saldo dinerario en Infortelecom, llegada una devolución de un cargo, Infortelecom procederá con carácter inmediato a compensar el mismo con el saldo disponible de la parte contratante.

5.3.4. Seguridad

La parte contratante será responsable de la seguridad y confidencialidad de las claves con las que accede a su área privada para realizar la administración del servicio y solicitar cambios en el mismo debiendo guardarlas en lugar seguro con el fin de impedir el acceso a terceros no autorizados. Los accesos de la parte contratante, y sus usuarios autorizados, a los contenidos alojados en el Servicio utilizando herramientas externas a Infortelecom son responsabilidad exclusiva de la parte contratante.

5.3.5. Diligencia debida

La parte contratante se responsabiliza de realizar todas las actuaciones que le sean requeridas con la diligencia debida para que el servicio pueda ser prestado correctamente. Con carácter especial, la parte contratante debe ser diligente en lo que se refiere a la renovación del servicio.

La parte contratante es responsable de la veracidad de sus datos, comprometiéndose a proporcionar a Infortelecom datos de contacto exactos y veraces y que los mismos serán actualizados y corregidos siempre que sea necesario. Infortelecom pone a disposición de la parte contratante todos los medios para que pueda proceder a la modificación de sus datos. Se permite realizar esta modificación desde el área privada que tiene la parte contratante en Infortelecom.es y a la que accede mediante las claves obtenidas al registrarse como usuario de Infortelecom; de ahí que la parte contratante deba ser especialmente diligente en la guardia y custodia de estas claves.

6. Protección de datos personales

La contratación del servicio regulado en las presentes Condiciones determina la autorización expresa de Infortelecom Hosting S.L., en calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, para tratar por cuenta de la parte contratante, RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, los datos necesarios para la prestación del servicio. El servicio contratado se describe en la [cláusula segunda](#) de las presentes Condiciones y podrá incluir -en función de las acciones solicitadas por el responsable- las siguientes categorías de tratamientos: el acceso, el almacenamiento, la copia de seguridad, la interconexión o comunicación, y el borrado al finalizar el servicio; registrándose su ejecución en el correspondiente registro de tratamientos.

La aceptación de las presentes Condiciones de Servicio, supone a su vez a la aceptación del Contrato de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO de datos personales en relación con la prestación de este Servicio contratado.

7. Comunicaciones

Infortelecom y la parte contratante 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 el sistema de tickets, visible y accesible desde el Sitio Web. El correo de la parte contratante será el facilitado en el formulario de registro de usuario de Infortelecom en Infortelecom.es. La parte contratante 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, fax, 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 Infortelecom de todo tipo de responsabilidad que se pueda derivar por la falta de consulta o error en el correo electrónico facilitado por la parte contratante. Cada una de las partes será responsable de la guarda y custodia de las copias de las comunicaciones que se realicen.

8. Derechos de autor y marca

Infortelecom® es una marca registrada. Queda prohibida la utilización ajena por cualquier medio de la marca de Infortelecom, que incluye tanto el nombre como el logotipo, salvo consentimiento expreso de Infortelecom. Quedan reservados todos los derechos. Además, el sitio web de Infortelecom -los contenidos propios, la programación y el diseño del sitio web- se encuentra plenamente protegido por los derechos de autor, quedando expresamente prohibida toda reproducción, comunicación, distribución y transformación de los referidos elementos protegidos salvo consentimiento expreso de Infortelecom.

9. Duración

El presente contrato de prestación de servicio tendrá la duración que la parte contratante solicite en función de los períodos especificados para cada tipo de servicio en atención a lo que se especifique en el sitio web Infortelecom.es. Quedará siempre constancia del período escogido por la parte contratante en su área privada. En caso de que la parte contratante, llegada la fecha de caducidad del servicio, tenga activada la renovación automática del mismo éste se prorrogará por el mismo período, siempre y cuando no exista ninguna devolución o incidencia con los pagos realizados por la parte contratante para efectuar esa renovación automática. Infortelecom avisará vía correo electrónico con antelación suficiente a la parte contratante de que se va a proceder a esa renovación automática con el fin de que la parte contratante se encuentre plenamente informada de esta situación y pueda, en su caso, solicitar la desactivación de esa renovación automática. La parte contratante que no tenga activada esta opción, si no desea continuar con el servicio simplemente deberá dejar

que el mismo caduque, de tal manera que si Infortelecom no recibe orden de renovación, el contrato expira el mismo día de la fecha de caducidad del servicio.

10. Resolución

Infortelecom y la parte contratante podrán dar por resuelto el presente contrato por cualquiera de las causas que se establezcan en las leyes y en particular por el incumplimiento de las presentes Condiciones Generales del Servicio. También cabe la resolución sin alegar causa alguna, con un preaviso de quince días naturales. En ambos casos, si resuelve la parte contratante, deberá solicitar la baja del mismo desde su Área Privada de Cliente en el apartado dispuesto para ello solicitando la baja del servicio o contrato. En caso de resolución sin alegar causa, si quien resuelve es Infortelecom, se devolverá a la parte contratante el importe correspondiente a la parte proporcional de servicio no disfrutado. En cambio, si la resolución sin alegar causa se ejercita por la parte contratante, no se generará derecho a devolución alguna.

En caso de incumplimiento por parte de la parte contratante, Infortelecom podrá ejercer su derecho a resolución con carácter inmediato sin necesidad de preaviso en aquellos casos en que el incumplimiento pueda constituir algún tipo de conducta ilícita por parte de la parte contratante. Asimismo, Infortelecom podrá suspender o finalizar en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la prestación de servicios a la parte contratante si considera que está realizando actividades que pueden afectar al resto de clientes y/o que ponen en peligro –directa o indirectamente- la integridad de la infraestructura y/o servicios de Infortelecom. En otro caso, existirá un preaviso de quince días. En caso de resolverse el contrato por las causas previstas en este párrafo, la parte contratante no tendrá derecho a ningún tipo de devolución o indemnización, reservándose Infortelecom el ejercicio de todas las acciones legales pertinentes para el pago de las indemnizaciones de daños y perjuicios que por las causas anteriores pudieran derivarse.

En caso de incumplimiento por parte de Infortelecom, en función de lo especificado en las presentes Condiciones, la parte contratante podrá resolver el contrato con un preaviso de quince días, limitándose la responsabilidad de Infortelecom, en caso de existir un incumplimiento culpable, a una responsabilidad objetiva que implica la devolución del importe abonado por la parte contratante proporcional al servicio no disfrutado.

11. Cesión

El servicio objeto del presente contrato se realiza con carácter personal con la parte contratante. Infortelecom admite la cesión del mismo por parte de la parte contratante a un tercero siempre y cuando éste realice el procedimiento de forma segura a través de su área privada. Solicitada la cesión por la parte contratante, y aceptada por el destinatario, no podrá deshacerse el cambio; solo podrá realizarse una nueva cesión invirtiendo la posición de los intervinientes. Asimismo, Infortelecom se reserva el derecho a ceder su posición en el presente contrato a otras empresas, siempre con aviso previo de al menos treinta días (30) a la parte contratante.

12. Jurisdicción y Ley aplicable

Las presentes Condiciones Generales del Servicio se rigen por la legislación española. Específicamente están sujetas a lo dispuesto en las siguientes normas: Ley 7/1988 de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de Contratación; Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal; Ley 7/1996, de 15 de Enero de Ordenación del Comercio Minorista; Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico; Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago; así como cualquier otra norma que las desarrolle o modifique. Por otro lado, a la parte contratante del servicio objeto de las presentes condiciones, le serán de aplicación las “Condiciones Generales de uso del sitio web de Infortelecom Hosting S.L., www.Infortelecom.es” para todo lo no indicado expresamente en las presentes condiciones y siempre y cuando no las contradigan. Asimismo los servicios adicionales que puedan llevar aparejados los servicios objeto de las presentes condiciones, tal y como se señale en cada momento en Infortelecom.es, se regirán por sus condiciones específicas o por lo que, en su momento se indique en las posibilidades del formulario de pedido del sitio web.

Para la resolución de cualquier controversia o conflicto que se derive de las presentes condiciones generales serán competentes los Juzgados y Tribunales de Valencia, renunciando expresamente la parte contratante a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle, salvo que tenga la condición de consumidor en cuyo caso resultará competente el foro que corresponda.

13. Miscelánea

En caso de que cualquier cláusula del presente documento sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad misma de las presentes condiciones. El presente contrato se realiza únicamente en español. Infortelecom podrá no ejercitar alguno de los derechos y facultades conferidos en este documento, lo que no implicará en ningún caso la renuncia a los mismos, salvo reconocimiento expreso por parte de Infortelecom. Las presentes Condiciones Generales se encuentran registradas en el Registro General de Condiciones de Contratación para otorgar transparencia y seguridad a todo el proceso.

14. SLA - Acuerdo de Nivel de Servicio

14.1. Ámbito de aplicación

El presente acuerdo se aplicará a los clientes que hayan contratado el servicio de backups en Infortelecom, S.L. (en adelante Infortelecom). El presente acuerdo garantiza al cliente el reembolso de parte de sus facturas en las ocasiones en que Infortelecom, S.L. incumpla lo señalado según los términos que se indican.

14.2. Prestación de servicio

24 horas al día, 365 días al año, durante la vigencia del contrato en base a las "CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN APLICABLES A SERVICIO DE BACKUP de Infortelecom Hosting S.L." de las que forma parte el presente documento.

14.3. Contacto

Infortelecom proporciona a su cliente un contacto permanente con el soporte técnico y comercial de Infortelecom, bien a través de teléfono 91 082 00 74, bien a través de correo electrónico calidad@Infortelecom.es. En caso de que el cliente identifique una incidencia podrá contactar con el soporte Infortelecom las 24 horas del día, 365 días al año.

14.4. Prioridades

Para ofrecerle un tiempo de respuesta óptimo y poder resolver las dudas e incidencias a nuestros clientes, existe una jerarquización de los problemas presentados y actuación por parte de los profesionales de Infortelecom.

A todas las incidencias registradas se les asigna un grado de urgencia de "Baja" a "Crítica" en función de la gravedad de dicha incidencia. Esta prioridad podrá verse modificada una vez haya sido evaluada por nuestro equipo técnico. Quedan excluidas las incidencias o peticiones de las pruebas gratuitas de nuestros planes.

14.4.1. Prioridad Baja

El tiempo máximo de respuesta es de 12 horas.

- Cuestiones generales de uso y funcionamiento de un determinado servicio.
- El servicio está disponible pero presenta problemas con poco impacto.
- Sugerencias de mejora.

14.4.2. Prioridad Normal

El tiempo máximo de respuesta es de 4 horas.

- Instalación de componentes o configuración especial de servicios.
- Se continúa investigando la causa de un problema al que previamente se le ha dado una resolución estable o temporal.
- La incidencia se registra en un entorno de pruebas o preproducción que no afecta al servicio general.

- Pérdida de funcionalidades no críticas que no afectan al normal funcionamiento del servicio.
- La incidencia no afecta a todos los usuarios, sólo a un determinado grupo.
- Incidencia es intermitente o no se produce con facilidad.

14.4.3. Prioridad Urgente

El tiempo máximo de respuesta es de 2 horas.

- Degradación de servicios esenciales que perjudican a un importante número de usuarios (web, correo, DNS, BBDD, backup, etc.).
- Degradación del funcionamiento de un servidor, afectando a un gran número de usuarios
- Restauración de backups y copias de seguridad no accesibles al cliente de forma autónoma.

El cliente tendrá que estar localizable (email, móvil) y estar al tanto de las notificaciones para poder tener una comunicación ágil. Si en el plazo de 1 hora no se obtuviese respuesta por parte del cliente la prioridad puede cambiar a Normal.

14.4.4. Prioridad Crítica

El tiempo máximo de respuesta es de 1 hora.

- Un servicio importante (web, correo, DNS, BBDD, backup, etc.) no funciona y perjudica a un número importante de usuarios.
- Un servidor en producción está caído, no arranca o se cuelga constantemente y perjudica a un número importante de usuarios.
- La conectividad no funciona o está degradada de forma grave y perjudica a un número importante de usuarios.
- Pérdida de información o información corrupta que perjudica a un número importante de usuarios.

El cliente tendrá que estar localizable (email, móvil) y estar al tanto de las notificaciones para poder tener una comunicación ágil. Si en el plazo de 30

minutos no se obtuviese respuesta por parte del cliente la prioridad puede cambiar a Urgente.

14.5. Compromiso de calidad

La garantía de la disponibilidad se refiere al tiempo en que el Servicio está disponible a lo largo del mes natural.

La disponibilidad del servicio se calcula según la siguiente fórmula:

$$D = (T - T_d) / T$$

donde:

D es el tiempo de disponibilidad del servicio.

T es el tiempo total mensual.

T_d es el tiempo con pérdida total de servicio. Este tiempo de pérdida, será igual al que transcurre desde la apertura de la incidencia, hasta el cierre de dicha incidencia.

Infortelecom garantiza una disponibilidad del Servicio del 99,5 %. En caso de indisponibilidad real de este nivel de servicio, se aplicarán las penalizaciones siguientes:

Disponibilidad mensual	Devolución de importe mensual
< 99,5 %	25 %
< 98 %	50 %
< 96 %	75 %
< 90 %	100 %

El tiempo de indisponibilidad se contabilizará desde que el cliente notifique la avería a Infortelecom por cualquiera de las vías señaladas anteriormente.

14.6. Excepciones

Los clientes no tendrán ninguna contraprestación por la posible inoperancia del servicio cuando:

- Esté causada directamente por la actividad del cliente.

- Responda a la realización de tareas de mantenimiento, para lo cual se avisará al cliente con antelación, y mantenimiento de emergencia, preferentemente vía email.
- Todas aquellas que figuran en las Condiciones Generales de la prestación del servicio de servidores de Infortelecom.
- La parte contratante hace caso omiso de las recomendaciones de Infortelecom (véase 6.1.7) para garantizar el buen funcionamiento del Servicio.
- La parte contratante conoce y acepta que Infortelecom no puede garantizar el uso ininterrumpido de los Servicios, especialmente teniendo en cuenta que Infortelecom debe llevar a cabo tareas rutinarias de mantenimiento, reparaciones, reconfiguraciones, actualizaciones y/o mejoras de los Servicios y en atención al hecho de que Internet es una red mundial descentralizada de sistemas informáticos, sobre la cual Infortelecom no tiene control.