Condiciones Generales de Housing

Mediante este documento se establecen las Condiciones Generales de Contratación aplicables a la prestación del servicio de HOUSING (en adelante, Condiciones Generales) por parte de Dinahosting, S.L. (en adelante, Dinahosting), con CIF núm. B15805419 y con domicilio social en Rúa das Salvadas 41, 15705 - Santiago de Compostela, inscrita en el Registro Mercantil de A Coruña el 26 de Octubre de 2001, Tomo 2.514, folio 194, hoja nº C-27.529, a las personas físicas y/o jurídicas (en adelante, persona 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 dinahosting.com, titularidad de Dinahosting.

1. Información y documentación contractual. Aceptación del contratante

Las presentes Condiciones Generales se exponen con carácter permanente en el sitio web dinahosting.com (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 se reiteran junto con un resumen de la solicitud específica - modelo de servidor específico, 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 persona contratante -mediante un clic en "leo y acepto las Condiciones"- cada vez que se realiza una solicitud concreta de servicio a través del Sitio Web.

No es técnicamente posible que La persona contratante pueda finalizar la solicitud sin que se haya producido la aceptación de las presentes Condiciones Generales. Para que La persona contratante pueda efectuar esta aceptación y, por tanto, realizar la solicitud, debe estar registrado previamente como usuario en Dinahosting, 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. La persona contratante al aceptar estas condiciones da su consentimiento expreso y sin reservas para que Dinahosting realice las operaciones de cobro necesarias para la adquisición de los servicios que contrata. Por tanto, La persona contratante da su consentimiento autorizando expresamente a Dinahosting para realizar los cobros en los métodos de pago que él mismo introduce desde un área segura y, por tanto, las operaciones que Dinahosting 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 unidas a la solicitud específica realizada a través de Internet por La persona contratante -Condiciones particulares- implican la formalización del Contrato de Servicios (en adelante, el Contrato) entre Dinahosting y la persona contratante que declara ser mayor de edad, tener capacidad suficiente para contratar y haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones.

Dinahosting, al momento de producirse la contratación y en un plazo no superior a las veinticuatro horas envía a la dirección de correo electrónico, que La persona contratante ha especificado en el formulario de registro de usuario como vía principal de contacto, hoja 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 o de las Condiciones Generales de Contratación de los servicios, 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 persona contratante, quien puede solicitarla en cualquier momento al Servicio de Atención al Cliente mediante la remisión del correspondiente correo electrónico a info@dinahosting.com o telefónicamente en el número 900 854 000.

Cualquier reclamación que se estime pertinente podrá por escrito mediante correo electrónico dirigido a reclamaciones@dinahosting.com. 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, Dinahosting analizará el caso planteado por el usuario y le proporcionará una respuesta en el plazo máximo de un mes.

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

2. Objeto

Por el presente contrato Dinahosting se compromete a ubicar en sus instalaciones un servidor propiedad de la persona contratante y a prestarle una serie de servicios adicionales (ver cláusula 3) para el mantenimiento de ese servidor a cambio de una remuneración cierta y en función de las Condiciones que a continuación se establecen. El modelo de servidor de la persona contratante y posible hardware adicional vendrá especificado por la propia persona contratante y comprobado por Dinahosting quedando estrictamente fijado a través de la hoja de conformidad (ver cláusula 5.2.6.). El servicio implica de antemano un coste de cincuenta (50) euros en concepto de alta e implementación de servicio, este coste en ningún caso será reembolsable aún dentro de los quince días de desistimiento libre ya que incluye determinado servicio prestado de forma efectiva (ver cláusula 5.2.).

3. Características del servicio

3.1. Alquiler por unidad de espacio (en adelante U)

La persona contratante señalará cuántas U necesita en total en función del envío concreto de hardware que realice. Cada U incluirá por defecto las características que se especifican en el Anexo I de las presentes condiciones (en adelante, Anexo I). El precio por U vendrá determinado en el referido Anexo I, así como en el apartado de precios que existe en dinahosting.com

3.2. Electricidad adicional

La persona contratante deberá ampliar la electricidad que se ofrece por defecto con cada U que se contrate si las características del hardware sobre el que se realiza el servicio de housing así lo requieren. Los precios de la electricidad adicional vendrán especificados en el Anexo I, así como en el apartado de precios de dinahosting.com. Si la persona contratante no solicita esta electricidad adicional, en el momento que Dinahosting reciba el servidor hará una comprobación del consumo eléctrico del mismo, facturándole al cliente, en su caso, la electricidad adicional que corresponda. En caso de que la persona contratante no esté de acuerdo con esta tarificación a mayores el cliente podrá acogerse a la cláusula de desistimiento de las presentes condiciones (ver cláusula 5.2.).

3.3. Conectividad

Cada U incluye por defecto la conectividad de 1Gbps. La persona contratante podrá solicitar una segunda toma de red en función de lo que se especifica en el Anexo I.

3.4. Tráfico transferencia

El consumo total de tráfico consumido por servidor se facturará siempre a mes vencido en base a la transferencia consumida de forma efectiva y en función de las tarifas que consten en el Anexo I. La unidad de medida es el Gigabyte. Dinahosting podrá interrumpir el servicio cuando la persona contratante no abone estos importes en el período indicado (ver cláusula 5.1.6.).

3.5. Firewall profesional

La persona contratante escogerá si desea este servicio o no en función de las tarifas que se especifiquen en el Anexo I. El servicio adicional de cortafuegos de Dinahosting permite solicitar la configuración de hasta 10 reglas personalizadas en el cortafuego central de Dinahosting con el fin de configurar los accesos a los diferentes servicios y redes como la persona contratante desee. La persona contratante podrá solicitar la configuración inicial de hasta 10 reglas y solicitar hasta 2 peticiones de cambio de configuración al mes.

3.6. Soporte técnico y monitorización

El soporte técnico prestado por Dinahosting se limitará a cuestiones de conectividad. La persona contratante afirma tener conocimientos suficientes para administrar el servidor en housing ya que Dinahosting no presta en ningún momento soporte sobre la administración del servidor ni sobre la utilización o instalación de programas, alojamiento de sitios web o cualquier otra aplicación que tenga la persona contratante instalada. Es decir, Dinahosting alquila el espacio físico en sus instalaciones a la persona contratante para que éste tenga su servidor pero debe de ser la propia persona contratante quien administre íntegramente el mismo sin necesidad de ayuda por parte de Dinahosting. Aún en el caso de conectividad, si la incidencia es directamente imputable a la persona contratante la actuación de Dinahosting podrá suponer un coste añadido que se facturará por el sistema general de intervenciones técnicas. Es decir, que la monitorización que se realiza de estos servidores es básica, limitándose Dinahosting al envío de un correo electrónico a la persona contratante en el caso de que su servidor deje de estar disponible por cualquier causa.

Si la incidencia fuese debida a algún problema de hardware, la persona contratante podrá escoger entre las siguientes opciones:

• Solicitar a Dinahosting que repare el hardware utilizando piezas de recambio propiedad de Dinahosting. Dinahosting enviará un presupuesto o factura proforma a la persona contratante donde constará el coste del hardware concreto a utilizar y el coste de la reparación concreta -que se realizará por el sistema general de intervenciones técnicas-. Dinahosting puede no tener las piezas que la persona contratante necesite o, por las características del hardware específico puede resultar imposible realizar la reparación, por tanto, esta opción no siempre será viable aunque Dinahosting intentará gestionar la compra de las posibles piezas en caso de no poseerlas si la persona contratante así se lo solicita.
• Solicitar a Dinahosting que utilice las piezas de recambio que previa o posteriormente la persona contratante ha entregado a Dinahosting (ver cláusula 5.4.) En este caso la persona contratante podrá escoger que la reparación la realice un técnico de Dinahosting o un técnico enviado por ellos mismos. Si el técnico es enviado por la persona contratante, técnicos de Dinahosting acompañarán permanentemente a este técnico mientras dure la reparación y este tiempo de acompañamiento se facturará al precio genérico de intervenciones técnicas.

3.7. Programas instalados, administración y seguridad

El software que contenga el servidor vendrá instalado y configurado por la persona contratante. Dinahosting no realizará ningún tipo de configuración ni actualización de software, no administra el servidor ni accede al mismo sin consentimiento de la persona contratante que deberá entregar las claves para facilitar el acceso al servidor y la acción concreta a realizar en caso de que fuera necesaria y la persona contratante así se lo solicitara. La persona contratante asume así tanto la configuración del software como su gestión futura en todo lo que se refiere a las actualizaciones necesarias. Dinahosting en ningún caso será responsable de los errores, lentitud, fallos de seguridad o cualquier otro tipo de incidencia derivada de la no actualización de los programas que la persona contratante tenga instalados o quiera instalar en el servidor en housing. La persona contratante por tanto, es el único responsable de la seguridad de su servidor.

3.8. Servicio de intervenciones técnicas o manos remotas

Dinahosting pone a disposición de la persona contratante servicios técnicos avanzados en la administración de sistemas con el fin de resolver problemas técnicos, problemas en la instalación de programas realizados por la persona contratante o en la configuración de los mismos, siempre y cuando sea posible por las características concretas de la acción a realizar. El coste de las intervenciones técnicas está especificado en el Anexo I. En caso de que la intervención dure menos de una hora pero más de media hora se cobrará siempre el tramo superior. Para el cálculo del tiempo de duración de las intervenciones técnicas la persona contratante deberá enviar un email desde la cuenta de correo que figure en sus datos de usuario como autorizada especificando la fecha, hora de comienzo y acción concreta que debe realizarse la intervención y será a partir de ese momento desde el que se contabilice el tiempo de duración total de la intervención que, como es lógico terminará cuando la incidencia o solicitud concreta se lleve a cabo correctamente.

3.9. Recursos del sistema, capacidad de almacenamiento y restricciones técnicas y legales

La persona contratante afirma conocer y acepta que existen determinadas restricciones técnicas y legales que figuran especificadas tanto en las presentes condiciones como en otras condiciones de Dinahosting que resultan de aplicación a este servicio. Concretamente y sin carácter taxativo se prohíbe la realización de cualquier tipo de actividad ilícita en el servidor o cualquier tipo de actividad que dañe o perjudique derechos de terceros. También expresamente se prohíbe la realización de cualquier tipo de actuación que suponga un abuso de los recursos puestos a disposición de la persona contratante por parte de Dinahosting (ver cláusula 3) o que puedan suponer un peligro para la integridad de los sistemas de Dinahosting.

3.10. Gestión de IP

El servicio incluye 3 IP fijas, una de ellas preconfigurada. La configuración de las IP está incluida el coste del alta e implementación del servicio y para realizarla la persona contratante podrá optar por:

• Mandar las claves de administración del servidor para que Dinahosting pueda realizar la configuración de red del equipo en cuanto llegue a las instalaciones de Dinahosting.
• Configurar él mismo las IP en el momento en que dé de alta el servicio y abone el importe correspondiente para que Dinahosting le envíe estas IP, debiendo la persona contratante incluir en la etiqueta de los equipos este dato (ver cláusula 5.4.).

La persona contratante puede solicitar la asignación de IP adicionales previa justificación de su uso en atención a las normas fijadas por RIPE NCC. Dinahosting se reserva el derecho de aceptar o denegar las solicitudes de IP adicionales y revisará semestralmente el uso de las mismas. En caso de ser aceptada la solicitud, el coste anual de cada IP adicional será de veinticuatro euros (*29,04 € IVA incluido*).

Dinahosting, previo aviso, podrá modificar las direcciones IP asignadas a la persona contratante, todo ello con el fin de asegurar la continuidad y buena marcha del servicio.

3.11. Servicios adicionales

Dinahosting pone a disposición de la persona contratante una serie de servicios adicionales que se regirán en su caso por sus Condiciones específicas.

Dinahosting informa expresamente a la persona contratante que, salvo en el caso de se contrate específicamente como servicio adicional, el servicio de housing en ningún caso incluye copias de seguridad o backups, siendo por tanto la persona contratante, si no solicita este servicio, el único responsable de la pérdida de datos o de cualquier programa alojado en el servidor. El servicio de Backup de Dinahosting se rige por sus Condiciones Generales de Contratación específicas.

En el caso de licencias de paneles como Plesk o Cpanel Dinahosting actúa como revendedor de las mismas y por tanto las condiciones de servicio serán las que establezca la compañía propietaria sin tener Dinahosting responsabilidad sobre este tipo de servicios. Esta norma rige para cualquier servicio adicional en el que Dinahosting no sea directamente el prestador del servicio.

4. Derechos y obligaciones de Dinahosting

4.1. Prestación de servicios

Dinahosting se compromete mediante la formalización del presente contrato a prestar los siguientes servicios:

4.1.1. Instalación y conexión

La instalación del servidor de la persona contratante en las instalaciones de Dinahosting y su conexión a la red Internet con las características concretas que la persona contratante haya solicitado.

4.1.2. Panel de control

Dinahosting pone a disposición del cliente un panel de control desde donde podrá acceder a sus datos de usuario y a la gestión

de pagos y facturas. A mayores este panel incluye la posibilidad de realizar el reinicio eléctrico del servidor y el control del tráfico que genera el mismo.

4.1.3. Interrupción del servicio

Dinahosting 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 Dinahosting se reserva el derecho a interrumpir el servicio cuando la persona contratante esté incumpliendo cualquiera de las cláusulas existentes en las presentes Condiciones u otras que le sean de aplicación y, muy especialmente, cuando la persona contratante esté cometiendo algún tipo de actividad ilícita, perjudicando derechos de terceros o no abone el servicio o los costes adicionales del mismo. Las interrupciones de servicio que se refieran a cualquiera de las causas de la presente cláusula no darán lugar en ningún caso a una indemnización a la persona contratante reservándose Dinahosting, en su caso, el ejercicio de las acciones penales que resulten pertinentes.

4.1.4. Recursos del sistema

Dinahosting se reserva el derecho de denegar la ejecución de determinadas acciones por parte de la persona contratante, y a denegar total o temporalmente el tráfico hacia el servidor en caso de que en el mismo se realicen actuaciones que supongan graves problemas para la integridad y correcto funcionamiento de la red de Dinahosting. Concretamente y con carácter especial en relación con cualquier actuación de la persona contratante que suponga algún tipo de actuación ilícita, Dinahosting 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 Dinahosting. Esta actuación por parte Dinahosting no dará lugar en ningún caso a una posible reclamación por parte de la persona contratante ya que éste conoce las capacidades del servicio contratado pudiendo Dinahosting denegarle de antemano realizar determinadas acciones que supongan un uso abusivo en base al servicio contratado. Dinahosting indicará, en su caso, a la persona contratante que debe contratar un servicio superior en características que se adapte a sus necesidades.

4.1.5. Interrupción del servicio

Dinahosting 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 Dinahosting se reserva el derecho a interrumpir el servicio cuando la persona contratante esté incumpliendo cualquiera de las cláusulas existentes en las presentes Condiciones y, muy especialmente, cuando la persona contratante esté cometiendo algún tipo de actividad ilícita, no abone el servicio o los costes adicionales y/o cuando la persona 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 persona contratante.

4.2. Responsabilidades

Dinahosting al margen de otras exoneraciones de responsabilidad señaladas en las presentes Condiciones y 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

Dinahosting no será responsable de la no disponibilidad de los servicios que la persona contratante tenga alojados en su servidor como pueden ser hostings, correo electrónico, programas o cualquier servicio que la persona contratante tenga implementado en su servidor; de los errores, retrasos en el acceso, o cualquier anomalía que sea debida a problemas de conexión de la persona contratante o de carácter general a 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.

4.2.2. Dificultades de acceso a sitios web alojados en el servidor

Dinahosting no será responsable de la no disponibilidad o dificultades de acceso a los sitios web que la persona contratante aloje en el servidor cuando estos errores se deban a actuaciones propias de la persona contratante y no se refieran a incidencias en la conectividad de Dinahosting. La persona contratante es quien administra el servidor exclusivamente y las actuaciones que en el mismo pueda realizar son responsabilidad suya. En caso de necesitar ayuda la persona contratante podrá solicitar el servicio de intervenciones técnicas.

4.2.3. Daños

Dinahosting 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 persona contratante. Tampoco será responsable Dinahosting de las consecuencias mayores o menores de la falta de comunicación entre Dinahosting y la persona contratante cuando sea imputable al no funcionamiento del correo electrónico facilitado o a la falsedad de los datos proporcionados por la persona contratante en su registro de usuario en dinahosting.com

Dinahosting 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 persona contratante. La persona 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 persona contratante. En todo caso la responsabilidad de Dinahosting 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 ha abonado la persona contratante en la cuantía proporcional al período en el que no disfrutara del servicio (ver cláusula 9).

5. Derechos y obligaciones de la persona contratante

5.1. Pago

La persona 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 dinahosting.com en el apartado tarifas o precios relativos al servicio contratado. Los importes indicados en el sitio web no incluyen los impuestos aplicables, salvo que el usuario manifieste que desea ver los precios con los impuestos aplicados mediante la selección de “SÍ” en el apartado “IMPUESTOS”. En las presentes Condiciones también existe un Anexo I con especificación de los costes más básicos del servicio, impuestos aplicables no incluidos.

La persona contratante deberá abonar, además, el importe asociado al alta e implementación del servicio de conformidad con la cláusula 2 de estas Condiciones, lo que incluye desembalaje, comprobación e instalación efectiva del servidor y configuración de IP. Asimismo, corren a cuenta de la persona contratante todos los gastos derivados del envío del servidor por la compañía de transporte que él elija, así como el reenvío del mismo en caso de ser necesario (ver cláusula 5.2).

Los precios especificados en el sitio web podrán ser variados unilateralmente por Dinahosting según las necesidades del mercado, siendo notificada esta variación a la persona contratante con al menos cuatro semanas de antelación a la fecha de renovación automática del servicio y teniendo la posibilidad la persona contratante de resolver el contrato unilateralmente con antelación de quince días a la fecha de caducidad del servicio, para que de esta forma Dinahosting 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 persona contratante deberá abonar el importe correspondiente al servicio contratado mediante alguna de las formas de pago aceptadas por Dinahosting: domiciliación bancaria, Paypal, transferencia bancaria, Visa, Mastercard, Red6000, Maestro, 4B y Puntos Dinahosting. Las personas contratantes con determinado historial de impagos en Dinahosting -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 persona contratante, solo se mostrarán determinados métodos de pago. Estas limitaciones en los métodos de pago podrá tener carácter transitorio, hasta que la persona contratante solvente la situación anómala, o permanente -aunque solvente la situación- si la persona contratante tiene un historial continúo 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 persona contratante debe realizar el pago simultáneamente a la solicitud, incluidos los costes de alta e implantación del servidor en housing. Dinahosting 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 Dinahosting. En el caso de las transferencias bancarias, la persona contratante deberá enviar justificante del ingreso al número de fax 981577449, identificando debidamente el concepto del ingreso (p.ej. E\XXXXX).

5.1.4. Renovaciones

Todos los servicios en Dinahosting se activan con renovación automática. Dicha autorenovación se produce, salvo que la persona contratante desactive esta opción, y siempre que los datos de pago de la persona contratante sean correctos, unos días antes de la caducidad del servicio. La persona contratante puede proceder a la desactivación de la renovación automática desde el Panel de Control que tiene a su disposición como usuario de Dinahosting. Dinahosting siempre avisa e informa a la persona contratante, con anterioridad a la caducidad del servicio, de la fecha en que se realiza la renovación automática del mismo, de forma que la persona contratante pueda 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 persona contratante, en ningún caso habrá lugar a la devolución del importe pagado por el mismo.

Se desactivarán las renovaciones automáticas a toda aquella persona contratante que se encuentre en situación de impago o tenga un historial de impagos en Dinahosting, o cuyos datos de pago no sean correctos.

En caso de que la persona 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 persona 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 Dinahosting a devolver, en su caso, el importe que hubiese abonado la persona contratante por una renovación fuera de plazo que al final no haya podido realizarse. Dinahosting en ningún caso devolverá el importe de una renovación que se hubiese realizado con éxito.

Por ambas partes se acuerda que el día laborable posterior al vencimiento o caducidad del servicio sin que la persona contratante haya efectuado el pago correspondiente a la renovación, Dinahosting procederá a no renovar el servicio solicitado con las consecuencias que de esta actuación se deriven, y dará por finalizado el presente contrato. Dinahosting 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 retirada del servicio por falta de renovación o pago.

5.1.5. Facturación

Dinahosting emitirá la factura correspondiente a los servicios contratados detallando todos los conceptos que la conforman. La persona contratante consiente expresamente la remisión de la factura 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 persona contratante posee en dinahosting.com. Existen excepciones a esta cláusula en relación a aquellos usuarios con los que Dinahosting haya acordado la emisión de una única factura mensual. En cualquier momento, la persona contratante puede comunicar su deseo de recibir las facturas en soporte papel, mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente Dinahosting S.L.

5.1.6. Transferencia de Gigabytes

La transferencia que el servidor en housing consuma se facturará a mes vencido siempre el primer día laborable del mes, en función de los costes que figuren en dinahosting.com, así como en el Anexo I. La persona contratante deberá tener siempre un método de pago válido en su panel de control para que Dinahosting pueda realizar el cargo el primer día laborable del mes siguiente en que se está facturando la transferencia efectivamente ya consumida. En todo caso si la persona contratante no tiene un método de pago válido para abonar la transferencia consumida, éste podrá realizar el pago de la misma dentro de los primeros cinco (5) días laborables del mes en que se haya generado la factura proforma sobre la transferencia consumida el mes anterior. La falta de pago de la transferencia consumida da lugar a la desactivación automática del servicio.

5.2. Desistimiento

La persona contratante, que tenga la condición de consumidor de conformidad con la legislación vigente, 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 persona contratante deberá notificar su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca a: Dinahosting S.L., en sito Rúa das Salvadas, 41, Bajo – 15705

Santiago de Compostela (A Coruña) o en info@dinahosting.com, indicando que desiste del contrato y proporcionando los siguientes datos: referencia y fecha del pedido, servicio del que desiste, nombre y apellidos de la persona 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 persona 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, Dinahosting devolverá todos los pagos recibidos, 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 Dinahosting), sin ninguna demora indebida, salvo los costes de alta e implementación si el hardware ha sido efectivamente enviado e instalado en el CPD de Dinahosting puesto que ha existido un servicio efectivo prestado por un técnico de Dinahosting. Dicho reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial. La persona contratante no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Si la persona 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.

La persona contratante debe asumir el coste directo de devolución de los bienes; el servidor en housing nunca fue comprado a Dinahosting sino que es propiedad exclusiva de la persona contratante. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente –como máximo- a la misma cantidad que pagó para que los bienes fueran entregados a Dinahosting (ver cláusula 5.4.).

5.3. Responsabilidades

5.3.1. Contenidos

La persona contratante asume todas las responsabilidades por los contenidos alojados en su servidor quedando expresamente exonerada Dinahosting de todo tipo de responsabilidad civil, penal o de cualquier otra índole que pudiera derivarse de reclamaciones en relación con los contenidos que la persona contratante introduce. Dinahosting, en el momento en que tenga conocimiento fehaciente de la introducción por parte de la persona contratante de contenidos que vulneren derechos de terceros o propios de Dinahosting 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 Dinahosting 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 persona 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. Dinahosting queda facultada por medio del presente contrato, a partir del momento en que tenga conocimiento fehaciente de la realización por parte de la persona 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 persona 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 Dinahosting si la reclamación es dirigida contra ésta. Se prohíbe expresamente la utilización por parte de la persona contratante de la prestación del servicio de alojamiento para el envío de correos masivos no solicitados (spamming). Dinahosting recibe desde distintas organizaciones imparciales que luchan contra el uso de este tipo de prácticas notificaciones cuando un usuario o persona contratante de Dinahosting envía masivamente correo no deseado resultando perjudicada Dinahosting ya que se ve dañada su imagen y prestigio. En caso de que Dinahosting reciba estas notificaciones se lo hará saber a la persona contratante para que, con carácter inmediato cese con estas malas prácticas. Dinahosting no entrará a valorar si las direcciones a las que la persona 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 persona contratante no abandona el uso de estas prácticas Dinahosting 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 persona contratante del servicio.

5.3.3. Devoluciones bancarias

Por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables a la persona 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, entre otras causas-, Dinahosting cobrará una tarifa adicional de dos euros, impuestos no incluidos, por recibo impagado en concepto de gastos de gestión originados por la devolución. En cuanto Dinahosting reciba de la entidad bancaria una domiciliación rechazada o la devolución del cargo realizado en la tarjeta de crédito, lo comunicará por correo electrónico a la persona contratante para que pueda proceder a su abono y al pago de los gastos anteriormente indicados de conformidad con las instrucciones de pago proporcionadas. Dicho abono deberá realizarse necesariamente a través de transferencia bancaria. En determinados casos, cuando la persona contratante no tenga un historial de impagos, se permitirá al usuario realizar el abono mediante tarjeta de crédito. Si la persona contratante no abona el servicio en un plazo de veinticuatro horas, Dinahosting procederá a restringir el acceso a la administración del servicio contratado, y redirigirá el servicio bien a dinahosting.com o bien a una página específica que señale la situación de impago. Asimismo, Dinahosting mientras se mantenga la situación de impago podrá prohibir el acceso al resto de servicios que la persona contratante tuviera contratados hasta que la persona contratante compense las deudas que tiene con Dinahosting. Cuando una persona contratante realice más de una devolución de los cargos bancarios efectuados por Dinahosting en relación a los servicios que tenga contratados, Dinahosting podrá determinar a su entero criterio que dicha persona contratante tenga que abonar los servicios que contrate mediante transferencia bancaria con carácter indefinido, pese a que haya regularizado sus pagos. En los casos en que la persona contratante tenga algún saldo dinerario en Dinahosting, llegada una devolución de un cargo, Dinahosting procederá con carácter inmediato a compensar el mismo con el saldo disponible de la persona contratante.

5.3.4. Guardia y custodia de claves de acceso

La persona contratante será la única responsable del mantenimiento y creación de sus propias copias de seguridad sobre los contenidos y toda la información que aloje en el servicio. Asimismo, la persona 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.

5.3.5. Diligencia debida

La persona 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 persona contratante debe ser diligente en lo que se refiere a la renovación del servicio. También se exige a la persona contratante una diligencia especial en el envío, etiquetado y todo lo que tenga que ver con la entrega del servidor para que la operación finalice sin incidencias.

5.4. Entrega de servidor

La persona contratante enviará el servidor a las instalaciones de Dinahosting a través del sistema de envío que él mismo escoja. En todo caso, Dinahosting no será responsable de ese envío ni de que el hardware llegue en el estado adecuado. El coste del envío será siempre a cuenta de la persona contratante. Dinahosting, en todo caso previamente puede denegar el envío del servidor si, por motivos técnicos o físicos de las instalaciones resulta imposible su instalación, por ejemplo y con carácter concreto Dinahosting no aceptará el envío del servidor cuanto éste supere los 1000x600 cm de medida. En todo caso, como no se ha producido el envío, Dinahosting devolverá el coste de alta e implementación que, en su caso, haya podido cobrarse.

La persona contratante podrá también convenir con Dinahosting una hora y día determinado y entregar él mismo el servidor en las instalaciones de Dinahosting. Para realizar esto la persona contratante deberá realizar una solicitud y Dinahosting se pondrá en contacto por correo electrónico con la persona contratante para convenir fecha y hora. El servidor vendrá siempre entregado con una cinta aislante o similar que “cierre” físicamente el servidor de tal forma que sea imposible, sin romper esa cinta, su manipulación interna por parte Dinahosting. Esta cinta en ningún caso puede entorpecer la colocación del servidor en el rack.

La persona contratante deberá detallar exactamente el material que envía, bien ya en la propia solicitud inicial realizada a través de Internet, bien en un email posterior. Una vez recibido el servidor Dinahosting envía por correo electrónico una foto del mismo junto con una hoja de conformidad que en principio y salvo errores de la persona contratante será exactamente lo que él haya indicado. Esta hoja de conformidad y la foto irá firmada por Dinahosting y deberá ser devuelta firmada por la persona contratante. Es a partir de ese momento cuando Dinahosting genera la factura efectiva que deriva de la hoja de pedido en caso de que no exista ninguna modificación, es también a partir de esta fecha desde la que se comienza a generar el consumo de transferencia que vaya a tener el servidor entregado.

A mayores del servidor y los componentes necesarios para su instalación, la persona contratante podrá enviar piezas pequeñas de repuesto para utilizar en caso de avería. El almacenamiento de estas piezas es gratuito hasta 20x20x20 centímetros por cada U que la persona contratante solicite. Si el almacenamiento supera este espacio se cobrará a razón de cincuenta (50) euros por cada bloque de 20x20x20 centímetros.

La persona contratante deberá, además de mandar un listado con el detalle del hardware concreto que envía, etiquetar cada componente que mande mediante una pegatina relacionando la nomenclatura que dé en esa pegatina con cada uno de los componentes que indique en el listado del hardware enviado, listado que, junto con la foto, se convertirá en la hoja de conformidad.

5.5. Modificaciones o entregas posteriores de hardware

Cualquier entrega de hardware o modificaciones sobre el entregado conllevará el envío de una nueva hoja de conformidad detallando los cambios producidos.

5.6. Programa de puntos

Dinahosting entrega la cantidad de un (1) punto por cada cincuenta (50) euros desembolsados mediante la contratación de productos y/o servicios en dinahosting.com. Cada punto obtenido equivale a un euro. Los puntos acumulados únicamente pueden utilizarse para la adquisición de nuevos productos y/o servicios en Dinahosting y se aplican descontándose del importe de la compra resultante. Los puntos en ningún caso se transforman en dinero en efectivo para su reembolso a la persona contratante. Los puntos obtenidos se reflejan en el saldo de la persona contratante el primer día laborable del trimestre del año natural, siguiente a su obtención. Es decir, el primer día laborable de enero, abril, julio u octubre; y caducan a los tres años de su obtención. Si la contratación que justifica la obtención de los puntos, se resuelve o anula con posterioridad por cualquier causa, se detraen los puntos percibidos, en su caso, del saldo de la persona contratante.

6. Protección de datos personales

La contratación del servicio regulado en las presentes Condiciones determina la autorización expresa de Dinahosting SL, en calidad de encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de la persona 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.
Dinahosting, y cualquier persona que actué bajo su autoridad, únicamente trataran los datos para prestar los servicios contratados en atención a las instrucciones documentadas que la persona contratante le proporcione, salvo que la legislación aplicable establezca lo contrario. Dinahosting informará inmediatamente a la persona contratante si, en su opinión, una instrucción infringe la normativa sobre protección de datos.
Dinahosting garantiza que las personas autorizadas para tratar datos personales se han comprometido, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que han sido debidamente informadas, así como que conocen sus funciones y obligaciones en esta materia. Asimismo, se comprometen a tratar los datos personales objeto de tratamiento sólo para la finalidad objeto de este encargo, esto es, la prestación del servicio contratado. El deber de secreto respecto de los datos tratados en los servicios subsistirá aún después de finalizar la relación con la persona contratante.
Dinahosting no comunicará ni permitirá el acceso a los datos tratados a ningún tercero, salvo que sea necesario para la prestación de los servicios contratados o que la comunicación venga impuesta por una norma con rango de Ley. Si Dinahosting debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, de conformidad con la legislación aplicable, informará al responsable de esta obligación legal de manera previa, salvo que la antedicha legislación lo prohíba por razones importantes de interés público.
La persona contratante autoriza expresamente y con carácter general a Dinahosting a recurrir a otros encargados (en adelante, subcontratistas) para la correcta prestación de los servicios contratados. Las entidades subcontratadas se identifican en todo momento en el sitio web, así como en las Condiciones Generales de Contratación del correspondiente servicio, en su caso. En caso de que Dinahosting subcontrate a otras entidades para la prestación, de parte o la totalidad, del servicio informará a la persona contratante de cualquier cambio o sustitución, con quince días de antelación como mínimo, de forma que la persona contratante pueda resolver el contrato antes de que se produzca el cambio o sustitución efectiva, manifestando de este modo su oposición al cambio. En caso de que Dinahosting recurra a algún subcontratista para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta de la persona contratante, impondrá a dicho subcontratista, mediante el correspondiente contrato o acto jurídico con idénticos efectos vinculantes, las mismas obligaciones de confidencialidad y de protección de datos que las

estipuladas en las presentes Condiciones generales, de forma que el subcontratista se comprometa al cumplimiento de las instrucciones del responsable y a la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones de la normativa vigente sobre protección de datos. Todos los servidores de Dinahosting se ubican en Madrid, proporcionando el servicio de Centro de Proceso de Datos, Interxion España SL, empresa certificada en ISO 27001.

En caso que la persona contratante actúe en calidad de encargado de una tercera entidad responsable del tratamiento debe garantizar, antes de contratar cualquier servicio que implique el tratamiento de esos datos, que cuenta con la autorización expresa de ésta para proceder a la subcontratación de los servicios que le hubiese encomendado y que coinciden con los términos previstos en las presentes Condiciones generales, asimismo debe garantizar que la relación con la entidad responsable del tratamiento se encuentra jurídicamente regulada conforme a las exigencias de la normativa vigente en materia de protección de datos con anterioridad a la contratación del servicio a través de dinahosting.com. En caso contrario, deberá abstenerse de subcontratar con Dinahosting y si incumple esta prohibición será responsable y asumirá cualquier sanción que se imponga a Dinahosting como consecuencia de esta ausencia de legitimación.

La persona contratante se compromete a proporcionar a los interesados la información exigida en relación al ejercicio de derechos y los datos de contacto del responsable del tratamiento ante el que pueden ejercitarlos. Dinahosting asistirá a la persona contratante para que ésta pueda atender las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de derechos de los interesados y con tal fin reenviará, sin dilación indebida, las solicitudes recibidas a la dirección de correo electrónico proporcionada como medio de contacto principal (ver cláusula “Comunicaciones”).

Dinahosting ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar el nivel de seguridad adecuado al servicio contratado, y así evitar la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de la información alojada en el servicio, así como la comunicación o acceso no autorizados a la misma, garantizándose de este modo la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, así como la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico, incluyéndose en su caso la seudonimización y el cifrado de datos personales. Las medidas adoptadas garantizan que toda persona que actúe bajo la autoridad de Dinahosting y tenga acceso a datos personales solo pueda tratar dichos datos siguiendo instrucciones del responsable, salvo que esté obligada a ello en virtud de la legislación aplicable. Entre otras medidas, Dinahosting ha implementado las medidas de seguridad asociadas al nivel de seguridad medio de conformidad con el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, junto con el registro de intentos de acceso a los servicios y acciones realizadas en los mismos, además de permitir la aplicación y configuración de medidas de seguridad adicionales por parte del usuario, como son: la autenticación en dos pasos, el cifrado de las comunicaciones, la periodicidad del cambio obligatorio de contraseñas y la restricción de acceso basada en la ubicación.

Dinahosting verifica, evalúa y valora, periódicamente, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento, así como el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos.

Dinahosting ayudará a la persona contratante a garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de seguridad de datos personales, en atención al tipo de servicio contratado y la información puesta a su disposición. En este sentido, Dinahosting notificará a la persona contratante, sin dilación indebida, las violaciones de seguridad de los datos personales que constituyan un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas, de las de las que tenga conocimiento. Del mismo modo, Dinahosting también ayudará, cuando proceda, a la persona contratante en la realización de las evaluaciones de impacto y/o consultas previas a la Autoridad de Control.

Dinahosting únicamente proporciona la infraestructura técnica, y en caso que así se contrate, la administración de la misma, circunscribiéndose su responsabilidad a las medidas de seguridad proporcionadas a en relación a estas funciones. Por tanto, su responsabilidad se limitará a aquellas tareas que, por la propia naturaleza del servicio contratado, deban ser llevadas a cabo por Dinahosting directamente en los servicios, debiendo cerciorarse el responsable del tratamiento de adoptar, configurar y/o activar todas aquellas medidas de seguridad que considere necesarias para garantizar la seguridad de los datos tratados.

Dinahosting no responderá de aquellas incidencias de seguridad que se produzcan como consecuencia de un ataque o acceso no autorizado a los sistemas de tal forma que resulte imposible detectarlo o impedirlo aun adoptándose las medidas necesarias según el estado de la tecnología actual, o bien de una falta de diligencia del usuario o persona contratante en relación a la guardia y custodia de sus claves de acceso y/o datos personales. Dinahosting declina cualquier responsabilidad sobre la vulneración de los sistemas de seguridad de la persona contratante o la inviolabilidad de la información cuando se transporta a través de cualquier red de comunicaciones.

Corresponde, en exclusiva, a la persona contratante valorar si las condiciones del servicio son adecuadas a sus necesidades y cumplen con los requerimientos legales a los que está obligado en calidad de responsable del tratamiento. En caso de que el tratamiento a realizar requiera de alguna medida adicional a las previstas en estas Condiciones, la persona contratante debería ponerlo en conocimiento de Dinahosting con el objeto de que pueda ofrecerle la posibilidad de contratar tecnologías y servicios adicionales necesarios para implementar dicha medida de seguridad. Si Dinahosting no pudiera proporcionar la medida adicional requerida por la persona contratante se lo comunicará a ésta a la mayor brevedad posible. En caso de que para la prestación del servicio contratado se requiriera de una medida adicional no comunicada a Dinahosting o no contratada tras ofrecerle dicha opción a la persona contratante, Dinahosting quedará eximida de cualquier tipo de responsabilidad por la

falta de implantación de las medidas de seguridad exigidas por la normativa sobre protección de datos.
La duración del tratamiento es la indicada en la solicitud de contratación del servicio -condiciones particulares-. Finalizado el servicio, Dinahosting, a elección del responsable, suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos conforme a la legislación aplicable o pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la persona contratante. El responsable optará por la devolución de los datos si retira los servidores del CPD dentro del plazo de los siete días naturales siguientes a la caducidad o baja del servicio. En caso contrario, el día siguiente a la finalización del plazo indicado, se entenderá que el responsable ha optado por el abandono de los equipos y la destrucción de los datos alojados en los mismos, pudiendo Dinahosting proceder a su eliminación, la cual se producirá en un plazo no superior a un mes desde la caducidad del servicio. La destrucción de la información se realizará sin necesidad de emitir comunicación formal o certificación alguna en la que se manifieste que la misma ha sido llevada a cabo.
Dinahosting pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en estas Condiciones, así como para la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de la persona contratante o de otro auditor autorizado por el responsable.
Si la persona contratante decide tratar datos de carácter personal en los servicios contratados a Dinahosting deberá informar a Dinahosting sobre el tipo de datos y la categoría de interesados afectados, así como notificar cualquier cambio en los datos anteriores. En el caso de que la persona contratante incumpliera esta obligación, responderá de las sanciones que fueran impuestas a Dinahosting por tal motivo.
Corresponde a la persona contratante, o al responsable del tratamiento por cuya cuenta actúe, realizar un tratamiento leal y lícito de los datos personales que traten, debiendo informar a los interesados en el momento de la recogida de sus datos sobre los extremos previstos en la normativa sobre protección de datos. Asimismo, la persona contratante, o al responsable del tratamiento por cuya cuenta actúe, deberán adoptar, aplicar y/o configurar todas aquellas medidas organizativas y técnicas que resulten necesarias para cumplir con sus obligaciones en materia de protección de datos, velando de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento de la misma. Del mismo modo, deberán proporcionar a Dinahosting la información necesaria para la correcta prestación del servicio.

7. Comunicaciones

Dinahosting y la persona contratante acuerdan comunicarse y notificarse todas las incidencias que se produzcan a lo largo de la vigencia del contrato, preferentemente y previo a cualquier otra vía de comunicación, mediante correo electrónico. El correo de Dinahosting para estas comunicaciones será info@dinahosting.com y el de la persona contratante será el facilitado en el formulario de alta como usuario de Dinahosting en dinahosting.com. La persona 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 Dinahosting de todo tipo de responsabilidad que se pueda derivar por la falta de consulta o error en el correo electrónico facilitado por la persona 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

Dinahosting® es una marca registrada. Queda prohibida la utilización ajena por cualquier medio de la marca de Dinahosting, que incluye tanto el nombre como el logotipo, salvo consentimiento expreso de Dinahosting. Quedan reservados todos los derechos. Además, el sitio web de Dinahosting -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 Dinahosting. La persona contratante es la única responsable de los contenidos que aloja en su servidor y por tanto es el titular o tiene los derechos suficientes con respecto a las posibles patentes y derechos de propiedad intelectual que contenga alojados en el mismo. Si Dinahosting recibe una reclamación será la persona contratante quien asuma todas y cada una de las consecuencias derivadas de la misma.

9. Duración

El presente contrato de prestación de servicio tendrá la duración que la persona contratante solicite en función de los períodos especificados para cada tipo de servicio en el sitio web www.dinahosting.com. El período escogido quedará siempre fijado en las facturas así como en el área privada de la persona contratante. En caso de que la persona 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 persona contratante para efectuar esa

renovación automática. No obstante, Dinahosting avisará vía correo electrónico con antelación suficiente a la persona contratante de que se va a proceder a esa renovación automática con el fin de que la persona contratante se encuentre plenamente informada de esta situación y pueda, en su caso, solicitar la desactivación de esa renovación automática. La persona 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 Dinahosting no recibe orden de renovación, el contrato expira el mismo día de la fecha de caducidad del servicio.

10. Resolución

Dinahosting y la persona 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. También cabe la resolución sin alegar causa alguna, con un preaviso de quince días naturales. En ambos casos, si resuelve la persona contratante, deberá enviar un correo electrónico a comercial@dinahosting.com solicitando la baja del servicio o contrato. En caso de resolución sin alegar causa, si quien resuelve es Dinahosting, se devolverá a la persona contratante el importe correspondiente a la parte proporcional de servicio no disfrutado. En cambio, si la resolución sin alegar causa se ejercita por la persona contratante, no se generará derecho a devolución alguna.

En caso de incumplimiento por parte de la persona contratante, Dinahosting 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 persona contratante. Asimismo, Dinahosting podrá suspender o finalizar en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la prestación de servicios a la persona 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 Dinahosting. En otro caso, existirá un preaviso de quince días. En caso de resolverse el contrato por las causas previstas en este párrafo, la persona contratante no tendrá derecho a ningún tipo de devolución o indemnización, reservándose Dinahosting 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 Dinahosting, en función de lo especificado en las presentes Condiciones, la persona contratante podrá resolver el contrato con un preaviso de quince días, limitándose la responsabilidad de Dinahosting, en caso de existir un incumplimiento culpable, a una responsabilidad objetiva que implica la devolución del importe abonado por la persona contratante proporcional al servicio no disfrutado.

11. Cesión

El servicio objeto del presente contrato se realiza con carácter personal con la persona contratante. Dinahosting admite la cesión del mismo por parte de la persona 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 persona contratante, y aceptada por el destinatario, no podrá deshacerse el cambio; solo podrá realizarse una nueva cesión invirtiendo la posición de los intervinientes. Asimismo, Dinahosting se reserva el derecho a ceder su posición en el presente contrato a otras empresas, siempre con aviso previo de al menos treinta días a la persona contratante.

12. Jurisdicción y ley aplicable

Las presentes Condiciones Generales 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 persona contratante del servicio objeto de las presentes condiciones, le serán de aplicación las “Condiciones Generales de uso del sitio web de Dinahosting, S.L. dinahosting.com”, así como con carácter más específico, las “Condiciones Generales de contratación de la prestación del servicio de servidores dedicados, servidores realcloud, servidores privados virtuales y servidores de juegos de Dinahosting, S.L.” y las “Condiciones Generales de Contratación del Servicio de Backup de Dinahosting, S.L.” en lo referente a servidores no administrados 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 dinahosting.com, 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 Santiago de Compostela, renunciando expresamente la persona 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. Dinahosting 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 Dinahosting. Las presentes Condiciones Generales se encuentran registradas en el Registro General de Condiciones de Contratación para otorgar transparencia y seguridad a todo el proceso.

Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Ámbito de aplicación

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

Prestación de servicio

24 horas al día, 365 días al año durante la vigencia del contrato en base a las ” condiciones generales de contratación de la prestación de servicios de servidores dedicados de Dinahosting, S.L.” de las que forma parte el presente documento.

Contacto

Dinahosting proporciona a su cliente un contacto permanente con el soporte técnico y comercial de Dinahosting bien a través de teléfono 900854000 bien a través de e-mail soporte@dinahosting.com. En caso de que el cliente identifique una incidencia podrá contactar con el soporte Dinahosting las 24 horas del día, 365 días al año.

Tipología de Incidencias

Incidencias de red: Dinahosting garantiza una Disponibilidad de Red del Servicio del 99,9%. En caso de indisponibilidad real de este nivel de servicio, se aplicarán las penalizaciones siguientes:

<99,9% de disponibilidad mensual -> 5% devolución de importe mensual
<99% de disponibilidad mensual -> 25% devolución de importe mensual
<98% de disponibilidad mensual -> 50% devolución de importe mensual
<96% de disponibilidad mensual -> 75% devolución de importe mensual
<90% de disponibilidad mensual -> 100% devolución de importe mensual

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

Excepciones

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

• Esté causada directamente por la actividad del cliente.
• 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 housing de Dinahosting.

Anexo I

Todos los precios que figuren en el presente Anexo no incluyen los impuestos que, en su caso, puedan ser de aplicación.

I.- UNIDADES DE ESPACIO Y CARACTERÍSTICAS QUE INCLUYE POR DEFECTO: Al margen del coste de alta del servicio, que es de CINCUENTA EUROS (50 €), cada unidad de espacio incluye por defecto 0,5 amperios de electricidad, 100 Mbps y el servicio de manos remotas básico. El coste de cada unidad de espacio es de SETENTA Y CINCO EUROS AL MES (75 €).

Se entiende por servicio de manos remotas básico, el tiempo de intervención técnica, que se realiza dentro del horario laboral, incluido por defecto con las Unidades de espacio. El tiempo incluido varía en función del número de unidades de espacio contratadas:

- De 1 a 4 Unidades: TREINTA minutos
- De 5 a 9 Unidades: UNA hora
- De 10 a 19 Unidades: DOS horas
- Más de 20 Unidades: CUATRO horas

II- ELECTRICIDAD ADICIONAL: Tendrá un coste de TREINTA Y TRES EUROS (33 €) mensuales por cada 0,5 amperios adicionales. En caso de superar ese consumo se cobrará siempre el siguiente tramo de 0,5 amperios a un coste de TREINTA Y TRES EUROS (33 €) mensuales independientemente de que no consuma toda esa energía en su totalidad.

III.- SEGUNDA TOMA DE RED: LA PERSONA CONTRATANTE podrá solicitar el alta de un cable cruzado a otro servidor que, en su caso, tenga en las instalaciones de Dinahosting, esta solicitud tiene un coste de CIENTO VEINTE EUROS (120 €) y es un pago único. También podrá solicitar una red privada LAN de 1 Gbps a un coste de VEINTIDOS EUROS (22 €) al mes.

IV.- TRANSFERENCIA: El tráfico mensual superior a 50 TB se facturará, a mes vencido, a razón de CUATRO CÉNTIMOS DE EURO AL MES (0,04 €) por cada Gbps consumido.

V.- FIREWALL PROFESIONAL: El coste de este servicio será de VEINTICINCO EUROS (25€) al mes.

VI.- MANOS REMOTAS o INTERVENCIONES TÉCNICAS: El coste se establece en función del horario y el tiempo que dure la intervención

En horario laboral, de 7 a.m. a 22 p.m. horas de lunes a viernes, excepto festivos (nacionales, autonómicos y locales):

- TREINTA (30) minutos: CUARENTA Y CINCO EUROS (45€).
- SESENTA (60) minutos: SESENTA EUROS (60 €).

En cualquier otra franja horaria que no sea la anterior: SESENTA (60) minutos, CIENTO VEINTE EUROS (120 €).

En todo caso estas características y sus precios pueden ser variados unilateralmente por Dinahosting, en cuyo caso se notificará a la persona contratante tal y como se señala en la cláusula 1 a la que va unida el presente anexo. Los períodos de contratación con posibles diferencias en sus precios siempre serán los que estén reflejados en cada momento en dinahosting.com.