

# CONDICIONES GENERALES DE SERVIDORES PRIVADOS VIRTUALES

Mediante este documento se establecen las Condiciones Generales de Contratación aplicables a la prestación del servicio de Servidores Privados Virtuales (en adelante, VPS) por parte de Informática y Comunicación Salamanca, S.L. (en adelante, Alojalia), con CIF núm. B37524840 y con domicilio social en Avenida Federico Anaya, 52, 37004 Salamanca, inscrita en el Registro Mercantil de Salamanca, Tomo 439, Folio 136, Hoja SA-150, Inscripción 1, 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 [www.alojalia.com](http://www.alojalia.com), titularidad de Alojalia.

## 1. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL. ACEPTACIÓN DE LA PERSONA CONTRATANTE

Las presentes Condiciones Generales se exponen con carácter permanente en el sitio web [alojalia.com](http://alojalia.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 —modalidad y plan de servidor específicamente contratado, 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 el Contratante pueda finalizar la solicitud sin que se haya producido la aceptación de las presentes Condiciones Generales. Para que el Contratante pueda efectuar esta aceptación y, por tanto, realizar la solicitud, debe estar registrado previamente como usuario en Alojalia, 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. El Contratante al aceptar estas condiciones da su consentimiento expreso y sin reservas para que Alojalia realice las operaciones de cobro necesarias para la adquisición de los servicios que contrata. Por tanto, el Contratante da su consentimiento autorizando expresamente a Alojalia para realizar los cobros en los métodos de pago que él mismo introduce desde un área segura y, por tanto, las operaciones que Alojalia 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 el Contratante —Condiciones particulares— implican la formalización del Contrato de Servicios (en adelante, el Contrato) entre Alojalia y la persona contratante que declara ser mayor de edad, tener capacidad suficiente para contratar y haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones.

Alojalia, 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, 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@alojalia.com](mailto:info@alojalia.com) o telefónicamente en el número 900 854 000.

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, Alojalia 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 Alojalia la solicitud o reclamación.

La contratación de los servicios de Alojalia implica necesariamente la aceptación de su Política de Privacidad y de las Condiciones Generales de acceso y uso del sitio web [alojalia.com](http://alojalia.com), consintiéndose el tratamiento de los datos en los términos descritos en ambos textos legales.

## 2. OBJETO

Por el presente contrato Alojalia se compromete a alquilar a la persona contratante un servidor, o una parte del mismo, a cambio de una remuneración cierta en función de las Condiciones que a continuación se establecen. El servicio incluye la instalación y la conectividad del servidor a la red Internet y demás características comunes y/o servicios accesorios que se detallan en las presentes Condiciones en función de las modalidades y planes disponibles. El servidor es en todo caso propiedad de Alojalia. Se informa a la persona contratante que no podrá acceder físicamente al servidor. Alojalia además informa a la persona contratante que se reserva el derecho a sustituir en cualquier momento los servicios objeto de las presentes condiciones asignados a la persona contratante, siempre previo aviso a la persona contratante de estos cambios y siempre por un equipo o hardware que reúna las mismas o superiores características que el inicialmente asignado.

## 3. MODALIDADES

La persona contratante en el formulario de solicitud que se envía a través de Internet escogerá el servicio según la modalidad y el plan con sus características concretas y el período de tiempo por el cual lo contrata. Esta solicitud unida a las presentes Condiciones Generales formaliza el contrato entre Alojalia y la persona contratante, siempre y cuando exista Disponibilidad (cláusula 4.2).

Las modalidades que ofrece Alojalia para los servicios objeto de las presentes Condiciones Generales serán aquellas que consten en el Sitio Web en el momento de la solicitud, cuyas categorías básicas son las siguientes:

### 3.1. No Administrados

Los servidores privados virtuales no administrados consisten en un alojamiento cuya característica principal es que se trata de un servidor integrado en un servidor físico de modalidad no administrado pero que a su vez aloja más de un servidor privado, es decir, la persona contratante del servidor privado no administrado comparte sus recursos de hardware con otros servidores virtuales que puedan estar alojados dentro del servidor. El servidor virtual no administrado por tanto comparte hardware con el resto de servidores virtuales alojados en el servidor físico pero funcionará de forma autónoma con respecto a los demás.

## 3.2. Administrados

Los servidores privados virtuales administrados consisten en un alojamiento cuya característica principal es que se trata de un servidor integrado en un servidor físico de modalidad administrado pero que a su vez aloja más de un servidor privado, es decir, la persona contratante del servidor privado administrado comparte sus recursos de hardware con otros servidores virtuales que puedan estar alojados dentro del servidor. El servidor virtual administrado por tanto comparte hardware con el resto de servidores virtuales alojados en el servidor físico pero funcionará de forma autónoma con respecto a los demás.

## 4. CARACTERÍSTICAS

### 4.1. Características generales y tarifas

Las características de cada uno de los servicios, la disponibilidad de los mismos y las tarifas aplicables serán las que en el momento de la contratación figuren expresa y públicamente en el sitio web de Alojalia.

Existen distintos planes dentro de cada modalidad de servicio cuyas características y precios serán las que figuren en cada momento en el sitio web de Alojalia en el apartado precios o tarifas.

### 4.2. Disponibilidad

La persona contratante realizará la solicitud y deberá esperar la confirmación de Alojalia sobre la disponibilidad del servicio y su puesta a punto. Alojalia informa a la persona contratante que siempre deberá consultar la disponibilidad del servidor concreto que efectivamente desea contratar ya que pueden existir problemas de stock que impidan su entrega.

### 4.3. Recursos de sistema, capacidad de almacenamiento y restricciones técnicas y legales

Dentro de los límites de capacidades de almacenamiento de cada modalidad y plan, el número de sitios web y de nombres de dominio que se pueden alojar es ilimitado. La persona contratante afirma que conoce perfectamente esos límites y sus necesidades.

A mayores existen determinadas restricciones técnicas y legales que figuran especificadas en las presentes Condiciones Generales. Se prohíbe la realización de cualquier tipo de actividad ilícita en el servidor contratado. 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 Alojalia —según lo que se señala en las presentes Condiciones Generales— o que puedan suponer un peligro para la integridad de los sistemas de Alojalia. Con carácter especial se prohíbe la utilización del servidor para establecer redes “peer to peer” de intercambio de archivos (estilo Kazaa o Emule) y/o para realizar cualquier tipo de envío de correo masivo no solicitado (spamming).

### 4.4. Gestión de IP

Con todas las modalidades y planes se incluye una IP fija preconfigurada. Para todas las modalidades, si la persona contratante necesitase un mayor número de IP deberá solicitarlo y justificar el uso de las mismas según las normas fijadas por RIPE NCC (Réseaux IP Européens Network Coordination Centre). Alojalia se reserva el derecho de aceptar o denegar las solicitudes de más IP si considera que su necesidad no está debidamente justificada y someterá a revisión semestral el uso de las mismas. Alojalia, previo aviso, podrá modificar las direcciones IP asignadas a la persona contratante con el fin de asegurar la continuidad y buena marcha del servicio.

### 4.5. Programas informáticos y seguridad

Alojalia se compromete a instalar el software o programas informáticos según el plan efectivamente con-

tratado. Alojalia realiza copias de seguridad del servidor anfitrión por motivos de seguridad, cuya única finalidad es restaurar todos los VPS en caso producirse un fallo en el servidor.

En la modalidad de No Administrados, el Software será instalado por Alojalia pero éste deberá ser configurado por la persona contratante. Esto quiere decir que una vez entregado a la persona contratante el servidor No Administrado en cualquiera de sus planes Alojalia no realizará ningún tipo de configuración ni actualización de software, no administrará el servidor, ni accederá al mismo sin el consentimiento prestado por la persona contratante que deberá entregar las claves para facilitar el acceso al servidor y la acción concreta a efectuar en caso de que fuera necesaria. La persona contratante asume así pues la configuración del software preinstalado así como su gestión futura en todo lo que se refiere a las actualizaciones necesarias. La persona contratante será el único responsable de cualquier problema de seguridad que pueda derivarse de la mala configuración e instalación del software del servidor. Alojalia 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 preinstalados o de cualquier otro programa que la persona contratante decida instalar. Tampoco será responsable por problemas globales en la red Internet que no se refieran a la conectividad concreta que ofrece Alojalia. La persona contratante es el único responsable de la seguridad de su servidor.

En la modalidad de Administrados, el Software será instalado y configurado por Alojalia. Alojalia realizará todas las actualizaciones necesarias en el software preinstalado —en ningún caso del software adicional instalado por la persona contratante—. Este software preinstalado podrá ser sustituido por Alojalia por software de funcionalidades y características similares o superiores. En esta modalidad, la persona contratante, da acceso completo a Alojalia para realizar las intervenciones de mantenimiento, o de cualquier otro tipo, necesaria para la prestación y buena marcha del servicio. En caso de que la persona contratante necesite realizar cualquier tipo de cambio de configuración en el software instalado en el servidor, deberá solicitarlo al soporte técnico de Alojalia, quien se reservará el derecho de aplicar esos cambios o no, debido a que ciertos cambios en el software pueden dificultar futuras actualizaciones del servidor y afectar a otras cuestiones relacionadas con la seguridad y rendimiento del mismo. En relación a la seguridad, Alojalia actualizará permanentemente todas las vulnerabilidades que puedan ir surgiendo en el software preinstalado por Alojalia, incluyendo diferentes programas de seguridad para neutralizar los ataques hackers más comunes, y aplicará las medidas de seguridad que considere oportunas, no haciéndose responsable por posibles ataques a la seguridad que no puedan ser detectados con los sistemas de seguridad en base al estado de la tecnología actual.

## 4.6. Seguridad de la Red

Alojalia, utiliza un cortafuego (firewall) centralizado y configura las reglas del mismo en función de lo que considere oportuno en cada momento con el fin de mantener la red en perfectas condiciones. El cortafuego está configurado de forma que las salidas de los servidores hacia los puertos 6667 que corresponden con servicios de IRC son bloqueadas. Estos puertos son usualmente utilizados por los hackers con el fin de instalar sus propios “bots” de IRC, consumiendo así una innecesaria cantidad de recursos y ancho de banda en los servidores. Del mismo modo se impide el tráfico entrante hacia los servicios de NetBIOS, NFS, DHCP y TFTP.

En caso de ataques en la red o incidentes de seguridad, Alojalia se reserva el derecho de llevar a cabo cuantas actuaciones considere necesarias para frenar o reducir el impacto de ataques y minimizar las consecuencias. Por estas razones Alojalia se reserva el derecho de permitir y denegar a cierto tipo de redes, direcciones IP o servicios concretos de forma temporal o permanente hacia el servidor de la persona contratante. Alojalia siempre pondrá en conocimiento de la persona contratante cualquier cambio de importancia en el cortafuegos que pueda afectar a su servicio.

## 4.7. Conectividad

Alojalia dispone de una red flexible que le permite incrementar el ancho de banda ilimitadamente a medida que las exigencias así lo requieran. En todo caso es facultad de Alojalia limitar o no el ancho de

banda sin que esta limitación pueda suponer en ningún caso un menoscabo en la velocidad que necesita la persona contratante para un buen funcionamiento de sus servicios.

## 4.8. Soporte técnico y monitorización

En la modalidad de No Administrados, en cualquiera de sus planes, el soporte técnico prestado por Alojalia se ofrece siempre por correo electrónico y se limitará a las siguientes cuestiones: hardware y conectividad. La persona contratante podrá obtener soporte gratuito para todo lo que se refiera a estas cuestiones y, dentro de estas cuestiones, si la incidencia es imputable directamente a la persona contratante la actuación de Alojalia podrá suponer un coste añadido mediante el servicio adicional de intervenciones técnicas. La persona contratante afirma tener conocimientos suficientes para administrar el Servidor No Administrados ya que Alojalia no presta en ningún momento soporte sobre la administración del servidor ni sobre la utilización o instalación de programas, alojamiento de sitios web etc. Es decir, Alojalia, en esta modalidad alquila el servidor para que la persona contratante administre íntegramente el mismo sin necesidad de ayuda por parte de Alojalia. La monitorización que se realiza de estos servidores es básica limitándose Alojalia al envío de un correo electrónico a la persona contratante en el caso de que su servidor deje de estar disponible por cualquier causa.

En la modalidad de Administrados el soporte ofrecido por Alojalia es global, manteniéndose actualizado permanentemente el servidor y realizándose las intervenciones técnicas necesarias, en todo momento con carácter gratuito, en todo aquello que se refiera directamente a hardware, conectividad y licencias de Panel de Control, incluyéndose en el soporte técnico los servicios que se prestan a través de estas licencias. En ningún caso se presta soporte sobre el software preinstalado y configurado por Alojalia en la modalidad Administrados, salvo en lo que se refiere a las licencias de Panel de Control, es decir, Alojalia preinstala y configura el software para que los servicios funcionen correctamente pero si éste es modificado o alterado de alguna manera por la persona contratante, Alojalia no presta soporte técnico gratuito sobre ese software, estando obligado la persona contratante en estos casos a solicitar el servicio de intervenciones técnicas en función de las tarifas y características que figuren en alojalia.com en el momento de su solicitud. Del mismo modo, la persona contratante deberá solicitar el servicio de intervenciones técnicas en caso de que desee instalar o configurar programas o herramientas desarrollados por terceros, diferentes de Alojalia (Ver punto 5.2).

## 5. SERVICIOS ADICIONALES

Alojalia suministra diversos servicios adicionales sometidos a un coste extra. El coste específico y sus características serán siempre los que consten en el Sitio Web en el momento de la contratación.

### 5.1. Copias de Seguridad o Backups

El servicio consiste en la ejecución de una copia de seguridad completa semanal y copias de seguridad diarias incrementales de la información deseada por la persona contratante. Estas copias estarán disponibles como máximo durante un (1) mes, es decir, la persona contratante puede solicitar la restauración de las copias del día/s deseado/s con el fin de restablecer la información hasta un máximo de un (1) mes de antigüedad. Se entenderá por copias incrementales, las copias realizadas únicamente a los ficheros que han cambiado tras la última copia de seguridad, y por copias completas, aquellas que incluyen la copia de todos los ficheros solicitados por la persona contratante. Alojalia realizará las copias de seguridad según procedimientos técnicos internos que varían en cada caso, según el tipo de servidor, el sistema operativo y la modalidad contratada:

En la modalidad de Administrados, se realizará una copia completa semanal de la estructura y ficheros correspondientes a cada hosting por separado así como una copia incremental de cada uno de ellos. Alojalia realizará copias de seguridad del servicio administrado siempre y cuando se respeten los límites técnicos establecidos, entre otros, en relación al número máximo de ficheros permitidos. En caso que la copia de seguridad no pueda realizarse por estas causa se informará a la persona contratante. Alojalia en

ningún caso será responsable de la pérdida de información o de la posible interrupción del sitio web de la persona 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. Alojalia 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 persona contratante es el único responsable de sus datos y tener por tanto las copias necesarias para su posible restauración en caso de pérdida. La persona 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.

En la modalidad de No Administrados, es la persona contratante quien se encarga de configurar el servicio de backup en el servidor, conectándose al servidor remoto para montar un volumen por NFS, planificando, creando, almacenando y recuperando las copias de seguridad de la forma en que considere más conveniente. La persona contratante es la única responsable de verificar que las copias de seguridad se realizan correctamente.

En determinadas circunstancias, Alojalia podrá notificar y/o solicitar cualquier tipo de cambio en la configuración del servicio de backup a la persona contratante con el fin de mejorar o posibilitar la copia satisfactoria de los datos. La persona contratante deberá aceptar cualquier cambio solicitado por Alojalia o bien deberá proceder a la baja de este servicio. En este último caso Alojalia abonará el período contratado y no consumido por la persona contratante con respecto a este servicio.

Alojalia informa expresamente a la persona contratante que, salvo en el caso de se contraten específicamente como servicios adicionales, los servicios objeto de las presentes Condiciones Generales en ningún caso incluyen 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 Alojalia se rige por sus Condiciones específicas.

## 5.2. Servicio de intervenciones técnicas

En relación con todos los servicios de la modalidad No Administrados y en los servicios de la modalidad Administrados en relación con los programas o actuaciones propias que la persona contratante realice en el servidor a mayores de los programas preinstalados y configurados por Alojalia, se ponen a disposición de la persona contratante servicios técnicos avanzados en administración de sistemas con el fin de resolver problemas técnicos, instalación de programas realizadas por la persona contratante o configuración de los mismos. El coste del servicio dependerá del tiempo que dure la intervención: treinta minutos, cuarenta y cinco euros; sesenta minutos, sesenta euros. En caso de consumirse menos de una hora pero más de media hora, se cobrará siempre el tramo superior ya que se ha sobrepasado la tarifa fijada para media hora de intervención técnica. En ningún caso llevarán un coste adicional las actuaciones en las que las incidencias sean debidas a problemas en el hardware de los equipos. Tampoco tendrán coste adicional las actuaciones técnicas realizadas en relación con los programas instalados y configurados por Alojalia en la modalidad Administrados.

## 5.3. Tráfico adicional y excesos de transferencia

Cuando la persona contratante exceda la transferencia mensual contratada en virtud del plan solicitado, los paquetes de transferencia se cobrarán al final de mes en base a los costes y tramos que figuren en cada momento en el Sitio Web. En el caso de VPS, en cualquiera de sus modalidades, no habrá posibilidad de ampliación debiendo la persona contratante solicitar un servicio con superiores características.

No existe posibilidad de variar los paquetes de tráfico. En el caso de que el consumo mensual de tráfico de la persona contratante sea superior al inicialmente contratado por éste, automáticamente, al siguiente mes, se facturará ese tráfico suplementario en base a las tarifas que para estos servicios figuren en el Sitio Web. En el caso de que el consumo mensual de tráfico de la persona contratante sea inferior al contratado éste no podrá transferirse en ningún caso al mes siguiente. Alojalia, podrá interrumpir el ser-

vicio en caso de falta de pago de los excesos transferencia y tráfico que hubiese consumido la persona contratante.

## 5.4. Panel de Control Alojalia

En la modalidad Administrados, la persona contratante podrá solicitar cuántas licencias de Panel de Control de Alojalia sean necesarias en base a los packs y costes establecidos en el Sitio Web. En ningún caso se podrán solicitar licencias de Panel de Control Alojalia en la modalidad No Administrados, debiendo la persona contratante acogerse siempre a la modalidad Administrados en caso de desear obtener estas licencias.

## 5.5. Cortafuegos o firewall

El servicio adicional de cortafuegos de Alojalia permite solicitar la configuración de hasta diez reglas personalizadas en el cortafuego central de Alojalia 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 diez reglas y solicitar hasta dos peticiones de cambio de configuración al mes. Posteriormente la persona contratante podrá solicitar tantos servicios de firewall como necesite, en caso de que las diez reglas iniciales y las dos peticiones mensuales le resulten insuficientes.

## 5.6. Paneles Plesk, cPanel o DirectAdmin

El servicio adicional de Paneles Plesk, cPanel o DirectAdmin de Alojalia, desarrollado para Proveedores de Servicios de Hosting, permite administrar numerosos alojamientos y dominios, pudiendo de esta forma personalizar los servicios que ofertan a sus clientes, facilitándoles su gestión e incrementando el aprovechamiento del servidor.

# 6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE ALOJALIA

## 6.1. Prestación de servicios

Alojalia se compromete mediante las presentes Condiciones Generales a prestar, en su caso, los siguientes servicios:

### 6.1.1. Instalación y conexión

La instalación del servidor en el centro de datos (CPD) utilizado por Alojalia y su conexión a la red Internet.

### 6.1.2. Hardware

Gestionar materialmente el servidor en todo lo que se refiera al hardware. Alojalia sustituirá todos los elementos de hardware averiados a la mayor brevedad sin facturar esta cuestión a la persona contratante.

### 6.1.3. Programas informáticos o software

Alojalia se compromete a instalar el software o programas informáticos básicos en virtud del plan efectivamente solicitado por la persona contratante. Alojalia no se compromete ni gestiona en ningún caso los programas insertados en el servidor por la propia persona contratante, ni los sitios web que la persona contratante desee alojar en el mismo —tal y como se señala en las presentes Condiciones—, así como ninguna actuación que la persona contratante realice en el servidor, siendo éstas actuaciones de su exclusiva responsabilidad y debiendo solicitar los servicios de intervención técnica en caso de necesitar ayuda o soporte sobre lo actuado. Los programas informáticos puestos a disposición de la persona con-

tratante son propiedad de Alojalia.

#### 6.1.4. Soporte técnico

Alojalia facilitará soporte técnico gratuito durante la prestación del servicio contratado en base a lo especificado en cada uno de los planes. El soporte técnico se realizará preferentemente y previo a cualquier otra vía, mediante correo electrónico. El correo electrónico que la persona contratante facilite en su registro como usuario en alojalia.com será la vía principal y preferente de comunicación con el cliente y éste se compromete en todo caso a notificar el cambio de este correo electrónico a la mayor brevedad posible. Las incidencias también podrán ser notificadas vía telefónica.

#### 6.1.5. Actualizaciones

Se determinan en función de la modalidad efectivamente contratada. Alojalia proporcionará todos aquellos servicios, aplicaciones y actualizaciones que considere necesarias. Estas aplicaciones y actualizaciones serán las que aparezcan definidas en las características de la prestación del servicio contratado y serán gratuitas, siempre y cuando no se señale específicamente a un coste adicional y sea optativo para la persona contratante obtenerlas o no, según se determine en el apartado tarifas del sitio web de Alojalia. Además Alojalia sustituirá las versiones de los programas instalados en sus máquinas por otras más recientes o que considere más oportunas avisando a la persona contratante de los cambios a realizar para continuar disfrutando del servicio. Los avisos sobre actualizaciones aparecerán en las aplicaciones que la persona contratante posee para administrar los servicios y también podrán ser enviadas a través de correo electrónico.

En la modalidad de No Administrados, la persona contratante deberá realizar las actualizaciones que considere oportunas por sí mismo. Alojalia no actualizará el software en este tipo de modalidad. En la modalidad de Administrados, Alojalia proporcionará todos aquellos servicios y actualizaciones que se vayan incluyendo y que aparezcan definidos en el plan concreto de servidor efectivamente contratado.

#### 6.1.6. Recursos del sistema

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

En la modalidad Administrados, Alojalia podrá requerir a la persona contratante la detención o limitación de la ejecución de ciertos programas o scripts que puedan causar problemas a los servicios proporcionados al servidor. Alojalia ha establecido límites técnicos en el servicio de correo electrónico para garantizar la estabilidad del servidor cuya extralimitación determina que Alojalia pueda proceder a la supresión de los excesos detectados. Con tal fin, se procederá a notificar a la persona contratante la necesidad de adoptar las medidas oportunas para corregir la situación. Si la persona contratante no adoptase dichas medidas en el plazo indicado, Alojalia eliminará los excesos debidamente notificados. Asimismo, Alojalia notificará a la persona contratante en el momento en que el servidor esté al límite de recursos que debe cambiarse a un plan superior, contratar servicios adicionales, o tomar las medidas oportunas para evitar incidentes en los servicios instalados.



## 6.1.7. Cambios de planes

En caso de que la persona contratante quiera cambiar de servicio, servidor o plan de alojamiento, deberá: contratar y abonar el coste del nuevo plan, migrar los contenidos alojados al nuevo servicio y, una vez finalizada la migración, comunicárselo a Alojalia para que proceda a dar de baja el antiguo plan. En caso de cambio a servicio de coste superior, Alojalia compensará los días no disfrutados del plan inferior ampliando el período de duración del plan superior proporcionalmente al coste de ambos planes. En caso de que la persona contratante quiera cambiar a un servicio de coste inferior, no existirá ninguna compensación. Se considerará que el nuevo servicio es de coste superior, si en cómputo anual el precio ordinario del nuevo plan es superior al del plan actual; no se tendrán en cuenta los servicios adicionales o ampliaciones contratadas para determinar el precio de los servicios.

Si el cambio de plan hubiese sido indicado por Alojalia —en base a las presentes Condiciones—, se abonará el período de tiempo no disfrutado del antiguo plan en forma de saldo en la cuenta de usuario de la persona contratante.

Si la persona contratante no desea realizar la migración de servicios a través de su Panel de Control, puede contratar la gestión del traslado de los hosting o alojamientos web al nuevo servicio a Alojalia para que se realice directamente por parte de un técnico cualificado del departamento de soporte. El coste del servicio será de sesenta euros. Este servicio no está disponible para servicios no administrados.

## 6.1.8. Interrupción del servicio

Alojalia 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 Alojalia 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.

## 6.2. Responsabilidades

Alojalia al margen de otras exoneraciones de responsabilidad señaladas en las presentes Condiciones Generales, expresamente no será responsable en ningún caso en relación con:

### 6.2.1. Errores en las conexiones, caso fortuito y fuerza mayor

Alojalia no será responsable de la no disponibilidad de servicio, de los errores, retrasos en el acceso, o cualquier anomalía que sea debida a problemas de conexión de la persona contratante —Alojalia no ofrece servicios de conexión a Internet— o 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.

### 6.2.2. Dificultades de acceso a sitios web alojados en el servidor

La responsabilidad de Alojalia se determina en función de la modalidad contratada:

En la modalidad de No Administrados, Alojalia 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 Alojalia o en hardware. La persona contratante es quien administra el servidor exclusivamente y las actuaciones que pueda realizar en el mismo son responsabilidad suya. En caso de necesitar ayuda la persona contratante podrá solicitar el servicio de intervenciones técnicas.

En la modalidad de Administrados, Alojalia notificará los motivos de cualquier tipo de dificultad en el acceso web que la persona contratante aloeje en el servidor, con el fin de que la persona contratante tome las medidas oportunas siempre y cuando estas incidencias no se refieran a la conectividad de Alojalia, al hardware o a los servicios proporcionados a través de las licencias del Panel de Control.

### 6.2.3. Daños

Alojalia 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 Alojalia de las consecuencias mayores o menores por la falta de comunicación entre Alojalia 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 alojalia.com

Alojalia 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 Alojalia 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 persona contratante en la cuantía proporcional al período en el que no disfrutará del servicio.

## 7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PERSONA CONTRATANTE

### 7.1. Pago

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

#### 7.1.1. Importe

El coste de este servicio será el especificado en el sitio web alojalia.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".

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

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

#### 7.1.2. Formas de pago

La persona contratante deberá abonar el importe correspondiente al servicio contratado mediante las formas de pago que en su momento se establezcan como disponibles en el sitio web alojalia.com. También podrá pactarse otro método de pago distinto a los que aparecen en el sitio web siempre y cuando las condiciones específicas de la persona contratante así lo justifiquen.

Las personas contratantes con determinado historial de impagos en Alojalia —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. Esta limitación en los métodos de

pago podrá tener carácter transitorio, hasta que la persona contratante solvete la situación anómala, o permanente —aunque solvete la situación— si la persona contratante tiene un historial continuo de impagos. 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.

### 7.1.3. Plazo

Independientemente de la duración del servicio que inicialmente se contrate, la persona contratante debe realizar el pago simultáneamente a la solicitud. Alojalia 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 Alojalia. En el caso de las transferencias bancarias, la persona contratante deberá enviar justificante del ingreso al email [facturacion@alojalia.com](mailto:facturacion@alojalia.com), identificando debidamente el concepto del ingreso (p.ej. AXX\XXXXX).

### 7.1.4. Renovaciones

Todos los servicios en Alojalia 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, durante el mes anterior a la caducidad del servicio. La persona 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 Alojalia. Alojalia siempre avisa e informa a la persona contratante, con anterioridad a la caducidad del servicio, de que se va a realizar la renovación del servicio, de forma que la persona 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 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 Alojalia, 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 Alojalia 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. Alojalia 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, Alojalia procederá a no renovar el servicio solicitado con las consecuencias que de esta actuación se deriven, y dará por finalizado el presente contrato. Alojalia 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.

### 7.1.5. Facturación

Alojalia 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 [alojalia.com](http://alojalia.com). Existen excepciones a esta cláusula en relación a aquellos usuarios con los que Alojalia haya acordado la emisión de una única factura mensual. En cual-

quier momento, la persona contratante puede comunicar su deseo de recibir las facturas en soporte papel, mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Alojalia.

## 7.1.6. Excesos de transferencia y espacio

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

## 7.2. Desistimiento

La persona contratante puede desistir de la contratación realizada en el plazo de catorce días naturales sin necesidad de justificación, 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: Informática y Comunicación S.L., Avenida Federico Anaya 52, 37004 Salamanca o en [info@alojalia.com](mailto:info@alojalia.com), indicando que desiste del contrato y proporcionando los siguientes datos: referencia del pedido, fecha de recepción, nombre y apellidos de la persona contratante y su domicilio. Asimismo podrá utilizar el modelo de formulario 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, Alojalia 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 Alojalia), sin ninguna demora indebida. Dicho reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial, a no ser que se haya acordado expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Si el 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.

## 7.3. Responsabilidades

### 7.3.1. Contenidos

La persona contratante asume todas las responsabilidades por los contenidos alojados en su alojamiento quedando expresamente exonerada Alojalia 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. Alojalia, 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 Alojalia 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, cuando sea posible, a suspender y/o cancelar definitivamente la prestación del servicio y a retirar por tanto los contenidos ilegales. Además Alojalia dará aviso inmediatamente a las autoridades competentes sobre estas incidencias facilitando a las mismas todos los datos que le sean requeridos judicialmente.

## 7.3.2. 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. Alojalia 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 Alojalia 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). Alojalia recibe desde distintas organizaciones imparciales que luchan contra el uso de este tipo de prácticas notificaciones cuando un usuario o contratante de Alojalia envía masivamente correo no deseado resultando perjudicada Alojalia ya que se ve dañada su imagen y prestigio. En caso de que Alojalia 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 persona contratante esta situación para que, con carácter inmediato, cese con estas malas prácticas y adopte las medidas necesarias para evitarlas. Alojalia 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 Alojalia 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.

## 7.3.3. 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—, Alojalia cobrará una tarifa adicional de un euro por cada uno de los recibos impagados correspondientes a los gastos bancarios que origina la devolución del pago. En cuanto Alojalia reciba de la entidad bancaria una domiciliación rechazada o la devolución del cargo realizado en la tarjeta de crédito por parte de la persona contratante, lo pondrá en conocimiento de esta vía correo electrónico para que se proceda al abono del importe con el recargo de un euro señalado anteriormente. El abono de los servicios impagados debe realizarse necesariamente a través de transferencia bancaria. En determinados casos cuando la persona contratante no tenga un historial de impagos, se permitirá al usuario abonar este mediante tarjeta de crédito —enviando copia escaneada de la misma y del NIF—. Si la persona contratante no abona el servicio en un plazo de veinticuatro horas, Alojalia procederá a restringir el acceso a la administración del servicio contratado, y redirigirá el servicio bien a alojalia.com o bien a una página específica que señale la situación de impago. Asimismo, Alojalia 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 Alojalia. Cuando una persona contratante realice más de una devolución de los cargos bancarios efectuados por Alojalia en relación a los servicios que tenga contratados, Alojalia 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 Alojalia, llegada una devolución de un cargo, Alojalia procederá con carácter inmediato a compensar el mismo con el saldo disponible de la persona contratante.

### 7.3.4. Seguridad

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. Los accesos de la persona contratante, y sus usuarios autorizados, a los contenidos alojados en el Servicio utilizando herramientas externas a Alojalia son responsabilidad exclusiva de la persona contratante.

### 7.3.5. 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.

La persona contratante es responsable de la veracidad de sus datos, comprometiéndose a proporcionar a Alojalia datos de contacto exactos y veraces y que los mismos serán actualizados y corregidos siempre que sea necesario. Alojalia pone a disposición de la persona 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 persona contratante en alojalia.com y a la que accede mediante las claves obtenidas al registrarse como usuario de Alojalia; de ahí que la persona contratante deba ser especialmente diligente en la guardia y custodia de estas claves.

## 8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La contratación del servicio regulado en las presentes Condiciones determina la autorización expresa de Informática y Comunicación Salamanca SL (en adelante, Alojalia), 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 las cláusulas anteriores 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.

Alojalia, y cualquier persona que actué bajo su autoridad, únicamente tratarán 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. Alojalia informará inmediatamente a la persona contratante si, en su opinión, una instrucción infringe la normativa sobre protección de datos.

Alojalia 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.

Alojalia 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 Alojalia 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 Alojalia 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 Alojalia 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 Alojalia 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 Alojalia se ubican en Madrid, proporcionando el servicio de Centro de Proceso de Datos, Interoute Iberia SA, 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 *alojalia.com*. En caso contrario, deberá abstenerse de subcontratar con Alojalia y si incumple esta prohibición será responsable y asumirá cualquier sanción que se imponga a Alojalia 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. Alojalia 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.

Alojalia 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 Alojalia 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, Alojalia 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.

Alojalia 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.

Alojalia 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, Alojalia 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, Alojalia 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.

Alojalia 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 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 Alojalia 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. Alojalia 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. Alojalia 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 Alojalia con el objeto de que pueda ofrecerle la posibilidad de contratar tecnologías y servicios adicionales necesarios para implementar dicha medida de seguridad. Si Alojalia 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 Alojalia o no contratada tras ofrecerle dicha opción a la persona contratante, Alojalia 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, Alojalia, 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 descarga o migra la información a otro proveedor de servicios dentro del plazo de los cinco 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 la destrucción de los datos, y Alojalia procederá al borrado de cualquier información alojada en sus servicios. La descarga o migración de la información comportará el borrado total de los datos existentes en el 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.

Alojalia 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 Alojalia deberá informar a Alojalia sobre el tipo de datos y la categoría de interesados afectados, así como notifi-



car 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 Alojalia 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 Alojalia la información necesaria para la correcta prestación del servicio.

## 9. COMUNICACIONES

Alojalia y la persona 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 correo electrónico. El correo de Alojalia para estas comunicaciones será y el de la persona contratante será el facilitado en el formulario de registro de usuario de Alojalia en alojalia.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 Alojalia 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.

## 10. DERECHOS DE AUTOR Y MARCA

Alojalia® es una marca registrada. Queda prohibida la utilización ajena por cualquier medio de la marca de Alojalia, que incluye tanto el nombre como el logotipo, salvo consentimiento expreso de Alojalia. Quedan reservados todos los derechos. Además, el sitio web de Alojalia —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 Alojalia.

## 11. 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 atención a lo que se especifique en el sitio web alojalia.com. Quedará siempre constancia del período escogido por la persona contratante en su área privada. 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. Alojalia 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 Alojalia no recibe orden de renovación, el contrato expira el mismo día de la fecha de caducidad del servicio.

## 12. RESOLUCIÓN

Alojalia 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@alojalia.com solicitando la baja del servicio o contrato. En caso de resolución sin alegar causa, si quien resuelve es Alojalia, 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, Alojalia 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, Alojalia 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 Alojalia. 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 Alojalia 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 Alojalia, 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 Alojalia, 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.

## 13. CESIÓN

El servicio objeto del presente contrato se realiza con carácter personal con la persona contratante. Alojalia 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, Alojalia 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.

## 14. 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 Alojalia” 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 alojalia.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 Salamanca, renunciando expresamente la persona contratante a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle.

## 15. 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. Alojalia 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 Alojalia. 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)

## 1. Ámbito de aplicación

El presente acuerdo se aplicará a los clientes que hayan contratado el servicio de servidores en Alojalia. El presente acuerdo garantiza al cliente el reembolso de parte de sus facturas en las ocasiones en que Alojalia, incumpla lo señalado según los términos que se indican.

## 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 la prestación del servicio de Servidores Privados Virtuales" de las que forma parte el presente documento.

## 3. Contacto

Alojalia proporciona a su cliente un contacto permanente con el soporte técnico y comercial de Alojalia, bien a través de teléfono 91 091 21 31, bien a través de correo electrónico soporte@alojalia.com. En caso de que el cliente identifique una incidencia podrá contactar con el soporte Alojalia las 24 horas del día, 365 días al año.

## 4. Tipología de Incidencias

• **Incidencias de red:** Alojalia 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:

<u>Disponibilidad mensual</u>	<u>Devolución de importe mensual</u>
99,9%	5%
99%	25%
98%	50%
96%	75%
90%	100%

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

• **Incidencias de hardware/software en el servidor:** Alojalia asegura que un técnico cualificado estará disponible para responder a las incidencias del cliente en un tiempo máximo de 4 horas durante el horario de 9:00 h a 22:00 h de lunes a viernes y de 8 horas en el resto de horarios, a contar a partir de que la incidencia es notificada por alguna de las vías señaladas anteriormente.

El incumplimiento del tiempo de respuesta por parte de Alojalia da derecho al cliente a reclamar el 3% mensual por cada hora de retraso del importe de la factura del servidor concreto que origina la incidencia.

## 5. 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 Alojalia.