

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE HOSTING Y CORREO ELECTRÓNICO

Mediante este documento se establecen las Condiciones Generales de Contratación aplicables a la prestación del servicio de Alojamiento Web y Servicio de Correo Electrónico (en adelante, Condiciones Generales) 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, titularidad de Alojalia.

1. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones Generales se exponen con carácter permanente en el sitio web 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 (plan específico de hosting contratado o de plan de correo, dominio bajo el que se prestará el servicio, 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 o telefónicamente en el número 91 091 21 31.

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 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, consintiéndose el tratamiento de los datos en los términos descritos en ambos textos legales.

2. OBJETO

Por el presente contrato Alojalia se compromete a prestar el servicio de Alojamiento Web (en adelante, Hosting) y Correo Electrónico a la persona contratante a cambio de una remuneración cierta y en función de las condiciones que a continuación se establecen.

3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE ALOJALIA

3.1. Prestación de servicios

Alojalia se compromete mediante la formalización del presente contrato a prestar los siguientes servicios en las condiciones que aquí se establecen:

3.1.1. Asignación del nombre dominio a los servicios de hosting y correo electrónico

Para la solicitud de los servicios de hosting y correo electrónico la persona contratante en el formulario de solicitud (condiciones particulares) debe indicar el nombre de dominio sobre el que se prestarán los servicios e Alojalia activará el servicio solicitado sobre ese dominio.

3.1.2. Activación y confirmación del servicio

El servicio de hosting y correo electrónico estará activo lo antes posible, normalmente en un plazo no superior a veinticuatro horas laborables salvo problemas insalvables en la red Internet o averías en los servidores u otros posibles problemas no imputables directamente a Alojalia sino a terceros (ver cláusula 3.2).

En caso de que el nombre de dominio haya sido registrado por Alojalia y posea sus DNS el proceso de asignación del servicio será automático, de lo contrario, si el nombre de dominio posee las DNS de otro proveedor, Alojalia enviará a la persona contratante, a la dirección de correo electrónico facilitada al registrarse como usuario como principal vía de contacto, las instrucciones necesarias para que proceda a realizar el cambio de DNS para que, en consecuencia, se pueda activar el servicio solicitado.

Es absolutamente necesario haber realizado el pago del servicio de hosting y correo electrónico por el período solicitado y que así le conste a Alojalia (ver cláusula 4.1).

Alojalia no realizará ningún trámite hasta que no le conste el pago efectuado. Alojalia una vez efectuado el pago enviará resguardo o factura acreditativa del servicio contratado así como un correo electrónico confirmando la contratación y los datos de la misma junto con las claves asignadas para poder acceder a sus aplicaciones y administrar el servicio.

3.1.3. Aplicaciones de Alojalia

Alojalia pone a disposición de la persona contratante las aplicaciones necesarias para administración de forma sencilla del servicio de hosting y correo electrónico. Estas aplicaciones son desarrolladas por Alojalia.

3.1.4. Soporte técnico

Alojalia facilitará soporte técnico gratuito durante la prestación del servicio contratado, no facilitando esta asistencia en todo lo que se refiera al desarrollo del sitio web de la persona contratante.

Concretamente, el soporte técnico se ofrecerá en todo lo relacionado con la utilización de las aplicaciones o las posibles incidencias que la persona contratante pueda tener con el servicio, siempre y cuando estas incidencias no tengan lugar por causas imputables a la persona contratante debido a actuaciones culposas que supongan un incumplimiento de las presentes Condiciones, en cuyo caso la ayuda podrá exigir un coste adicional en función de lo determinado en el servicio de intervenciones técnicas cuyo coste será el que se señale en el sitio web en el apartado tarifas.

Expresamente no se prestará soporte técnico en materia de programación y bases de datos. La persona contratante asume que tiene los conocimientos necesarios para disfrutar del servicio contratado, en todo caso, Alojalia ayudará en todo lo posible a la persona contratante. El soporte técnico se realizará preferentemente y previo a cualquier otra vía mediante correo electrónico.

3.1.5. Actualizaciones

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 de hosting y correo electrónico 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.

3.1.6. 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, o cuando la persona contratante esté utilizando el servicio vulnerando lo dispuesto en las presentes Condiciones.

Las interrupciones de servicio que se refieran a cualquiera de las causas de esta cláusula no darán lugar en ningún caso a una indemnización a la persona contratante.

3.1.7. Características del servicio 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.

3.2. Responsabilidades

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

Alojalia no será responsable de la no disponibilidad de servicio de hosting y de correo electrónico, 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.

3.2.2. 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 (ver cláusula 4.3).

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 (ver cláusula 9).

3.2.3. Seguridad de la información

Alojalia no es ni será responsable de las actuaciones que puedan realizar las personas o entidades que gestionen o que participen de prestaciones de servicios distintos a los gestionados directamente por Alojalia, aunque lo hagan en nombre de Alojalia.

Alojalia se reserva el ejercicio de cuantas acciones legales le asistan en defensa de sus legítimos derechos e intereses en caso de que la actuación de cualquier tercero pueda causarle algún tipo de daño o perjuicio.

Alojalia no efectúa ninguna copia de seguridad de los datos alojados salvo contratación expresa y por escrito de este servicio.

Incumbe al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para salvaguardar los datos en caso de pérdida o deterioro de los datos confiados, cualquiera que sea la causa, incluyendo aquellos no autorizados expresamente por los presentes.

Según el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, Alojalia realizará copias de seguridad semanales del contenido de los servidores donde la persona contratante tenga alojada su web para comprobar el buen funcionamiento del sistema. Estas en ningún momento tiene carácter periódico ni una temporalidad periódica, salvo, en el caso de contratación de este servicio.

Alojalia en ningún caso será responsable de la pérdida de información o de la posible interrupción del sitio web de la persona contratante o de cualquier perjuicio derivado de la pérdida de estos datos.

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.

3.2.4. Recursos del sistema

Alojalia se reserva el derecho de denegar la ejecución de archivos por parte de la persona contratante, o a cancelar los referidos archivos una vez ejecutados cuando supongan un uso abusivo de recursos del sistema o puedan suponer un peligro para la integridad de los servicios que ofrece Alojalia. Esta actuación por parte Alojalia no dará lugar en ningún caso a una posible reclamación por parte de la persona contratante ya que este 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.

3.2.5. Cambios de planes

En caso de que la persona contratante quiera cambiar de plan o Alojalia le señalase, con base en la cláusula anterior 3.2.4, que debe cambiar a un plan superior, la persona contratante podrá realizarlo desde su aplicación privada de usuario solicitando a partir del plan que quiere cambiar el nuevo plan elegido. Alojalia enviará resguardo justificativo del cambio por el período que, en función del importe pendiente de disfrutar del plan que se va a cambiar corresponda en función del coste del nuevo plan.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PERSONA CONTRATANTE

4.1. Pago

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

4.1.1. Importe

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

Los precios especificados en el sitio web podrán ser variados unilateralmente por Alojalia según las necesidades del mercado, siendo notificada esta variación a la persona contratante con al menos 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 15 días a la fecha de caducidad del servicio, para

que de esta forma Alojalia no renueve el servicio aplicando las nuevas tarifas.

4.1.2. 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.

4.1.3. 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 correo electrónico: *facturacion@alojalia.com*, identificando debidamente el concepto del ingreso (p.ej. AXX\XXXXX).

4.1.4. 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.

4.1.5. Facturación

Alojalia emitirá la factura correspondiente a los servicios contratados detallando todos los conceptos que la conforman. La remisión de la factura a la persona contratante se realizará de forma telemática, enviándose por correo electrónico a la dirección de facturación proporcionada, en cuanto los servicios hayan sido activados. Las facturas estarán permanentemente disponibles en el área privada que cada persona contratante posee en *alojalia.com*. Existen excepciones a esta cláusula en relación con aquellos usuarios con los que Alojalia 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 de Alojalia.

4.1.6. 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 mes siguiente al que se hubiese producido el exceso estas ampliaciones en virtud de las condiciones económicas expuestas en el apartado de tarifas o precios en el sitio web *alojalia.com*. Alojalia también indicará a la persona contratante de la conveniencia de cambiar a un plan superior que se adapte completamente a sus necesidades (ver cláusula 3.2.4). Alojalia podrá interrumpir el servicio en caso de falta de pago de los excesos consumidos por la persona contratante.

4.2. 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 Salamanca S.L., en Av. Federico Anaya, 52, 37004 Salamanca o en *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. 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.

4.3. Responsabilidades

4.3.1. 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 a suspender 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.

4.3.2. 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 persona 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 se lo hará saber a la persona contratante para que, con carácter inmediato cese con estas malas prácticas.

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 de hosting y correo electrónico.

4.3.3. Descargo de responsabilidad

Alojalia no se responsabiliza:

- Del contenido alojado en el espacio atribuido al Cliente por el Plan de Alojamiento.
- De los errores producidos por los proveedores de acceso.
- De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe al Cliente.
- De las intrusiones de terceros en el Plan del Cliente aunque se hayan establecido medidas razonables de protección.
- De la configuración defectuosa por parte del Cliente.
- De los deterioros de los equipos (terminales del Cliente) o mal uso (responsabilidad del Cliente).
- Del incumplimiento por parte del Cliente de la GDPR en la parte que en su actividad le corresponda y que se encuentre relacionado con la ejecución de este contrato. Por lo que cada una de las partes no se hará responsable por el incumplimiento que de estas normas realice la otra.

Alojalia no se responsabilizará, ni aceptará reclamación alguna del Cliente o de terceros, por el rechazo de algún mensaje de correo electrónico legítimo, como consecuencia de la naturaleza de los sistemas

anti-spam, debido, entre otros motivos, a la posible concurrencia con medios técnicos externos de los que disponga el propio Cliente.

4.3.4. 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 quince euros por cada uno de los recibos impagados correspondientes a los gastos bancarios que origina la devolución del pago. Alojalia, en cuanto recibe de la entidad bancaria una domiciliación rechazada o la devolución del cargo realizado en la tarjeta de crédito por parte de la persona contratante, lo pondrá en conocimiento de éste vía correo electrónico para que se proceda al abono del importe con el recargo de quince euros señalado anteriormente. El abono de los servicios impagados debe realizarse necesariamente a través de transferencia bancaria enviando posteriormente la persona contratante justificante de la misma al email facturacion@alojalia.com. En determinados casos cuando la persona contratante no tenga un historial de impagos, se permitirá al usuario abonar éste 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 haya realizado 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 esa persona contratante tenga que abonar con carácter indefinido mediante transferencia bancaria todos los servicios que tenga contratados en Alojalia 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.

4.3.5. 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.

4.3.6. 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.

5. 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 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 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.

6. 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 info@alojalia.com 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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 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.

10. 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.

11. 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 registrarán 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.

12. 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.