

## Condiciones Generales de Contratación de Servidores Cloud

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

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

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

Asimismo, las presentes Condiciones Generales del Servicio se reiteran junto con un resumen de la solicitud específica - 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 parte contratante mediante la verificación de las casillas de "Acepto las Condiciones Generales de contratación del Servicio y Acepto el Contrato de Encargado del Tratamiento de datos personales"- cada vez que se realiza una solicitud concreta de servicio a través del Sitio Web.

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

introducido por el Contratante, se consideran autorizadas a los efectos de la normativa sobre servicios de pago.

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

Infortelecom, al momento de producirse la contratación y en un plazo no superior a las veinticuatro horas envía a la dirección de correo electrónico, que el Contratante ha especificado en el formulario de registro de usuario como vía principal de contacto, orden de pedido o factura justificativa con descripción del servicio contratado, coste -con desglose de impuestos si resultaran de aplicación- y período por el que se contrata. El envío de la factura justificativa implica la confirmación de se ha producido la contratación efectiva. Asimismo, el Contratante dispondrá el detalle de los servicios concretos que tiene contratados y el período de vigencia de los mismos junto con las facturas acreditativas del pago, con carácter permanente, en su área privada. Cualquier modificación posterior de las presentes Condiciones Generales del Servicio o de las Condiciones Generales de Contratación, será, por un lado, notificada al Contratante vía correo electrónico con quince días de antelación y, por otro, expuesta claramente en el Sitio Web. Toda la documentación señalada anteriormente puede ser impresa y archivada por la parte contratante, quien puede solicitarla en cualquier momento al Servicio de Atención al Cliente mediante la remisión del correspondiente correo electrónico a [calidad@Infortelecom.es](mailto:calidad@Infortelecom.es) o telefónicamente en el número 91 082 00 73.

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

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

## 2. Objeto

Por el presente contrato Infortelecom se compromete a alquilar a la parte contratante un servidor cloud, a cambio de una remuneración cierta y 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 físico, en el cual se aloja el servidor cloud, es en todo caso propiedad de Infortelecom. Se informa a la parte contratante que no podrá acceder físicamente al servidor. Infortelecom además informa a la parte contratante que se reserva el derecho a sustituir en cualquier momento los servicios objeto de las presentes condiciones asignados a la parte contratante, siempre por un equipo o hardware que reúna las mismas o superiores características que el inicialmente asignado.

### 3. Modalidades

La parte 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 del Servicio formaliza el contrato entre Infortelecom y la parte contratante, siempre y cuando exista Disponibilidad ([cláusula 4.2](#)).

El servicio, denominado Cloud o Servidores Cloud, consiste en un servicio de alojamiento a medida, que será establecido por la propia parte contratante en función de sus necesidades concretas en cada momento.

Las modalidades que ofrece Infortelecom para los servicios objeto de las presentes Condiciones Generales del Servicio 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 Cloud 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 cloud, es decir, la parte contratante del servidor cloud no administrado comparte sus recursos de hardware con otros servidores cloud que puedan estar alojados dentro del servidor. El servidor cloud no administrado por tanto comparte hardware con el resto de servidores cloud alojados en el servidor físico pero funcionará de forma autónoma con respecto a los demás.

#### 3.2. Administrados

Los Servidores Cloud 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 cloud, es decir, la parte contratante del servidor privado administrado comparte sus recursos de hardware con otros servidores cloud que puedan estar alojados dentro del servidor. El servidor cloud administrado por tanto comparte hardware con el resto de servidores cloud 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 Infortelecom.

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 Infortelecom en el apartado precios o tarifas.

##### 4.2. Disponibilidad

La parte contratante realizará la solicitud y deberá esperar la confirmación de Infortelecom sobre la disponibilidad del servicio y su puesta a punto. Infortelecom informa a la parte 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 depende de la licencia de panel de control adquirida. En el caso de no existir panel de control, no existen límites en el número de dominios a alojar más allá de los propios que el sistema pueda soportar. La parte 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 del Servicio. 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 parte contratante por Infortelecom -según lo que se señala en las presentes Condiciones Generales del Servicio- o que puedan suponer un peligro para la integridad de los sistemas de Infortelecom o de tercero.

##### 4.4. Gestión de IP

Según el plan contratado se incluyen un número determinado de IPs fijas preconfiguradas. Para todas las modalidades, si la parte 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). Infortelecom 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. Infortelecom, previo aviso, podrá modificar las direcciones IP asignadas a la parte contratante con el fin de asegurar la continuidad y buena marcha del servicio.

#### 4.5. Programas informáticos y seguridad

Infortelecom se compromete a instalar el software o programas informáticos según el plan efectivamente contratado. Infortelecom 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, más en ningún caso los datos contenidos en cada VPS, cuya responsabilidad es de la parte contratante.

En la modalidad de No Administrados, el Software será instalado por Infortelecom pero éste deberá ser configurado por la parte contratante. Esto quiere decir que una vez entregado a la parte contratante el servidor No Administrado en cualquiera de sus planes Infortelecom no realizará ningún tipo de configuración ni actualización de software, no administrará el servidor, ni accederá al mismo sin el consentimiento prestado por la parte 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 parte 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 parte contratante será el único responsable de cualquier problema de seguridad que pueda derivarse de la mala configuración e instalación del software del servidor. Infortelecom 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 parte contratante decida instalar. Tampoco será responsable por problemas globales en la red Internet que no se refieran a la conectividad concreta que ofrece Infortelecom. La parte contratante es el único responsable de la seguridad de su servidor.

En la modalidad de Administrados, el Software será instalado y configurado por Infortelecom. Infortelecom realizará todas las actualizaciones necesarias en el software preinstalado -en ningún caso del software adicional instalado por la parte contratante-. Este software preinstalado podrá ser sustituido por Infortelecom por software de funcionalidades y características similares o superiores. En esta modalidad, la parte contratante, da acceso completo a Infortelecom 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 parte contratante necesite realizar cualquier tipo de cambio de configuración en el software instalado en el servidor, deberá solicitarlo al soporte técnico de Infortelecom, 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, Infortelecom actualizará permanentemente todas las vulnerabilidades que puedan ir

surgiendo en el software preinstalado por Infortelecom, 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.

En ambas modalidades, es responsabilidad de la parte contratante disponer de las licencias originales del software instalado, pudiendo ser éstas solicitadas a Infortelecom. Las licencias no pueden ser transferidas o reproducidas fuera del Servicio contratado con Infortelecom. Asimismo, no se puede tergiversar el alcance y uso de las mismas. Puesto que estas licencias son prestadas por un tercero, Infortelecom se reserva el derecho de modificar la tarifa de dicho servicio en cualquier momento.

#### 4.6. Seguridad de la Red

Infortelecom, utiliza un sistema de seguridad centralizado y configura las reglas y directivas del mismo en función de lo que considere oportuno en cada momento con el fin de mantener la red en perfectas condiciones.

En caso de ataques en la red o incidentes de seguridad, Infortelecom 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 Infortelecom se reserva el derecho de permitir y denegar a cierto tipo de redes, direcciones IP o servicios concretos de forma temporal o permanente hacia o desde el servidor de la parte contratante. Infortelecom siempre pondrá en conocimiento de la parte contratante cualquier cambio de importancia en los sistemas de seguridad que pueda afectar a su servicio.

#### 4.7. Conectividad

Infortelecom 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 Infortelecom limitar o no el ancho de banda sin que esta limitación pueda suponer en ningún caso un menoscabo en la velocidad que necesita la parte 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 Infortelecom se ofrece siempre por sistema de tickets, correo electrónico, chat y teléfono y se limitará a las siguientes cuestiones: hardware y conectividad. La parte contratante podrá obtener soporte para todo lo que se refiera a estas cuestiones y, dentro de estas cuestiones. Si la incidencia es imputable directamente a la parte contratante la actuación de Infortelecom podrá suponer un

coste añadido mediante el servicio adicional de intervenciones técnicas. La parte contratante afirma tener conocimientos suficientes para administrar el Servidor No Administrados ya que Infortelecom no presta soporte sobre la administración del servidor ni sobre la utilización o instalación de programas, alojamiento de sitios web etc. Es decir, Infortelecom, en esta modalidad alquila el servidor para que la parte contratante administre íntegramente el mismo sin necesidad de ayuda por parte de Infortelecom.

En la modalidad de Administrados el soporte ofrecido por Infortelecom es global, manteniéndose actualizado el servidor y realizándose las intervenciones técnicas necesarias 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 Infortelecom en la modalidad Administrados, salvo en lo que se refiere a las licencias de Panel de Control, es decir, Infortelecom preinstala y configura el software para que los servicios funcionen correctamente pero si éste es modificado o alterado de alguna manera por la parte contratante, Infortelecom no presta soporte técnico gratuito sobre ese software, estando obligado la parte contratante en estos casos a solicitar el servicio de intervenciones técnicas en función de las tarifas y características que figuren en Infortelecom.es en el momento de su solicitud. Del mismo modo, la parte contratante deberá solicitar el servicio de intervenciones técnicas en caso de que desee instalar o configurar programas o herramientas desarrollados por terceros, diferentes de Infortelecom ([Ver punto 5.2](#)).

## 5. Servicios adicionales

Infortelecom 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 copias de seguridad diarias de la información deseada por la parte contratante.

Las condiciones específicas de dicho servicio se recogen en las Condiciones generales de Contratación de Servicio de Backup.

### 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 parte contratante realice en el servidor a mayores de los programas pre instalados y configurados por Infortelecom, se ponen a disposición de la parte contratante servicios técnicos avanzados en administración de sistemas con el fin de

resolver problemas técnicos, instalación de programas realizadas por la parte contratante o configuración de los mismos. Este servicio se facturará por horas y según las tarifas vigentes publicadas en el Sitio Web. 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 Infortelecom en la modalidad Administrados.

5.3. Tráfico adicional y excesos de transferencia

Cuando la parte 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.

5.4. Panel de Control

El servicio adicional de Paneles Plesk o cPanel de Infortelecom, 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. El coste de dichos paneles será el que figure en cada momento en el Sitio Web. Puesto que este servicio es prestado por un tercero, Infortelecom se reserva el derecho de modificar la tarifa de dicho servicio en cualquier momento.

6. Derechos y obligaciones de Infortelecom

6.1. Prestación de servicios

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

6.1.1. Área de cliente

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

6.1.2. Instalación y conexión

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

6.1.3. Hardware

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

6.1.4. Programas informáticos o software

Infortelecom se compromete a instalar el software o programas informáticos básicos en virtud del plan efectivamente solicitado por la parte contratante. Infortelecom no se compromete ni gestiona en ningún caso los programas insertados en el servidor por la propia parte contratante, ni los sitios web que la parte contratante desee alojar en el mismo -tal y como se señala en las presentes Condiciones-, así como ninguna actuación que la parte 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 parte contratante son propiedad de Infortelecom.

6.1.5. Soporte técnico

Infortelecom facilitará soporte técnico 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 sistema de tickets. El correo electrónico que la parte contratante facilite en su registro como usuario en Infortelecom.es 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, correo electrónico y chat.

6.1.6. Actualizaciones

Se determinan en función de la modalidad efectivamente contratada. Infortelecom 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 parte contratante obtenerlas o no, según se determine en el apartado tarifas del sitio web de Infortelecom. Además Infortelecom sustituirá las versiones de los programas instalados en sus máquinas por otras más recientes o que considere más oportunas para continuar disfrutando del servicio.

En la modalidad de No Administrados, la parte contratante deberá realizar las actualizaciones que considere oportunas por sí mismo. Infortelecom no actualizará el software en este tipo de modalidad.

En la modalidad de Administrados, Infortelecom proporcionará todos aquellos servicios y actualizaciones que se vayan incluyendo y que aparezcan definidos en el plan concreto de servidor efectivamente contratado.

#### 6.1.7. Recursos del sistema

Infortelecom se reserva el derecho de denegar la ejecución de determinadas acciones o archivos por parte de la parte contratante, y a denegar total o temporalmente el tráfico hacia o desde 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 Infortelecom. Concretamente y con carácter especial en relación con cualquier actuación de la parte contratante que suponga algún tipo de actuación ilícita, Infortelecom podrá actuar de esta forma sin previo aviso, al igual que en el caso de provocar grave peligro para la integridad de los sistemas de Infortelecom. Esta actuación por parte Infortelecom no dará lugar en ningún caso a una posible reclamación por parte de la parte contratante ya que éste conoce las capacidades del servicio o plan concreto contratado pudiendo Infortelecom denegarle de antemano realizar determinadas acciones que supongan un uso abusivo en base al servicio contratado. Infortelecom indicará a la parte contratante que debe contratar un servicio superior en características que se adapte a sus necesidades.

En todas las modalidades, Infortelecom podrá requerir a la parte contratante la detención o limitación de la ejecución de ciertos programas o scripts que puedan causar problemas a los servicios proporcionados al servidor.

Con tal fin, se procederá a notificar a la parte contratante la necesidad de adoptar las medidas oportunas para corregir la situación. Si la parte contratante no adoptase dichas medidas en el plazo indicado, Infortelecom eliminará los excesos debidamente notificados. Asimismo, Infortelecom se reserva el derecho de notificar a la parte 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.

#### 6.1.8. Cambios de planes

En caso de que la parte 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 si fuera necesario y, una vez finalizada la migración, comunicárselo a Infortelecom para que proceda a dar de baja el antiguo plan. En caso de cambio a servicio de coste superior, Infortelecom 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 parte 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 Infortelecom -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 parte contratante.

Si la parte contratante no desea realizar la migración de servicios a través de su Panel de Control, puede contratar la gestión del traslado de los datos al nuevo servicio a Infortelecom para que se realice directamente por parte de un técnico cualificado del departamento de soporte. Este servicio se facturará por horas y según las tarifas vigentes publicadas en el Sitio Web.

#### 6.1.9. Interrupción del servicio

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

#### 6.1.10. 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 Infortelecom.

#### 6.2. Responsabilidades

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

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

Infortelecom 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 parte contratante -Infortelecom 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 Infortelecom se determina en función de la modalidad contratada:

En la modalidad de No Administrados, Infortelecom no será responsable de la no disponibilidad o dificultades de acceso a los sitios web que la parte contratante aloje en el servidor cuando estos errores se deban a actuaciones propias de la parte contratante y no se refieran a incidencias en la conectividad de Infortelecom o en hardware. La parte 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 parte contratante podrá solicitar el servicio de intervenciones técnicas.

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

#### 6.2.3. Daños

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

Infortelecom asume la responsabilidad de la prestación eficiente del servicio en función de lo establecido en las presentes Condiciones y en función de la solicitud concreta realizada por la parte contratante. La parte contratante renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad contractual o extracontractual por los posibles daños o perjuicios derivados de su propio incumplimiento de las presentes Condiciones Generales o derivados de cualquier actuación dolosa o negligente por parte de la parte contratante. En todo caso la responsabilidad de Infortelecom en caso de llevar a cabo una prestación de servicio ineficiente será siempre objetiva según los términos de las presentes Condiciones Generales y se limitará a la devolución del importe

que el abonado por la parte contratante en la cuantía proporcional al período en el que no disfrutará del servicio, excluyéndose expresamente cualquier otro tipo de responsabilidad, ya sea por daños directos o indirectos, daño emergente y/o lucro cesante.

En la [cláusula 16](#) del presente contrato se recogen las compensaciones en función de la indisponibilidad del servicio.

## 7. Derechos y obligaciones de la parte contratante

### 7.1. Pago

La parte 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 Infortelecom.es en el apartado tarifas o precios relativos al servicio contratado. Los importes indicados en el sitio web no incluyen los impuestos aplicables.

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

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

#### 7.1.2. Formas de pago

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

forma reiterada situaciones en las que resultan aplicables las restricciones en los métodos de pago.

#### 7.1.3. Plazo

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

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

#### 7.1.4. Renovaciones

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

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

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

por una renovación fuera de plazo que al final no haya podido realizarse. Infortelecom en ningún caso devolverá el importe de una renovación que se hubiese realizado con éxito.

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

#### 7.1.5. Facturación

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

#### 7.1.6. Excesos de transferencia y espacio

En caso de que la parte 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, Infortelecom 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 Infortelecom.es. Infortelecom también indicará a la parte contratante la conveniencia de cambiar a un plan superior que se adapte completamente a sus necesidades. Infortelecom podrá interrumpir el servicio en caso de falta de pago de los excesos consumidos por la parte contratante.

### 7.2. Desistimiento

La parte contratante, que tenga la condición de consumidor de conformidad con la legislación vigente (art.71 Ley 3/2014, de 27 de marzo), puede desistir de la contratación realizada sin necesidad de justificación en el plazo de catorce días naturales contados a partir del día de celebración del contrato. Para ejercer el derecho de desistimiento, la parte contratante deberá notificar su decisión de

desistir del contrato a través de una declaración inequívoca a: Infortelecom Hosting S.L., en Ronda de Narciso

Monturiol y Estarriol 17 B, 1-1, Edificio AS Center III Parque Tecnológico 46980 Paterna, Valencia, o en [comercial@Infortelecom.es](mailto:comercial@Infortelecom.es), indicando que desiste del contrato y proporcionando los siguientes datos: referencia y fecha del pedido, servicio del que desiste, nombre y apellidos de la parte contratante, y su domicilio. Asimismo, podrá utilizar el formulario habilitado o el modelo previsto en la normativa vigente sobre defensa de consumidores y usuarios. En caso de presentarse el desistimiento en papel deberá ir debidamente firmado por la parte contratante. Para cumplir con el plazo, basta con que la notificación sea enviada antes de que venza el mismo.

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

### 7.3. Responsabilidades

#### 7.3.1. Contenidos

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

#### 7.3.2. Buen uso del servicio

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

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

### 7.3.3. Devoluciones bancarias

Por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables a la parte contratante -datos incorrectos, haber devuelto el recibo en su banco o

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

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

#### 7.3.4. Seguridad

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

7.3.5. Diligencia debida

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

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

7.3.6. Guardia y custodia de claves de acceso

La parte 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 parte contratante será responsable de la seguridad y confidencialidad de las claves con las que accede a su área privada para realizar la administración del servicio y solicitar cambios en el mismo debiendo guardarlas en lugar seguro con el fin de impedir el acceso a terceros no autorizados.

8. Protección de datos personales

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

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

9. Comunicaciones

Infortelecom y la parte contratante acuerdan comunicarse y notificarse todas las incidencias que se produzcan a lo largo de la vigencia de los distintos servicios que pueda tener

contratados, preferentemente y previo a cualquier otra vía de comunicación, mediante el sistema de tickets, visible y accesible desde el Sitio Web. El correo de la parte contratante será el facilitado en el formulario de registro de usuario de Infortelecom en Infortelecom.es. La parte contratante se compromete a tener operativo este correo electrónico y a modificarlo desde su área privada si fuese necesario para continuar recibiendo las comunicaciones. En todo caso, si sucediese cualquier problema urgente o fallo en la anterior comunicación, las comunicaciones se realizarán mediante teléfono, fax, correo postal, mensajería o cualquier otro sistema adecuado al fin que se persiga. Sin embargo, la vía de comunicación preferente es la del correo electrónico, quedando exenta Infortelecom de todo tipo de responsabilidad que se pueda derivar por la falta de consulta o error en el correo electrónico facilitado por la parte contratante. Cada una de las partes será responsable de la guarda y custodia de las copias de las comunicaciones que se realicen.

#### 10. Derechos de autor y marca

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

#### 11. Duración

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

#### 12. Resolución

Infortelecom y la parte contratante podrán dar por resuelto el presente contrato por cualquiera de las causas que se establezcan en las leyes y en particular por el incumplimiento de las presentes Condiciones Generales del Servicio. También cabe la resolución sin alegar causa alguna, con un preaviso de quince días naturales. En ambos casos, si resuelve la parte

contratante, deberá solicitar la baja del mismo desde su Área Privada de Cliente en el apartado dispuesto para ello solicitando la baja del servicio o contrato. En caso de resolución sin alegar causa, si quien resuelve es Infortelecom, se devolverá a la parte contratante el importe correspondiente a la parte proporcional de servicio no disfrutado. En cambio, si la resolución sin alegar causa se ejercita por la parte contratante, no se generará derecho a devolución alguna.

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

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

#### 13. Cesión

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

#### 14. Jurisdicción y Ley aplicable

Las presentes Condiciones Generales del Servicio se rigen por la legislación española. Específicamente están sujetas a lo dispuesto en las siguientes normas: Ley 7/1988 de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de Contratación; Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal; Ley 7/1996, de 15 de Enero de Ordenación del Comercio Minorista; Ley 34/2002, de 11 de Julio, de

Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico; Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago; así como cualquier otra norma que las desarrolle o modifique. Por otro lado, a la parte contratante del servicio objeto de las presentes condiciones, le serán de aplicación las "Condiciones Generales de uso del sitio web de Infortelecom Hosting S.L., [www.infortelecom.es](http://www.infortelecom.es)" para todo lo no indicado expresamente en las presentes condiciones y siempre y cuando no las contradigan. Asimismo los servicios adicionales que puedan llevar aparejados los servicios objeto de las presentes condiciones, tal y como se señale en cada momento en [Infortelecom.es](http://Infortelecom.es), 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 Valencia, renunciando expresamente la parte contratante a cualquier otro fuero que pudiera corresponderle, salvo que tenga la condición de consumidor en cuyo caso resultará competente el foro que corresponda.

#### 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. Infortelecom podrá no ejercitar alguno de los derechos y facultades conferidos en este documento, lo que no implicará en ningún caso la renuncia a los mismos, salvo reconocimiento expreso por parte de Infortelecom. Las presentes Condiciones Generales se encuentran registradas en el Registro General de Condiciones de Contratación para otorgar transparencia y seguridad a todo el proceso.

#### 16. SLA - Acuerdo de Nivel de Servicio

##### 16.1. Ámbito de aplicación

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

##### 16.2. 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 SERVIDORES CLOUD de Infortelecom Hosting S.L." de las que forma parte el presente documento.

##### 16.3. Contacto

Infortelecom proporciona a su cliente un contacto permanente con el soporte técnico y comercial de Infortelecom, bien a través de teléfono 91 082 00 73, bien a través de

correo electrónico [calidad@Infortelecom.es](mailto:calidad@Infortelecom.es). En caso de que el cliente identifique una incidencia podrá contactar con el soporte Infortelecom las 24 horas del día, 365 días al año.

#### 16.4. Prioridades

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

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

##### 16.4.1. Prioridad Baja

El tiempo máximo de respuesta es de 12 horas.

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

##### 16.4.2. Prioridad Normal

El tiempo máximo de respuesta es de 4 horas.

- Instalación de componentes o configuración especial de servicios.
- Se continúa investigando la causa de un problema al que previamente se le ha dado una resolución estable o temporal.
- La incidencia se registra en un entorno de pruebas o preproducción que no afecta al servicio general.
- Pérdida de funcionalidades no críticas que no afectan al normal funcionamiento del servicio.
- La incidencia no afecta a todos los usuarios, sólo a un determinado grupo.
- Incidencia es intermitente o no se produce con facilidad.

##### 16.4.3. Prioridad Urgente

El tiempo máximo de respuesta es de 2 horas.

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

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

#### 16.4.4. Prioridad Crítica

El tiempo máximo de respuesta es de 1 hora.

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

El cliente tendrá que estar localizable (email, móvil) y estar al tanto de las notificaciones para poder tener una comunicación ágil. Si en el plazo de 30 minutos no se obtuviese respuesta por parte del cliente la prioridad puede cambiar a Urgente.

#### 16.5. Compromiso de calidad

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

La disponibilidad del servicio se calcula según la siguiente fórmula:

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

donde:

D es el tiempo de disponibilidad del servicio.

T es el tiempo total mensual.

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

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

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

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

#### 16.6. Excepciones

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

- Esté causada directamente por la actividad del cliente.
- Responda a la realización de tareas de mantenimiento, para lo cual se avisará al cliente con antelación, y mantenimiento de emergencia, preferentemente vía email.
- Todas aquellas que figuran en las Condiciones Generales de la prestación del servicio de servidores de Infortelecom.

- La parte contratante hace caso omiso de las recomendaciones de Infortelecom (véase 6.1.7) para garantizar el buen funcionamiento del Servicio.
- La parte contratante conoce y acepta que Infortelecom no puede garantizar el uso ininterrumpido de los Servicios, especialmente teniendo en cuenta que Infortelecom debe llevar a cabo tareas rutinarias de mantenimiento, reparaciones, reconfiguraciones, actualizaciones y/o mejoras de los Servicios y en atención al hecho de que Internet es una red mundial descentralizada de sistemas informáticos, sobre la cual Infortelecom no tiene control.