

## Condiciones Generales de Pack Housing

Mediante este documento se establecen las Condiciones Generales de Contratación aplicables a la prestación del servicio de HOUSING (en adelante, Condiciones Generales) por parte de Dinahosting, S.L. (en adelante, Dinahosting), con CIF núm. B15805419 y con domicilio social en Rúa das Salvadas 41, 15705 - Santiago de Compostela, inscrita en el Registro Mercantil de A Coruña el 26 de Octubre de 2001, Tomo 2.514, folio 194, hoja nº C-27.529, a las personas físicas y/o jurídicas (en adelante, persona contratante) que manifiesten su voluntad de contratar los servicios regulados en las presentes condiciones mediante la solicitud realizada por medios electrónicos, concretamente vía internet, en el sitio web [dinahosting.com](http://dinahosting.com), titularidad de Dinahosting.

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

Las presentes Condiciones Generales se exponen con carácter permanente en el sitio web [dinahosting.com](http://dinahosting.com) (en adelante, “Sitio Web”), pudiendo todos los usuarios archivarlas, imprimirlas y, por tanto, estar previamente informados de las condiciones del precio, características, derechos y, en general, de todas las condiciones en que se efectuará la prestación del servicio. Asimismo, las presentes Condiciones Generales se reiteran junto con un resumen de la solicitud específica - servicio contratado, titular, período por el que se contrata y coste con indicación de impuestos aplicables en cada caso - para su aceptación expresa por parte de la persona contratante -mediante un clic en “leo y acepto las Condiciones”- cada vez que se realiza una solicitud concreta de servicio a través del Sitio Web.

No es técnicamente posible que la persona contratante pueda finalizar el pedido o la solicitud sin que se haya producido la aceptación de las presentes Condiciones Generales. Para que la persona contratante pueda efectuar esta aceptación y, por tanto, realizar la solicitud, debe estar registrada previamente como usuaria en Dinahosting, cubriendo para ello un formulario con datos básicos cuyo envío implicará la concesión de una clave de usuario y una contraseña para acceder al área exclusiva (Panel de control) de la persona contratante, y la aceptación de las presentes Condiciones.

La persona contratante al continuar con el pago del pedido autoriza a Dinahosting a realizar los cargos asociados a la contratación realizada en el método de pago seleccionado durante el proceso de compra y/o renovación, otorgando de este modo su consentimiento expreso para que Dinahosting realice los cobros periódicos pertinentes y trate sus métodos de pago -introducidos por la persona contratante en su panel de control o durante la contratación del servicio-, considerándose las operaciones de pago autorizadas a todos los efectos de conformidad con la normativa sobre servicios de pago.

La persona contratante al presentar su solicitud, acepta de forma expresa -mediante un clic de “Leo y acepto las Condiciones”- y antes de enviar los datos, las presentes Condiciones, y manifiesta tener plena capacidad para contratar y haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones. Dinahosting analizará la solicitud de servicio realizada a través de internet por la persona contratante y le comunicará, en su caso, el Presupuesto adaptado a las características solicitadas. La persona contratante deberá aceptar expresamente el Presupuesto presentado por Dinahosting para entenderse efectivamente realizada la contratación del servicio. Las presentes Condiciones Generales unidas al Presupuesto personalizado -Condiciones particulares- implican la formalización del Contrato de Servicios (en adelante, el Contrato) entre Dinahosting.

Dinahosting, al momento de confirmarse la contratación y en un plazo no superior a las veinticuatro horas envía a la dirección de correo electrónico, que la persona contratante ha especificado en el formulario de registro de usuario como vía principal de contacto, 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, la persona 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 a la persona contratante vía correo electrónico con quince días de antelación y, por

otro, expuesta claramente en el Sitio Web. Toda la documentación señalada anteriormente puede ser impresa y archivada por la persona contratante, quien puede solicitarla en cualquier momento al Servicio de Atención al Cliente mediante la remisión del correspondiente correo electrónico a [info@dinahosting.com](mailto:info@dinahosting.com) o telefónicamente en el número 900 854 000.

Cualquier reclamación que se estime pertinente podrá por escrito mediante correo electrónico dirigido a [reclamaciones@dinahosting.com](mailto:reclamaciones@dinahosting.com). El Servicio acusará recibo de la reclamación presentada mediante la remisión del pertinente justificante –con la correspondiente clave identificativa- a la dirección de correo electrónico que deberá proporcionarse al Servicio de Atención al Cliente para tramitar la reclamación. Tras recibir una solicitud o reclamación por cualquier de los medios indicados en el párrafo anterior, Dinahosting analizará el caso planteado por el usuario y le proporcionará una respuesta en el plazo máximo de un mes.

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

## **2. Objeto**

Por el presente contrato Dinahosting se compromete a ubicar en sus instalaciones servidores propiedad de la persona contratante y a prestarle una serie de servicios adicionales (ver cláusula 3) para el mantenimiento de dichos servidores a cambio de una remuneración cierta y en función de las Condiciones que a continuación se establecen (en adelante, el Servicio o servicio base).

Los modelos de servidores de la persona contratante y posible hardware adicional vendrán especificados por la propia persona contratante y serán comprobados por Dinahosting, quedando estrictamente fijados a través de la hoja de conformidad (ver cláusula 5.4).

El servicio implica de antemano un coste fijo, en concepto de alta e implementación de cada unidad de espacio, que en ningún caso será reembolsable ya que incluye determinado servicio prestado de forma efectiva (ver cláusula 5.2.), salvo en las condiciones descritas en el Anexo I.

## **3. Características del servicio**

### **3.1. Alquiler de unidades de espacio (en adelante U)**

La contratación mínima será de diez U (en adelante, pack o pack housing). La persona contratante señalará cuántos packs necesita en total en función del envío concreto de hardware que realice. Cada Pack Housing incluirá por defecto las características que se especifican en el Anexo I de las presentes Condiciones. El precio del Servicio se identificará en el Presupuesto personalizado que se entregará a la persona contratante, de conformidad con los costes y precios descritos en el Anexo I.

El pack housing no incluye el servicio KVM para acceso remoto al teclado, ratón y vídeo. Si la persona contratante no dispone de KVM integrado en sus equipos y desea conectar un equipo externo con este fin, deberá consumir una de las unidades de espacio incluidas en el Pack o bien contratar un Pack adicional si no dispone de una unidad de espacio para destinarla a este fin.

### **3.2. Electricidad adicional**

La persona contratante deberá ampliar la electricidad que se ofrece por defecto con cada pack que se contrate si las características del hardware sobre el que se realiza el servicio de housing así lo requieren. Los precios de la electricidad adicional vendrán especificados en el Anexo I.

En el momento que Dinahosting reciba el servidor hará una comprobación del consumo eléctrico del mismo y en caso de que éste exceda al incluido en las características del servicio informará a la persona contratante sobre la necesidad de contratar electricidad adicional hasta cubrir el consumo real del equipo. En caso de que la persona contratante no desee ampliar la electricidad contratada, resultará de aplicación la cláusula 10 de las presentes Condiciones. Del mismo modo, si la persona contratante desea ampliar la electricidad en términos incompatibles con el servicio, Dinahosting denegará la solicitud de ampliación.

### **3.3. Conectividad**

Cada U incluye por defecto la conectividad de 1Gbps. La persona contratante podrá solicitar una segunda toma de red y/o la

conexión directa a la MMR (Meet-Me-Room) en función de lo que se especifica en el Anexo I.

La conexión del equipo con la infraestructura de Dinahosting se realizará con componentes propiedad de Dinahosting. No obstante, la persona contratante podrá utilizar equipamiento de red de su propiedad tanto para conexiones internas entre los equipos de su propiedad como para establecer la conexión directa con un proveedor externo a través de la MMR.

### **3.4. Soporte técnico y monitorización**

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

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

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

### **3.5. Programas instalados, administración y seguridad**

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

### **3.6. Servicio de intervenciones técnicas o manos remotas**

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

### **3.7. Recursos del sistema, capacidad de almacenamiento y restricciones técnicas y legales**

La persona contratante afirma conocer y acepta que existen determinadas restricciones técnicas y legales que figuran

especificadas tanto en las presentes condiciones como en otras condiciones de Dinahosting que resultan de aplicación a este servicio. Concretamente y sin carácter taxativo se prohíbe la realización de cualquier tipo de actividad ilícita en el servidor o cualquier tipo de actividad que dañe o perjudique derechos de terceros. También expresamente se prohíbe la realización de cualquier tipo de actuación que suponga un abuso de los recursos puestos a disposición de la persona contratante por parte de Dinahosting (ver cláusula 5.3) o que puedan suponer un peligro para la integridad de los sistemas de Dinahosting. La conexión del equipo con la infraestructura de Dinahosting se realizará con componentes propiedad de Dinahosting. No obstante, la persona contratante podrá utilizar equipamiento de red de su propiedad tanto para conexiones internas entre los equipos de su propiedad como para establecer la conexión directa con un proveedor externo a través de la MMR.

### **3.8. Gestión de IP**

Con cada pack housing se incluyen 27 IP a repartir entre las U que componen el pack. La configuración de las IP está incluida el coste del alta e implementación del servicio y para realizarla la persona contratante podrá optar por:

- Mandar las claves de administración del servidor para que Dinahosting pueda realizar la configuración de red del equipo en cuanto llegue a las instalaciones de Dinahosting.
- Configurar él mismo las IP en el momento en que dé de alta el servicio y abone el importe correspondiente para que Dinahosting le envíe estas IP, debiendo la persona contratante incluir en la etiqueta de los equipos este dato (ver cláusula 5.4.). La persona contratante puede solicitar la asignación de IP adicionales previa justificación de su uso en atención a las normas fijadas por RIPE NCC. Dinahosting se reserva el derecho de aceptar o denegar las solicitudes de IP adicionales y revisará semestralmente el uso de las mismas. En caso de ser aceptada la solicitud, el coste anual de cada IP adicional será de veinticuatro euros (29,04 € IVA incluido).

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

### **3.9. Servicios adicionales**

Dinahosting pone a disposición de la persona contratante una serie de servicios adicionales que se regirán por sus Condiciones específicas. El coste específico y características de estos servicios adicionales serán los que consten en el sitio web en el momento de la contratación. Los servicios adicionales únicamente podrán contratarse, y mantenerse operativos, en relación a un servicio base activo.

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

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

## **4. Derechos y obligaciones de Dinahosting**

### **4.1. Prestación de servicios**

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

#### **4.1.1. Instalación y conexión**

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

Dinahosting no garantiza que las diez U del pack estén en el mismo rack ni que sean contiguas. Si la persona contratante desea este tipo de organización deberá indicarlo en el momento de la petición del servicio, de forma que Dinahosting pueda prever las necesidades de espacio y su distribución, y valorar su viabilidad.

#### **4.1.2. Panel de control**

Dinahosting pone a disposición del cliente un panel de control desde donde podrá acceder a sus datos de usuario y a la gestión de pagos y facturas. A mayores este panel incluye la posibilidad de realizar el reinicio eléctrico del servidor y el control del tráfico que genera el mismo.

### **4.1.3. Interrupción del servicio**

Dinahosting se reserva el derecho a interrumpir temporalmente la prestación del servicio por necesidades imperativas de mejora, reparación o sustitución de los medios técnicos utilizados para la prestación del mismo. Asimismo Dinahosting se reserva el derecho a interrumpir el servicio cuando la persona contratante esté incumpliendo cualquiera de las cláusulas existentes en las presentes Condiciones u otras que le sean de aplicación y, muy especialmente, cuando la persona contratante esté cometiendo algún tipo de actividad ilícita, perjudicando derechos de terceros, no abone el servicio o los costes adicionales del mismo y/o esté utilizando el servicio vulnerando lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales. Las interrupciones de servicio que se refieran a cualquiera de las causas de la presente cláusula no darán lugar en ningún caso a una indemnización a la persona contratante reservándose Dinahosting, en su caso, el ejercicio de las acciones legales que resulten pertinentes.

### **4.1.4. Recursos del sistema**

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

## **4.2. Responsabilidades**

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

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

Dinahosting no será responsable de la no disponibilidad de los servicios que la persona contratante tenga alojados en su servidor como pueden ser hostings, correo electrónico, programas o cualquier servicio que la persona contratante tenga implementado en su servidor; de los errores, retrasos en el acceso, o cualquier anomalía que sea debida a problemas de conexión de la persona contratante o de carácter general a la red Internet, causas de caso fortuito o fuerza mayor o cualquier otra contingencia totalmente imprevisible y por tanto ajena a la buena fe de la empresa y no imputable a la misma.

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

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

### **4.2.3. Daños**

Dinahosting en ningún caso será responsable por los errores o daños producidos por el uso ineficiente y de mala fe del servicio por parte de la persona contratante. Tampoco será responsable Dinahosting de las consecuencias mayores o menores de la falta de comunicación entre Dinahosting y la persona contratante cuando sea imputable al no funcionamiento del correo electrónico facilitado o a la falsedad de los datos proporcionados por la persona contratante en su registro de usuario en dinahosting.com. Dinahosting asume la responsabilidad de la prestación eficiente del servicio en función de lo establecido en las presentes Condiciones y en función de la solicitud concreta realizada por la persona contratante. La persona contratante renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad contractual o extracontractual por los posibles daños o perjuicios derivados de su propio incumplimiento de las presentes Condiciones Generales o derivados de cualquier actuación dolosa o negligente por parte de la persona contratante. En todo caso la responsabilidad de Dinahosting en caso de llevar a cabo una prestación de servicio ineficiente será siempre objetiva según los términos de las presentes Condiciones Generales y se limitará a la devolución del importe que ha abonado la persona contratante en la cuantía proporcional al período en el que no disfrutara del servicio (ver cláusula 10).

## **5. Derechos y obligaciones de la persona contratante**

### **5.1. Pago**

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

#### **5.1.1. Importe**

El coste de este servicio será el especificado en el sitio web [dinahosting.com](http://dinahosting.com) en el apartado tarifas o precios relativos al servicio contratado. Los importes indicados en el sitio web no incluyen los impuestos aplicables, salvo que el usuario manifieste que desea ver los precios con los impuestos aplicados mediante la selección de “SÍ” en el apartado “IMPUESTOS”. En las presentes Condiciones también existe un Anexo I con especificación de los costes más básicos del servicio, impuestos aplicables no incluidos.

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

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

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

#### **5.1.2. Formas de pago**

La persona contratante deberá abonar el importe correspondiente al servicio contratado mediante alguna de las formas de pago aceptadas por Dinahosting: domiciliación bancaria, Paypal, transferencia bancaria, Visa, Mastercard, Red6000, Maestro, 4B y Puntos Dinahosting. Las personas contratantes con determinado historial de impagos en Dinahosting -considerando impago, cualquier devolución de un pago- sólo tendrán a su disposición determinadas formas de pago, tanto para nuevas contrataciones como para la renovación de servicios. Asimismo, ante cualquier conducta susceptible de constituir un ilícito, o bien ante la contratación de determinados servicios o si se introducen datos incoherentes por parte de la persona contratante, solo se mostrarán determinados métodos de pago. Estas limitaciones en los métodos de pago podrá tener carácter transitorio, hasta que la persona contratante solvante la situación anómala, o permanente -aunque solvante la situación- si la persona 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.

En caso de realizar el pago a través de un proveedor de servicios pago (p.ej. PayPal), tras confirmar que se desea continuar con el pago del pedido, se redirigirá a la persona contratante a la plataforma o página web de dicho proveedor, donde podrá autorizar el pago, previa aceptación de los términos, condiciones y políticas de privacidad del correspondiente proveedor. Una vez completada la operación de pago, se redirigirá a la persona contratante al sitio web [dinahosting.com](http://dinahosting.com).

La persona contratante es la responsable en exclusiva respecto de los métodos y datos de pago proporcionados a Dinahosting al realizar la contratación de sus servicios, debiendo disponer de la correspondiente autorización para su uso en todo momento. La persona contratante manifiesta que ha sido expresamente autorizado por el titular del correspondiente método de pago para contratar los servicios de Dinahosting y realizar los cargos asociados a la contratación realizada

#### **5.1.3. Plazo**

Independientemente de la duración del servicio que inicialmente se contrate, la persona contratante debe realizar el pago simultáneamente a la solicitud o pedido. El pago del servicio y de los recursos contratados para el mismo, tanto en su primera contratación como en sus sucesivas renovaciones, será siempre por adelantado, a través de la forma de pago seleccionada por la persona contratante de entre las admitidas como forma de pago por Dinahosting. Dinahosting no realizará ninguna gestión hasta que el pago esté debidamente acreditado. Se considerará que el pago está acreditado cuando la entidad bancaria así lo comunique a Dinahosting. En el caso de las transferencias bancarias, la persona contratante deberá enviar justificante del ingreso al número de fax 981577449, identificando debidamente el concepto del ingreso (p.ej. E\XXXXX). La persona contratante podrá modificar la forma de pago y sus datos asociados, en cualquier momento a través de su Panel de Control.

#### **5.1.4. Renovaciones**

La renovación del servicio se producirá conforme a las Condiciones vigentes en el momento de la renovación, las cuales pueden consultarse en todo momento en la sección de Condiciones, en el área legal, del sitio web [dinahosting.com](http://dinahosting.com).

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

Se desactivarán las renovaciones automáticas a toda aquella persona contratante que se encuentre en situación de impago o tenga un historial de impagos en Dinahosting, o cuyos datos de pago no sean correctos. En caso de que la persona contratante haya desactivado estas renovaciones automáticas, asume que debe proceder a realizar la renovación del servicio a través de su Panel de Control antes de que termine el plazo de la última contratación realizada -fecha en la que el servicio caducará- para evitar incidencias de último momento y consecuencias inesperadas. La persona contratante asume toda la responsabilidad por la pérdida o incidencias que se puedan producir derivadas de la solicitud de renovación fuera de este plazo, limitándose la responsabilidad de Dinahosting a devolver, en su caso, el importe que hubiese abonado la persona contratante por una renovación fuera de plazo que al final no haya podido realizarse. Dinahosting en ningún caso devolverá el importe de una renovación que se hubiese realizado con éxito.

Por ambas partes se acuerda que el día laborable posterior al vencimiento o caducidad del servicio sin que la persona contratante haya efectuado el pago correspondiente a la renovación, Dinahosting procederá a no renovar el servicio solicitado con las consecuencias que de esta actuación se deriven, y dará por finalizado el presente contrato. Dinahosting en ningún caso asume responsabilidades de ningún tipo (p.ej. ante la pérdida de operatividad o de información) a que pudiera haber lugar por la retirada del servicio por falta de renovación o pago.

### **5.1.5. Facturación**

Dinahosting emitirá la factura correspondiente a los servicios contratados detallando todos los conceptos que la conforman. La persona contratante consiente expresamente la remisión de la factura de forma telemática, enviándose por correo electrónico a la dirección de facturación proporcionada, en cuanto los servicios hayan sido activados. Las facturas estarán permanentemente disponibles en el área privada que cada persona contratante posee en [dinahosting.com](http://dinahosting.com). Existen excepciones a esta cláusula en relación a aquellos usuarios con los que Dinahosting haya acordado la emisión de una única factura mensual. En cualquier momento, la persona contratante puede comunicar su deseo de recibir las facturas en soporte papel, mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente Dinahosting S.L.

### **5.2. Desistimiento**

La persona contratante, que tenga la condición de consumidor de conformidad con la legislación vigente, puede desistir de la contratación realizada sin necesidad de justificación en el plazo de catorce días naturales contados a partir del día de celebración del contrato. Para ejercer el derecho de desistimiento, la persona contratante deberá notificar su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca a: Dinahosting S.L., en sito Rúa das Salvadas, 41, Bajo – 15705 Santiago de Compostela (A Coruña) o en [info@dinahosting.com](mailto:info@dinahosting.com), indicando que desiste del contrato y proporcionando los siguientes datos: referencia y fecha del pedido, servicio del que desiste, nombre y apellidos de la persona contratante, y su domicilio. Asimismo, podrá utilizar el [formulario](#) habilitado o el [modelo](#) previsto en la normativa vigente sobre defensa de consumidores y usuarios. En caso de presentarse el desistimiento en papel deberá ir debidamente firmado por la persona contratante. Para cumplir con el plazo, basta con que la notificación sea enviada antes de que venza el mismo.

En caso de ejercitarse el desistimiento, Dinahosting devolverá todos los pagos recibidos, incluidos –en su caso- los gastos de entrega (excepción hecha de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrece Dinahosting), sin ninguna demora indebida, salvo los costes de alta e implementación si el hardware ha sido efectivamente enviado e instalado en el CPD de Dinahosting puesto que ha existido un servicio efectivo prestado por un técnico de Dinahosting. Dicho reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial. La persona contratante no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. Si la persona contratante hubiese solicitado que la prestación de servicios comenzase durante el período de desistimiento, deberá abonar un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. Si el servicio se hubiese ejecutado por completo no podrá ejercitarse el desistimiento.

La persona contratante debe asumir el coste directo de devolución de los bienes; el servidor en housing nunca fue comprado a Dinahosting sino que es propiedad exclusiva de la persona contratante. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente

–como máximo- a la misma cantidad que pagó para que los bienes fueran entregados a Dinahosting (ver cláusula 5.4.).

### **5.3. Responsabilidades**

#### **5.3.1. Contenidos**

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

#### **5.3.2. Buen uso del servicio**

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

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

#### **5.3.3. Devoluciones bancarias**

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

carácter inmediato a compensar el mismo con el saldo disponible de la persona contratante.

#### **5.3.4. Guardia y custodia de claves de acceso**

La persona contratante será la única responsable del mantenimiento y creación de sus propias copias de seguridad sobre los contenidos y toda la información que aloje en el servicio. Asimismo, la persona contratante será responsable de la seguridad y confidencialidad de las claves con las que accede a su área privada para realizar la administración del servicio y solicitar cambios en el mismo debiendo guardarlas en lugar seguro con el fin de impedir el acceso a terceros no autorizados.

#### **5.3.5. Diligencia debida**

La persona contratante se responsabiliza de realizar todas las actuaciones que le sean requeridas con la diligencia debida para que el servicio pueda ser prestado correctamente. Con carácter especial, la persona contratante debe ser diligente en lo que se refiere a la renovación del servicio. También se exige a la persona contratante una diligencia especial en el envío, etiquetado y todo lo que tenga que ver con la entrega del servidor para que la operación finalice sin incidencias.

### **5.4. Acceso a las instalaciones**

El acceso de la persona contratante, o de las personas designadas por ésta, a las instalaciones donde se ubica el equipo deberá autorizarse previamente por Dinahosting. En la solicitud de acceso deberá identificarse la persona o personas que vayan a acceder, proporcionando los datos identificativos que le sean solicitados, la fecha y la hora de acceso. Las personas que accedan a las instalaciones se comprometen a acatar los protocolos y procedimientos de seguridad establecidos. Este acceso únicamente podrá realizarse ante la permanente supervisión del personal autorizado de Dinahosting e implica la aplicación de la cláusula de "servicio de intervenciones técnicas o manos remotas" de las presentes Condiciones. Solo podrá accederse a las instalaciones tras haber obtenido la preceptiva autorización de Dinahosting y haber superado los controles de seguridad existentes.

### **5.5. Entrega del equipo**

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

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

La persona contratante deberá detallar exactamente el material que envía, bien en la propia solicitud inicial realizada a través de Internet, bien en un correo electrónico posterior. Una vez recibido el equipo, Dinahosting enviará por correo electrónico una foto del mismo junto con una hoja de conformidad que, en principio y salvo errores de la persona contratante, será exactamente lo que ésta haya indicado. Esta hoja de conformidad y la foto irá firmada por Dinahosting y deberá ser devuelta firmada por la persona contratante. Es a partir de ese momento cuando Dinahosting genera la factura efectiva que deriva de la hoja de pedido en caso de que no exista ninguna modificación.

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

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

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

## 5.6. Retirada del equipo

Finalizado el servicio por cualquier causa, la persona contratante se compromete a apagar el equipo en el plazo máximo de 24 horas, y a retirar el equipo de las instalaciones dentro de los 7 días siguientes a la finalización del servicio. Para retirar el equipo, la persona contratante deberá solicitar el acceso a las instalaciones de conformidad con la cláusula 5.4 de las presentes Condiciones.

El incumplimiento de los plazos descritos en esta cláusula, facultará a Dinahosting a apagar y retirar el equipo de la persona contratante directamente, repercutiendo los costes y gastos generados –como consumo eléctrico, de red y almacenamiento–, en la persona contratante quién asume su abono en el plazo máximo de catorce días desde la recepción de la factura.

Por cada semana, o parte de la misma, que la persona contratante incumpla la obligación de retirada del equipo, deberá abonar a Dinahosting unos daños por importe igual al doble del coste semanal, o parte proporcional, del Servicio. En caso de no haberse retirado los equipos en el plazo no prorrogable de un mes, se considerará que la persona contratante renuncia a la propiedad del mismo, y Dinahosting podrá disponer libremente del equipo, lo que implicará la destrucción de la información contenida en el mismo.

La persona contratante podrá retirar el equipo si se encuentra al corriente de pago tanto del Servicio como de los costes, daños y gastos que pudieran generarse en ejecución de la presente cláusula

## 5.7. Programa de puntos

Dinahosting entrega la cantidad de un (1) punto por cada cincuenta (50) euros, impuestos no incluidos, desembolsados mediante la contratación de productos y/o servicios en [dinahosting.com](http://dinahosting.com). Cada punto obtenido equivale a un euro. Los puntos acumulados únicamente pueden utilizarse para la adquisición de nuevos productos y/o servicios en Dinahosting y se aplican descontándose del importe de la compra resultante. Los puntos en ningún caso se transforman en dinero en efectivo para su reembolso a la persona contratante. Los puntos obtenidos se reflejan en el saldo de la persona contratante el primer día laborable del trimestre del año natural, siguiente a su obtención. Es decir, el primer día laborable de enero, abril, julio u octubre; y caducan a los tres años de su obtención. Si la contratación que justifica la obtención de los puntos, se resuelve o anula con posterioridad por cualquier causa, se detraen los puntos percibidos, en su caso, del saldo de la persona contratante.

## 6. Protección de datos personales

La contratación del servicio regulado en las presentes Condiciones determina la autorización expresa de Dinahosting SL, en calidad de encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de la persona contratante, responsable del tratamiento, los datos necesarios para la prestación del servicio. El servicio contratado se describe en la cláusula segunda de las presentes Condiciones y podrá incluir -en función de las acciones solicitadas por el responsable- las siguientes categorías de tratamientos: el acceso, el almacenamiento, la copia de seguridad, la interconexión o comunicación, y el borrado al finalizar el servicio; registrándose su ejecución en el correspondiente registro de tratamientos.

Dinahosting, y cualquier persona que actúe 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. Dinahosting informará inmediatamente a la persona contratante si, en su opinión, una instrucción infringe la normativa sobre protección de datos.

Dinahosting garantiza que las personas autorizadas para tratar datos personales se han comprometido, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que han sido debidamente informadas, así como que conocen sus funciones y obligaciones en esta materia. Asimismo, se comprometen a tratar los datos personales objeto de tratamiento sólo para la finalidad objeto de este encargo, esto es, la prestación del servicio contratado. El deber de secreto respecto de los datos tratados en los servicios subsistirá aún después de finalizar la relación con la persona contratante.

Dinahosting no comunicará ni permitirá el acceso a los datos tratados a ningún tercero, salvo que sea necesario para la prestación de los servicios contratados o que la comunicación venga impuesta por una norma con rango de Ley. Si Dinahosting debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, de conformidad con la legislación aplicable, informará al responsable de esta obligación legal de manera previa, salvo que la antedicha legislación lo prohíba por razones importantes de interés público.

La persona contratante autoriza expresamente y con carácter general a Dinahosting a recurrir a otros encargados (en adelante, subcontratistas) para la correcta prestación de los servicios contratados. Las entidades subcontratadas se identifican en todo momento en el sitio web, así como en las Condiciones Generales de Contratación del correspondiente servicio, en su caso. En caso de que Dinahosting subcontrate a otras entidades para la prestación, de parte o la totalidad, del servicio informará a la persona contratante de cualquier cambio o sustitución, con quince días de antelación como mínimo, de forma que la persona contratante pueda resolver el contrato antes de que se produzca el cambio o sustitución efectiva, manifestando de este modo su oposición al cambio. En caso de que Dinahosting recurra a algún subcontratista para llevar a cabo determinadas actividades de

tratamiento por cuenta de la persona contratante, impondrá a dicho subcontratista, mediante el correspondiente contrato o acto jurídico con idénticos efectos vinculantes, las mismas obligaciones de confidencialidad y de protección de datos que las estipuladas en las presentes Condiciones generales, de forma que el subcontratista se comprometa al cumplimiento de las instrucciones del responsable y a la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones de la normativa vigente sobre protección de datos. Todos los servidores de Dinahosting se ubican en Madrid, proporcionando el servicio de Centro de Proceso de Datos, Aire Networks del Mediterráneo SLU, empresa certificada en ISO 27001.

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

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

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

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

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

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

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

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

para la prestación del servicio contratado se requiriera de una medida adicional no comunicada a Dinahosting o no contratada tras ofrecerle dicha opción a la persona contratante, Dinahosting quedará eximida de cualquier tipo de responsabilidad por la falta de implantación de las medidas de seguridad exigidas por la normativa sobre protección de datos.

La duración del tratamiento es la indicada en la solicitud de contratación del servicio -condiciones particulares-. Finalizado el servicio, Dinahosting, a elección del responsable, suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos conforme a la legislación aplicable o pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la persona contratante. El responsable optará por la devolución de los datos si retira los servidores del CPD dentro del plazo de los siete días naturales siguientes a la caducidad o baja del servicio. En caso contrario, el día siguiente a la finalización del plazo indicado, se entenderá que el responsable ha optado por el abandono de los equipos y la destrucción de los datos alojados en los mismos, pudiendo Dinahosting proceder a su eliminación, la cual se producirá en un plazo no superior a un mes desde la caducidad del servicio. La destrucción de la información se realizará sin necesidad de emitir comunicación formal o certificación alguna en la que se manifieste que la misma ha sido llevada a cabo.

Dinahosting pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en estas Condiciones, así como para la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de la persona contratante o de otro auditor autorizado por el responsable.

Si la persona contratante decide tratar datos de carácter personal en los servicios contratados a Dinahosting deberá informar a Dinahosting sobre el tipo de datos y la categoría de interesados afectados, así como notificar cualquier cambio en los datos anteriores. En el caso de que la persona contratante incumpliera esta obligación, responderá de las sanciones que fueran impuestas a Dinahosting por tal motivo.

Corresponde a la persona contratante, o al responsable del tratamiento por cuya cuenta actúe, realizar un tratamiento leal y lícito de los datos personales que traten, debiendo informar a los interesados en el momento de la recogida de sus datos sobre los extremos previstos en la normativa sobre protección de datos. Asimismo, la persona contratante, o al responsable del tratamiento por cuya cuenta actúe, deberán adoptar, aplicar y/o configurar todas aquellas medidas organizativas y técnicas que resulten necesarias para cumplir con sus obligaciones en materia de protección de datos, velando de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento de la misma. Del mismo modo, deberán proporcionar a Dinahosting la información necesaria para la correcta prestación del servicio.

## **7. Comunicaciones**

Dinahosting y la persona contratante acuerdan comunicarse y notificarse todas las incidencias que se produzcan a lo largo de la vigencia del contrato, preferentemente y previo a cualquier otra vía de comunicación, mediante correo electrónico. El correo de Dinahosting para estas comunicaciones será [info@dinahosting.com](mailto:info@dinahosting.com) y el de la persona contratante será el facilitado en el formulario de alta como usuario de Dinahosting en [dinahosting.com](http://dinahosting.com). La persona contratante se compromete a tener operativo este correo electrónico y a modificarlo desde su área privada si fuese necesario para continuar recibiendo las comunicaciones. En todo caso, si sucediese cualquier problema urgente o fallo en la anterior comunicación, las comunicaciones se realizarán mediante teléfono, fax, correo postal, mensajería o cualquier otro sistema adecuado al fin que se persiga. Sin embargo, la vía de comunicación preferente es la del correo electrónico, quedando exenta Dinahosting de todo tipo de responsabilidad que se pueda derivar por la falta de consulta o error en el correo electrónico facilitado por la persona contratante. Cada una de las partes será responsable de la guarda y custodia de las copias de las comunicaciones que se realicen.

## **8. Derechos de autor y marca**

Dinahosting® es una marca registrada. Queda prohibida la utilización ajena por cualquier medio de la marca de Dinahosting, que incluye tanto el nombre como el logotipo, salvo consentimiento expreso de Dinahosting. Quedan reservados todos los derechos. Además, el sitio web de Dinahosting -los contenidos propios, la programación y el diseño del sitio web- se encuentra plenamente protegido por los derechos de autor, quedando expresamente prohibida toda reproducción, comunicación, distribución y transformación de los referidos elementos protegidos salvo consentimiento expreso de Dinahosting. La persona contratante es la única responsable de los contenidos que aloja en su servidor y por tanto es el titular o tiene los derechos suficientes con respecto a las posibles patentes y derechos de propiedad intelectual que contenga alojados en el mismo. Si Dinahosting recibe una reclamación será la persona contratante quien asuma todas y cada una de las consecuencias derivadas de la misma.

## **9. Duración**

El presente contrato de prestación de servicio tendrá la duración que la persona contratante solicite en función de los períodos especificados para cada tipo de servicio en el sitio web [dinahosting.com](http://dinahosting.com). La caducidad del servicio base determinará la de los servicios adicionales asociados al mismo.

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

## 10. Resolución

Dinahosting y la persona contratante podrán dar por resuelto el presente contrato por cualquiera de las causas que se establezcan en las leyes y en particular por el incumplimiento de las presentes Condiciones Generales. También cabe la resolución sin alegar causa alguna, con un preaviso de quince días naturales. En ambos casos, si resuelve la persona contratante, deberá enviar un correo electrónico a [comercial@dinahosting.com](mailto:comercial@dinahosting.com) solicitando la baja del servicio o contrato. En caso de resolución sin alegar causa, si quien resuelve es Dinahosting, se devolverá a la persona contratante el importe correspondiente a la parte proporcional de servicio no disfrutado. En cambio, si la resolución sin alegar causa se ejercita por la persona contratante, no se generará derecho a devolución alguna.

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

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

## 11. Cesión

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

## 12. Jurisdicción y ley aplicable

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la legislación española. Específicamente están sujetas a lo dispuesto en las siguientes normas: Ley 7/1988 de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de Contratación; Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; Reglamento general de protección de datos y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; Ley 7/1996, de 15 de Enero de Ordenación del Comercio Minorista; y Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, entre otras; así como a cualquier otra norma que las desarrolle, modifique o sustituya. Por otro lado, a la persona contratante del servicio objeto de las presentes condiciones, le serán de aplicación las “Condiciones Generales de uso del sitio web de Dinahosting, S.L. [dinahosting.com](http://dinahosting.com)”, así como con carácter más específico, las “Condiciones Generales de contratación de la prestación del servicio de servidores dedicados, servidores realcloud, servidores privados virtuales y servidores de juegos de Dinahosting, S.L.” y las “Condiciones Generales de Contratación del Servicio de Backup de Dinahosting, S.L.” en lo referente a servidores no administrados para todo lo no indicado expresamente en las presentes condiciones y siempre y cuando no las contradigan. Asimismo los servicios adicionales que puedan llevar aparejados los servicios objeto de las presentes condiciones, tal y como se señale en cada momento en [dinahosting.com](http://dinahosting.com), se regirán por sus condiciones específicas o

por lo que, en su momento se indique en las posibilidades del formulario de pedido del sitio web.

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

### **13. Miscelánea**

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

#### **Acuerdo de nivel de servicio (SLA)**

##### **Ámbito de aplicación**

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

##### **Prestación de servicio**

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

##### **Contacto**

Dinahosting proporciona a su cliente un contacto permanente con el soporte técnico y comercial de Dinahosting, bien a través de teléfono 900.854.000, bien a través de correo electrónico: soporte@dinahosting.com.

En caso de que el cliente identifique una incidencia podrá contactar con el soporte Dinahosting las 24 horas del día, 365 días al año.

##### **Tipología de Incidencias**

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

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

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

##### **Excepciones**

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

- Esté causada directamente por la actividad del cliente.

- Realización de tareas de mantenimiento para lo cual se avisará al cliente con antelación y mantenimiento de emergencia preferentemente vía correo electrónico.
- Todas aquellas que figuran en las condiciones generales de la prestación del servicio de housing de Dinahosting.

### Anexo I

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

I.- **PACK HOUSING Y CARACTERÍSTICAS QUE INCLUYE POR DEFECTO:** cada pack incluye por defecto 5 amperios de electricidad, 1 Gbps por U, toma KVM y 27 IPs. El coste de cada pack es de NOVECIENTOS NOVENTA EUROS (990€) al mes. Al margen del precio del servicio, el coste del alta e implementación de las U es de NOVENTA Y NUEVE EUROS (99 €) por cada U, salvo que el período de contratación sea anual en cuyo caso no se repercutirá dicho coste en la contratación del servicio.

II.- **ELECTRICIDAD ADICIONAL:** Tendrá un coste de NOVENTA Y NUEVE (99 €) mensuales por cada (1) amperio adicional. En caso de superarse el consumo incluido por defecto, se cobrará siempre el siguiente tramo de un (1) amperio a un coste de NOVENTA Y NUEVE (99 €) mensuales independientemente de que no consuma toda esa energía en su totalidad.

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

IV.- **CONEXIÓN MMR:** Cada conexión MMR tiene un coste mensual de SETENTA Y OCHO EUROS CON NOVENTA Y NUEVE CÉNTIMOS DE EUROS (78,99 €/mes).

V.- **IP ADICIONAL:** El coste de cada IP adicional es de NUEVE EUROS CON NOVENTA CÉNTIMOS DE EUROS (9,90 €) al mes.

VII.- **MANOS REMOTAS o INTERVENCIONES TÉCNICAS:** El coste se establece en función del horario y el tiempo que dure la intervención. En horario laboral, de 7 a.m. a 22 p.m. horas de lunes a viernes, excepto festivos (nacionales, autonómicos y locales):

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

- SESENTA (60) minutos: SESENTA EUROS (60 €).

En cualquier otra franja horaria que no sea la anterior: SESENTA (60) minutos, CIENTO VEINTE EUROS (120 €), con un mínimo de 2 horas de intervención.

Los costes indicados implican la intervención de un único técnico de Dinahosting, que como máximo podrá acompañar a dos (2) técnicos del cliente. En caso de necesitarse la intervención de más técnicos deberá multiplicarse el coste del servicio de intervenciones técnicas por cuantos técnicos de Dinahosting sea necesario que intervengan o acompañen al cliente.

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