Condiciones Generales de Cloud Hosting sobre NVME

Mediante este documento se establecen las Condiciones Generales de Contratación aplicables a la prestación del servicio de Cloud Hosting sobre NVME (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, Tomo 2.514, folio 194, hoja nº C-27.529, a las personas físicas y/o jurídicas (en adelante, persona contratante) que manifiesten su voluntad de contratar los servicios regulados en las presentes condiciones mediante la solicitud realizada por medios electrónicos, concretamente vía internet, en el sitio web dinahosting.com, titularidad de Dinahosting.

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

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

Asimismo, las presentes Condiciones Generales se reiteran junto con un resumen de la solicitud específica -modalidad y configuración contratada, 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 quela 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.

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

Dinahosting, al momento de producirse la contratación y en un plazo no superior a las veinticuatro horas envía a la dirección de correo electrónico, que la persona contratante ha especificado en el formulario de registro de usuario como vía principal de contacto, hoja de pedido o factura justificativa con descripción del servicio contratado, coste -con desglose de impuestos si resultaran de aplicación- y período por el que se contrata. El envío de la factura justificativa implica la confirmación de se ha producido la contratación efectiva. Asimismo, 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 o telefónicamente en el número 900 854 000.

Cualquier reclamación que se estime pertinente podrá por escrito mediante correo electrónico dirigido a reclamaciones@dinahosting.com. El Servicio acusará recibo de la reclamación presentada mediante la remisión del pertinente justificante –con la correspondiente clave identificativa- a la dirección de correo electrónico que deberá proporcionarse al Servicio de Atención al Cliente para tramitar la reclamación. Tras recibir una solicitud o reclamación por cualquier de los medios indicados en el párrafo anterior, Dinahosting analizará el caso planteado por el usuario y le proporcionará una respuesta en el plazo máximo de un mes.
La contratación de los servicios de Dinahosting implica necesariamente la aceptación de su Política de Privacidad y de las Condiciones Generales de acceso y uso del sitio web dinahosting.com, consintiéndose el tratamiento de los datos en los términos descritos en ambos textos legales.

2. Objeto
El servicio de Cloud Hosting sobre NVME (en lo sucesivo, Cloud Hosting) implica que Dinahosting alquila a la persona contratante un servidor virtual con recursos escalables a cambio de una remuneración cierta en función de las Condiciones que a continuación se establecen (en adelante, el Servicio o servicio base). El servicio incluye la instalación del servidor virtual en un servidor Intel con discos NVME y su conectividad a la red Internet, así como las demás características comunes y, en su caso, los servicios accesorios, que se detallan en las presentes Condiciones en función de las modalidades y configuraciones disponibles.
Dinahosting informa a la persona contratante que se reserva el derecho a sustituir en cualquier momento los servicios, equipos o recursos asignados a la persona contratante, siempre previo aviso a la persona contratante de estos cambios y siempre por unos servicios, equipos o recursos que reúnan las mismas o superiores características que los iniciales.

3. Modalidades
La persona contratante en el formulario de solicitud que se envía a través de Internet escogerá el servicio según la modalidad y la configuración concreta que desea contratar, así como el período de tiempo por el cual lo contrata. Esta solicitud unida a las presentes Condiciones Generales formaliza el contrato entre Dinahosting y la persona contratante.
El servicio Cloud Hosting consiste en un servicio de alojamiento a medida, caracterizado por la escalabilidad de sus recursos, que la persona contratante configura en función de los distintos parámetros disponibles y sus necesidades concretas en cada momento. La configuración de los recursos contratados puede modificarse por la persona contratante en cualquier momento a través de su Panel de Control, pudiendo aplicar la nueva configuración con carácter inmediato -en tiempo real- o bien en atención a reglas previamente programadas por la persona contratante. Del mismo modo, la persona contratante puede programar el encendido y/o apagado del servicio.
El servicio de Cloud Hosting**,** administrado o no administrado, tiene un cargo fijo en concepto de alta de dos euros *(2,42 € IVA incluido)* por servidor virtual, y un coste mensual variable en atención a la configuración y consumo de los recursos por la persona contratante. De este modo, mientras el servidor se encuentre apagado, no se facturará ningún importe correspondiente a vCPU/RAM o licencias de software, pero aquellos recursos que se encuentren permanentemente asignados al servicio, como es el espacio de disco, o aquellos que impliquen un coste mientras estén activados, como son el servicio de backup, se facturarán con independencia de su uso efectivo.
La facturación del consumo del servicio se realizará por tramos de una (1) hora, y se cobrará el primer día laborable del mes siguiente, salvo que la persona contratante tenga acumulados trescientos euros (*363 € IVA incluido*) de consumo en cuyo caso deberá realizarse un pago parcial conforme a la factura emitida por el consumo acumulado. Si la persona contratante no posee un método válido para el cobro de la factura, se le comunicará que dispone de cuarenta y ocho (48) horas para que abone el servicio ya consumido. En caso de no abonar este importe se procederá a interrumpir inmediatamente el servicio.
Las modalidades que ofrece Dinahosting para los servicios objeto de las presentes Condiciones Generales serán aquellas que consten en el Sitio Web en el momento de la solicitud, cuyas categorías básicas son las siguientes:
3.1. No Administrados
La persona contratante configurará el servicio a su medida en función de los distintos parámetros que para el servicio concreto de Cloud Hosting no administrado aparezcan en dinahosting.com y en las opciones concretas de su panel de control. En esta modalidad, la persona contratante es la única responsable de la administración y mantenimiento del servicio, el cual se caracteriza por integrar el servidor virtual en un servidor físico de modalidad no administrado. El servicio comparte el hardware del servidor físico pero funciona de forma autónoma al resto de servicios que en su caso se encuentren instalados en el servidor físico.
3.2. Administrados
La persona contratante configurará el servicio a su medida en función de los distintos parámetros que para el servicio concreto de Cloud Hosting administrado aparezcan en dinahosting.com y en las opciones concretas de su panel de control. En esta modalidad Dinahosting se encarga de actualizar y mantener operativo el Cloud Hosting administrado que, en este caso, incluye un gran paquete de software preinstalado. Esta modalidad se caracteriza por integrar el servicio en un servidor físico de modalidad administrado que a su vez aloja más de un servidor virtual. El servicio comparte comparte el hardware con el resto de servidores virtuales alojados en el servidor físico pero funciona de forma autónoma con respecto a los demás servidores

virtuales.

4. Características

4.1. Características generales y tarifas

Las características del servicio y las tarifas aplicables son las que en el momento de la contratación o renovación figuren expresa y públicamente en el sitio web de Dinahosting.

4.2. Recursos de sistema, capacidad de almacenamiento y restricciones técnicas y legales

Dentro de los límites de capacidad de almacenamiento seleccionada por la persona contratante, el número de sitios web y de nombres de dominio que se pueden alojar es ilimitado. La persona contratante puede escalar todos los recursos asignados al servicio, salvo el espacio de disco que encuentra su límite inferior en la capacidad efectivamente contratada. La persona contratante afirma que conoce perfectamente esos límites y sus necesidades.

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

En la modalidad Administrados, el servicio de correo incorpora diversas medidas para filtrar el spam. Entre otras, se basa en RBLS para bloquear los mensajes con base en la reputación del emisor, e identifica los mensajes como spam en atención a las reglas predefinidas por el proveedor de servicios de detección de correos masivos no solicitados. Los correos identificados como spam se trasladan directamente a la carpeta Junk de la cuenta de correo y permanecen en ella durante 30 días, para que el cliente pueda verificarlos. Transcurrido este plazo los mensajes son eliminados de forma permanente, por lo que es responsabilidad exclusiva de la persona contratante comprobar la legitimidad de los mensajes de la carpeta Junk (o spam) dentro del plazo habilitado. Asimismo, la persona contratante puede configurar reglas específicas para el filtrado del correo electrónico y establecer otro tipo de medidas antispam de forma unilateral. Dinahosting queda exonerada de cualquier responsabilidad derivada de la no entrega o el borrado de mensajes legítimos como consecuencia de la aplicación de estas medidas o las reglas de filtrado y medidas antispam establecidas por la persona contratante.

El tiempo máximo de disponibilidad de los mensajes almacenados en la carpeta Trash (o Papelera) del buzón de correo será de 15 días contados a partir del momento de su recepción. Los mensajes con una antigüedad superior a la indicada serán eliminados para mejorar la eficiencia y espacio del servidor de correo.

4.3. Gestión de IP

El servicio incluye tres IP fijas, una de ellas preconfigurada. Dinahosting 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. Dinahosting, previo aviso, podrá modificar las direcciones IP asignadas a la persona contratante con el fin de asegurar la continuidad y buena marcha del servicio.

4.4. Programas informáticos y seguridad

Dinahosting se compromete a instalar y configurar el software o programas informáticos según la modalidad efectivamente contratada. Dinahosting realiza copias de seguridad del servidor anfitrión por motivos de seguridad, con la exclusiva finalidad de restaurar todos los VPS en caso producirse un fallo en el servidor físico.

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

En la modalidad de Administrados, el Software será instalado y configurado por Dinahosting. Dinahosting realizará todas las actualizaciones necesarias en el software preinstalado -en ningún caso del software adicional instalado por la persona

contratante-. Este software preinstalado podrá ser sustituido por Dinahosting por software de funcionalidades y características similares o superiores. En esta modalidad, la persona contratante, da acceso completo a Dinahosting para realizar las intervenciones de mantenimiento, o de cualquier otro tipo, necesaria para la prestación y buena marcha del servicio. En caso de que la persona contratante necesite realizar cualquier tipo de cambio de configuración en el software instalado en el servidor, deberá solicitarlo al soporte técnico de Dinahosting, 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, Dinahosting actualizará permanentemente todas las vulnerabilidades que puedan ir surgiendo en el software preinstalado por Dinahosting, incluyendo diferentes programas de seguridad para neutralizar los ataques hackers más comunes, y aplicará las medidas de seguridad que considere oportunas, no haciéndose responsable por posibles ataques a la seguridad que no puedan ser detectados con los sistemas de seguridad en base al estado de la tecnología actual.

4.5. Seguridad de la Red

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

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

4.6. Conectividad

Dinahosting 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 Dinahosting limitar o no el ancho de banda sin que esta limitación pueda suponer en ningún caso un menoscabo en la velocidad que necesita la persona contratante para un buen funcionamiento de sus servicios.

4.7. Soporte técnico y monitorización

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

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

5. Servicios adicionales

Dinahosting 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. Los servicios adicionales únicamente podrán contratarse, y mantenerse operativos, en relación a un servicio base activo.

5.1. Copias de Seguridad o Backups

El servicio consiste en la ejecución de una copia de seguridad de la información deseada por la persona contratante. Estas copias estarán disponibles como máximo hasta un mes, es decir, la persona contratante puede solicitar la restauración de las copias del día/s deseado/s con el fin de restablecer la información hasta un máximo de treinta días de antigüedad mientras el servicio se encuentre activo. Dinahosting realizará las copias de seguridad según procedimientos técnicos internos que varían en cada caso, según el tipo de servidor, el sistema operativo y la modalidad contratada:

En la modalidad de Servidores Administrados, se realizará, bien, copia completa semanal de la estructura y ficheros correspondientes a cada hosting por separado, y copia incremental diaria de cada uno de ellos, o bien, una snapshot diario. Se entiende por copia incremental, la copia realizada únicamente a los ficheros que han cambiado tras la última copia de seguridad, y por copia completa, aquella que incluye la copia de todos los ficheros solicitados por la persona contratante. Se entiende por snapshot, la copia del contenido de los directorios del servicio en un momento determinado. Dinahosting realizará copias de seguridad del servicio administrado siempre y cuando se respeten los límites técnicos establecidos, entre otros, en relación al número máximo de ficheros permitidos. En caso que la copia de seguridad no pueda realizarse por estas causa se informará a la persona contratante. Dinahosting en ningún caso será responsable de la perdida de información o de la posible interrupción del sitio web de la persona contratante, ni de cualquier perjuicio derivado de la pérdida de estos datos o de la no realización de las copias de seguridad por las causas descritas en esta cláusula. Dinahosting no garantiza en ningún momento la reposición total de los datos debido a que el tiempo transcurrido entre la última copia y el borrado de los datos éstos han podido cambiar. La persona contratante es el único responsable de sus datos y tener por tanto las copias necesarias para su posible restauración en caso de pérdida. La persona contratante manifiesta que realizará por su cuenta y riesgo sus propias copias de seguridad para que, en caso de producirse una pérdida, pueda realizarse el proceso de recuperación de la información de forma correcta.

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

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

Dinahosting informa expresamente a la persona contratante que, salvo en el caso que se contraten específicamente como servicios adicionales, los servicios objeto de las presentes Condiciones Generales en ningún caso incluyen copias de seguridad o backups, siendo por tanto la persona contratante, si no solicita este servicio, el único responsable de la pérdida de datos o de cualquier programa alojado en el servidor. El servicio de Backup de Dinahosting se rige por sus Condiciones específicas.

5.2. Servicio de intervenciones técnicas

En relación con todos los servicios de la modalidad No Administrados y en los servicios de la modalidad Administrados en relación con los programas o actuaciones propias que la persona contratante realice en el servidor a mayores de los programas preinstalados y configurados por Dinahosting, se ponen a disposición de la persona contratante servicios técnicos avanzados en administración de sistemas con el fin de resolver problemas técnicos, instalación de programas realizadas por la persona contratante o configuración de los mismos. El coste de dichas intervenciones dependerá del tiempo que duren las mismas: treinta minutos, cuarenta y cinco euros *(54,45 € IVA incluido)*; sesenta minutos, sesenta euros *(72,60 € IVA incluido)*. En caso de consumirse menos de una hora pero más de media hora, se cobrará siempre el tramo superior ya que se ha sobrepasado la tarifa fijada para media hora de intervención técnica. En ningún caso llevarán un coste adicional las actuaciones en las que las incidencias sean debidas a problemas en el hardware de los equipos. Tampoco tendrán coste adicional las actuaciones técnicas realizadas en relación con los programas instalados y configurados por Dinahosting en la modalidad Administrados.

5.3. Panel de Control Dinahosting

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

5.4. Cortafuegos o firewal

El servicio adicional de cortafuegos de Dinahosting permite solicitar la configuración de hasta diez reglas personalizadas en el cortafuego central de Dinahosting con el fin de configurar los accesos a los diferentes servicios y redes como la persona contratante desee. La persona contratante podrá solicitar la configuración inicial de hasta diez reglas y solicitar hasta dos peticiones de cambio de configuración al mes. Posteriormente la persona contratante podrá solicitar tantos servicios de firewall

como necesite, en caso de que las diez reglas iniciales y las dos peticiones mensuales le resulten insuficientes.

5.5. Software de terceros

La persona contratante acepta y se compromete a respetar los acuerdos de licencia de los programas de software que adquiera, a través de Dinahosting, para su exclusiva instalación y uso en el Servicio. Asimismo, reconoce la titularidad de su fabricante y/o proveedor sobre todos los derechos de propiedad intelectual e industrial que puedan ostentar sobre dichos programas. La persona contratante debe tener presente que, con cada renovación de la licencia, acepta la versión vigente en dicho momento.

La persona contratante es responsable exclusiva del uso de la licencia contratada y de las claves asociadas a la misma, y asume cualesquiera daños, perjuicios y/o costes que pudieran derivarse como consecuencia de ello, incluido los derivados de cualquier tipo de incompatibilidad con otros programas.

La persona contratante deberá colaborar con Dinahosting, en el caso de que ésta sea requerida por el fabricante de las licencias de software utilizadas en el Servicio, para acreditar el uso autorizado de las mismas. Con tal fin, la persona contratante deberá facilitar de forma inmediata toda la información que se le solicite y facilitar el acceso a los dispositivos que ejecutan el software.

La persona contratante se compromete a mantener indemne a Dinahosting de cualquier reclamación asociada al uso del software sin la correspondiente licencia o un uso del mismo contrario a los términos de la licencia, y se compromete a responder de aquellas cantidades que el fabricante y/o proveedor determine que deben abonarse por estos conceptos.

La persona contratante se compromete a cesar en el uso de la licencia, y a eliminar cualquier información que posibilite su uso, al finalizar el periodo de contratación de la misma.

El servicio adicional de Paneles Plesk® de Dinahosting, 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. Este servicio solo está disponible en la modalidad no administrado e implica la aceptación de los términos de la correspondiente licencia por parte de la persona contratante. Las licencias están publicadas en el siguiente enlace: <https://www.plesk.com/legal/#eula>.

La contratación del servicio adicional de licencias Microsoft®, implica la aceptación de los términos de la licencia vigente en cada momento, que puede consultarse en todo momento en la siguiente dirección: <https://dinahosting.com/legal/condiciones-generales/eula-ms>. Este servicio únicamente se encuentra disponible para la modalidad no administrado.

5.6. Asesoría técnica

El servicio de Asesoría Técnica implica la ejecución de intervenciones técnicas especializadas, opera bajo presupuesto personalizado en función de las características de la intervención a realizar. El servicio dispone de quince días de garantía desde que se comunica la finalización de la auditoría a la persona contratante. La garantía quedará anulada en caso que la persona contratante realice alguna acción u omisión que determine la ineficacia de las acciones ejecutadas durante el servicio (a título ejemplificativo no limitativo, inhabilitación de medidas de seguridad o instalación de nuevo malware).

5.7. IP adicionales

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*).

5.8. Herramienta IA para Webmail

La persona contratante puede activar la herramienta de inteligencia artificial en la modalidad administrada del servicio, para obtener asistencia al resumir, redactar o responder a mensajes de correo electrónico a través del Webmail en relación a las direcciones de correo electrónico seleccionadas. Para activar el servicio, la persona contratante debe disponer de una cuenta de usuario de OpenAI Platform, y haber autorizado el tratamiento de sus datos y contenidos de conformidad con la política de privacidad y los términos de uso de dicho proveedor, las cuales se encuentran publicadas en los siguientes enlaces: <https://openai.com/es-ES/policies/privacy-policy> y <https://openai.com/es-ES/policies/privacy-policy>. La persona contratante debe cerciorarse de que cumple los requisitos establecidos por ambos textos legales, y que está conforme con estos, antes de activar la herramienta IA, ya que las condiciones, límites y restricciones de uso están definidos por las políticas de OpenAI L.L.C. (en adelante, el proveedor). La suspensión, bloqueo o cancelación de la cuenta de usuario OpenAI Platform determinará la desactivación e inoperatividad de la herramienta IA. Los datos de entrada indicados por la persona usuaria serán transferidos a la plataforma de OpenAI L.L.C, ubicada en San Francisco (EE.UU), para su procesamiento conforme a las instrucciones que ésta proporcione, siendo la ejecución del contrato y el consentimiento del usuario las bases legales para el tratamiento de la información. La persona contratante es responsable de obtener el consentimiento informado de las personas usuarias de la herramienta para el tratamiento de los datos y contenidos que se procesen a través de la misma, en atención a las políticas del proveedor y a la presente cláusula, y manifiesta haberlos obtenido con carácter previo a la activación del servicio.

6. Derechos y obligaciones de Dinahosting

6.1. Prestación de servicio

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

6.1.1. Instalación y conexión

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

6.1.2. Hardware

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

6.1.3. Programas informáticos o software

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

6.1.4. Soporte técnico

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

6.1.5. Actualizaciones

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

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

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

6.1.6. Recursos del sistema

Dinahosting se reserva el derecho de denegar la ejecución de determinadas acciones o archivos por parte de la persona contratante, y a denegar total o temporalmente el tráfico hacia el servidor contratado en caso de que en el mismo se realicen actuaciones que supongan graves problemas para la integridad y correcto funcionamiento de la red de 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 o plan concreto contratado pudiendo Dinahosting denegarle de antemano realizar determinadas acciones que supongan un uso abusivo en base al servicio contratado. Dinahosting indicará a la persona contratante que debe contratar un servicio superior en características que se adapte a sus necesidades.

En la modalidad Administrados, Dinahosting podrá requerir a la persona contratante la detención o limitación de la ejecución de ciertos programas o scripts que puedan causar problemas a los servicios proporcionados al servidor. Dinahosting ha establecido límites técnicos en el servicio de correo electrónico para garantizar la estabilidad del servidor cuya extralimitación determina que Dinahosting pueda proceder a la supresión de los excesos detectados. Con tal fin, se procederá a notificar a la persona contratante la necesidad de adoptar las medidas oportunas para corregir la situación. Si la persona contratante no

adoptase dichas medidas en el plazo indicado, Dinahosting eliminará los excesos debidamente notificados. Asimismo, Dinahosting notificará a la persona contratante en el momento en que el servidor esté al límite de recursos que debe cambiarse a un plan superior, contratar servicios adicionales, o tomar las medidas oportunas para evitar incidentes en los servicios instalados.

6.1.7. Interrupción del servicio

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

6.2. Responsabilidades

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

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

Dinahosting no será responsable de la no disponibilidad de servicio, de los errores, retrasos en el acceso, o cualquier anomalía que sea debida a problemas de conexión de la persona contratante -Dinahosting 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 servicio

La responsabilidad de Dinahosting se determina en función de la modalidad contratada:
En la modalidad de No Administrados, 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 o en hardware. La persona contratante es quien administra el servidor exclusivamente y las actuaciones que pueda realizar en el mismo son responsabilidad suya. En caso de necesitar ayuda la persona contratante podrá solicitar el servicio de intervenciones técnicas.
En la modalidad de Administrados, Dinahosting notificará los motivos de cualquier tipo de dificultad en el acceso web que la persona contratante aloje en el servidor, con el fin de que la persona contratante tome las medidas oportunas siempre y cuando estas incidencias no se refieran a la conectividad de Dinahosting, al hardware o a los servicios proporcionados a través de las licencias del Panel de Control.

6.2.3. 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 por 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 el abonado por la persona contratante en la cuantía proporcional al período en el que no disfrutará del servicio.

7. Derechos y obligaciones de la persona contratante

7.1. Pago

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

7.1.1. Importe

El coste base de este servicio será el especificado en el sitio web dinahosting.com en el apartado tarifas o precios relativos al

servicio contratado. Los importes indicados en el sitio web no incluyen los impuestos aplicables, salvo que el usuario manifieste que desea ver los precios con los impuestos aplicados mediante la selección de “SÍ” en el apartado “IMPUESTOS”. 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.

7.1.2. Formas de pago

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

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.

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

7.1.3. Plazo

Independientemente de la duración del servicio que inicialmente se contrate, la persona contratante debe realizar el pago simultáneamente a la solicitud 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.

7.1.4. 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.

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.

7.1.5. Facturación

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

7.2. Desistimiento

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

7.3. Responsabilidades

7.3.1. Contenidos

La persona contratante asume todas las responsabilidades por los contenidos alojados en su alojamiento 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, cuando sea posible, a suspender y/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.

7.3.2. Buen uso del servicio

La persona contratante está obligada a hacer un buen uso del servicio y por tanto a no utilizarlo de mala fe para cualquier práctica que esté prohibida por la ley o rechazada por los usos mercantiles. 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 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, o tenga constancia por cualquier medio de que se está realizando *spamming*, se adoptarán las medidas técnicas necesarias para evitar el envío (p.ej. modificar las contraseñas de los servicios afectados), y se comunicará a la persona contratante esta situación para que, con carácter inmediato, cese con estas malas prácticas y adopte las medidas necesarias para evitarlas. 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.

7.3.3. Devoluciones bancarias

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

7.3.4. Seguridad

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

7.3.5. Diligencia debida

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

La persona contratante es responsable de la veracidad de sus datos, comprometiéndose a proporcionar a Dinahosting datos de contacto exactos y veraces y que los mismos serán actualizados y corregidos siempre que sea necesario. Dinahosting pone a disposición de la persona contratante todos los medios para que pueda proceder a la modificación de sus datos. Se permite realizar esta modificación desde el área privada que tiene la persona contratante en dinahosting.com y a la que accede mediante las claves obtenidas al registrarse como usuario de Dinahosting; de ahí que la persona contratante deba ser especialmente diligente en la guardia y custodia de estas claves. Los accesos de la persona contratante, y sus usuarios autorizados, a los contenidos alojados en el Servicio utilizando herramientas externas a Dinahosting son responsabilidad exclusiva de la persona contratante.

7.4. Programa de puntos

Dinahosting entrega la cantidad de un punto por cada cincuenta euros, impuestos no aplicables, desembolsados mediante la contratación de productos y/o servicios en dinahosting.com. Cada punto obtenido equivale a un euro. Los puntos acumulados únicamente pueden utilizarse para la adquisición de nuevos productos y/o servicios en Dinahosting y se aplican descontándose del importe de la compra resultante. Los puntos en ningún caso se transforman en dinero en efectivo para su reembolso a la

persona contratante. Los puntos obtenidos se reflejan en el saldo de la persona contratante el primer día laborable del trimestre del año natural, siguiente a su obtención. Es decir, el primer día laborable de enero, abril, julio u octubre; y caducan a los tres años de su obtención. Si la contratación que justifica la obtención de los puntos, se resuelve o anula con posterioridad por cualquier causa, se detraen los puntos percibidos, en su caso, del saldo de la persona contratante.

8. Protección de datos personales

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

Dinahosting, y cualquier persona que actué bajo su autoridad, únicamente trataran los datos para prestar los servicios contratados en atención a las instrucciones documentadas que la persona contratante le proporcione, salvo que la legislación aplicable establezca lo contrario. Dinahosting informará inmediatamente a la persona contratante si, en su opinión, una instrucción infringe la normativa sobre protección de datos.

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

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

La persona contratante autoriza expresamente y con carácter general a Dinahosting a recurrir a otros encargados (en adelante, subcontratistas) para la correcta prestación de los servicios contratados. Las entidades subcontratadas se identifican en todo momento en el sitio web, así como en las Condiciones Generales de Contratación del correspondiente servicio, en su caso. En caso de que Dinahosting subcontrate a otras entidades para la prestación, de parte o la totalidad, del servicio informará a la persona contratante de cualquier cambio o sustitución, con quince días de antelación como mínimo, de forma que la persona contratante pueda resolver el contrato antes de que se produzca el cambio o sustitución efectiva, manifestando de este modo su oposición al cambio. En caso de que Dinahosting recurra a algún subcontratista para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta de la persona contratante, impondrá a dicho subcontratista, mediante el correspondiente contrato o acto jurídico con idénticos efectos vinculantes, las mismas obligaciones de confidencialidad y de protección de datos que las estipuladas en las presentes Condiciones generales, de forma que el subcontratista se comprometa al cumplimiento de las instrucciones del responsable y a la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones de la normativa vigente sobre protección de datos. Todos los servidores de Dinahosting se ubican en Madrid, proporcionando el servicio de Centro de Proceso de Datos, Interxion España SL, empresa certificada en ISO 27001.

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

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

Dinahosting ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar el nivel de seguridad adecuado al servicio contratado, y así evitar la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de la información alojada en el servicio, así como la comunicación o acceso no autorizados a la misma, garantizándose de este modo la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, así como la capacidad de restaurar la

disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico, incluyéndose en su caso la seudonimización y el cifrado de datos personales. Las medidas adoptadas garantizan que toda persona que actúe bajo la autoridad de Dinahosting y tenga acceso a datos personales solo pueda tratar dichos datos siguiendo instrucciones del responsable, salvo que esté obligada a ello en virtud de la legislación aplicable. Entre otras medidas, Dinahosting ha implementado las medidas de seguridad asociadas al nivel de seguridad medio de conformidad con el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, junto con el registro de intentos de acceso a los servicios y acciones realizadas en los mismos, además de permitir la aplicación y configuración de medidas de seguridad adicionales por parte del usuario, como son: la autenticación en dos pasos, el cifrado de las comunicaciones, la periodicidad del cambio obligatorio de contraseñas y la restricción de acceso basada en la ubicación.

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

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

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

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

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

La duración del tratamiento es la indicada en la solicitud de contratación del servicio -condiciones particulares-. Finalizado el servicio, Dinahosting, a elección del responsable, suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez concluya la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos conforme a la legislación aplicable o pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la persona contratante. El responsable optará por la devolución de los datos si descarga o migra la información a otro proveedor de servicios antes de la fecha de caducidad o baja del servicio. En caso contrario, el día siguiente a la finalización del plazo indicado, se entenderá que el responsable ha optado por la destrucción de los datos, y Dinahosting procederá al borrado de cualquier información alojada en sus servicios en un plazo no superior a un mes desde la caducidad del servicio. La descarga o migración de la información comportará el borrado total de los datos existentes en el servicio base y los servicios adicionales. 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.

9. Comunicaciones

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

10. 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.

11. Duración

El presente contrato de prestación de servicio tendrá la duración que la persona contratante solicite en función de los períodos especificados para cada tipo de servicio en atención a lo que se especifique en el sitio web 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. 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.

12. 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 desde la cuenta de correo electrónico asociada al usuario a comercial@dinahosting.com solicitando la baja del servicio o contrato. En caso de resolución sin alegar causa, si quien resuelve es Dinahosting, se devolverá a la persona contratante el importe correspondiente a la parte proporcional de servicio no disfrutado. En cambio, si la resolución sin alegar causa se ejercita por la persona contratante, no se generará derecho a devolución alguna.

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

En caso de incumplimiento por parte de Dinahosting, en función de lo especificado en las presentes Condiciones, la persona contratante podrá resolver el contrato con un preaviso de quince días, limitándose la responsabilidad de Dinahosting, en caso

de existir un incumplimiento culpable, a una responsabilidad objetiva que implica la devolución del importe abonado por la persona contratante proporcional al servicio no disfrutado.

13. 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.

14. Jurisdicción y ley aplicable

Las presentes Condiciones Generales se rigen por la legislación española. Específicamente están sujetas a lo dispuesto en las siguientes normas: Ley 7/1988 de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de Contratación; Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; 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” para todo lo no indicado expresamente en las presentes condiciones y siempre y cuando no las contradigan. Asimismo los servicios adicionales que puedan llevar aparejados los servicios objeto de las presentes condiciones, tal y como se señale en cada momento en dinahosting.com, se regirán por sus condiciones específicas o por lo que, en su momento se indique en las posibilidades del formulario de pedido del sitio web.

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

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. 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)

1. Ámbito de aplicación

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

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 al servicio de Cloud Hosting de Dinahosting, SL” de las que forma parte el presente documento.

3. Contacto

Dinahosting proporciona a su cliente un contacto permanente con el soporte técnico y comercial de Dinahosting, bien a través de teléfono 900854000, bien a través de 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.

4. 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.

• Incidencias de hardware/software en el servidor: Dinahosting asegura que un técnico cualificado estará disponible para responder a las incidencias del cliente en un tiempo máximo de dos (2) horas durante el horario de 9:00 h a 22:00 h de lunes a viernes y de cinco (5) horas en el resto de horarios, a contar a partir de que la incidencia es notificada por alguna de las vías señaladas anteriormente.

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

5. Excepciones

Los clientes no tendrán ninguna contraprestación por la posible inoperancia del servicio cuando:
• Esté causada directamente por la actividad del cliente.
• Responda a la realización de tareas de mantenimiento, para lo cual se avisará al cliente con antelación, y mantenimiento de emergencia, preferentemente vía email.
• Todas aquellas que figuran en las Condiciones Generales de la prestación del servicio de servidores de Dinahosting.