Condiciones Generales de Cloud Privada

Mediante este documento se establecen las Condiciones Generales de Contratación aplicables a la prestación del servicio de CLOUD PRIVADA (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 SC-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, obligaciones y derechos y, en general, de todas las condiciones en que se efectuará la prestación del servicio.

Asimismo, las presentes Condiciones Generales se reiteran junto con un resumen de la solicitud específica -plan específicamente contratado, titular, período por el que se contrata y coste con indicación de impuestos aplicables en cada caso- para su aceptación expresa por parte de la persona contratante -mediante un clic en "leo y acepto las Condiciones"- cada vez que se realiza una solicitud concreta de servicio a través del Sitio Web.

No es técnicamente posible 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 que se ha producido la contratación efectiva. Asimismo, la persona contratante dispondrá del 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 Panel de Control. 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

Por el presente contrato Dinahosting se compromete a alquilar a la persona contratante dos o más servidores dedicados, en modalidad no administrado, y a contratar en su nombre las licencias de software de virtualización del fabricante seleccionado, 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 y la conectividad de los servidores a la red Internet, así como las demás características y/o servicios accesorios que se detallan en las presentes Condiciones en función de los planes disponibles efectivamente contratados. El servidor es en todo caso propiedad de Dinahosting. Se informa a la persona contratante que no podrá acceder físicamente al servidor. Dinahosting además informa a la persona contratante que se reserva el derecho a sustituir en cualquier momento los servidores objeto de las presentes condiciones asignados a la persona contratante, siempre previo aviso a la persona contratante de estos cambios y siempre por un equipo o hardware que reúna las mismas o superiores características que el inicialmente asignado.

3. Planes

La persona contratante escogerá, en el formulario de solicitud que se envía a través de Internet, el plan del Servicio Cloud Privada, con sus características concretas y el período de tiempo por el cual lo contrata. Esta solicitud -Condiciones particulares- unida a las presentes Condiciones Generales formaliza el contrato entre Dinahosting y la persona contratante, siempre y cuando exista Disponibilidad (cláusula 4.5).
Los planes que ofrece Dinahosting para los servicios objeto de las presentes Condiciones Generales serán aquellos que consten en el Sitio Web en el momento de la solicitud. Dichos planes incluyen, para la contratación del alta del servicio, como mínimo: dos servidores dedicados, las licencias del software de virtualización correspondiente y la suscripción al servicio de soporte del fabricante de software en la modalidad seleccionada.
La renovación del servicio incluirá la renovación del alquiler de los servidores dedicados efectivamente contratados y, en caso que la persona contratante así lo seleccione, de la suscripción al servicio de soporte del fabricante de software en la modalidad seleccionada. Las licencias del software de virtualización se adquieren en propiedad y de forma indefinida con la contratación inicial del servicio de Cloud Privada por lo que no son susceptibles de renovación.

4. Características

4.1. Características generales y tarifas

Las características de cada uno de los servicios, la disponibilidad de los mismos y las tarifas aplicables serán las que en el momento de la contratación o renovación del servicio figuren expresa y públicamente en el sitio web de Dinahosting.
Existen distintos planes dentro de cada modalidad de servicio cuyas características y precios serán las que figuren en cada momento en el sitio web de Dinahosting en el apartado precios o tarifas.

4.2. Administración

El servicio Cloud Privada únicamente se ofrece en la modalidad no administrada. Por tanto, los servidores dedicados se administran directa, única y exclusivamente por la persona contratante. La persona contratante afirma tener conocimientos técnicos elevados y suficientes para su administración ya que esta modalidad incluye software preinstalado pero su configuración y gestión posterior es responsabilidad única y exclusiva de la persona contratante.
Cada servicio Cloud Privada tiene sus propios recursos, configurados por la personona contrante y contratados exclusivamente para dicho servicio, por lo que no podrán compartirse o utilizarse bajo otros servicios Cloud Privada contratados en Dinahosting.

4.3. Software de Virtualización

La persona contratante acepta y se compromete a cumplir lo establecido en los acuerdos de licencia de cada una de las aplicaciones que se instalen en sus servidores y que se incluyen en el servicio Cloud Privada.
En el caso de licencias de VMware, la persona contratante acepta las condiciones asociadas a la licencia, aplicables por referencia, disponibles en el siguiente enlace <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/downloads/eula/universal_eula.pdf>.

4.4. Soporte técnico

Dinahosting no prestará soporte funcional ni técnico sobre este software, correspondiendo el mismo al fabricante en atención al tipo de soporte contratado. La persona contratante acepta los términos y condiciciones aplicables al servicio de soporte técnico de VMware, aplicables por referencia, y disponibles en <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/support/vmware-support-terms-conditions.pdf>.
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 afirma tener conocimientos suficientes para administrar el Servidor No Administrados ya que Dinahosting no presta en ningún momento soporte sobre la administración del servidor dedicado ni sobre la utilización o instalación de software. Es decir, Dinahosting, en esta modalidad alquila el servidor dedicado 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.

4.4. Disponibilidad

La persona contratante realizará la solicitud y deberá esperar la confirmación de Dinahosting sobre la disponibilidad del servicio y su puesta a punto. El servicio estará disponible en la fecha o plazo indicado durante el proceso de contratación en el sitio web. Los plazos de entrega indicados en la web se cuentan en días hábiles, es decir, de lunes a viernes, excepto festivos. En el caso de que por causas ajenas a la voluntad de Dinahosting no sea posible entregar el servicio en la fecha o dentro del plazo indicado, se informará la persona contratante sobre el nuevo plazo o fecha de entrega para que manifieste su conformidad con el mismo o, en su caso, cancele el pedido. Dinahosting informa a la persona contratante que siempre deberá consultar la disponibilidad del servidor concreto que efectivamente desea contratar ya que pueden existir problemas de stock que impidan su entrega.

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

Dentro de los límites de capacidades de almacenamiento de cada plan, el número de máquinas virtuales que se pueden alojar es ilimitado. La persona contratante afirma que conoce perfectamente esos límites y sus necesidades. Dinahosting se reserva el derecho de establecer límites respecto del número de máquinas virtuales que puedan darse de alta y/o operar simultáneamente en el servicio.
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 dedicado para establecer redes “peer to peer” de intercambio de archivos (estilo Kazaa o Emule) y/o para realizar cualquier tipo de envío de correo masivo no solicitado (spamming).

4.6. Gestión de IP

El servicio incluye tres IP fijas, una de ellas preconfigurada. 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.

4.7. Instalación y configuración de software y seguridad

Dinahosting se compromete a instalar el software necesario en atención al plan efectivamente contratado.
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 servidor dedicado No Administrado, 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. La persona contratante asume así pues la configuración del software preinstalado así como su gestión futura en todo lo que se refiere a las actualizaciones necesarias. La persona contratante será el único responsable de cualquier problema de seguridad que pueda derivarse de la mala configuración e instalación del software del servidor. 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 el único responsable de la seguridad de su servidor dedicado.

4.8. 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.

4.9. 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. En cualquier caso, Dinahosting disminuirá el ancho de banda si considera que se está haciendo un uso abusivo del servicio.

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. Backup

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 la única 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

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.

5.3. Tráfico adicional y excesos de transferencia

Cuando la persona contratante exceda la transferencia mensual contratada en virtud del plan solicitado, los paquetes de transferencia se cobrarán al final de mes en base a los costes y tramos que figuren en cada momento en el Sitio Web.
No existe posibilidad de variar los paquetes de tráfico. En el caso de que el consumo mensual de tráfico de la persona contratante sea superior al inicialmente contratado por éste, automáticamente, al siguiente mes, se facturará ese tráfico suplementario en base a las tarifas que para estos servicios figuren en el Sitio Web. En el caso de que el consumo mensual de tráfico de la persona contratante sea inferior al contratado éste no podrá transferirse en ningún caso al mes siguiente. Dinahosting, podrá interrumpir el servicio en caso de falta de pago de los excesos transferencia y tráfico que hubiese consumido la persona contratante.

5.4. 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*).

6. Derechos y obligaciones de Dinahosting

6.1. Prestación de servicios

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

6.1.1. Instalación y conexión

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

6.1.2. Hardware

Gestionar materialmente los servidores 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. Software: instalación y actualizaciones

Dinahosting se compromete a instalar el software en virtud del plan efectivamente solicitado 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 las máquinas virtuales, ni los sitios web que la persona contratante desee alojar en estos -tal y como se señala en las presentes Condiciones-, ni es responsable de 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. La persona contratante será la única responsable de realizar la actualización del software instalado en el servicio Cloud Privada.

6.1.4. 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/los servidores contratado/s en caso de que en el/los mismo/s 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.

6.1.5. Cambio de plan

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

6.1.6. 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

Dinahosting no será responsable de la no disponibilidad o dificultades de acceso al servicio 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.

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 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 SL.

7.1.6. Excesos de transferencia y espacio

En caso de que la persona contratante supere la capacidad máxima de transferencia o supere la capacidad máxima de espacio, o ambas, en función de las características del servicio específico contratado, Dinahosting se lo hará saber y facturará el exceso consumido el mes siguiente al que este se hubiese producido, en virtud de las condiciones económicas expuestas en el apartado de tarifas o precios en el sitio web dinahosting.com. Dinahosting también indicará a la persona contratante la conveniencia de cambiar a un plan que se adapte completamente a sus necesidades. Dinahosting podrá interrumpir el servicio en caso de falta de pago de los excesos consumidos por la persona contratante. En el caso de que el consumo mensual de tráfico de la persona contratante sea inferior al contratado éste no podrá transferirse en ningún caso al mes siguiente.

7.2. Desistimiento

La persona contratante, que tenga la condición de consumidor o usuario de conformidad con la legislación vigente, puede desistir de la contratación de los servidores dedicados 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.

Las licencias de software de VMware y el servicio de soporte VMware no están sujetos a la posibilidad de desistimiento por parte de la persona contratante puesto que se suministra contenido digital que no se presta en soporte material, comenzando la ejecución del servicio con el consentimiento expreso del consumidor con pleno conocimiento de la pérdida de su derecho de desistimiento al contratar el servicio de Cloud Privada, de conformidad con las condiciones del fabricante recogidas en las cláusulas 4.3 y 4.4 de las presentes Condiciones.

7.3. Responsabilidades

7.3.1. Contenidos

La persona contratante asume todas las responsabilidades por los contenidos alojados en los servidores contratados, 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 aloja. 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 la única responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial iniciada por terceros perjudicados, asumiendo ésta 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 del servicio por parte de la persona contratante para el envío de correos masivos no solicitados (spamming) o cualquier otra actividad ilícita. Dinahosting recibe notificaciones desde distintas organizaciones imparciales que luchan contra el uso de este tipo de prácticas, 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, 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 del servicio por parte de la persona contratante.

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 Panel de Control y al software para realizar la administración del servicio y solicitar cambios en el mismo debiendo guardarlas en lugar seguro con el fin de impedir el acceso a terceros no autorizados. Los accesos de la persona contratante, y sus usuarios autorizados, a los contenidos alojados en el Servicio utilizando herramientas externas a Dinahosting son responsabilidad exclusiva de la persona contratante.

7.3.5. Diligencia debida

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

7.4. 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. 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.

La contratación del servicio de Cloud Privada implica la comunicación de los datos identificativos y de contacto del licenciatario, propietario de las licencias adquiridas al contratar el servicio Cloud Privado, al fabricante del software para la adquisición y activación de las correspondientes licencias, y para la correcta prestación del servicio de soporte técnico por parte del fabricante. La adquisición de las licencias VMware implica la aceptación expresa del Acuerdo de Procesamiento de Datos de VMware, aplicable por referencia, disponible en el siguiente enlace <https://www.vmware.com/content/dam/digitalmarketing/vmware/en/pdf/downloads/eula/vmware-data-processing-addendum.pdf>.

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 dentro del plazo de 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 la destrucción de los datos, y Dinahosting procederá al borrado de cualquier información alojada en los 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 info@dinahosting.com 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® y VMware® son marcas registradas. Queda prohibida la utilización ajena por cualquier medio de la marcas indicadas, incluyendo tanto el nombre como el logotipo, salvo consentimiento expreso del titular de la marca, Dinahosting o VMware. 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 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 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 SL, 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 Cloud Privada en dinahosting.com. El presente acuerdo garantiza al cliente el reembolso de parte de sus facturas en las ocasiones en que Dinahosting SL 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 del servicio Cloud Privada 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 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 dedicado 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.