

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LOS SERVICIOS

El objeto de estas Condiciones Generales de Servicio es definir los términos y condiciones que rigen la prestación y el uso de los Servicios de Comunicandoquesgerundio.

Este formulario de Condiciones Generales de Servicio, junto con las Condiciones Particulares de Servicio aplicables, así como todos los documentos a los que estas hagan referencia, constituyen un único contrato (en lo sucesivo, el «Contrato») entre Telecomunicaciones Gran Alacant S.L., con sede en Plaza de Castellón, 14, 03012 Alicante (en lo sucesivo, «Comunicandoquesgerundio»), y cualquier persona física o jurídica, consumidor o empresa, de derecho privado o público, que cree una Cuenta de Cliente en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio (en lo sucesivo, el «Cliente»). El Cliente y Comunicandoquesgerundio se denominarán individual o conjuntamente como la «Parte» o las «Partes», respectivamente.

Los términos con mayúscula inicial tienen el significado que se les atribuye en las presentes Condiciones Generales de Servicio.

1. SERVICIOS DE PEDIDOS

1.1. Cuenta de Cliente. El Cliente debe tener una Cuenta de Cliente válida para poder solicitar los Servicios de Comunicandoquesgerundio. El Cliente crea su Cuenta de Cliente en línea en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio. El Cliente facilitará toda la información requerida (dirección de correo electrónico, nombre, domicilio, datos bancarios, etc.), y se compromete a facilitar información correcta y actualizada durante toda la duración del Contrato. Cuando una persona que actúe en nombre y representación del Cliente cree y utilice una Cuenta de Cliente, dicha persona garantiza que tiene plenos poderes y facultades para representar, celebrar y ejecutar este Contrato en nombre del Cliente.

1.2. Activación de la cuenta. Antes de la activación de la Cuenta de Cliente, y en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho de verificar la exactitud de la información del Cliente y de solicitar al Cliente documentación justificativa. Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a no activar o desactivar la Cuenta de Cliente cuando sea incompleta, inexacta o fraudulenta cualquier información facilitada por el Cliente.

1.3. Pedidos. Una vez que Comunicandoquesgerundio haya activado la Cuenta de Cliente, el Cliente podrá realizar pedidos de Servicios.

Dependiendo de los Servicios, los Pedidos podrán realizarse a través del Sitio Web de Comunicandoquesgerundio o bien a través de medios como teléfono o correo electrónico. El Cliente es el único responsable de la administración de su Cuenta de Cliente y de las credenciales de autenticación asociadas (nombres de usuario, contraseñas, etc.). Se considerará que cualquier Pedido que se realice a través de la Cuenta del Cliente ha sido enviado por el Cliente y que será vinculante para este, aceptando así quedar obligado incondicionalmente por las Condiciones de Servicio. Las condiciones y los plazos para la prestación de los Servicios varían en función del Servicio solicitado. Algunos Servicios solo estarán disponibles tras la recepción por parte de Comunicandoquesgerundio del pago adelantado del Cliente correspondiente a los Servicios. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que las condiciones de entrega de los Servicios solicitados se ajusten a sus necesidades.

1.4. Cierre de la cuenta. El Cliente puede solicitar el cierre de su Cuenta de Cliente a través de la Interfaz de Administración del Cliente abriendo un tique de soporte. Una Cuenta de Cliente solo puede cerrarse una vez cancelados y pagados hasta su conclusión todos los Servicios asociados. En caso de inactividad de la Cuenta de Cliente durante más de 24 meses (por ejemplo, si no se utilizan Servicios asociados durante ese período), Comunicandoquesgerundio podrá decidir cerrarla. En tal caso, se informará al Cliente de la inactividad de su Cuenta de Cliente y se le invitará a volver a iniciar sesión en su Cuenta en los próximos 30 días. Si el Cliente no lo hace, la Cuenta se cerrará. Una vez cerrada la Cuenta del Cliente, esta no puede reactivarse y se eliminarán todos los datos asociados a dicha Cuenta del Cliente, con la excepción del

derecho de Comunicandoqueesgerundio a archivar determinados datos para poder cumplir con sus obligaciones legales y defender sus derechos de conformidad con la política.

2. SERVICIOS

2.1. Condiciones de Servicio aplicables. La prestación y el uso de los Servicios se rigen por estas Condiciones Generales de Servicio, las Condiciones Particulares de Servicio aplicables a los Servicios seleccionados, el Anexo «Acuerdo de Tratamiento de Datos» y cualquier otra condición a la que se haga referencia en las Condiciones Generales de Servicio y en las Condiciones Particulares de Servicio, como por ejemplo las Condiciones de Uso de Productos de Terceros, junto con cualquier otra información facilitada al Cliente tras el Pedido («Condiciones de Servicio»). El uso y/o la descarga de Productos de Terceros suministrados por Comunicandoqueesgerundio durante la prestación de los Servicios constituye la aceptación de las Condiciones de Uso de Productos de Terceros de conformidad con la Cláusula 3.11. Las Condiciones Particulares de Servicio y las Condiciones de Uso de Productos de Terceros complementan estas Condiciones Generales de Servicio. En caso de discrepancia, prevalecerán las Condiciones Particulares de Servicio, así como las Condiciones Generales de Servicio, sobre las Condiciones de Uso de Productos de Terceros. Las Condiciones de Servicio vigentes, que el Cliente debe leer detenidamente y comprender en su totalidad antes de iniciar la relación contractual con Comunicandoqueesgerundio, están también disponibles en el sitio web de Comunicandoqueesgerundio o se pueden enviar al Cliente previa solicitud al Soporte de Comunicandoqueesgerundio. Las Condiciones de Servicio pueden variar en función del país donde se encuentren localizados los Servicios y de las leyes locales que sean aplicables.

2.2. Información relacionada con los Servicios. Comunicandoqueesgerundio pone a disposición del Cliente, a través del Sitio Web de Comunicandoqueesgerundio, recursos en línea que permiten al Cliente informarse de las características de los Servicios ofrecidos. Estos recursos podrán incluir, en particular, a) información sobre diversas características, configuraciones, opciones e intervalos disponibles y b) documentación, guías técnicas y/o ejemplos (o casos de uso) en relación con los Servicios para una mejor comprensión y uso de los Servicios. El Cliente podrá obtener información adicional sobre los Servicios poniéndose en contacto con el Soporte de Comunicandoqueesgerundio según se indica en la cláusula «Soporte de Comunicandoqueesgerundio». En los casos en que Comunicandoqueesgerundio ofrezca Servicios que cumplan con normas conocidas o disposiciones específicas que se apliquen a determinadas actividades, Comunicandoqueesgerundio comunicará su ámbito de responsabilidad, así como las condiciones en las que esta cumple dichas normas o disposiciones.

2.3. Compromisos y obligaciones de Comunicandoqueesgerundio. Comunicandoqueesgerundio se compromete a ejercer la diligencia y competencia razonables durante la prestación de los Servicios de acuerdo con las características, condiciones y acuerdos de nivel de servicio indicados en el Contrato. En particular, Comunicandoqueesgerundio acuerda ejercer la diligencia y competencia razonables en el mantenimiento de un equipo competente encargado de asistir al Cliente y gestionar las Incidencias («Soporte de Comunicandoqueesgerundio») y en velar por la disponibilidad y seguridad de los Servicios de acuerdo con las condiciones y los niveles de desempeño aplicables.

2.4. Subcontratación. Con sujeción a las disposiciones del Anexo «Acuerdo de Tratamiento de Datos», Comunicandoqueesgerundio podrá subcontratar la totalidad o una parte de los Servicios a sus Entidades Afiliadas. Comunicandoqueesgerundio podrá prestar libremente los Servicios a través de Proveedores Terceros, sin necesidad de informar al Cliente o de obtener su aprobación previa. No obstante, salvo que las Condiciones Particulares de Servicio establezcan lo contrario, no se subcontratará fuera del Grupo de empresas de Comunicandoqueesgerundio ninguna prestación de los Servicios que implique el acceso al Contenido guardado por el Cliente. Comunicandoqueesgerundio continuará siendo en todos los casos el principal responsable por los actos de los Proveedores Terceros a los que pueda subcontratar para la prestación de los Servicios.

3. CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS

- 3.1. Cumplimiento de las Condiciones de Servicio.** El Cliente acuerda solicitar y utilizar los Servicios de conformidad con las Condiciones de Servicio vigentes. Los Servicios deben utilizarse de buena fe. En particular, el Cliente se compromete a cumplir estas Condiciones Generales de Servicio, las Condiciones Particulares de Servicio, el Acuerdo de Tratamiento de Datos y las Condiciones de Uso de Productos de Terceros aplicables, así como cualquier información comunicada al Cliente en el momento en que se realice el Pedido. Cuando se utilicen los Servicios en nombre de un tercero, o se autorice a un tercero para que utilice el Servicio, el Cliente se compromete a que, con anterioridad a cualquier uso del Servicio por parte de dicho tercero, comunicará las Condiciones de Servicio y obtendrá su aprobación de las mismas, y garantiza su cumplimiento por parte de dicho tercero.
- 3.2. Selección de los Servicios.** Antes de solicitar y utilizar los Servicios, el Cliente se familiarizará con todas las Condiciones de Servicio aplicables (en particular, las Condiciones Particulares de Servicio y las Condiciones de Uso de Productos de Terceros) y estudiará toda la documentación, configuración, opciones y gamas de servicios disponibles, con el fin de seleccionar los Servicios y características que se adapten a sus necesidades y a las de los terceros para quienes o en cuyo nombre se utilizarán los Servicios. En particular, el Cliente verificará que los Servicios se ajusten a los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades realizadas con los Servicios. Para obtener más información sobre los Servicios, el Cliente podrá ponerse en contacto con el Soporte de Comunicandoquesgerundio según se indica en la cláusula «Soporte de Comunicandoquesgerundio». Las condiciones y características de los Servicios se actualizan periódicamente. Es responsabilidad del Cliente prestar atención a estas actualizaciones, especialmente cuando realice un nuevo Pedido.
- 3.3. Conexión.** Para utilizar los Servicios, el Cliente deberá asegurarse de tener acceso a una conexión remota (como Internet o una red privada), de la que será el único responsable, asumiendo los costes de ello. Se informa al Cliente de que Internet presenta peligros técnicos y riesgos de seguridad que son ajenos a las medidas técnicas utilizadas por Comunicandoquesgerundio durante la prestación de los Servicios. Comunicandoquesgerundio no será responsable de los fallos de los proveedores de acceso a Internet u otras redes de transporte de datos de terceros (incluyendo, pero sin limitarse a ello, la falta de fiabilidad de las líneas de conexión, las fluctuaciones del ancho de banda, interrupciones de conexión, etc.), ni de las consecuencias de dichos fallos, en particular cuando causen una indisponibilidad o discontinuidad de los Servicios.
- 3.4. Medios de autenticación.** El Cliente es responsable de la gestión y confidencialidad de los medios de autenticación necesarios para conectarse a los Servicios y hacer uso de los mismos. El Cliente se asegurará de que los Usuarios conozcan y sigan las prácticas habituales para el mantenimiento de la confidencialidad de sus credenciales de autenticación. El Cliente es el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse de la pérdida, divulgación o uso fraudulento o ilícito de las credenciales de autenticación de los Usuarios. Comunicandoquesgerundio no tendrá ninguna responsabilidad al respecto. El Cliente se compromete a informar inmediatamente a Comunicandoquesgerundio de cualquier pérdida o divulgación de credenciales de autenticación y a modificarlas inmediatamente.
- 3.5. Contenidos.** Con la excepción de los elementos proporcionados por la propia Comunicandoquesgerundio, no gestionará los Contenidos ni accederá a los mismos para más fines que los necesarios para la prestación de los Servicios. Comunicandoquesgerundio no realizará ninguna operación de verificación, validación o actualización de dichos Contenidos. Asimismo, Comunicandoquesgerundio no realizará copias de seguridad específicas de Contenidos almacenados en relación con los Servicios salvo que se indique lo contrario en las Condiciones Particulares de dicho servicio. Por consiguiente, el Cliente será el único responsable de adoptar todas las medidas necesarias para la protección de sus datos contra riesgos de pérdidas o degradación, independientemente de su causa. El Cliente se asegurará de que los Contenidos sean legales y de que se utilicen de acuerdo con las normas sectoriales, leyes y reglamentos aplicables. Queda prohibido el

uso ilegal o fraudulento de Contenidos (como la distribución, publicación, almacenamiento o transmisión de contenidos sexualmente explícitos, obscenos, ofensivos, pedófilos, antisemitistas, racistas o de odio, o de materiales que inciten a crímenes contra la humanidad, actos de terrorismo, al odio o discriminación hacia las personas por razón de su género, religión, orientación o identidad sexual, o discapacidad) o el uso ilegal o abusivo de Contenidos (por ejemplo, el uso fraudulento de Contenidos o el uso de Contenidos que vulnere derechos de un tercero, como derechos de la personalidad, derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad intelectual) en el marco de aplicación de los Servicios, pudiendo causar la suspensión inmediata de la totalidad o de una parte de los Servicios por parte de Comunicandoqueesgerundio, la desactivación de la Cuenta del Cliente y/o la rescisión del Contrato a instancias de Comunicandoqueesgerundio, sin perjuicio de otros derechos y recursos que pueda tener Comunicandoqueesgerundio en virtud del Contrato o conforme a las leyes.

3.6. Cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias – Actividades prohibidas. El Cliente utilizará de manera razonable los Servicios y cumplirá todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Entre las acciones expresamente prohibidas se incluyen, sin ánimo de exhaustividad,

a) el uso abusivo, fraudulento o excesivo de los Servicios y recursos puestos a disposición del Cliente, en particular cualquier uso cuya naturaleza amenace la estabilidad y seguridad de los sistemas de Comunicandoqueesgerundio o que pueda causar una degradación de la prestación de los Servicios prestados a otros clientes de Comunicandoqueesgerundio.

b) las intrusiones o intentos de intrusión lanzados desde los Servicios (incluidos, entre otros, el escaneo, rastreo o *spoofing* de puertos, y, en términos más generales, los ataques a partes externas procedentes de recursos ofrecidos por Comunicandoqueesgerundio) excepto Pruebas de Penetración expresamente autorizadas por Comunicandoqueesgerundio de conformidad con estas Condiciones Generales de Servicio,

c) cualquier uso o intento de uso de correo no solicitado o cualquier otra técnica similar al envío masivo de correo no solicitado.

d) el uso de contenidos ilícitos o prohibidos según lo indicado en el apartado 3.5, «Contenidos».

En aras de la claridad, quedan estrictamente prohibidos la minería de criptomonedas, los ataques de denegación de servicio, el envío de correo no solicitado o cualquier otra actividad diseñada para, o capaz de, interrumpir, dañar o limitar la funcionalidad de cualquier Servicio. Esto no afecta al derecho del Cliente a utilizar protocolos de consenso como la «prueba de participación» para verificar transacciones en la cadena de bloques, siempre que dicho protocolo no esté sujeto a la restricción establecida en el anterior apartado a).

3.7. Suspensión de los Servicios. Comunicandoqueesgerundio se reserva el derecho a suspender la totalidad o una parte de los Servicios en caso de

a) un riesgo conocido para la estabilidad y/o seguridad de los sistemas o el entorno de Comunicandoqueesgerundio, para los Servicios y/o para los Contenidos de los Clientes

b) un mantenimiento programado

c) una solicitud emitida por una autoridad legal o por una autoridad judicial competente.

d) una notificación de un tercero de conformidad con las leyes aplicables.

e) incumplimiento por parte del Cliente de la totalidad o de una parte de las Condiciones de Servicio.

Dicha suspensión podrá producirse inmediatamente y sin previo aviso en caso de emergencia o necesidad, y particularmente en el caso de un evento como el descrito en los anteriores apartados a), c) o d), o en caso de uso ilícito o fraudulento de los Servicios, o uso que viole los derechos de un tercero y, en términos más generales, en caso de un uso que pueda generar la responsabilidad de Comunicandoquesgerundio.

Salvando los casos de solicitudes de una autoridad legal o de una autoridad judicial competente o de incumplimiento de las Condiciones de Servicio, Comunicandoquesgerundio procurará minimizar el impacto de la suspensión en el funcionamiento normal de los Servicios. Dichas suspensiones no liberarán en modo alguno al Cliente de su obligación de pagar la totalidad de los importes adeudados a Comunicandoquesgerundio en virtud del Contrato, que será sin perjuicio del derecho del Cliente previsto en la cláusula «Responsabilidad» cuando dichas suspensiones se deriven del incumplimiento de las obligaciones de Comunicandoquesgerundio.

Cuando dicha suspensión se derive del incumplimiento de las obligaciones del Cliente derivadas del Contrato, la suspensión se ejecutará sin perjuicio del derecho de Comunicandoquesgerundio a rescindir el Contrato de acuerdo con la cláusula «Duración, Renovación y Rescisión de los Servicios» y sin perjuicio de otros derechos y recursos legales de Comunicandoquesgerundio. Salvo en casos de rescisión o no renovación de los Servicios, la suspensión de los mismos no supondrá la supresión de los datos del Cliente. A menos que las suspensiones se deriven exclusivamente del incumplimiento de las obligaciones de Comunicandoquesgerundio, su duración no tendrá la consideración de indisponibilidad de los Servicios de conformidad con el acuerdo de nivel de servicio previsto en el Contrato.

3.8. Actualizaciones de los Servicios. Comunicandoquesgerundio podrá modificar los Servicios en cualquier momento, así como añadir, modificar o eliminar gamas, opciones o características de los Servicios y optimizar su rendimiento. Los Servicios se describen en línea en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio. Es responsabilidad del Cliente mantenerse al corriente de las actualizaciones de los Servicios que sean inmediatamente aplicables a los nuevos Pedidos. En relación con los Servicios que esté utilizando el Cliente, se le informará por correo electrónico o a través de su Interfaz de Administración de cualquier actualización significativa cuya naturaleza degrade dichos Servicios a una categoría inferior, al menos treinta (30) días naturales antes de su implementación. No obstante, las modificaciones en los Productos de Terceros y en casos urgentes (como riesgos de seguridad o actualizaciones para adaptarse a las disposiciones legales o reglamentarias) pueden dar lugar a modificaciones inmediatas de los Servicios. Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula «Estipulaciones Prevalentes», y sin perjuicio de los derechos otorgados en la cláusula 11.4, en caso de una actualización que degrade los Servicios existentes que esté utilizando el Cliente (eliminación de una funcionalidad, reducción del rendimiento, etc.), el Cliente podrá cancelar los Servicios en cuestión mediante carta certificada con acuse de recibo o a través de un formulario específico facilitado en su Interfaz de Administración, en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha en que se implemente la actualización respectiva.

3.9. Propiedad intelectual. Derechos de uso. Todos los elementos (software, Infraestructura, documentación, etc.) puestos a disposición del Cliente por Comunicandoquesgerundio durante la prestación de los Servicios y durante la vigencia del Contrato continuarán siendo propiedad exclusiva de Comunicandoquesgerundio o de los terceros que hayan otorgado los derechos para poder utilizarlos. Comunicandoquesgerundio otorga al Cliente una licencia no exclusiva para el uso de dichos elementos únicamente de conformidad con el presente Contrato y durante su vigencia. Con la excepción de los elementos antes mencionados puestos a disposición del Cliente por Comunicandoquesgerundio durante la prestación de los Servicios, el Cliente continuará siendo el único responsable de adquirir todas las autorizaciones y derechos de uso de los elementos y Contenidos (datos, software, aplicaciones, sistemas, sitios web, etc.) que utilice y con los que opere en relación con los Servicios. El Cliente y los Usuarios conservarán todos los derechos de propiedad intelectual sobre sus respectivos Contenidos, los cuales solamente serán utilizados por Comunicandoquesgerundio cuando sean necesarios para la prestación de los Servicios. Sin perjuicio

de las disposiciones legales imperativas que resulten aplicables, el Cliente no estará autorizado a descompilar, desmontar o realizar ingeniería inversa sobre el software, el código fuente y los algoritmos utilizados en relación con los Servicios.

3.10 Cumplimiento de las Sanciones.

3.10.1. El Cliente cumplirá en todo momento las Sanciones.

El Cliente declara y garantiza que:

- a) no es, ni ha sido anteriormente, una persona que haya sido designada por, objeto de, o sujeta a, Sanciones;
- b) no está bajo la titularidad o el control, ni actúa en nombre o representación, de una persona física o jurídica que haya sido designada por, objeto de, o sujeta a, Sanciones; y que
- c) los Servicios no se venderán, exportarán, desviarán ni transferirán de otro modo a personas físicas o jurídicas ubicadas en países o regiones sujetos a Sanciones globales o embargos comerciales, a los gobiernos de cualquiera de estos países o regiones, o a personas físicas o jurídicas que estén de otro modo afectadas por las leyes sobre Sanciones, o a personas físicas o jurídicas que estén directa o indirectamente involucradas en actos de terrorismo, o conectadas con el uso de armas de destrucción masiva o misiles; y que
- d) no utilizará, tratará, venderá, suministrará, transferirá o exportará, ni intermediará en el uso, la gestión, la venta, el suministro, la transferencia o la exportación de, los Servicios de una manera que infrinja las Sanciones.

3.10.2. El Cliente informará inmediatamente a Comunicandoquesgerundio si alguna de las declaraciones y garantías de esta cláusula dejara de ser correcta en cualquier aspecto en cualquier momento durante la vigencia de este Contrato.

3.10.3. Comunicandoquesgerundio no estará obligada a cumplir ninguna obligación de este Contrato cuando el cumplimiento de dicha obligación infrinja las Sanciones aplicables a Comunicandoquesgerundio o exponga a COMUNICANDOQUEESGERUNDIO al riesgo de una acción ejecución o de medidas punitivas o restrictivas o de otra acción adversa al amparo de Sanciones.

3.10.4. En el supuesto de que:

- a) el Cliente incumpla una disposición de esta cláusula;
- b) las declaraciones y/o garantías establecidas en esta cláusula dejen de ser correctas en cualquier aspecto en cualquier momento durante la vigencia de este Contrato; o de que
- c) resulte de aplicación la cláusula 3.10.3,

Comunicandoquesgerundio tendrá derecho a rescindir la totalidad o una parte de este Contrato mediante notificación por escrito al Cliente de acuerdo con las condiciones y con los efectos que Comunicandoquesgerundio especifique en dicha notificación por escrito. Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a rechazar los Pedidos enviados

a) desde países sujetos a Sanciones, o b) por ciudadanos de dichos países o personas sujetas a Sanciones.

3.11. Productos de Terceros. Sin perjuicio de los compromisos particulares asumidos en el ámbito de las Condiciones Particulares de Servicio aplicables, a) Comunicandoquesgerundio no será responsable por los Productos de Terceros que se ofrezcan en el ámbito de los Servicios que puedan contener errores técnicos, vulnerabilidades de seguridad, incompatibilidades o inestabilidades, y no ofrecerá ninguna garantía por los Productos de Terceros ofrecidos por Comunicandoquesgerundio al Cliente durante la prestación de los Servicios (incluida toda la información y los elementos relacionados como software, sistemas, aplicaciones, etc.), y b) el Cliente solo estará autorizado a utilizar los Productos de Terceros que le ofrezca Comunicandoquesgerundio de acuerdo con las condiciones del Contrato y, en particular, tendrá prohibido descompilar, acceder al código fuente, reinstalar los Productos de Terceros en cualquier otro software o sistema de infraestructura ofrecido al Cliente, excepto cuando estas operaciones estén imperativamente autorizadas por las leyes. El Cliente utiliza los Productos de Terceros por su cuenta y riesgo, de conformidad con estas Condiciones de Servicio, y es responsable

de garantizar que dichos Servicios se adapten a sus necesidades y a los fines para los que los utilice.

3.12. Continuidad y Reversibilidad de los Servicios. A menos que se disponga lo contrario en las Condiciones Particulares de Servicio, la rescisión de los Servicios por cualquier motivo (incluidos, sin ánimo de exhaustividad, la rescisión o no renovación del Contrato o los Servicios, el incumplimiento de las Condiciones de Servicio, etc.), así como determinadas operaciones de actualización o reinstalación de los Servicios, darán lugar automáticamente a la supresión irreversible de todo los Contenidos (incluyéndose aquí información, datos, archivos, sistemas, aplicaciones, sitios web y otros elementos) que el Cliente reproduzca, almacene, aloje, recoja, transmita, distribuya, publique y utilice u opere de manera más general en relación con los Servicios, incluida cualquier posible copia de seguridad. Antes de la rescisión o extinción de los Servicios, y antes de proceder con cualquier eliminación, actualización o reinstalación de los Servicios, el Cliente será el único responsable de realizar cualquier operación (como copias de seguridad, transferencias a una solución de terceros, Instantáneas, etc.) que sea necesaria para proteger sus propios Contenidos. A petición del Cliente, y con sujeción a lo establecido en la cláusula «Confidencialidad», Comunicandoquesgerundio proporcionará información técnica sobre los Servicios para facilitar las operaciones de reversibilidad y la recuperación de Contenidos del Cliente. Esta asistencia podrá generar cargos adicionales por el tiempo trabajado, de acuerdo con las condiciones económicas que figuren en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio o previa solicitud al Soporte de Comunicandoquesgerundio. Con todo, Comunicandoquesgerundio no procederá con ninguna operación de restitución o migración de Contenidos del Cliente. Estas operaciones son responsabilidad exclusiva del Cliente. Con la excepción de i) los datos que Comunicandoquesgerundio tenga que conservar de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables, ii) los datos personales establecidos en el Anexo «Acuerdo de Tratamiento de Datos» y iii) los datos necesarios para la defensa de sus derechos, Comunicandoquesgerundio no conservará una copia de los datos del Cliente tras la rescisión de los Servicios, a menos que las Partes acuerden lo contrario o se disponga otra cosa en las Condiciones Particulares de Servicio aplicables.

4. MEDIDAS PARA EVITAR EL ENVÍO DE CORREO NO SOLICITADO (SPAM) DESDE LA RED DE Comunicandoquesgerundio

4.1. Medidas de control del tráfico. Comunicandoquesgerundio implementa medidas técnicas destinadas a evitar el envío desde su Infraestructura de correos electrónicos fraudulentos y no solicitados (spam). Comunicandoquesgerundio controla el tráfico saliente del Servicio hacia el puerto 25 (servidor SMTP) en Internet, lo que implica controlar el tráfico mediante herramientas automáticas. El tráfico saliente mencionado en este párrafo será controlado por Comunicandoquesgerundio con un retraso de unos segundos, en lugar de filtrarlo o interceptarlo. Estas operaciones serán realizadas por Comunicandoquesgerundio simultáneamente y no, bajo ninguna circunstancia, directamente entre los Servicios e Internet. Comunicandoquesgerundio no realizará rastreos de correos electrónicos, ni modificará de ninguna forma los correos electrónicos enviados por el Cliente. Comunicandoquesgerundio no almacenará ninguna información durante estas operaciones aparte de los datos estadísticos. Comunicandoquesgerundio realizará la operación prevista en este apartado de forma regular y totalmente automatizada, sin ninguna intervención humana en el control del tráfico al puerto 25 (puerto SMTP).

4.2 Bloqueo de correos electrónicos identificados como spam. En caso de que Comunicandoquesgerundio identifique un correo electrónico como spam o se envíen correos electrónicos fraudulentos desde el servidor del Cliente, Comunicandoquesgerundio informará al Cliente por correo electrónico y bloqueará el puerto SMTP del Servidor.

4.3. Condiciones para el desbloqueo. El cliente puede solicitar el desbloqueo del puerto SMTP a través del área de tickets de soporte técnico. Cualquier correo electrónico nuevo identificado como spam implicará un nuevo bloqueo del puerto SMTP por parte de Comunicandoquesgerundio durante un período razonablemente mayor de tiempo. Tras el tercer bloqueo del puerto SMTP, Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a denegar cualquier otra solicitud de desbloqueo

del mismo.

- 4.4 Fecha.** Comunicandoquesgerundio no conserva ninguna copia de los correos electrónicos enviados desde el puerto SMTP del Servicio, incluso cuando se identifiquen como spam.

5. MITIGACIÓN (protección contra ataques DOS y DDoS)

- 5.1 Medidas de protección.** Comunicandoquesgerundio implementa medidas de protección contra los intentos de pirateo de tipo DOS y DDoS (denegación de servicio distribuido) cuando Comunicandoquesgerundio considera que estos ataques son lo suficientemente graves como para justificar dicha protección. Durante la implementación de dicha protección, Comunicandoquesgerundio hará todo lo razonablemente posible para garantizar que se mantenga el funcionamiento de los Servicios del Cliente durante todo el tiempo que dure un ataque DOS o DDoS. Estas medidas implican el control del tráfico enviado a los Servicios del Cliente desde fuera de la red de Comunicandoquesgerundio. El tráfico identificado como ilegítimo será rechazado por Comunicandoquesgerundio antes de llegar a la Infraestructura del Cliente, permitiendo así a los usuarios legítimos acceder a las aplicaciones ofrecidas por el Cliente a pesar del ataque.
- 5.2. Alcance de la protección.** Las medidas de protección descritas en este artículo no se aplicarán en caso de ataques como inyección SQL, fuerza bruta, abuso de vulnerabilidades de seguridad o ataques de similar naturaleza. Dado el carácter tan técnico de las medidas, la responsabilidad de Comunicandoquesgerundio se limitará a realizar esfuerzos razonables, por lo que es posible que las medidas de protección implementadas por Comunicandoquesgerundio no detecten determinadas agresiones. La Infraestructura y el Servicio podrían quedar temporalmente suspendidos y no disponibles. Dada la naturaleza de un posible ataque DOS o DDoS y su complejidad, Comunicandoquesgerundio podría implementar diferentes niveles de protección del tráfico para preservar su Infraestructura y los Servicios.
- 5.3. Detección del ataque.** La mitigación de un ataque DOS o DDoS solo se activa cuando Comunicandoquesgerundio detecte el ataque. Por lo tanto, hasta que se active la mitigación, el Servicio se enfrentará directamente al ataque, lo que podría causar la indisponibilidad temporal del Servicio. La mitigación se activa durante un período indefinido de tiempo y se desactiva automáticamente una vez finalizados el ataque y el tráfico ilegítimo. Durante el tiempo que esté activada la mitigación, Comunicandoquesgerundio no garantiza la accesibilidad de las aplicaciones del Cliente, pero procurará limitar el impacto de un ataque DOS o DDoS en los Servicios del Cliente y en la Infraestructura de Comunicandoquesgerundio. Si, a pesar de la activación de la mitigación, el ataque DOS o DDoS es de una naturaleza que afecte negativamente a la integridad de la Infraestructura de Comunicandoquesgerundio o la infraestructura de los otros clientes de Comunicandoquesgerundio, esta reforzará sus medidas de protección, lo que podría causar el deterioro de los Servicios del Cliente o afectar a su disponibilidad, de la que Comunicandoquesgerundio no será responsable. Comunicandoquesgerundio podría no detectar la totalidad o parte del tráfico generado por el ataque y, por tanto, podría afectar a los Servicios del Cliente.
- 5.4. Configuración del Cliente.** La eficacia de la mitigación depende también de la configuración adecuada de los Servicios del Cliente. A este respecto, el Cliente deberá asegurarse de contar con los recursos adecuados para administrar de manera adecuada la configuración de los Servicios del Cliente. El Cliente será el único responsable de garantizar la seguridad de sus Servicios, de implementar herramientas de seguridad (cortafuegos, etc.), de actualizar periódicamente su sistema, de realizar copias de seguridad de sus datos y de garantizar la seguridad de su software (scripts, códigos, etc.).

6. SOPORTE de Comunicandoquesgerundio

6.1. Equipo de Soporte de Comunicandoquesgerundio. El equipo de Soporte de Comunicandoquesgerundio es responsable de gestionar las Incidencias que puedan producirse en relación con los Servicios y de facilitar al Cliente, previa solicitud, información sobre el Servicio. A excepción de los otros niveles de Soporte mencionados en el artículo 6.4 siguiente y la información sobre los Servicios solo estará disponible durante el horario de oficina. Las infraestructuras de Comunicandoquesgerundio se supervisan 24 horas al día, 7 días de la semana, los 365 días del año. Para garantizar la continuidad de dicha supervisión las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a subcontratar parte del Soporte de acuerdo con la cláusula «Subcontratación».

6.2. Contacte con el Soporte de Comunicandoquesgerundio. El Cliente podrá ponerse en contacto con el Soporte de Comunicandoquesgerundio mediante correo electrónico o accediendo a su área de clientes, mediante el formulario de envío de ticket de soporte técnico. Se informará al Cliente de la creación del Tique de Incidencia y de su número correspondiente. El Cliente puede acceder al historial y estado de sus solicitudes e Incidencias comunicadas a través de su Interfaz de Administración. El Cliente se compromete a abstenerse de utilizar de manera indebida o abusiva el Soporte de Comunicandoquesgerundio. Antes de ponerse en contacto con el Soporte de Comunicandoquesgerundio, el Cliente deberá consultar previamente los recursos e información disponibles en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio (guías de usuario, casos de uso, documentación de productos, etc.) y en su Interfaz de Administración (informes, supervisión, etc.). El Cliente se abstendrá de:

- a) ponerse en contacto con el Soporte de Comunicandoquesgerundio para servicios o productos que no haya contratado directamente con Comunicandoquesgerundio o de
- b) poner a los equipos de Soporte de Comunicandoquesgerundio en contacto directo con sus propios clientes o con cualquier otra parte externa al Contrato.

Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a negarse a aceptar cualquier solicitud que no cumpla con las condiciones antes mencionadas.

El Cliente se compromete a adoptar un comportamiento apropiado, cordial y respetuoso en sus interacciones con el Soporte de Comunicandoquesgerundio. Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a dejar de responder a las solicitudes del Cliente y a rescindir inmediatamente el Contrato en caso de comportamiento abusivo, ultrajante o degradante. Además, dicho comportamiento podría dar lugar a acciones legales contra el Cliente y, a tales efectos, Comunicandoquesgerundio podría recurrir a cualquier medio de prueba que considere útil y pertinente (extractos de comunicaciones con el Cliente, capturas de pantalla, correos electrónicos, grabación de llamadas telefónicas, etc.). Sin perjuicio de los otros niveles de Soporte mencionados en la cláusula 6.4, el Soporte de Comunicandoquesgerundio está incluido en el precio de los Servicios.

6.3. Gestión de Incidencias. En caso de mal funcionamiento de los Servicios, el Cliente realizará primero las pruebas técnicas recomendadas en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio. En caso de que estas pruebas no resuelvan la Incidencia, el Cliente podrá comunicar la Incidencia al Soporte de Comunicandoquesgerundio tal y como se ha indicado anteriormente y facilitar toda la información posible para facilitar un diagnóstico adecuado. Cuando se comunique una Incidencia, el Soporte de Comunicandoquesgerundio llevará a cabo la investigación necesaria para identificar la causa del fallo observado y establecer un diagnóstico. El Cliente acepta estar disponible en todo momento para colaborar con Comunicandoquesgerundio en un diagnóstico y resolución adecuados de la Incidencia, en particular proporcionando a Comunicandoquesgerundio cualquier información adicional, y realizando todas las pruebas y verificaciones necesarias. En el marco de la gestión de Incidencias, Comunicandoquesgerundio y sus Entidades Afiliadas estarán expresamente

autorizados por el Cliente para conectarse a los Servicios del Cliente tanto a nivel de hardware como de software, con el fin de adoptar cualquier medida necesaria para la realización de un diagnóstico. Esta conexión podría requerir que el Cliente realice una acción en su Servicio. Comunicandoquesgerundio mantendrá razonablemente informado al Cliente del progreso de las operaciones. Si Comunicandoquesgerundio determina que sus Servicios están disponibles y funcionando correctamente, o que no se puede confirmar la existencia de la Incidencia, o que la Incidencia no es responsabilidad de Comunicandoquesgerundio, Comunicandoquesgerundio informará al Cliente en consecuencia. En este caso, el tiempo dedicado por Comunicandoquesgerundio a realizar el diagnóstico y asistir al Cliente podrá cobrarse al Cliente como un servicio adicional prestado, de acuerdo con el cuadro de tarifas disponible en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio o proporcionado al Cliente. Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a rechazar cualquier asistencia si comprueba, durante su investigación, que el Cliente está utilizando el Servicio infringiendo el Contrato o cualquier ley o reglamento aplicable. Si la Incidencia parece estar bajo la responsabilidad de Comunicandoquesgerundio, Comunicandoquesgerundio completará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad de los Servicios afectados. En este caso, el trabajo realizado por Comunicandoquesgerundio no conllevará cargos adicionales. El diagnóstico será establecido por Comunicandoquesgerundio utilizando todos los medios necesarios y, en particular, basándose en los intercambios entre las Partes y en los datos del sistema de información de Comunicandoquesgerundio (como los datos de inicio de sesión) que el Cliente acepta expresamente que pueden ser admisibles y plenamente aplicables. Con sujeción a las Condiciones Particulares de Servicio aplicables y a otros niveles de Soporte mencionados en la cláusula 6.4, Comunicandoquesgerundio no ofrecerá ninguna garantía sobre los tiempos de intervención o resolución de las Incidencias.

- 6.4. Otros niveles de Soporte.** Además del Soporte Estándar de Comunicandoquesgerundio descrito anteriormente, Comunicandoquesgerundio ofrece otros niveles de Soporte que permiten al Cliente beneficiarse de servicios y niveles de compromiso adicionales. Los términos y condiciones para estos niveles de Soporte se describen en las Condiciones Particulares de Servicio y la documentación correspondiente disponible en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio o previa solicitud al Soporte de Comunicandoquesgerundio.

7. RESPONSABILIDAD

- 7.1. Capacidad legal.** Cada una de las Partes garantiza y declara tener plenos poderes y facultades para celebrar y ejecutar el Contrato. En particular, el Cliente y Comunicandoquesgerundio declaran y garantizan que poseen todas las autorizaciones, competencias y conocimientos (especialmente de carácter técnico) que les permiten respectivamente utilizar y prestar los Servicios de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato.
- 7.2. Responsabilidad de Comunicandoquesgerundio.** En los casos en que las Condiciones Particulares de Servicio aplicables incluyan compromisos de Comunicandoquesgerundio con determinados niveles de servicio, los pagos o créditos correspondientes que Comunicandoquesgerundio pueda adeudar al Cliente constituirán el recurso único y exclusivo del Cliente por el incumplimiento por parte de Comunicandoquesgerundio del nivel de servicio comprometido en las Condiciones Particulares de Servicio pertinentes y por la responsabilidad total de Comunicandoquesgerundio por el incumplimiento del nivel de servicio pertinente. En la medida en que lo permitan las leyes, el Cliente renuncia a todo derecho a reclamar daños y perjuicios adicionales a este respecto. En ausencia de un compromiso aplicable al respecto de un determinado nivel de servicio, bajo ninguna circunstancia la suma total de responsabilidades de Comunicandoquesgerundio (incluidas sus Entidades Afiliadas, subcontratistas y proveedores) frente al Cliente (independientemente de cómo surjan) en virtud de o en relación con este Contrato, incluyéndose aquí (sin ánimo de exhaustividad) la responsabilidad por incumplimiento de contratos, declaración falsa (dolosa o ilegal), dolo (incluyendo, sin ánimo de exhaustividad, la negligencia), incumplimiento de una obligación legal, etc., podrá exceder i) el importe total de las sumas pagadas por el Cliente a Comunicandoquesgerundio por los Servicios afectados durante los seis (6) meses anteriores a la

reclamación de indemnización del Cliente o ii) los daños directos sufridos por el Cliente si el valor de dichos daños fuera inferior. Toda acción contra Comunicandoqueesgerundio deberá interponerse en un plazo máximo de cinco años a partir de la fecha en que el Cliente tome conocimiento del daño.

7.3. Limitación de la responsabilidad. Bajo ninguna circunstancia Comunicandoqueesgerundio será responsable en virtud de o en relación con este Contrato por:

- A) el uso que haga de los Servicios el Cliente o un tercero incumpliendo los términos y condiciones del Contrato;
- B) la falta de ejecución, fallo, interrupción, mal funcionamiento o indisponibilidad del Servicio como consecuencia de un tercero (excepto subcontratistas de Comunicandoqueesgerundio), del Cliente, de un Producto de Terceros o del incumplimiento por parte de un Cliente de cualquier obligación del presente Contrato;
- C) pérdidas o daños indirectos o consecuentes;
- D) la pérdida de negocio (incluidos, sin ánimo de exhaustividad, daños comerciales, pedidos perdidos, pérdidas operativas), lucro cesante, pérdida de reputación, daño a la imagen de la sociedad, pérdida de beneficios reales o previstos, pérdida de contratos o Clientes, pérdida de oportunidades, pérdida de fondo de comercio, pérdida, daño o corrupción de datos (como la divulgación inoportuna de información confidencial relacionada con ellos como resultado de una vulnerabilidad o piratería informática del sistema, acción legal de un tercero contra el Cliente, etc.), en cada uno de los casos, con independencia de si cualquiera de los tipos de pérdida o daño enumerados en este párrafo D) es directo, indirecto o consecuente.
- E) la pérdida, divulgación o uso ilícito o fraudulento de las credenciales de autenticación de los Usuarios por parte del Usuario o de un tercero;
- F) suspensiones de acceso, o suspensión temporal o permanente de los Servicios operados de conformidad con la cláusula 3 de estas Condiciones Generales de Servicio (en particular, una solicitud emitida por una autoridad jurídica o una autoridad judicial competente);
- G) la pérdida, daño o alteración de la totalidad o de una parte de los Contenidos (incluyéndose aquí información, datos, aplicaciones, archivos u otros elementos) alojados en la Infraestructura, siempre que Comunicandoqueesgerundio no sea responsable de la continuidad de las actividades del Cliente y, en particular, de las operaciones de copia de seguridad;
- H) la falta de adecuación de los Servicios a las necesidades del Cliente (particularmente en relación con la sensibilidad de los datos pertinentes);
- I) incidencias de seguridad relacionadas con el uso de Internet, especialmente en caso de pérdida, alteración, destrucción, divulgación o acceso no autorizado a datos o información del Cliente en o desde Internet; y por
- J) el deterioro de sistemas, aplicaciones y otros elementos instalados por el Cliente en la Infraestructura.

Comunicandoqueesgerundio NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS AL CLIENTE. EL CLIENTE RECONOCE QUE NI Comunicandoqueesgerundio, NI SUS ENTIDADES AFILIADAS O SUS ADMINISTRADORES, DIRECTIVOS, EMPLEADOS, AGENTES O PROVEEDORES RESPONSABLES SERÁN RESPONSABLES POR LOS DAÑOS QUE SE DERIVEN INDIRECTAMENTE DEL CONTRATO, SALVO POR CONSECUENCIAS DIRECTAS CAUSADAS POR LA CULPA PERSONAL DE Comunicandoqueesgerundio O DE SUS REPRESENTANTES. ESTA CLÁUSULA CONTINUARÁ SIENDO EFICAZ TRAS LA EXPIRACIÓN O RESCISIÓN DEL PRESENTE CONTRATO.

7.4. Responsabilidad del Cliente. El Cliente asume todos los riesgos relacionados con sus actividades y es el único responsable del uso de los Servicios ofrecidos por Comunicandoqueesgerundio. El Cliente es responsable de cumplir las Condiciones de Servicio vigentes, incluido velar por que los terceros que utilicen los Servicios, o en cuyo nombre se utilice el Servicio, cumplan dichas Condiciones de Servicio. Es responsabilidad del Cliente

- a) garantizar que los Servicios solicitados se adapten a sus necesidades y a las necesidades de terceros para quienes o en cuyo nombre se utilicen
- b) los Contenidos, como información, datos, archivos, sistemas, aplicaciones, software, sitios web y otros elementos que puedan ser reproducidos, alojados, instalados, recogidos, transmitidos, distribuidos o publicados y, más generalmente, utilizados y/u operados dentro del ámbito de los Servicios, así como
- c) la gestión y el uso de dichos Contenidos (en particular su verificación, validación, actualización, eliminación o copia de seguridad, junto con cualquier medida diseñada para proteger contra la pérdida o alteración de los Contenidos), aun cuando los Contenidos pertenezcan a un tercero o sea utilizados u operados por o en nombre de un tercero, y
- d) el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. Cuando el Cliente utilice los Servicios en el ámbito de una actividad empresarial, o cuando actúe en nombre de un tercero, el Cliente suscribirá una póliza de seguro de responsabilidad civil con una compañía aseguradora «AAA» que cubra la totalidad de los daños y perjuicios en los que pueda incurrir el Cliente, y se compromete a mantener dicha póliza de seguro (o cualquier otro seguro equivalente) durante toda la vigencia del Contrato.

7.5. Garantía del Cliente Cada una de las Partes garantiza que lleva a cabo actividades que cumplen la normativa vigente. El Cliente garantiza en particular a Comunicandoquesgerundio contra cualquier consecuencia que se derive

- a) del uso o explotación de contenidos ilícitos dentro del ámbito de los Servicios,
- b) del uso fraudulento de los Servicios o del uso que no cumpla las Condiciones de Servicio vigentes o cualquier ley o reglamento aplicable,
- c) del uso de Servicios efectuado infringiendo derechos de terceros,
- d) de la falta de adecuación de los Servicios elegidos a sus necesidades o a las necesidades de sus Usuarios y de cualquier tercero en cuyo nombre se utilicen los Servicios, o
- e) de la pérdida o el uso no autorizado o fraudulento de las credenciales de autenticación de los Usuarios. El Cliente se compromete a adoptar las medidas apropiadas en caso de acciones, demandas o reclamaciones de un tercero en relación con los Contenidos y/o las Condiciones de Servicio, incluidas las de las autoridades legales o judiciales, e indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a Comunicandoquesgerundio contra cualquier daño, pérdida o gasto que se pueda derivar de ello (incluidas sentencias judiciales, costes razonables de la defensa legal, etc.).

7.6. Terceros. Comunicandoquesgerundio no asume ningún compromiso con terceros, incluidos los Usuarios, y ninguna disposición del Contrato podrá interpretarse como constitutiva de terceros beneficiarios del presente Contrato. El Cliente es el único responsable de su relación con terceros (en particular, con los Usuarios de los Servicios), e indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a Comunicandoquesgerundio contra cualquier acciones, demandas o reclamaciones de terceros en relación con los Servicios de esta última. El Cliente notificará por escrito a Comunicandoquesgerundio, tan pronto como sea posible, dichas demandas, reclamaciones y/o acciones legales, detallando el objeto de la demanda, así como cualquier información útil para que Comunicandoquesgerundio pueda comunicar al Cliente cualquier elemento en su posesión que pueda resultar apropiado. Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a participar en dichos litigios.

7.7. Fuerza mayor. A los efectos de esta cláusula 7.7, «Parte Afectada» significa una parte del presente Contrato que se vea afectada o que afirme verse afectada por un Supuesto de Fuerza Mayor. «Supuesto de Fuerza Mayor» significa un supuesto cuyo acaecimiento esté fuera del control razonable de la Parte Afectada, incluidos (sin ánimo de exhaustividad) los siguientes: a) Acto Fortuito (incluidos terremoto, pandemias, epidemias u otros tipos de desastre), actos de terrorismo, guerra u operaciones bélicas, disturbios o revueltas civiles; b) incumplimiento de terceros, conflicto colectivo (que no sea de la propia plantilla de la Parte Afectada), incendio, inundación, explosión o daños dolosos, o fallo de la fábrica o de los equipos (pero solo en la medida en que cualquiera de ellos esté fuera del control razonable de la Parte Afectada); y c) modificación de ley, reglamento o norma

sectorial, o de orden o instrucción gubernamental. Ninguna de las Partes infringirá el presente Contrato ni será responsable de ningún retraso en el cumplimiento, o del incumplimiento, de cualquiera de sus obligaciones derivadas del presente Contrato si dicho retraso o incumplimiento se deriva de un Supuesto de Fuerza Mayor. En tales circunstancias, la Parte Afectada informará lo antes posible y por escrito a la otra Parte, detallando las circunstancias y la duración prevista del Supuesto de Fuerza Mayor, y mantendrá a la otra Parte regularmente informada del estado de la situación. Si, a pesar de los esfuerzos de la Parte Afectada incumplidora, el período de retraso o incumplimiento se prolonga durante más de treinta (30) días consecutivos, la Parte no afectada podrá rescindir, sin responsabilidad alguna, la totalidad o parte de los Servicios afectados por el Supuesto de Fuerza Mayor, con efectos inmediatos, mediante notificación a la Parte Afectada.

8. CONDICIONES ECONÓMICAS

- 8.1. Precio de los Servicios.** Los precios de los Servicios facturados al Cliente son los vigentes en el momento de la facturación, publicados en el Sitio Web de Comunicandoqueesgerundio. Los precios podrán también comunicarse previa solicitud enviada al Soporte de Comunicandoqueesgerundio. Salvo disposición en contrario, todos los precios estarán en euros. Comunicandoqueesgerundio ofrece distintos tipos de tarifas en función del tipo de Servicio (tarifa plana mensual, tarifa plana anual, precio por uso, etc.). Estas tarifas pueden estar vinculadas a un compromiso con una Duración en particular y/o un método específico de facturación. En caso de que existan varios tipos de precios disponibles para el mismo Servicio, el Cliente podrá seleccionar el que prefiera cuando envíe su Pedido. Todos los impuestos aplicables a los Servicios (excluidos los impuestos que graven los ingresos de Comunicandoqueesgerundio) se sumarán al precio de los Servicios y serán adeudados por el Cliente sin que ello se considere un cambio en el precio según lo establecido en la cláusula 8.2 del presente Contrato. En ausencia de un régimen especial de precios, los precios de los Servicios incluirán el coste de adquisición de las licencias y los derechos para el uso de las herramientas, el software y los Sistemas Operativos utilizados por Comunicandoqueesgerundio o que Comunicandoqueesgerundio ponga a disposición del Cliente en el ámbito de los Servicios. Es responsabilidad del Cliente adquirir y cumplir sus obligaciones en relación con todas las licencias y derechos de uso que sean necesarios para la explotación o el uso de los Contenidos dentro del ámbito de los Servicios. Los métodos para calcular el precio de los Servicios, así como las unidades de facturación, se definen en el Sitio Web de Comunicandoqueesgerundio y en las Condiciones Particulares de Servicio aplicables. Es responsabilidad del Cliente tener en consideración esto antes de enviar su Pedido. Cada unidad de facturación iniciada se facturará y adeudará en su totalidad, aun cuando no se utilice totalmente. Algunos Servicios incurrirán en costes adicionales de instalación o activación.
- 8.2. Cambios en los precios.** Comunicandoqueesgerundio se reserva el derecho de modificar sus precios en cualquier momento. Los cambios de precios se aplican inmediatamente a cualquier nuevo Pedido. Si se están utilizando los Servicios en el momento de un aumento de precios, se informará al Cliente del cambio mediante correo electrónico con al menos treinta (30) días naturales de antelación. En tal caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula «Condiciones Particulares para Consumidores», el Cliente tendrá derecho a rescindir sin ninguna penalización los Servicios afectados en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la notificación de dicho aumento de precios. Dicha rescisión se notificará mediante carta certificada con acuse de recibo o mediante un formulario específico facilitado en la Interfaz de Administración. En ausencia de dicha rescisión, se entenderá que el Cliente ha aceptado los nuevos precios. Este derecho de rescisión no será aplicable en caso de aumento de precios causado por circunstancias impredecibles que hagan que la ejecución resulte excesivamente cara para Comunicandoqueesgerundio, que no había acordado asumir el riesgo.
- 8.3. Facturación.** Los Servicios se facturarán con base en los Pedidos y Servicios de los Clientes según lo establecido por Comunicandoqueesgerundio en su sistema informático, que se considerará admisible y plenamente aplicable al Cliente. La periodicidad (mensual, anual u otra) de las facturas

y el momento de su emisión (tras el pedido o a mes vencido) varían de un Servicio a otro. Las condiciones de facturación de los precios de los Servicios se definen en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio y en las Condiciones Particulares de Servicio aplicables. Es responsabilidad del Cliente tenerlas en consideración antes de enviar su Pedido. Después de cada pago, Comunicandoquesgerundio enviará al Cliente una factura. El Cliente acepta expresamente que esta factura se le envíe electrónicamente. La factura se envía al Cliente por correo electrónico y/o se pone a disposición del Cliente a través de la Interfaz de Administración. Es responsabilidad del Cliente conservar una copia de la factura de conformidad con la normativa vigente. Las facturas puestas a disposición del Cliente en la Interfaz de Administración permanecerán disponibles durante un período de doce (12) meses.

8.4. Pago. Dependiendo del Servicio, las facturas serán pagaderas a su recepción, entendiéndose que las facturas se emiten en el momento del Pedido o a mes vencido. Es responsabilidad del Cliente seleccionar el método de pago que desee entre los métodos de pago disponibles en la Interfaz de Administración.

Los métodos de pago disponibles pueden variar de un Servicio a otro y se publican en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio. Es responsabilidad del Cliente tener en consideración esto antes de enviar su Pedido. En relación con los Servicios pagaderos a mes vencido, Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a facturar al Cliente por dichos Servicios antes de que finalice el mes natural cuando el total de los Servicios consumidos por el Cliente durante el mes en cuestión alcance un importe significativo. El Cliente es enteramente responsable del pago de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en el Contrato. El Cliente se compromete a seleccionar en su Cuenta de Cliente un método de pago válido y a mantener los fondos necesarios para el pago de los Servicios durante la vigencia del Contrato. Sin perjuicio del derecho de cancelación establecido en la cláusula «Condiciones Particulares para Consumidores», el Cliente continuará siendo responsable del pago íntegro del precio. Por consiguiente, i) el Cliente renuncia a cualquier derecho a reclamar un reembolso que se derive de la falta de uso, del uso parcial, de la suspensión o el cese del uso de los Servicios antes de la finalización de la Duración del Servicio y, ii) en caso de fraccionamiento del pago o los pagos (por ejemplo, cuotas mensuales, anuales), el Cliente continuará siendo responsable del pago íntegro del precio durante todo el período de compromiso suscrito en el momento del Pedido. Estas disposiciones serán sin perjuicio del derecho del Cliente a exigir la responsabilidad de Comunicandoquesgerundio de conformidad con la cláusula «Responsabilidad» cuando dicha situación se derive del incumplimiento de las obligaciones de Comunicandoquesgerundio.

8.5. Domiciliación Bancaria. Con sujeción a la aceptación previa de Comunicandoquesgerundio, el Cliente podrá pagar sus facturas mediante domiciliación bancaria desde la cuenta bancaria registrada en la Interfaz de Administración del Cliente. Las condiciones establecidas en el formulario de domiciliación bancaria cumplimentado por el Cliente para el registro de su cuenta bancaria regirán cualquier pago que se realice a través de dicho método. Al seleccionar este método de pago, el Cliente autoriza a Comunicandoquesgerundio a cargar el importe en su cuenta bancaria en un plazo de 3 (tres) días a partir de la fecha de la factura. El Cliente garantiza que es el titular legítimo de la cuenta bancaria registrada en su Interfaz de Administración. El Cliente se compromete a notificar inmediatamente a Comunicandoquesgerundio cualquier cambio en sus datos bancarios. Será responsabilidad del Cliente renovar la autorización de domiciliación cuando sea necesario, ya que su validez puede expirar si no se utiliza este método de pago durante 36 meses.

8.6. Impago o demora en el pago. En caso de impago o demora en el pago, incluido el pago parcial, Comunicandoquesgerundio podrá cobrar al Cliente i) multas por pago atrasado desde el día siguiente a la fecha de vencimiento del pago e ii) intereses sobre el importe vencido al tipo aplicable según la Ley española 3/2004, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, devengados diariamente desde la fecha de vencimiento hasta la fecha de pago efectivo, ya sea antes o después de sentencia. Asimismo, como resultado de dicho impago o demora en el pago que persista durante más de cuatro (4) días naturales después de la notificación

enviada al Cliente por correo electrónico, sin requerir ninguna notificación adicional o notificación formal,

a) todas las sumas restantes adeudadas por el Cliente en virtud del Contrato vencerán independientemente de sus condiciones de pago, y b) Comunicandoqueesgerundio tendrá derecho inmediatamente, sin previo aviso, a suspender la totalidad o parte de los Servicios del Cliente (incluidos aquellos que se hayan pagado), a rechazar cualquier nuevo Pedido o renovación de Servicios y a rescindir la totalidad o parte del Contrato. En caso de impago o demora en el pago, los Clientes comerciales deberán pagar también un cargo fijo por recuperación de 40 (cuarenta) euros, sin perjuicio del derecho de Comunicandoqueesgerundio a exigir, mediante documentos justificativos, una indemnización adicional en los casos en que los cargos de recuperación sean superiores al importe de dicho cargo fijo por recuperación.

8.7. Disputas. En caso de discrepancia sobre la facturación o la naturaleza de los Servicios, el Cliente deberá notificarlo al Soporte de Comunicandoqueesgerundio a través de su Interfaz de Administración en el plazo de un (1) mes desde la fecha de emisión de la factura. En ausencia de dicha notificación, y sin perjuicio del derecho del Cliente a impugnar la factura más adelante, el Cliente será responsable de la liquidación de todas las facturas impagadas de acuerdo con los términos del Contrato. En caso de no facturar correctamente los Servicios o en el plazo apropiado, Comunicandoqueesgerundio se reserva el derecho a facturar o corregir la facturación en cualquier momento, con sujeción a cualquier limitación imperativa aplicable.

9. DURACIÓN, RENOVACIÓN Y RESCISIÓN DE LOS SERVICIOS

9.1. Duración de los Servicios. El Contrato se celebra por un período indeterminado de tiempo y permanecerá vigente mientras el Cliente utilice los Servicios de Comunicandoqueesgerundio. La duración de los Servicios se indica con el precio seleccionado por el Cliente al enviar su Pedido (la «Duración»). En caso de pagos de tarifa plana o de suma fija (mensuales, anuales u otros), y con sujeción a lo dispuesto en la cláusula «Condiciones Particulares para Consumidores» y en el apartado «Rescisión por incumplimiento», el Cliente se compromete a utilizar los Servicios durante toda la Duración. En caso de rescisión o suspensión anticipada de los Servicios, el Cliente pagará el precio total de los Servicios sin ninguna reducción o reembolso. En caso de pago por uso, los Servicios se ofrecerán por un período indeterminado de tiempo y el Cliente podrá rescindir los Servicios en cualquier momento de conformidad con los procedimientos vigentes.

9.2. Renovación de los Servicios. Las condiciones de renovación de los Servicios varían de un tipo de Servicio a otro, según se establece en las Condiciones Particulares aplicables a dichos Servicios. Algunos Servicios se renuevan automáticamente («Renovación automática») mientras que otros se renuevan al recibir el pago por adelantado del Cliente. En los casos de renovación automática, es responsabilidad del Cliente seleccionar el método de renovación que prefiera y el período de compromiso inicial. En determinados servicios, está activado por defecto el modo de renovación automática. Las renovaciones para las que sea necesario el pago por adelantado serán rechazadas automáticamente en caso de impago o pago irregular (importe incorrecto, pago incompleto, pago que no incluya las referencias requeridas o emitido a través de un método o procedimiento no aceptado por Comunicandoqueesgerundio). Comunicandoqueesgerundio se reserva el derecho a rescindir la renovación, en particular, con un aviso previo razonable, en caso de que finalice la vida útil de un Servicio.

9.3. Rescisión por incumplimiento. Sin perjuicio de otros derechos de rescisión previstos en el Contrato, cualquiera de las Partes podrá rescindir el presente Contrato con efectos inmediatos mediante notificación por escrito a la otra Parte si esta última incumple cualquier disposición de este Contrato y dicho incumplimiento fuera insubsanable o (cuando fuera subsanable) no lo subsanara en un plazo de siete (7) días naturales a partir de la notificación mediante carta certificada con acuse de recibo.

No obstante lo anterior, en caso de uso doloso, ilícito o fraudulento de los Servicios, o de

incumplimiento de la cláusula 3 «Condiciones de Uso de los Servicios» de estas Condiciones Generales de Servicio, o de uso efectuado infringiendo los derechos de un tercero, Comunicandoqueesgerundio podrá rescindir los Servicios respectivos o el Contrato en su totalidad con efectos inmediatos mediante correo electrónico y sin notificación formal previa. El presente párrafo no se considerará una renuncia al derecho de Comunicandoqueesgerundio a suspender o interrumpir los Servicios de conformidad con las disposiciones del Contrato, especialmente en caso de incumplimiento por parte del Cliente de las Condiciones de Servicio. Las rescisiones por incumplimiento se entienden sin perjuicio de los daños y perjuicios que pueda reclamar la parte perjudicada.

10. CONFIDENCIALIDAD

10.1. Compromisos. Cada una de las Partes se compromete, en relación con cualquier información confidencial que reciba de la otra Parte o a la que tenga acceso durante el presente Contrato, a a) utilizar solo esta información confidencial con el único fin de ejecutar el Contrato, b) preservar la confidencialidad de dicha información con el mismo grado de diligencia que el empleado con su propia información confidencial, y c) dar acceso a dicha información confidencial únicamente a sus asociados y Entidades Afiliadas que necesiten conocer la información en el marco de sus funciones y siempre que estos destinatarios hayan recibido notificación previa sobre el carácter confidencial de la información y estén vinculados por un acuerdo de confidencialidad que otorgue como mínimo la misma protección que estas disposiciones. Cada una de las Partes podrá también comunicar la información confidencial de la otra Parte a sus asesores siempre que pertenezcan a una profesión regulada (por ejemplo, abogados, letrados, contadores públicos y auditores). Las Partes no compartirán ni darán acceso a la información confidencial de la otra Parte a otras personas que no sean las mencionadas anteriormente sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte. Las Partes serán responsables del incumplimiento de las obligaciones y restricciones por parte de sus representantes y de los terceros con los que hayan compartido información confidencial. Se considerarán confidenciales las disposiciones del Contrato y toda la información comunicada entre las Partes, o a la que las Partes tengan acceso durante la ejecución del Contrato, independientemente de su forma y naturaleza (como por ejemplo, y sin ánimo de exhaustividad, la información financiera, información de marketing, secretos comerciales, *know-how*, información relacionada con la seguridad y las condiciones de uso de los Servicios). Para ser considerada información confidencial, no es necesario que se mencione el carácter confidencial de la información en el documento u otros soportes que contengan la información o que se indique en el momento de su divulgación. Las Partes se comprometen a cumplir esta obligación de confidencialidad durante toda la Duración del Contrato, así como durante un período de dos (2) años desde su rescisión, independientemente de la causa.

10.2. Excepciones. Los compromisos de confidencialidad definidos anteriormente no se aplicarán a la información en la que la Parte destinataria pueda demostrar que a) conoció legítimamente la información, sin la obligación de tener que mantener su confidencialidad, antes de que la otra Parte la hubiera compartido, o que b) la información es o pasó a ser de dominio público sin que intervenga culpa u omisión de la Parte destinataria (o de las personas de las que sea responsable) incumpliendo este Contrato, o que c) la Parte destinataria ha conocido legítimamente la información a partir de una fuente tercera sin que esta sepa (tras una indagación diligente) que existe una obligación de mantener su confidencialidad, o que d) ha sido independiente desarrollada por la Parte destinataria después de dicha divulgación, por empleados sin acceso a la información confidencial de la otra Parte o que no han hecho uso de la misma, o que e) la otra Parte autorizó la divulgación de dicha información según lo establecido en el Contrato. No obstante lo anterior, cada una de las Partes se reserva el derecho a divulgar información recibida de la otra Parte a) con el único fin de defender sus derechos, si bien la información confidencial se conservará durante el tiempo legalmente exigido para su uso como prueba y solo se revelará a las personas que necesiten conocerla en el curso de la demanda o procedimiento judicial en cuestión (jueces, abogados, etc.), estando dichas personas vinculadas por el secreto profesional o por un acuerdo de confidencialidad, o b) a petición de una

fuerza policial, cuerpo de seguridad, autoridad legal o judicial competente, si bien la divulgación se limitará estrictamente a la solicitud de dicha autoridad y, sin perjuicio de cualquier requisito legal o medida cautelar que establezca otra cosa, la Parte destinataria informará a la otra Parte de dicha solicitud.

11. DISPOSICIONES GENERALES

11.1. Cláusula de saneamiento. Si un órgano jurisdiccional competente determina que alguna disposición de este Contrato, o la aplicación de dicha disposición, es nula o ineficaz por cualquier motivo y en cualquier medida, dicha disposición será interpretada por los tribunales de una manera que se mantenga lo más cerca posible de la intención original de las Partes.

Las Partes modificarán dicha disposición con una disposición válida y eficaz que, en la mayor medida posible, obtenga el resultado comercial previsto de la disposición original. Todas las demás disposiciones de este Contrato permanecerán en pleno vigor y efecto.

11.2. Títulos. Los encabezamientos de las cláusulas y de los apartados se incluyen únicamente por conveniencia y no afectarán a la interpretación del presente Contrato.

11.3. Renuncia. El hecho de que Comunicandoquesgerundio no ejerza algún derecho o recurso previsto en este Contrato o en virtud de la ley no constituirá una renuncia a ese o a cualquier otro derecho o recurso, ni impedirá o restringirá el ejercicio ulterior de ese o de cualquier otro derecho o recurso. El ejercicio único o parcial de un derecho o recurso por parte de Comunicandoquesgerundio no impedirá ni restringirá el ejercicio ulterior de ese o de cualquier otro derecho o recurso.

11.4. Acuerdo íntegro. El Contrato se compone de las Condiciones de Servicio que constituyen el acuerdo íntegro entre el Cliente y Comunicandoquesgerundio en relación con su objeto, excluyendo los términos y condiciones generales del Cliente, otros documentos, conversaciones e intercambios anteriores entre las Partes. Sustituye y extingue todos los contratos, acuerdos, garantías colaterales, contratos colaterales, manifestaciones, aseguramientos, declaraciones y entendimientos anteriores de cualquier naturaleza realizados por o en nombre de las partes en relación con el mismo, ya sean verbales o escritos. Cada una de las partes reconoce que, para la celebración de este Contrato, no se ha basado en otras manifestaciones, garantías colaterales u otras garantías, aseguramientos, declaraciones o compromisos, verbales o escritos, formalizados por o en nombre de la otra parte (de manera inocente o negligente) en cualquier momento antes de su firma en relación con el objeto de este Contrato (conjuntamente, las «Declaraciones Precontractuales») que no sean los que se establecen en este Contrato. Cada una de las partes renuncia a todos los derechos y recursos de los que pudiera disponer en relación con dichas Declaraciones Precontractuales. Nada de lo dispuesto en esta cláusula 11.4 excluirá o restringirá la responsabilidad de cualquiera de las partes que se derive de su declaración u ocultación fraudulenta precontractual.

En cualquier momento y de pleno derecho, Comunicandoquesgerundio podrá modificar las Condiciones de Servicio vigentes. Dichas modificaciones serán inmediatamente aplicables a todos los nuevos Pedidos. Se notificará al Cliente por correo electrónico o a través de su Interfaz de Administración cualquier modificación de las Condiciones de Servicio aplicables a los Servicios actualmente prestados al Cliente. Estas modificaciones de las Condiciones de Servicio se aplicarán treinta (30) días naturales después del envío de la notificación. No obstante lo anterior, las modificaciones de las Condiciones de Uso de Productos de Terceros y las implementaciones de una nueva normativa podrán ser inmediatamente aplicables en la medida en que dichos eventos se escapen del control de Comunicandoquesgerundio. Sin perjuicio de las condiciones aplicables a Consumidores, si las nuevas Condiciones de Servicio fueran menos favorables para el Cliente, el Cliente podrá cancelar los correspondientes Servicios en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la entrada en vigor de las nuevas Condiciones de Servicio. Dicha rescisión se notificará mediante carta certificada con acuse de recibo o mediante el formulario facilitado en la Interfaz de Administración.

11.5. Ausencia de relación de sociedad o agencia. Nada de lo establecido en este Contrato tendrá por

objeto crear, ni se considerará que crea, una sociedad o unión temporal de empresas entre las Partes. Las Partes continuarán siendo contratistas independientes en el curso de sus actividades y ninguna de ellas será agente de la otra. Nada de lo aquí dispuesto autorizará a ninguna de las Partes a asumir o suscribir compromisos para o en nombre de la otra Parte. Cada una de las Partes confirma i) que actúa por cuenta propia y no en beneficio de ninguna otra persona y ii) que es plenamente independiente y responsable de la gestión de sus actividades y asuntos, así como de todas sus acciones, y que asumirá todos los riesgos relacionados con sus actividades.

- 11.6. Cesión de la posición contractual.** Ninguna de las Partes cederá o transferirá ninguno de sus derechos u obligaciones derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte. No obstante lo anterior, cada una de las Partes tendrá derecho a transferir la totalidad o parte del Contrato a sus Entidades Afiliadas, siempre que lo notifique por escrito a la otra Parte tan pronto como sea razonablemente posible y que continúe siendo responsable de cualquier incumplimiento de este Contrato por parte de dichas Entidades Afiliadas. Las siguientes operaciones no serán consideradas cesiones o transferencias con arreglo a esta cláusula y, por tanto, estarán autorizadas: a) cambios de accionistas, cambios en participaciones o cambios de control de cualquiera de las Partes, y b) fusiones, adquisiciones, ventas de activos o actividades comerciales, desinversiones o cualquier otra operación que implique una transferencia de los activos de cualquiera de las Partes. Si una de las Partes realiza una de las operaciones mencionadas en las anteriores letras a) o b), deberá informar a la otra Parte. Si la operación se lleva a cabo en beneficio de un competidor directo de la otra Parte o de una persona o entidad con la que la otra Parte mantenga una disputa anterior, esa otra Parte tendrá derecho a rescindir el Contrato sin que por ello se deban pagar daños o perjuicios.
- 11.7. Notificaciones.** La información comunicada por correo electrónico se considerará recibida en el momento indicado por el servidor de Comunicandoquesgerundio. Comunicandoquesgerundio conservará esta información durante toda la Duración del Contrato y durante los tres (3) años posteriores. Salvo que se establezcan en el Contrato otros medios de comunicación o destinatarios, todas las notificaciones, avisos formales y demás comunicaciones previstos en el Contrato se considerarán válidamente entregados si se envían a soporte@comunicandoquesgerundio.es o a hola@comunicandoquesgerundio.es
Cliente: Mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico indicada en su cuenta de Cliente.
- 11.8. Publicidad y promoción.** Salvo que el Cliente decida otra cosa a través del formulario disponible a tal efecto en su Interfaz de Administración, Comunicandoquesgerundio podrá mencionar su relación comercial con el Cliente en el curso habitual de su actividad con clientes y clientes potenciales. Se enviará al Cliente para obtener su consentimiento previo cualquier otra mención por parte de Comunicandoquesgerundio acerca del Cliente y cualquier otro uso de signos (logotipos, marcas, etc.), especialmente con fines publicitarios, exposiciones, conferencias y publicaciones especializadas para profesionales del mercado, así como en sus folletos, documentos comerciales y sitio web de Comunicandoquesgerundio.
- 11.9. Pruebas admisibles.** Se acuerda expresamente que se podrán utilizar los datos del sistema informático de Comunicandoquesgerundio o de sus subcontratistas, como por ejemplo registros de inicio de sesión, registros de consumo, resúmenes de pedidos y pagos, informes de Incidencias u otros informes, como prueba frente al Cliente y se consideran admisibles incluso en el contexto de disputas legales.
- 11.10. Cálculo del tiempo.** Los períodos de tiempo se calcularán en días naturales y se cuentan a partir del día siguiente al suceso que los active.
- 11.11. Subsistencia de las cláusulas.** Sin perjuicio de la extinción o rescisión anticipada del presente Contrato, las disposiciones de las cláusulas del Contrato tituladas «Confidencialidad»,

«Responsabilidad», «Propiedad Intelectual», «Notificaciones» y «Jurisdicción y Legislación Aplicable» cuya eficacia, por su naturaleza o como consecuencia de disposiciones específicas, se extienda más allá de la duración del presente Contrato o de su rescisión permanecerán vigentes tanto para las Partes como para sus cesionarios hasta sus fechas respectivas de extinción.

11.12. Idioma. Las Partes han solicitado expresamente que el Contrato y cualquier documento relacionado con el mismo se redacten en idioma español.

12. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE

12.1. Jurisdicción. Cuando el Cliente no tenga la consideración de consumidor conforme a la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores, las Partes acuerdan que todos los procedimientos judiciales que deban emprenderse en relación con cualquier disputa derivada de este Contrato se iniciarán y se conocerán ante los tribunales de Alicante, España, incluso en el caso de que existan varios demandados, pretensiones contra garantes, procedimientos sumarios o cautelares.

12.2. Legislación aplicable. Este Contrato y cualquier disputa o reclamación que se derive del mismo (incluidas disputas o reclamaciones relacionadas con obligaciones extracontractuales) se registrarán e interpretarán de conformidad con la legislación España, aplicable en la villa de Madrid, con exclusión de sus principios en materia de conflicto entre legislaciones que exigieran la aplicación de cualquier otra.

13. DEFINICIONES

«**Entidad Afiliada**» significa, con respecto a cada Parte, cualquier entidad que esté i) controlada directa o indirectamente por dicha Parte, ii) que controle directa o indirectamente a dicha Parte, o iii) que esté bajo el mismo control directo o indirecto que dicha Parte, entendiéndose que el término «control» significa a) la titularidad sobre el cincuenta por ciento (50 %) o más de los derechos de voto u otros derechos de titularidad de una entidad, o b) la capacidad de dirigir los asuntos comerciales o la composición del consejo de administración u órgano equivalente de otra entidad, ya sea mediante la titularidad de los derechos de voto, por contrato o de otro modo.

«**Cuenta de Cliente**» (o **Nic** o **Nichandle**) significa el inicio de sesión de Cuenta/Cliente que permite al Cliente suscribirse a los Servicios de Comunicandoqueesgerundio.

«**Contenidos**» significa información, datos, archivos, sistemas, aplicaciones, sitios web y otros elementos que el Cliente reproduce, aloja, recoge, almacena, transmite, distribuye, publica y, más generalmente, utiliza u opera dentro del ámbito de los Servicios.

«**Incidencia**» significa cualquier suceso que cause o que pueda causar una interrupción o perturbación de los Servicios prestados al Cliente por Comunicandoqueesgerundio.

«**Infraestructura**» significa todos los elementos físicos y virtuales pertenecientes al Grupo Comunicandoqueesgerundio o bajo su responsabilidad, que ofrezca Comunicandoqueesgerundio en el contexto de los Servicios, como por ejemplo red, ancho de banda, recursos físicos y software y/o aplicaciones.

«**Sanciones**» significa las leyes, reglamentos, embargos y medidas restrictivas aplicables administrados, promulgados o aplicados por la Unión Europea, España, cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, el Reino Unido, los Estados Unidos de América, las Naciones Unidas (incluidas las respectivas autoridades gubernamentales de cualquiera de los anteriores) y cualquier otra autoridad sancionadora aplicable, en relación con sanciones económicas o comerciales, controles a la exportación o al comercio, leyes, reglamentos, normas o requisitos en materia de no proliferación, antiterrorismo y similares, que se encuentren vigentes en cada momento.

«**Interfaz de Administración**» o «**Administrador**» se refiere a la interfaz ofrecida por

Comunicandoquesgerundio a la que puede acceder el Cliente de manera remota tras la autenticación (mediante inicio de sesión y contraseña).

«**Pedido**» significa cualquier pedido de Servicios enviado por el Cliente.

«**Elementos de Comunicandoquesgerundio**» significa todos los elementos (incluidos software, datos, Infraestructura, documentos, etc.) ofrecidos por Comunicandoquesgerundio al Cliente como parte de los Servicios en virtud del presente Contrato.

«**Soporte de Comunicandoquesgerundio**» significa el equipo de Comunicandoquesgerundio responsable de asistir al Cliente y gestionar los Incidencias.

«**Sitio Web de Comunicandoquesgerundio**» significa el sitio web de COMUNICANDOQUEESGERUNDIO al que se puede acceder en www.Comunicandoquesgerundio.com o en cualquier otro sitio web derivado que pertenezca a una de sus Entidades Afiliadas.

«**Servicios**» significa cualquier servicio, como por ejemplo el uso de productos, Elementos de Comunicandoquesgerundio (infraestructura, red, etc.) y el acceso a soporte, prestado por Comunicandoquesgerundio al Cliente en virtud del Contrato.

«**Condiciones Particulares de Servicio**» significa el documento en el que se describen uno o más Servicios prestados por Comunicandoquesgerundio, en el que se establecen los términos y condiciones de rendimiento y uso específicos de dicho(s) Servicio(s), y publicado en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio o disponible para el Cliente previa solicitud al Soporte de Comunicandoquesgerundio.

«**Condiciones de Servicio**» significa la versión más reciente de los términos y condiciones aplicables a los Pedidos, incluidas, sin ánimo de exhaustividad, las Condiciones Generales de Servicio y las Condiciones Particulares de Servicio aplicables a los Servicios pertinentes, disponibles en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio o previa solicitud al Soporte de Comunicandoquesgerundio.

«**Productos de Terceros**» significa cualquier producto (como por ejemplo un sistema operativo, aplicación, cortafuegos o componente de hardware) desarrollado por, y propiedad de, un tercero y ofrecido por Comunicandoquesgerundio al Cliente, o que el Cliente haya obtenido directa o indirectamente de dicho tercero.

«**Condiciones de Uso de Productos de Terceros**» significa las condiciones contractuales específicas para el uso del Producto de Terceros ofrecidas por Comunicandoquesgerundio en relación con los Servicios.

«**Proveedores Terceros**» significa terceros, incluidos, sin ánimo de exhaustividad, proveedores de energía, proveedores de redes, administradores de puntos de interconexión de redes o centros de datos intercalados, proveedores de equipos y software, transportistas, proveedores técnicos o empresas de seguridad.

«**Usuario(s)**» significa el Cliente y cualquier otra persona que acceda o utilice los Servicios (incluido el acceso o el uso de productos configurados dentro de los Servicios por Comunicandoquesgerundio, el Cliente, sus propios clientes o un tercero) bajo la responsabilidad del Cliente.

14. DISPOSICIONES APLICABLES A CONSUMIDORES

Estas disposiciones se aplican únicamente a los Clientes que sean considerados consumidores conforme a la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores y complementan las demás disposiciones de estas Condiciones Generales de Servicio, que continuarán siendo plenamente aplicables a dichos Clientes sin perjuicio de las disposiciones que expresamente deroga la cláusula 14.2.

14.1. Disposiciones adicionales. Esta cláusula 14.1 complementa las demás disposiciones de estas Condiciones Generales de Servicio, que continuarán siendo plenamente aplicables a los Clientes consumidores.

14.1.1. Prestación de los Servicios Comunicandoqueesgerundio se compromete a prestar el Servicio al Cliente dentro del plazo indicado en el Pedido. Si no se ha indicado ningún plazo o si no hay acuerdo sobre la fecha de entrega, Comunicandoqueesgerundio prestará el Servicio dentro de los quince (15) días siguientes a la confirmación del Pedido por parte de Comunicandoqueesgerundio. En caso de que el Servicio no se preste en el plazo antes mencionado, el Cliente podrá solicitar la cancelación del Pedido mediante carta certificada con acuse de recibo o creando un tique a través de su Interfaz de Administración, indicando en el asunto del mensaje «Rescisión por falta de entrega de los Servicios». Los importes pagados por adelantado por el Cliente por estos Servicios cancelados se reembolsarán en un plazo de catorce (14) días a partir de la cancelación del Pedido.

14.1.2. Rescisión. Todas las solicitudes del Cliente para la rescisión del Contrato surtirán efecto al día siguiente de la fecha en que las reciba Comunicandoqueesgerundio o en cualquier otra fecha efectiva establecida por el Cliente en su notificación de rescisión, siempre que el Cliente haya especificado toda la información necesaria que permita su identificación. No obstante, el Cliente podrá solicitar que la rescisión del Contrato surta efecto más de diez (10) días después de que Comunicandoqueesgerundio haya recibido su solicitud de rescisión.

14.1.3. Reclamaciones. Todas las reclamaciones relacionadas con los Servicios de Comunicandoqueesgerundio podrían dirigirse:

- En primer lugar, al servicio de atención al Cliente a través del formulario disponible para el Cliente en su Interfaz de Administración.
- En segundo lugar, cuando el Cliente no haya recibido una respuesta dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la recepción de su reclamación, o cuando el Cliente no esté satisfecho con la respuesta proporcionada por el Servicio de Atención al Cliente, a: soporte@comunicandoqueesgerundio.com
- En tercer lugar, si el Cliente desea obtener más información sobre la resolución de litigios en línea, siga este enlace al sitio web de la Comisión Europea: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Este enlace se facilita de acuerdo con lo exigido en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, únicamente a título informativo. Comunicandoqueesgerundio no estará obligada a participar en la resolución de litigios en línea.

14.2. Estipulaciones Prevalentes. Nada de lo dispuesto en estas Condiciones Generales de Servicio limitará en modo alguno la aplicación completa a los consumidores residentes en España de las leyes españolas de obligado cumplimiento, particularmente las disposiciones de los artículos 82 a 91 y 114 a 126 del Real Decreto Legislativo 1/2007, artículos que prevalecerán sobre los consumidores residentes en España.

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE ALQUILER DE SERVIDORES PRIVADOS VIRTUALES ADMINISTRADOS

CLÁUSULA 1: OBJETO

El presente documento tiene por objeto definir las Condiciones Particulares, y en concreto las condiciones de uso y financieras, aplicables al servicio de alquiler de un Servidor Privado Virtual de Comunicandoquesgerundio (en lo sucesivo el «Servicio» o los «Servicios»).

Estas presentes Condiciones Particulares completan las Condiciones Generales del Servicio de Comunicandoquesgerundio en vigor, que son aplicables al Servicio de alquiler de un Servidor Privado Virtual. En caso de contradicción, las presentes Condiciones Particulares prevalecerán sobre las Condiciones Generales del Servicio de Comunicandoquesgerundio.

Los términos que comienzan por mayúscula se definen en el marco de las presentes condiciones o, en su defecto, en el Glosario de Comunicandoquesgerundio, disponible en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio.

CLÁUSULA 2: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

En el marco del Servicio, Comunicandoquesgerundio pone a disposición del Cliente un Servidor Privado Virtual (o «VPS») que dispone de recursos de red y de recursos del Servidor Host dedicados (partición de disco duro) o compartidos por los diferentes VPS instalados en este último (RAM, procesador, etc.), así como de una dirección IP geolocalizada conforme a la localización física del VPS (en lo sucesivo los «Recursos»).

Las diferentes configuraciones y características de los VPS (particiones de discos, RAM, procesador, sistema operativo, etc.) se describen y pueden consultarse en línea en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio. Dichas configuraciones y características se actualizan regularmente. Corresponde al Cliente prestar atención a dichas actualizaciones, especialmente en el contexto de los nuevos Pedidos.

Los Recursos, en particular el Servidor Host y el VPS, puestos a disposición del Cliente son propiedad exclusiva de Comunicandoquesgerundio.

Las capacidades del Servicio pueden ser limitadas. Estos límites de capacidad se especifican en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio.

Comunicandoquesgerundio puede asesorar e informar al cliente previo a la contratación sobre el dimensionamiento de las máquinas, esto es: la correcta elección de un determinado hardware para el funcionamiento del software, sin embargo, debido a la especial naturaleza del software y sobre todo, a que el cliente es libre de instalar todas aquellas aplicaciones que considere, es también el último responsable del buen funcionamiento de la máquina y exime a Comunicandoquesgerundio de reclamaciones por motivo de rendimiento dado que Comunicandoquesgerundio, una vez entrega la máquina no comprueba, controla o restringe en forma alguna el software que el cliente puede instalar en ella.

En el marco del Servicio, el tráfico de ancho de banda saliente contabilizado en el puerto del switch es ilimitado. No obstante, en caso de utilización excesiva por parte del Cliente, Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a limitar el ancho de banda asociado al Servicio a 1 Mb/s (un megabit por segundo) hasta el final del período de facturación en curso.

CLÁUSULA 3: PEDIDO Y ENTREGA

Una vez validado el Pedido del Cliente por parte de Comunicandoquesgerundio, esta última enviará por correo electrónico las claves de acceso necesarias para conectarse al VPS. Las claves de acceso genéricas proporcionadas no deben ser utilizadas de forma permanente. Corresponde al Cliente modificarlas lo antes posible desde su recepción, respetando las normas correspondientes en materia de seguridad y confidencialidad de los medios de autenticación.

Comunicandoquesgerundio realizará las tareas de instalación del sistema operativo, panel de control y configuración del entorno inicial de trabajo, habilitando los servicios básicos como el servidor web, servidor DNS, servidor de correo electrónico y base de datos (entre otros).

Además, se realizará un ajuste inicial de rendimiento de la máquina, especialmente en lo concerniente a la seguridad previo a la entrega de las claves del panel de control al cliente.

Comunicandoquesgerundio cuenta con un período de hasta 72 horas laborables para realizar este trabajo, tiempo que no será descontado o agregado al alquiler de la máquina por considerarse incluido en la oferta de servicios al cliente.

Asimismo, Comunicandoquesgerundio instalará y configurará un sistema de copias de seguridad para el servidor del cliente contando con un espacio limitado en el mismo. El cliente es el responsable de comprobar el correcto funcionamiento de las copias de seguridad y de informar a Comunicandoquesgerundio de cualquier anomalía que encuentre.

CLÁUSULA 4: CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

4.1. Requisitos

El Cliente debe disponer de una conexión a Internet para conectarse a la Interfaz de Gestión y acceder al Servicio, y es el único responsable de dicha conexión, especialmente en cuanto a su disponibilidad, fiabilidad y seguridad.

El Cliente confirma poseer el conjunto de conocimientos técnicos necesarios para asegurar la correcta administración de servidores informáticos virtuales como los VPS suministrados por Comunicandoquesgerundio.

Asimismo, el Cliente se compromete a conocer y entender la documentación relativa al Servicio de VPS, puesta a su disposición por Comunicandoquesgerundio.

Antes de utilizar el Servicio, corresponde al Cliente informarse de todas sus características, como las definidas en la anterior cláusula «Descripción de los Servicios», y de las Condiciones del Servicio aplicables, y en particular de las presentes condiciones de uso, así como asegurarse de que dichas condiciones se ajustan a sus necesidades, teniendo en cuenta especialmente sus actividades y su análisis de riesgos.

4.2. Información general

El Cliente es el único responsable del uso que hace del Servicio, y en particular de los servicios y los sitios web alojados en su VPS, así como del Contenido y las informaciones transmitidos, difundidos o recogidos, de su explotación y de su actualización.

El Cliente tiene la calidad de alojador en el sentido de las disposiciones del artículo 6-I-2 de la Ley para la Confianza en la Economía Digital del 21 de junio de 2004, en virtud del cual «garantiza, incluso a título gratuito, para la puesta a disposición del público mediante servicios de comunicación al público online, el almacenamiento de señales, escritos, imágenes, sonidos o mensajes de cualquier naturaleza proporcionados por los destinatarios de estos servicios».

En este sentido, Comunicandoqueesgerundio solo garantiza un acceso del Cliente al Servicio que permita a este último almacenar sus datos y los de sus clientes.

Comunicandoqueesgerundio recuerda que el Cliente es el responsable de adoptar todas las medidas técnicas que permitan la posesión y conservación de los logs de conexión o de cualquier otro dato cuya naturaleza permita identificar a cualquier persona que haya contribuido a la creación del Contenido o de alguno de los Contenidos de los servicios de los que el Cliente es proveedor, conforme a la legislación vigente, y en particular al decreto nº 2011-219 del 25 de febrero de 2011, relativo a la conservación y la comunicación de datos que permitan identificar a toda persona que haya contribuido a la creación de un contenido puesto en línea previendo un período de conservación de 12 meses.

El Cliente se abstendrá de utilizar el Servicio para la implementación de servicios de desbloqueo que tengan por finalidad permitir la carga o descarga masiva en plataformas de alojamiento de archivos, de utilizar de forma probada la técnica de spamming o envío de correos electrónicos no solicitados en la red de Internet, para realizar actividades de intrusión y / o intentos de intrusión (pero no limitado a: escaneo de puertos, sniffing, spoofing ...), y más en general cualquier actividad o comportamiento contencioso como intercambios de tráfico (Hitleap, Jingleing...), Black Hat SEO (Descarga, Recarga de videos en plataformas de video en línea...), minería de criptomonedas, bots de videojuegos, etc.

En estos casos, Comunicandoqueesgerundio se reserva el derecho a suspender el Servicio sin previo aviso y a rescindir el Contrato de forma inmediata y automática, sin perjuicio del derecho a los daños y perjuicios que pudiera reclamar Comunicandoqueesgerundio.

El Cliente reconoce que, por motivos de seguridad, ciertos usos, funcionalidades y protocolos (tales como IRC o el intercambio de archivos «peer-to-peer») pueden estar sometidos a limitaciones desde el Servicio. Está prohibida la prestación de servicios de conexión anónima a través de proxy y de «card sharing» (CCcam o equivalente) desde el Servicio.

Comunicandoqueesgerundio se reserva el derecho a filtrar ciertos puertos considerados sensibles para la preservación de la Infraestructura. Asimismo, el Cliente reconoce las limitaciones establecidas sobre los flujos UDP/ICMP.

Comunicandoqueesgerundio se reserva la posibilidad de limitar o restringir ciertas funcionalidades del VPS con el fin de garantizar la seguridad de su Infraestructura. Comunicandoqueesgerundio informará al Cliente en la medida de lo posible sobre la aplicación de estos bloqueos.

En el marco del Servicio, Comunicandoqueesgerundio gestiona el uso de los Recursos puestos a disposición del Cliente mediante un agente instalado por defecto para supervisar y alertar sobre la tasa de utilización de los Recursos. Si lo desea, el Cliente puede desactivar esta funcionalidad desinstalando dicho agente.

Dado que algunos de los Recursos del Servidor Host en el que está instalado el VPS puesto a disposición del Cliente son compartidos con otros VPS instalados en este último, el Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de forma perjudicial para los demás clientes de Comunicandoqueesgerundio ni dañar la reputación de la dirección IP de dicho Servidor Host.

Comunicandoqueesgerundio pone a disposición del cliente un espacio limitado para la realización de backups, así como las herramientas necesarias para ello. Es imprescindible que el cliente revise y compruebe la correcta ejecución de las copias de seguridad de su servidor. En caso de anomalía o fallo, podrá solicitar a Comunicandoqueesgerundio la intervención sobre este sistema para subsanar el fallo a través del portal de soporte técnico.

4.3. Evolución del Servicio y Actualizaciones

Comunicandoqueesgerundio se reserva el derecho a actualizar los sistemas operativos y aplicaciones preinstaladas, en particular realizando todas las actualizaciones y/o mejoras de versión que considere necesarias. Si fuera necesario actualizar un sistema operativo o una aplicación que estén siendo utilizados por el Cliente, Comunicandoqueesgerundio informará a este último.

El Cliente también puede realizar las operaciones de mantenimiento y de actualización de los sistemas operativos y aplicaciones preinstalados en su VPS. En este caso, el Cliente asume toda la responsabilidad, sin que pueda verse comprometida la responsabilidad de Comunicandoqueesgerundio en este sentido, especialmente derivada de operaciones (mantenimiento, actualizaciones, etc.) realizadas que vulneren las condiciones de uso y/o de licencia aplicables, o de un fallo de funcionamiento del VPS resultado de las operaciones realizadas por el Cliente.

Antes de realizar cualquier actualización o subida de versión de los sistemas operativos y aplicaciones, el Cliente deberá adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la conservación de sus datos, como la realización de copias de seguridad, y la compatibilidad de la actualización o la nueva versión con el Servicio. Para ello, el Cliente podrá consultar el Sitio Web de Comunicandoqueesgerundio y, a falta de información disponible, ponerse en contacto con el Soporte de Comunicandoqueesgerundio.

Con el fin de mantener el nivel de seguridad del VPS del Cliente y del conjunto de los servidores presentes en su Infraestructura, Comunicandoqueesgerundio se compromete a informar al Cliente por correo electrónico de la disponibilidad de las actualizaciones de las aplicaciones cuyo mantenimiento realiza Comunicandoqueesgerundio y en las que se hubiera detectado un fallo de seguridad. Si la actualización de estas aplicaciones no es efectuada por el Cliente tras las solicitudes de Comunicandoqueesgerundio, esta última se reserva el derecho a interrumpir la conexión del VPS a la red de Internet. Igualmente, en caso de que Comunicandoqueesgerundio detectara un problema de seguridad en el VPS del Cliente, podrá enviar un correo electrónico a este último, indicándole la necesidad de realizar un procedimiento de reinstalación para mantener la integridad del VPS y del conjunto de la Infraestructura. Comunicandoqueesgerundio se reserva el derecho a interrumpir la conexión del VPS a la red de Internet, a la espera de la reinstalación por parte del Cliente de su VPS. El Cliente se encargará de efectuar las manipulaciones necesarias para realizar la transferencia de los datos del sistema potencialmente pirateado al nuevo sistema. Comunicandoqueesgerundio se compromete y limita su intervención únicamente a la instalación del nuevo sistema.

4.5. Localización

Los Centros de Datos disponibles para la puesta a disposición de VPS se indican en el Sitio Web de Comunicandoqueesgerundio o durante el Pedido.

Cuando haya varias localizaciones disponibles, el Cliente podrá elegir la(s) que prefiera al realizar el Pedido. Esta elección es definitiva y no se puede cambiar posteriormente.

El Cliente reconoce y acepta someterse a la legislación aplicable en el territorio en el que estén instaladas las Infraestructuras y se almacenen sus datos. También reconoce la facultad de Comunicandoqueesgerundio para suspender su Servicio en caso de que este último sea utilizado para una actividad ilícita en el lugar de localización física del equipamiento suministrado por Comunicandoqueesgerundio.

De forma paralela, en el caso de las direcciones IP geolocalizadas, el Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de manera que vulnere la legislación aplicable en el país en el que esté declarada la dirección IP. En caso de que el Cliente hiciese dicho uso del Servicio, Comunicandoqueesgerundio podrá verse obligada a suspender cualquier dirección geolocalizada asociada al Cliente.

Comunicandoquesgerundio aplica una serie de medidas técnicas destinadas a luchar contra el envío de correo fraudulento y la práctica del spamming desde sus infraestructuras.

Con ese fin, Comunicandoquesgerundio verifica el tráfico enviado desde el Servicio utilizado por el Cliente y destinado al puerto 25 (servidor SMTP) de Internet. Esta operación consiste en comprobar el tráfico mediante herramientas automáticas.

Los envíos no son filtrados ni interceptados, sino que son verificados con un desfase temporal de unos segundos. Estas operaciones se realizan en paralelo y en ningún caso se hacen de forma frontal entre el servidor y la red de Internet.

Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a bloquear el envío de mensajes de correo electrónico en determinadas circunstancias.

Asimismo, no se realiza ninguna operación sobre el correo enviado: Comunicandoquesgerundio no marca (es decir, no etiqueta) el correo ni modifica en modo alguno los mensajes enviados por el Cliente. Comunicandoquesgerundio no almacena ninguna información durante estas operaciones, exceptuando datos estadísticos.

Esta operación tiene lugar con regularidad y de forma totalmente automática. No se realiza ninguna intervención humana al verificar el tráfico hacia el puerto 25 (puerto SMTP).

En caso de que se produjesen envíos de mensajes de correo identificados como spam o fraudulentos desde el servidor del Cliente, Comunicandoquesgerundio informará a este último por correo electrónico y procederá a bloquear el puerto SMTP del Servidor.

Comunicandoquesgerundio no conserva ninguna copia de los mensajes de correo enviados desde el puerto SMTP del Servicio, aunque estos sean identificados como spam.

El Cliente puede solicitar el desbloqueo del puerto SMTP a través de su Interfaz de Gestión.

Si volviera a identificarse algún mensaje de correo como spam, se volverá a bloquear el puerto SMTP por una duración de tiempo mayor.

A partir del tercer bloqueo, Comunicandoquesgerundio se reserva la posibilidad de denegar nuevas solicitudes de desbloqueo del puerto SMTP.

CLÁUSULA 6: MITIGACIÓN (PROTECCIÓN CONTRA LOS ATAQUES DOS Y DDOS)

Comunicandoquesgerundio implementa una protección contra los ataques informáticos de tipo DoS y DDoS (ataques de denegación de servicio), siempre que estos sean masivos, con el objetivo de permitir la continuación del funcionamiento del Servicio del Cliente durante el ataque.

Esta funcionalidad consiste en comprobar el tráfico destinado al Servicio del Cliente procedente del exterior de la red de Comunicandoquesgerundio. El tráfico calificado como ilegítimo se rechaza antes de llegar a la Infraestructura del Cliente, permitiendo así que los usuarios legítimos puedan acceder a las aplicaciones ofrecidas por el Cliente a pesar del ataque informático.

Estas medidas de protección no pueden aplicarse para ataques informáticos de tipo inyección SQL, fuerza bruta, explotación de fallos de seguridad, etc.

Debido a la gran complejidad del Servicio de protección, Comunicandoquesgerundio solo está sujeta a una obligación de medios, por lo que es posible que el ataque no sea detectado por las herramientas disponibles o que estas no permitan mantener el Servicio en funcionamiento.

En función de la naturaleza del ataque y de su complejidad, Comunicandoquesgerundio utilizará distintos niveles de protección del tráfico para preservar su Infraestructura y el Servicio del Cliente.

La mitigación no se activa hasta que las herramientas de Comunicandoquesgerundio detectan el ataque. Por lo tanto, hasta que la mitigación se activa, el Servicio soporta el ataque de forma frontal, lo que puede causar que no esté disponible.

La mitigación se activa durante un período de tiempo indeterminado y se desactiva automáticamente cuando Comunicandoquesgerundio deja de identificar actividad maliciosa o tráfico ilegítimo destinado al Servicio de Cliente.

Durante el tiempo en que la mitigación permanezca activa, Comunicandoquesgerundio no podrá garantizar que las aplicaciones del Cliente estén accesibles, pero hará todo lo posible para limitar el impacto del ataque sobre el Servicio del Cliente y sobre la infraestructura de Comunicandoquesgerundio.

Si, a pesar de haber activado la mitigación, el ataque informático perjudicase la integridad de las Infraestructuras de Comunicandoquesgerundio o a los demás clientes de Comunicandoquesgerundio, esta última reforzará las medidas de protección, lo que podría provocar un deterioro del Servicio del Cliente o afectar a su disponibilidad.

Por último, existe la posibilidad de que una parte del tráfico generado por el ataque informático pudiera no ser detectada por los dispositivos de Comunicandoquesgerundio y llegara al Servicio del Cliente. La eficacia de la mitigación también depende de la configuración del Servicio del Cliente, por lo que corresponde a este último comprobar que posee las competencias necesarias para garantizar una buena administración.

Recordamos que la mitigación no exime al Cliente en ningún caso de proteger su Servicio, implementar herramientas de seguridad (cortafuegos, etc.), actualizar su sistema con regularidad, guardar copias de seguridad de sus datos o velar por la seguridad de sus programas informáticos (scripts, claves, etc).

CLÁUSULA 7: COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Comunicandoquesgerundio se compromete a garantizar un nivel de disponibilidad del servicio del 98% anual.

Por nivel de disponibilidad del servicio anual se entiende el número total de minutos al año una vez restado el número de minutos de no disponibilidad de dicho año correspondiente, todo ello dividido entre el número total de minutos del año en cuestión.

Por «no disponibilidad» se entiende la pérdida, durante más de tres (3) minutos consecutivos desde la apertura del ticket de incidencia, del acceso al VPS del Cliente, sin que este último pueda reiniciar dicho VPS.

Los compromisos de nivel de Servicio anteriormente indicados se adoptan, con exclusión de los casos enumerados a continuación, y a condición de que, en caso de no disponibilidad, el Cliente colabore con Comunicandoquesgerundio en el restablecimiento del Servicio, tal como se prevé en la cláusula «Gestión de Incidencias» de las Condiciones Generales del Servicio.

El presente compromiso no concierne en ningún caso a la disponibilidad de los elementos que permanecen bajo el control del Cliente, como los programas informáticos o aplicaciones instalados y utilizados por el Cliente en el VPS.

Comunicandoquesgerundio utiliza herramientas técnicas que permiten la monitorización de los VPS a través

de, entre otros, las peticiones «ping». El presente compromiso de nivel de Servicio no es aplicable cuando, debido a la configuración establecida por el Cliente en su VPS, Comunicandoquesgerundio no esté en condiciones de realizar las operaciones técnicas necesarias para la monitorización del VPS.

Si Comunicandoquesgerundio constata que el VPS está disponible y en buen estado de funcionamiento, quedará liberada de sus obligaciones adquiridas en virtud del presente SLA. No obstante, en ese caso, Comunicandoquesgerundio se compromete, a petición del Cliente, a asistirle para que pueda identificarse el origen de las dificultades experimentadas por el Cliente. Si Comunicandoquesgerundio constata una no disponibilidad, finalizará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad en colaboración con el Cliente.

Si no se alcanzan los niveles de Servicio anteriormente indicados, el Cliente podrá, con exclusión de los casos enumerados a continuación, solicitar las siguientes recargas de saldo:

- Incumplimiento del índice de disponibilidad:

Ante un incumplimiento de disponibilidad por parte de Comunicandoquesgerundio en los servidores VPS, el cliente tendrá derecho al reembolso en saldo en su cuenta de 3 veces más del tiempo de inactividad del servidor.

En ningún caso el saldo recargado será reembolsado al Cliente en metálico.

Queda expresamente acordado que las recargas de saldo arriba citadas constituyen para el Cliente una indemnización a tanto alzado por todos los perjuicios resultantes del incumplimiento por parte de Comunicandoquesgerundio de los compromisos de nivel de Servicio en cuestión, renunciando el Cliente a cualquier otra petición, reclamación y/o acción.

Si un acontecimiento provoca el incumplimiento de diversos compromisos de nivel de Servicio, las recargas de saldo no serán acumulables, sino que se aplicará la recarga de saldo más favorable para el Cliente. Asimismo, el importe total de las compensaciones asignadas en el transcurso de un mismo mes, para todos los sucesos en su conjunto, no podrá superar el 100% del importe mensual facturado al Cliente.

Las compensaciones se deducirán de la próxima factura del Cliente tras la recepción por parte de Comunicandoquesgerundio de la solicitud de compensación. El Cliente no podrá solicitar la aplicación del acuerdo de nivel de Servicio una vez transcurrido un mes desde el cierre del ticket de Incidencia correspondiente al fallo de funcionamiento registrado y para el que hubiera solicitado la compensación prevista en los términos de la presente cláusula.

En ningún caso el Cliente podrá hacer valer la presente cláusula y pretender las recargas de saldo arriba citadas en caso de que la no disponibilidad sea total o parcialmente consecuencia de: (i) acontecimientos o factores ajenos al control de Comunicandoquesgerundio tales como, pero no exclusivamente, fuerza mayor, acción de un tercero, problema de conexión a la red de Internet, fallo de funcionamiento de la red de Internet, fallo de funcionamiento o mal uso de hardware o software bajo el control del Cliente (como las aplicaciones ejecutadas en el VPS); (ii) incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato (como falta de colaboración para la resolución de la incidencia); (iii) mal uso o uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente (como un mal uso del VPS o de la Interfaz de Gestión, etc.); (iv) mantenimiento planificado; (v) interrupción producida en las condiciones previstas en la cláusula «Condiciones de Uso del Servicio» de las presentes condiciones; (vi) hack o pirateo informático. En estos casos, y salvo que concurra el punto (iv), Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho a facturar al Cliente la intervención realizada, en su caso, para restablecer la Disponibilidad. Esta intervención se realizará bajo presupuesto sujeto a la aprobación del Cliente.

Las causas de la no disponibilidad, incluyendo la constatación de alguno de los casos de exclusión anteriormente citados, serán determinadas por Comunicandoquesgerundio por cualquier medio, y especialmente basándose en elementos del sistema de información de Comunicandoquesgerundio (tales como datos de conexión), que serán válidos por acuerdo expreso.

CLÁUSULA 9: DURACIÓN, PRECIOS Y FACTURACIÓN

Las tarifas y formas de pago aplicables están disponibles en el Sitio Web <https://comunicandoqueesgerundio.es>

Durante la Contratación, el Cliente selecciona la duración inicial de la suscripción al Servicio («Duración Inicial»). La Duración Inicial comienza el día que se activa el Servicio. Al término de la Duración Inicial, el Servicio se renovará automáticamente por períodos sucesivos de la misma duración («Período(s) de Renovación»), salvo que se modifique la duración de renovación o se proceda a la baja del Servicio con arreglo a las condiciones estipuladas más abajo o las Condiciones Generales del Servicio en vigor.

Al realizar el Pedido, así como en cada renovación del Servicio, se emitirá una factura que se cargará de forma automática en la forma de pago configurada por el Cliente. El Cliente se compromete a configurar una forma de pago válida de entre las formas de pago disponibles.

El Cliente puede modificar la duración de los futuros Períodos de Renovación de sus Servicios a través de su Interfaz de Gestión, con una antelación de al menos 24 horas con respecto a la finalización de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso.

Si el Cliente no desea que un Servicio se renueve al término de su Duración Inicial o del Período de Renovación en curso («Fecha de Renovación»), deberá comunicarlo a través del portal de soporte técnico o utilizar la opción de cancelación disponible en su área de usuario.

Para que sea efectiva y resulte en la baja del Servicio al término de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso, la desactivación de la funcionalidad de pago automático debe realizarse en las siguientes condiciones:

- a. Con respecto a los Servicios con ciclo de renovación mensual, deberá realizarse como mínimo 1 semana antes del vencimiento de la siguiente factura.
- b. Con respecto a los Servicios con ciclo de renovación no mensual (trimestral, semestral, anual, etc.), deberá realizarse como mínimo 1 mes natural antes de la siguiente renovación.

En caso de desactivar el pago automático en las condiciones anteriormente indicadas, el Servicio en cuestión será automáticamente dado de baja y eliminado al término de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso («Fecha de Expiración»), incluyendo el conjunto de Contenidos y datos almacenados por el Cliente en el marco del Servicio. Corresponde al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para asegurarse de conservar dichos Contenidos y datos antes de la baja del Servicio.

No obstante, el Cliente tendrá la posibilidad de renovar el Servicio en cuestión con una antelación superior a 24 horas con respecto a su Fecha de Expiración, bien reactivando la funcionalidad de pago automático, bien abonando de forma anticipada el siguiente Período de Renovación.

La duración y las condiciones de renovación y de baja de ciertas opciones o funcionalidades que pudieran estar asociadas al Servicio pueden ser distintas de las aplicables al Servicio. Corresponde al Cliente prestar atención a las mismas.

El Cliente puede realizar un cambio de configuración de su VPS en el curso de un período de facturación. En ese caso, la Migración hacia una configuración superior no tendrá coste para el cliente.

El tiempo de puesta a disposición será constatado por Comunicandoqueesgerundio basándose en los datos disponibles de su sistema de información, que darán fe y se podrán hacer valer plenamente frente al Cliente.

El Cliente se compromete a disponer siempre de una cantidad suficiente en la cuenta bancaria y la forma de pago que utilice para que sus facturas puedan abonarse en los plazos acordados.

Si Comunicandoqueesgerundio no pudiera cargar el importe correspondiente en la forma de pago asociada, se

enviará al Cliente un mensaje de correo electrónico invitándole a abonar lo antes posible el importe de la factura pendiente de pago. En su defecto, el Servicio será suspendido de pleno derecho por Comunicandoquesgerundio por impago.

La Migración se produce desde la fecha de la operación hasta la fecha de expiración del Servicio. Se facturará la diferencia entre la tarifa mensual aplicable al modelo VPS actual y la tarifa aplicable al nuevo modelo VPS, en concepto de prorrata temporis.

CLÁUSULA 10: ADMINISTRACIÓN DE SISTEMA

Los servidores VPS suministrador por Comunicandoquesgerundio a sus clientes cuentan con la administración de Comunicandoquesgerundio.

Para que Comunicandoquesgerundio pueda garantizar una correcta estabilidad, funcionamiento y compromiso con los SLA expresados anteriormente, será el único custodio y garante de las claves de acceso SSH. El cliente, por tanto, NO tendrá acceso SSH a su servidor más allá de los accesos vía terminal implícitos del panel de control, pero limitados a un usuario concreto.

Comunicandoquesgerundio pone a disposición de sus clientes la herramienta de tickets de soporte técnico, a través de la cual, los clientes podrán solicitar intervenciones en el servidor, si bien la naturaleza de dichas intervenciones podrá ser constitutive de cargos adicionales facturables al cliente.

Para ayudar a comprender mejor qué se incluye y qué no en la administración de los servidores VPS, el cliente deberá revisar detalladamente los siguientes puntos.

Áreas de intervención incluidas en el soporte de servidores VPS

- Inactividad del servidor (caídas, apagados, etc)
- Solicitudes de actualización de sistema operativo o panel de control
- Ampliación de recursos
- Instalación de nuevas funcionalidades (si dichas funcionalidades tienen coste adicional éste no está incluido)
- Recuperación de backups completos del servidor (snapshots)
- Reinstalación del servidor

Áreas de intervención NO incluidas en el soporte de servidores VPS

- Restauración on-demand de un backup concreto
- Revisión de performance del servidor (por ejemplo lentitud o ping)
- Instalación de software propietario
- Arreglo, reparación, modificación o alteración de cualquier software que el cliente tenga instalado en la máquina
- Cualquier intervención que tenga que ver con software propietario no suministrado por Comunicandoquesgerundio con la entrega del servidor.

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PRESTASHOP PARA TIENDAS ONLINE

CLÁUSULA 1: OBJETO

El presente documento tiene por objeto definir las Condiciones Particulares, y en concreto las condiciones de uso y financieras, aplicables al servicio de mantenimiento Prestashop para tiendas online de Comunicandoquesgerundio (en lo sucesivo el «Servicio» o los «Servicios»).

Estas presentes Condiciones Particulares completan las Condiciones Generales del Servicio de Comunicandoquesgerundio en vigor, que son aplicables al Servicio de mantenimiento Prestashop. En caso de contradicción, las presentes Condiciones Particulares prevalecerán sobre las Condiciones Generales del Servicio de Comunicandoquesgerundio.

Los términos que comienzan por mayúscula se definen en el marco de las presentes condiciones o, en su defecto, en el Glosario de Comunicandoquesgerundio, disponible en el Sitio Web de Comunicandoquesgerundio.

CLÁUSULA 2: DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

El mantenimiento para tiendas online PrestaShop es un servicio mediante el cual Comunicandoquesgerundio tratará por todos los medios posibles de ayudar en la resolución de las incidencias de la tienda online del cliente. Sin embargo, debido a la rápida evolución de las tecnologías y a la amplia variedad de módulos y servicios disponibles en la actualidad para esta plataforma, no podemos garantizar la resolución del 100% de las incidencias, por lo que Comunicandoquesgerundio, aunque hará todo lo posible, no puede asumir la responsabilidad de la resolución de los problemas comunicados por el cliente.

CLÁUSULA 3: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El servicio de mantenimiento para tiendas online de Comunicandoquesgerundio tiene las siguientes características.

- a) Es un servicio destinado exclusivamente a tiendas online PrestaShop versión 1.6 o superiores. Comunicandoquesgerundio se reserva el derecho de rechazar cualquier tienda online PrestaShop cuya versión sea anterior a 1.6
- b) El servicio se prestará exclusivamente **vía ticket de soporte** a través del portal de clientes. No se prestará servicio de mantenimiento, sea cual sea la naturaleza de la consulta por otros medios que los tickets de soporte técnico. Comunicandoquesgerundio no cuenta con un servicio de atención telefónica para peticiones o incidencias como tampoco tiene habilitada una aplicación de mensajería tipo WhatsApp o Telegram

3.1. Cobertura del mantenimiento

A continuación, se describen las coberturas del Mantenimiento para tiendas online PrestaShop

Asistencia técnica ilimitada: El cliente podrá solicitar asistencia para cualquier problema detectado en su tienda online siempre y cuando el error o fallo se produzca dentro de su tienda online y no tenga que ver con un servicio de terceros ajeno a PrestaShop, como por ejemplo conexión con pasarelas de pago, sistemas de marketing por email o similares, etc. En este caso, Comunicandoquesgerundio tratará de atender la petición del cliente pero no garantiza su resolución.

Importación masiva de productos: La importación masiva de productos está sujeta a la entrega de un fichero Excel que Comunicandoquesgerundio diseñará específicamente para cada cliente así como las imágenes propias de los productos. El cliente se compromete a entregar este fichero y las imágenes siguiendo las guías, información y directrices facilitadas por Comunicandoquesgerundio para la realización del mismo. De lo contrario, Comunicandoquesgerundio no puede garantizar la correcta importación de los productos. Es importante que el cliente tenga en cuenta que Comunicandoquesgerundio no realiza tareas de comprobación

o validación de datos, por lo que en caso de cometer errores en la cumplimentación de los ficheros Excel, los datos importados podrán no reflejarse correctamente en la tienda e incluso podría causar una pérdida de información.

Es posible contratar un servicio de validación de datos, realización de archivos de importación y personalización con coste adicional. Para ello, el cliente tendrá que solicitar dicho servicio vía ticket de soporte técnico.

Instalación y configuración de módulo: El cliente podrá solicitar la instalación y configuración de cualquier módulo que desee para su tienda online de acuerdo a las siguientes restricciones:

- El cliente deberá aportar el módulo
- Comunicandoquesgerundio puede facilitar el módulo al cliente, pero no así la licencia, que siempre permanecerá bajo la propiedad de Comunicandoquesgerundio.
- Siempre que el cliente cuente con un servicio de mantenimiento activo, si el módulo ha sido proporcionado por Comunicandoquesgerundio, éste será actualizado a sus últimas versiones.
- La configuración del módulo no podrá exceder de 2 horas por intervención. Pese a que más del 90% de módulos pueden ser instalados en unos pocos minutos, si el módulo que necesita instalar el cliente es más complicado de lo habitual o requiere de un mayor nivel de configuración, este trabajo no estará incluido en el mantenimiento y será presupuestado de forma independiente.
- Para evitar la instalación de módulos innecesarios Comunicandoquesgerundio no dispone de un catálogo de módulos disponible. El cliente tendrá que abrir un ticket para preguntar por una funcionalidad concreta y Comunicandoquesgerundio decidirá si instalar un módulo determinado u otro.
- En cualquier caso, el hecho de no disponer de un módulo por parte de Comunicandoquesgerundio no implica que el cliente pueda exigirlo: si necesita dicha característica deberá adquirir el módulo y enviarlo a través de un ticket de soporte para que sea instalado y configurado. El coste de adquisición del módulo por parte del cliente, correrá a cargo de éste y no podrá ser imputado por vía alguna a Comunicandoquesgerundio.
- Comunicandoquesgerundio no puede garantizar que la instalación de un módulo no genere problemas o conflictos con otro módulo ya instalado en la tienda del cliente. El cliente exime a Comunicandoquesgerundio de total responsabilidad en caso de adquirir un módulo y posteriormente no ser compatible con su sistema.

Cambios masivos: Se consideran cambios masivos todos aquellos cambios que pueden realizarse de acuerdo con un criterio de selección por algunas de las herramientas internas de Comunicandoquesgerundio.

Algunos ejemplos serían: cambios masivos de precios, movimientos de productos entre categorías o creación de descuentos y promociones.

La realización de este trabajo estará determinada por la posibilidad de seleccionar la información de acuerdo al criterio del cliente. Por ejemplo, se podrán mover todos los productos de la categoría A a la categoría B pero no solo algunos si para poder seleccionarlos se ha de intervenir manualmente sobre ellos (ver punto 2.2 Restricciones del mantenimiento)

Gestión de ofertas y promociones: De la misma forma que en el punto anterior, el cliente podrá solicitar la creación de ofertas y promociones para su tienda online. Dicho trabajo estará determinado por las mismas restricciones que el punto anterior.

Exportación de datos: El cliente podrá solicitar la exportación de datos masivos desde su base de datos, por ejemplo, catálogo de clientes, pedidos, correos electrónicos, etc.

Campañas de email marketing: El mantenimiento incluye el diseño, montaje y envío de un máximo de 2 campañas de email marketing al mes con las siguientes restricciones

- El cliente deberá contar con suscripción a un servicio de mail marketing (como por ejemplo Brevo, MailChimp, etc) previo a la solicitud de este servicio.
- Las campañas no podrán ser solicitadas dentro de la misma semana (se habrán de solicitar con al menos una semana de lapso entre campaña y campaña)
- El número máximo de destinatarios estará determinado por la capacidad de la suscripción a la cuenta del cliente.
- Si el cliente no cuenta con un servicio de mail marketing, Comunicandoquesgerundio puede recomendarle algunos servicios. Asimismo, quedará incluida la configuración y puesta en marcha así como el enlace entre cuentas para que la sincronización de los contactos funcione adecuadamente.
- Una vez instalado e integrado el sistema, el cliente es el único responsable de la verificación del correcto funcionamiento, debiendo informar a Comunicandoquesgerundio a través de tickets en caso de detectar alguna anomalía.

Pequeños trabajos de diseño gráfico: El cliente podrá solicitar intervenciones puntuales (2 al mes) de diseño gráfico para apartados específicos de la web limitados a

- Banners
- Sliders
- Diseño de campañas de mail marketing
- Post para redes sociales

En caso de necesitar una mayor carga de trabajo de diseño gráfico, Comunicandoquesgerundio puede proporcionarles tarifas competitivas adaptadas a sus necesidades.

Análisis inicial de SEO: Consiste en una auditoría de SEO técnico donde se analizará el SEO on-page y off-page fruto del cual Comunicandoquesgerundio emitirá un documento de auditoría que pondrá a disposición del cliente. Este documento irá acompañado de una batería de mejoras que el cliente podrá decidir si aplicar o no en su sitio web para mejorar el posicionamiento.

Este trabajo será realizado a partir del SEGUNDO mes de contratación del servicio y no podrá ser solicitado antes.

Monitorización de SEO: En los meses sucesivos, Comunicandoquesgerundio enviará informes de seguimiento basados en la auditoría inicial de SEO realizada para que el cliente pueda comprobar la evolución del SEO de su tienda online.

Hosting PrestaShop: El Mantenimiento para tiendas online PrestaShop incluye también un servicio de hosting totalmente opcional. El cliente puede decidir si utilizar o no este servicio, sin embargo la no utilización del mismo no implica la reducción de la cuota del mantenimiento.

El hosting incluido en el mantenimiento tiene determinadas limitaciones, traspasadas las cuales, el cliente deberá contratar un plan de hosting superior o incluso una máquina dedicada, en función de su crecimiento y de la evolución de sus necesidades.

Estas son las limitaciones en la configuración del hosting PrestaShop:

- 2 cores
- 2Gb RAM
- 40Gb de almacenamiento NVMe
- 700.000 inodes
- 20 procesos
- 20mbps IO
- 3 dominios
- 5 subdominios
- 2 bases de datos MySQL
- 10 cuentas de correo de máx. 2Gb cada una
- 10 reenviadores de correo
- 1 backup diario automático con 60 retenciones

El hosting PrestaShop SOLO puede albergar una instalación de PrestaShop en producción y una copia de la tienda para develop (staging) si el espacio habilitado lo permite.

Para garantizar el correcto funcionamiento y estabilidad de las máquinas dedicadas al hosting Prestashop, el cliente no podrá instalar otros software CMS (WordPress, Drupal, Joomla, etc...) debiendo contratar para ello otro hosting.

En este caso, Comunicandoqueesgerundio puede ofrecer al cliente tarifas competitivas para hospedar todos los recursos necesarios.

Migraciones entrantes: Si un cliente decide migrar a los servicios de hosting de Comunicandoqueesgerundio, la migración será gratuita siempre que el hosting actual del cliente cuente con un panel de control cPanel.

De lo contrario, Comunicandoqueesgerundio evaluará la viabilidad de la migración e informará al cliente si existe algún coste adicional.

Migraciones salientes: Si un cliente decide abandonar los servicios de hosting de Comunicandoqueesgerundio, la migración de datos a otro proveedor no está incluida en el mantenimiento y deberá ser cubierta por el cliente o por su nuevo servicio de hosting. No obstante, la mayoría de empresas de hosting migran gratuitamente a los nuevos clientes.

3.2 Restricciones del mantenimiento

Los mantenimientos, en ningún caso cubrirán los trabajos descritos a continuación

- Gestión manual de contenido: Cualquier acción que conlleve la manipulación, alteración, copia, identificación o manejo de datos individuales que no puedan ser seleccionados de forma masiva.
- Programación a medida: Cualquier intervención que necesite de la creación, modificación o alteración de código de programación, ya sea del propio PrestaShop o de un módulo. Esto afecta igualmente a hojas de estilo CSS y SCSS
- Diseño web y maquetación: Trabajos de diseño web, maquetación, traducción, diseño gráfico o marketing digital.

El mantenimiento es un servicio diseñado para tiendas online que ya están en funcionamiento y en perfecta operatividad de sus servicios y tiene como objetivo fundamental constituir un servicio técnico de soporte de primer nivel donde el propietario pueda apoyarse para cubrir las necesidades técnicas que surjan del normal transcurso de su actividad.

El mantenimiento no puede ser empleado en ningún caso para finalizar la creación de una tienda online, terminar de configurarla ni tan siquiera para realizar las tareas de puesta en marcha.

El cliente se compromete a respetar esta cláusula y renuncia expresamente a la devolución de los importes abonados si decide contratar el mantenimiento estando su tienda online contemplada en alguna de estas situaciones.

3.3 SLA

Dada la variedad de diversas naturalezas bajo las que un ticket de soporte técnico puede ser abierto por un cliente, Comunicandoquesgerundio no garantiza un plazo determinado de atención de los mismos como tampoco garantiza un plazo de resolución.

Orientativamente, el 85% de los tickets de soporte son contestados y solucionados transcurridas las primeras 24 horas laborables tras haber sido abierto.

El 15% restante constituyen tickets de especial complejidad o tickets que precisan de aclaraciones o información adicional por parte del cliente.

En cualquier caso, el cliente no podrá exigir a Comunicandoquesgerundio indemnización alguna en alegación al tiempo transcurrido desde que se abrió su ticket de soporte.

3.4 Horarios, prioridades, programación de trabajos y política de uso justo

3.4.1 Horarios de atención

El horario de atención de tickets de soporte técnico es Lunes a Viernes (días laborables) de 10:00h a 18:00h. Adicionalmente, Comunicandoquesgerundio dispone de diversos métodos de control humanos y tecnológicos para vigilar el funcionamiento de la tienda online así como de los servidores y conexiones a la red.

3.4.2 Prioridades

Si bien los tickets de soporte disponen de un sistema de prioridades que el cliente puede escoger, esto no constituye en ningún caso un indicativo de prioridad para la realización del trabajo o la atención de la incidencia.

Esta prioridad refleja la importancia que el cliente otorga a tu petición dentro de su listado de peticiones que pudiese tener pendientes y en ningún caso implica la atención de dicha incidencia por encima de otra con mayor prioridad.

El tiempo de apertura de un ticket es lo que dicta la prioridad de la atención independientemente de la prioridad escogida por el cliente.

3.4.3 Programación de trabajos

El cliente debe ser consciente que los tickets enviados en horario de tarde o noche serán atendidos al siguiente día laboral, esto implica, por ejemplo, que un ticket abierto un viernes a las 20:00 horas no será atendido hasta el Lunes siguiente (si es laborable).

Comunicandoquesgerundio no puede garantizar la realización de tareas en momentos concretos, sobre todo las destinadas al cambio o sustitución de elementos gráficos o a la programación de descuentos, promociones o similares.

Por lo tanto el cliente no podrá exigir a Comunicandoquesgerundio que un ticket sea realizado en un momento puntual, por ejemplo: creación de promociones para un día concreto, cambio de un banner o slider un día a una hora concreta o envío de una campaña de email marketing en un momento determinado.

Es cierto que cada vez más, los sistemas desarrollan características de programación de cambios, lo que nos permite configurar estos cambios para que sean aprovisionados en el momento el cliente lo requiere, sin embargo, una petición que no cuente con esta característica no podrá ser atendida.

En épocas de especial impacto, como Navidades, rebajas de verano, Black Friday, Cyber Monday, etc los clientes deberán ser precavidos y solicitar los cambios necesarios con la antelación debida a fin de evitar colapsar el sistema de soporte técnico.

Para ello, con tiempo suficiente de antelación, Comunicandoquesgerundio remitirá vía email a los clientes recordatorios de las campañas más importantes a fin de invitar a su programación con la suficiente antelación.

Asimismo, Comunicandoqueesgerundio se reserva el derecho de desestimar cambios de última hora en épocas de especial intensidad como las arriba mencionadas si el cliente no ha provisto a tiempo de la información solicitada.

Tiempos mínimos necesarios para la atención de peticiones:

- Rebajas o promociones: 48 horas laborables
- Campañas de email marketing: 3 días laborables

3.4.4 Política de uso justo

Los mantenimientos no tienen límite en cuanto a las horas de soporte que se destinan a cada cliente. En Comunicandoqueesgerundio somos conscientes que al inicio de la relación laboral tendremos un mayor volumen de peticiones.

Sin embargo, conforme una tienda online se estabiliza en su funcionamiento a nivel técnico, lo normal es que el volumen de peticiones se estabilice.

La política de uso justo es la que dictamina el uso que un cliente realiza sobre los servicios de Comunicandoqueesgerundio, especialmente en aquellos en los que no existe un límite temporal o de recursos, tal y como sucede con el soporte técnico.

Esta política pretende evitar que los clientes abusen del servicio de soporte y colapsen los sistemas de atención de Comunicandoqueesgerundio, por lo que éste, se reserva el derecho de limitar, bloquear o revocar el mantenimiento a cualquier cliente que considere esté realizando un uso injusto de sus servicios.

CLÁUSULA 4: CONTRATACIÓN Y PAGO

4.1 Contratación

La contratación del mantenimiento se llevará a cabo a través de la web Comunicandoqueesgerundio.es

El cliente deberá cumplimentar el formulario de mantenimiento y rellenar todos los datos necesarios.

En caso contrario, el mantenimiento no podrá iniciarse hasta que el cliente aporte la información necesaria.

El cliente acepta estas condiciones en el momento formaliza la contratación y pago de los mantenimientos.

4.2 Pago

Los mantenimientos se abonan por mes natural y por adelantado.

Actualmente, aunque puede variar, las formas de pago aceptadas son:

- Tarjeta bancaria
- Transferencia
- Domiciliación bancaria SEPA

Los pedidos tramitados por transferencia bancaria o recibo domiciliado podrán sufrir demoras en la activación de los servicios en función del tiempo de comprobación de pago del cliente.

El impago de los servicios dará como resultado la suspensión de los mismos según lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.

4.3 Duración

La duración del mantenimiento es por mes natural, no existiendo compromiso de renovación por parte del cliente. Llegado al final del período, se entenderá el servicio como renovado por un mes adicional.

El tiempo mínimo de preaviso para cursar baja del servicio de mantenimiento es de 1 semana de antelación.