

Fecha de revisión: 12-04-2017

Revisión: 1

Referencia: SLA

Contrato de Nivel de servicio

El presente contrato de nivel de servicio regula el contrato entre H a c h e t é D i s e ñ o s W e b S L U con domicilio social en C/Isabel la Católica,22,3ºB, Murcia, con C.I.F. B73841603 (en adelante Hacheté Diseños Web), y usted el cliente (en adelante "el cliente") relativo a la prestación de los siguientes servicios:

servicios de Nombres de Dominio

servicios de Hosting

Servidores Dedicados Linux / Windows

servicios de Housing / Colocation formato Rack 19"

servicio de Alta en Buscadores

Caudales de Internet / Tránsito IP

Cualquier otro servicio entregado por Hacheté Diseños Web deberá ser regulado por su contrato particular. En caso de no existir dicho contrato, este Contrato de Nivel de servicio se tomará en cuenta como referencia.

1. OBJETO

Hacheté Diseños Web se compromete a prestar un servicio, comprometiéndose “el cliente” al pago de una contraprestación económica establecida para cada tipo de servicio.

El servicio contratado por “el cliente” se refleja en la información facilitada en la web <http://www.hachete.com> relativa al servicio contratado, y que “el cliente” acepta ser correcto.

El envío por parte de “el cliente” del correo electrónico, o la apertura de una solicitud/ticket, confirmando su intención de contratar los servicios, o en su defecto, la aceptación de este contrato en el proceso de compra de servicios a través de la web <http://www.hachete.com>, supone la aceptación plena y sin reservas de la contratación de los servicios y de las condiciones de este Contrato de Nivel de servicio.

2. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE Hacheté Diseños Web RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

2.1. RED TRONCAL

Se entiende por Red Troncal el conjunto de dispositivos o instalaciones que formen parte del equipamiento de Red, que sean propiedad de Hacheté Diseños Web y que den servicio a “el cliente”. Esto incluye líneas, equipos de Red y el equipamiento que Hacheté Diseños Web tiene para poder ofrecer el servicio a sus clientes. Es a esta Red Troncal a la que los clientes se interconectan para obtener el servicio que contratan a Hacheté Diseños Web.

La disponibilidad de Red Troncal de Hacheté Diseños Web es del 99,9% anual, con una pérdida de paquetes inferior al 2% y un retardo inferior a 100 milisegundos dentro de la Red Troncal de Hacheté Diseños Web.

2.2. MEDICIONES

Las mediciones para la obtención de medidas en cuanto a pérdida de paquetes y/o retardos de red se realizan mediante Pings de tipo Cisco de 64 bytes de tamaño. Las tasas de medición se obtienen al realizar envíos de 1.000 Pings seguidos desde cualquier equipo de la Red Troncal de Hacheté Diseños Web a cualquier equipo dentro de ésta. Esta toma de datos deberá realizarse cada 6 horas durante 24 horas seguidas. Para obtener la disponibilidad de Red troncal, deberá realizarse de la misma forma anteriormente citada en donde la respuesta o, es afirmativa en caso de respuesta de un solo Ping, o es negativa al no recibir ni un solo Ping tras el lanzamiento de la secuencia de los 1.000 Pings antes citados.

2.3. DISPONIBILIDAD DE TIPOS DE SERVICIO

Los distintos tipos de servicio ofrecidos por Hacheté Diseños Web tienen a su vez distintas disponibilidades que detallamos a continuación haciendo referencia a los siguientes puntos de este contrato:

El servicio de Nombres de Dominio dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. Adicionalmente cualquier gestión que Hacheté Diseños Web realice a través de su personal o a través de sus medios telemáticos queda sujeta a la resolución de terceros, de modo que el servicio queda sujeto a la disponibilidad de éstos a quienes se contrata para poder ofrecer dicho servicio.

El servicio de Hosting dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. En caso de avería de los servidores y/o software necesarios para ofrecer este servicio, el tiempo de reparación de dichos sistemas está establecido en 48 horas a partir de la apertura del Ticket de avería por parte de “el cliente”. A partir de este periodo sin la resolución de la avería, comienza a contar el periodo indemnizatorio.

El servicio de Servidores Dedicados dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. En caso de avería de la máquina alquilada por “el cliente” a Hacheté Diseños Web, o de mal funcionamiento del hardware de ésta, este último reparará o sustituirá dicha máquina en un plazo no superior a 48 horas, salvo limitaciones de stock. Cualquier otro concepto no atribuible al servicio de Hacheté Diseños Web será recuperado según contrato de soporte existente entre “el cliente” y Hacheté Diseños Web. De no existir este contrato, la avería o Ticket no responsabilidad de Hacheté Diseños Web seguirá el orden de resolución de Tickets del momento. A partir de las 48 horas a partir de la apertura del Ticket por parte de “el cliente” sin la resolución de la avería, atribuible al servicio contratado a Hacheté Diseños Web, comienza a contar el periodo indemnizatorio.

“el cliente” autoriza a personal de Hacheté Diseños Web a que pueda realizar auditorías de Software en su sistema previo aviso de 7 días, con el fin de respetar y hacer respetar la propiedad intelectual de sus propietarios.

El servicio de Housing / Co-Location dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. Cualquier sistema de “el cliente” dependerá de contrato independiente de resolución de averías en equipo de “el cliente”, sujeto a las condiciones particulares de dicho contrato.

El servicio de Caudales de Internet dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. Cualquier sistema de “el cliente” dependerá de contrato independiente de resolución de averías en equipo de “el cliente”, sujeto a las condiciones particulares de dicho contrato.

El servicio de Alta en Buscadores queda sujeto a la resolución de terceros, de modo que el alta efectiva en buscadores está sujeta a la política de indexación de cada propio buscador, no siendo responsable Hacheté Diseños Web de ésta.

2.4.- APERTURA DE TICKET

La apertura de Tickets se realizará a través del panel de control que Hacheté Diseños Web pone a disposición de “el cliente”, <http://www.hachete.com/soporte> (24 horas al día) o bien mediante llamada telefónica al servicio de atención al cliente (SAC) en el número 968 24 83 35, en horario continuado de 08:00 a 18:00 de Lunes a Viernes, no incluyendo Festivos locales, nacionales ni fines de semana. Este horario podrá ser modificado por Hacheté Diseños Web sin comunicación previa a “el cliente”.

2.5.- RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Las incidencias que se producen en Red Troncal, son detectadas por el NOC (Network Operation Center) de Hacheté Diseños Web y éstas generan una apertura de Ticket interno. Las averías en Red Troncal serán reparadas en un máximo de 4 Horas (salvo causas de fuerza mayor) desde la apertura del Ticket Interno.

2.6.- PERIODO INDEMNIZATORIO

El periodo indemnizatorio comienza a contar a partir del exceso del plazo establecido de resolución de Ticket para cada servicio. Dicho periodo es contabilizado por horas completas de falta de servicio.

2.7.- PAGO DE INDEMNIZACIONES

El cálculo de indisponibilidad de servicio y del pago de las indemnizaciones se realiza según indican los puntos 2.3, 2.5 y 2.6 de este contrato. Los importes son abonados en Euros en forma de abono en la siguiente factura al mes en el que "ha sido posible" realizar el cálculo de la indemnización ("ha sido posible" significa que existen servicios en donde es posible el cálculo de la indemnización por periodos mensuales, trimestrales, semestrales y otros anuales o bienales). Para el pago de indemnizaciones es necesario interponer una RECLAMACIÓN documentando el número de Ticket abierto por “el cliente” y estar al corriente de todos los pagos con Hacheté Diseños Web. Es condición indispensable para el pago de indemnizaciones que el CLIENTE haga un uso correcto y adecuado de los servicios proporcionados por Hacheté Diseños Web. “el cliente” tendrá derecho a recibir la indemnización aplicable si se produce reclamación dentro de los siete (7) días a partir de la apertura del “Ticket” de incidencia.

El pago de las indemnizaciones nunca excederá del importe del servicio pagado por “el cliente”, calculado dicho pago en base al periodo que se debe indemnizar, dependiendo si el servicio es mensual, trimestral, semestral, anual, bienal, etc...

Las indemnizaciones en caso de indisponibilidad de la Red Troncal se detallan a continuación:

Disponibilidad de la Red Troncal a.

- Entre 100% y 99%
- b. Entre 99% y 98%
- c. Entre 98% y 95%
- d. Entre 95% y 90%
- e. Menor 90%

Indemnización a abonar en próxima factura en % sobre el 100% del importe recurrente del servicio afectado.

- Supuesto a. 0 %
- Supuesto b. 10 %
- Supuesto c. 25 %
- Supuesto d. 50 %
- Supuesto e. 100 %

2.8.- RECLAMACIONES, QUEJAS Y SOLICITUDES

Se entiende como una RECLAMACIÓN la exigencia por parte de “el cliente” de una indemnización económica basada en el incumplimiento de este Contrato de Nivel de servicio.

Para ello es necesario la apertura de un Ticket a través del panel de control que Hacheté Diseños Web pone a disposición de “el cliente”, <http://www.hachete.com/soporte> . También es posible que “el cliente” quiera interponer una queja sobre el servicio o la calidad de éste que recibe de Hacheté Diseños Web, en donde ésta tendrá un tratamiento diferente y será tratada por el Comité de Calidad de Hacheté Diseños Web. Servirá en todo caso para realizar mejoras sobre el servicio que Hacheté Diseños Web ofrece a sus clientes.

Todas las Solicitudes/Tickets serán revisadas y contestadas en un plazo no superior a 30 días desde la recepción.

2.9.- MISCELÁNEA

A continuación se detallan algunos términos considerados como varios:

a. La apertura de Solicitudes/Tickets se realizará a través del panel de control que Hacheté Diseños Web pone a disposición de “el cliente”, <http://www.hachete.com/soporte>, o bien mediante llamada telefónica al servicio de atención al cliente (SAC) en el número 968 24 83 35, en horario continuado de 08:00 a 18:00 de Lunes a Viernes, no incluyendo Festivos locales, nacionales ni fines de semana. Este horario podrá ser modificado por Hacheté Diseños Web sin comunicación previa a “el cliente”.

Los tiempos de resolución de Solicitudes/Tickets podrán ser modificados, avisando de la modificación con 30 días de antelación.

b. Las formas de medición de pérdidas de paquetes, latencias y/o disponibilidad de servicio podrán ser modificadas, previo aviso de 30 días por Hacheté Diseños Web.

c. “el cliente” exonera a Hacheté Diseños Web de cualquier responsabilidad producida por la falta de servicio como pueden ser la pérdida de negocio, pérdida de oportunidad de negocio, indemnizaciones a terceros como pueden ser indemnizaciones entre “el cliente” y un tercero, pérdida de vidas humanas o animales, o cualquier otra cuestión no recogida en este contrato.

d. Todas las comunicaciones y notificaciones realizadas por Hacheté Diseños Web a través del Email de contacto administrativo suministrado por “el cliente” se considerarán eficaces a todos los efectos.

“el cliente” se obliga a mantener informado, mediante la actualización de sus datos de contacto en el panel de control de “el cliente” (sección “Zona cliente”), a Hacheté Diseños Web de los cambios que se produzcan en las personas de contacto y dirección de correo electrónico de éstos que Hacheté Diseños Web posee para informar a “el cliente” de los sucesos que Hacheté Diseños Web estime oportunos. “el cliente” reconoce expresamente que dichos contactos han sido suministrados por él mismo y son del todo veraces. Hacheté Diseños Web se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección email de “el cliente” o de no comunicar el cambio de dirección puedan producir.

e. Intervención en los Sistemas de “el cliente”. Tanto en el servicio de Servidores Dedicados como en el de Housing / Co-Location puede suceder que “el cliente” tenga o pueda tener un problema relativo al software o sistema operativo de dicho/s equipo/s, tanto en instalación como en configuración o reparación. En este caso “el cliente” tiene la posibilidad de contratar los servicios de administración de sistemas a Hacheté Diseños Web. De esta forma “el cliente” dispone de personal cualificado que pueda atender a su problema durante las 24 horas del día los 7 días de la semana. Este servicio será facturado por Hacheté Diseños Web a “el cliente” según las tarifas horarias vigentes en el momento de producirse el servicio requerido a petición de “el cliente”. De la misma forma que “el cliente” contrata determinada actuación en su/s sistema/s por parte de personal de Hacheté Diseños Web, es consciente que el personal de Hacheté Diseños Web a pesar de ser personal formado y cualificado al efecto no es conocedor de la situación en la que se encuentra/n su/s sistema/s. Por ello “el cliente” exonera a Hacheté Diseños Web (y por tanto a su personal) de cualquier error o fallo (voluntario o involuntario) de manipulación que se pudiera producir en su/s sistema/s, asumiendo “el cliente” el riesgo de los actos y decisiones que el personal de Hacheté Diseños Web realice en los sistema/s de “el cliente”. De la misma forma “el cliente” asume que dispone de copias de seguridad sobre el contenido existente en los sistema/s objeto de manipulación por parte de personal de Hacheté Diseños Web, ya que cualquier pérdida de información que se pueda producir objeto de dicha manipulación quedará bajo la única responsabilidad de “el cliente”, exonerando a Hacheté Diseños Web de los efectos directos o colaterales que se pudieran producir en sus sistemas.

f. En el servicio de Housing / Colocation Hacheté Diseños Web garantizará el acceso al centro de datos a “el cliente”, previa solicitud con 24 horas de antelación, para que realice las labores de mantenimiento de sus equipos que considere oportunas.

En caso de fuerza mayor, el acceso puede ser solicitado sin antelación, aunque Hacheté Diseños Web informa de que el tiempo mínimo para poder acceder al CPD es de 90 minutos después de ser habilitado el acceso por parte de Hacheté Diseños Web y comunicado a “el cliente”.

Hacheté Diseños Web no puede garantizar el acceso al centro de datos en casos de fuerza mayor.

Asimismo, “el cliente” se obliga a utilizar eficientemente los servicios proporcionados por Hacheté Diseños Web en relación a la custodia y conservación de sus máquinas, incluyendo la comprobación in situ de que tanto racks como espacio enjaulado quedan cerrados con llave una vez finalicen los trabajos realizados por “el cliente”.

Cualquier desperfecto ocasionado en las instalaciones del CPD o en los equipos propios de “el cliente” o de cualquier otro usuario del CPD, será responsabilidad de “el cliente”.

g. Coincidiendo con el 1 de Enero de cada año, Hacheté Diseños Web podrá aplicar a los precios de “el cliente” una subida de precios equivalente al IPC (Indice de precios al consumo), que se establezca para ese mismo ejercicio. En el caso de que el IPC sea sustituido, se aplicará el que quede como referencia sustitutiva del IPC actual.

De la misma forma, Hacheté Diseños Web se reserva el derecho de aplicar subidas, bajadas o modificaciones en su tarifa de precios en cualquier momento del año en curso.

h. Todos los precios de los servicios que ofrece Hacheté Diseños Web son antes de impuestos y se facturan en Euros.

3. OBLIGACIONES DE “el cliente”

3.1.- “el cliente” se abstendrá de utilizar la red de Hacheté Diseños Web y/o los servicios proporcionados por Hacheté Diseños Web con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de estos servicios, los servicios informáticos o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático de Hacheté Diseños Web, de otros clientes o de cualquier usuario de Internet.

En particular y a título meramente indicativo y no exhaustivo “el cliente” se compromete a no utilizar, transmitir o difundir:

- Contenido o materiales obscenos: Usar la red de Hacheté Diseños Web y/o los servicios proporcionados por Hacheté Diseños Web para anunciar, transmitir, almacenar, compartir, mostrar o hacer disponible pornografía infantil o material obsceno. Hacheté Diseños Web, está obligado por Ley a notificar a las autoridades competentes si este tipo de actividades ilícitas están siendo transmitidas por la red de Hacheté Diseños Web.

- Lenguaje difamatorio o abusivo: Usar la red de Hacheté Diseños Web y/o los servicios proporcionados por Hacheté Diseños Web para transmitir o publicitar lenguaje difamatorio, hiriente, abusivo, amenazante o que sea contrario al derecho al honor, a la intimidad personal o familiar o la propia imagen de las personas físicas y jurídicas.

- Acceso ilegal o no autorizado a otros sistemas o redes: Acceder ilegalmente o sin autorización a sistemas, o redes que pertenezcan a otra persona, o a tratar de superar medidas de seguridad del sistema de otra persona (conocido como "hacking"). Cualquier actividad que pueda ser usada como causante de un ataque a un sistema (es decir, escaneo de puertos o recoger información).

- Distribución de virus a través de Internet, gusanos, troyanos o cualquier otra actividad destructiva: distribuir información acerca de creación o transmisión de virus por Internet, gusanos, troyanos, saturación, "mailbombing", o ataques de denegación de servicio. También actividades que interrumpan o interfieran en el uso efectivo de los recursos de red de otras personas.

- Realizar un uso fraudulento de la dirección o direcciones IP proporcionada/s a “el cliente”.

- Cualquier otra forma que sea contraria, menosprecie o atente contra los Derechos Fundamentales y las libertades públicas reconocidas en la Constitución, en los Tratados Internacionales y en el resto de la legislación vigente en el mundo.

3.2.- “el cliente” deberá remunerar a Hacheté Diseños Web por los servicios prestados en el tiempo, modo y forma establecidos en el Contrato y por consiguiente en la factura que Hacheté Diseños Web enviará a “el cliente”.

3.3.- “el cliente” será responsable de la custodia de las claves (login y password) que Hacheté Diseños Web le suministre para el acceso a los servicios contratados. “el cliente” se compromete a mantener en secreto las claves suministradas debiendo comunicar en el plazo más breve posible su eventual pérdida o robo, con el objeto de que Hacheté Diseños Web proceda a su cambio. “el cliente” responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los servicios por un tercero hasta la comunicación del robo o pérdida de las claves de acceso a los servicios contratados.

4. PRECIO Y FORMA DE PAGO

Si el servicio es un servicio no recurrente se procederá a su facturación y cobro del mismo. Si el servicio es recurrente se procederá a la facturación según periodo y cobro del mismo. Los servicios recurrentes se facturarán por adelantado. En el caso de servicios por consumo, la facturación de éstos se realiza a mes vencido.

Se considerará impago de un servicio cuando hayan transcurrido 5 días naturales tras la fecha de pago expuesta en la factura correspondiente sin que dicho importe haya sido satisfecho por "el cliente". En el caso de producirse un impago de alguno de los servicios contratados por parte de "el cliente", Hacheté Diseños Web se reserva el derecho a cortar/suspender todos los servicios contratados. Una vez realizado el corte de el/los servicio/s y si "el cliente" desea que le sea/n restituido/s de nuevo dicho/s servicio/s, deberá haber abonado el importe pendiente y un 10% de la cuota recurrente de dicho/s servicio/s impagado/s, siempre que dicho corte no haya superado los veinte días naturales. Una vez superados los veinte días naturales, el/los servicio/s se dará/n de baja de forma definitiva, y para su puesta en marcha de nuevo se considerará como un nuevo servicio y supondrá el pago de una nueva cuota de alta.

La forma de pago será mediante recibo domiciliado al cobro (recibo a la vista), en la cuenta corriente que "el cliente" deberá suministrar a Hacheté Diseños Web, salvo previo pacto o consentimiento de Hacheté Diseños Web de una forma de pago distinta. En caso de devolución de el/los recibo/s domiciliado/s por cuales quiera que fueran sus causas "el cliente" deberá abonar el importe pendiente más los gastos derivados de la devolución de el/los recibo/s domiciliado/s y fijados en 9 Euros por cada recibo devuelto.

En caso de duda o discrepancia entre las dos partes sobre la fecha y/o forma de pago, ésta pasará a ser automáticamente al CONTADO. Entendiendo CONTADO la realización del pago el día de la fecha de factura.

Transcurridos 25 días naturales desde la fecha de pago y sin que el importe de la factura se encuentre abonado a Hacheté Diseños Web, "el cliente" pasará al estado de "MOROSO". El único servicio que proporcionará Hacheté Diseños Web a un cliente en morosidad será el relativo a la información sobre los pagos pendientes.

Hacheté Diseños Web se reserva el derecho a emprender las medidas legales y judiciales que considere oportunas para los CLIENTES en estado de morosidad.

5. LIMITACIÓN Y/O EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDADES

“el cliente” asume su responsabilidad exonerando a Hacheté Diseños Web de ésta en los siguientes casos:

a. Hacheté Diseños Web informa de la obligación de cumplir con la normativa sobre Propiedad Intelectual e Industrial (a modo meramente indicativo y no exhaustivo: licencias de uso de software, derechos de autor, copyright, etc.) por parte de “el cliente” cuando éste instale cualquier tipo de software o contenido en las máquinas ubicadas en las instalaciones de Hacheté Diseños Web. “El cliente” exonera a Hacheté Diseños Web de cualquier infracción cometida por “el cliente” en materia de propiedad intelectual e industrial.

b. Cualquier máquina que “el cliente” ubique en el/los CPD (Centro de Proceso de Datos) de Hacheté Diseños Web, le hace responsable de los daños que dicho sistema cause a terceros.

c. Los desperfectos que el sistema de “el cliente” sufra en un CPD de Hacheté Diseños Web, sólo serán sufragados por Hacheté Diseños Web en el caso de que sea por culpa ajena al sistema de “el cliente”, es decir, por culpa de Hacheté Diseños Web o de otro cliente de Hacheté Diseños Web distinto.

d. Con objeto de salvaguardar la solvencia en caso de que la máquina de “el cliente” produzca desperfectos a terceros, “el cliente” deberá suscribir una póliza de Responsabilidad civil por un valor de 300.000 euros a favor de Hacheté Diseños Web y entregar en el momento de la firma del presente contrato. Si no se realiza la entrega de dicha póliza, “el cliente” se hace responsable de dicha responsabilidad civil. Los desperfectos serán reparados por Hacheté Diseños Web y facturados a “el cliente”, en donde éste se obliga a abonar dicha cantidad facturada.

e. “El cliente” se obliga a autorizar a Hacheté Diseños Web, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que Hacheté Diseños Web designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentren instalados los servicios con la finalidad de proceder a la prestación de los servicios de Instalación y/o de Resolución y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de Hacheté Diseños Web, resulten necesarias y, en caso de terminación del Contrato. Así como con la finalidad de proceder a la retirada de la instalación que permite la conexión a los servicios.

f. Hacheté Diseños Web excluye toda responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la defraudación de la utilidad que “el cliente” hubiera podido atribuir a los servicios y contenidos, o a la defraudación de la utilidad que “el cliente” hubiera podido atribuir a la fiabilidad de los servicios y contenidos. Y, en particular, aunque no de modo exclusivo ni exhaustivo, a los fallos en el acceso a los distintos sitios existentes en Internet a través de los servicios, en la transmisión, difusión, almacenamiento o puesta a disposición de terceros de contenidos a través de los servicios o en la recepción, obtención o acceso a contenidos a través de los servicios.

g. Hacheté Diseños Web no se responsabiliza de la información transmitida por sus clientes y/o usuarios.

Tal y como establece la Ley 34/2002 (LSSI) no se considera modificación de los datos la manipulación estrictamente técnica de los archivos que alberguen los datos.

Las actividades que realiza Hacheté Diseños Web de transmisión y provisión de acceso incluyen el almacenamiento automático, provisional y transitorio de los datos, sirviendo exclusivamente para permitir la transmisión de dichos datos a la red de telecomunicaciones. Esta actividad está permitida por la Ley 34/2002 (LSSI) no siendo responsabilidad de Hacheté Diseños Web por los datos almacenados en dicha actividad.

h. Hacheté Diseños Web ofrece a sus clientes y usuarios diversas modalidades de alojamiento o almacenamiento de datos. En estos casos, Hacheté Diseños Web no se responsabiliza de la información almacenada en sus servidores siempre que, tal y como establece el art. 16 LSSI:

- No tenga conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada son ilícitas o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización.

- Si la tienen actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos.

Se considera conocimiento efectivo cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o bien a criterio de Hacheté Diseños Web.

Hacheté Diseños Web se reserva el derecho de detección y retirada de contenidos que determine perjudiciales para sus usuarios, operaciones, reputación, voluntad o relaciones con “el cliente”. Además Hacheté Diseños Web tiene la obligación de informar y colaborar con las autoridades competentes y poner a disposición de las mismas toda la información disponible cuando tenga conocimiento de la realización de una actividad ilegal por parte de algún usuario o CLIENTE.

Hacheté Diseños Web no garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos, tampoco garantiza la veracidad, exactitud, exhaustividad y actualidad de los contenidos alojados en sus servidores por los usuarios o CLIENTES.

A título enunciativo y de forma no exhaustiva Hacheté Diseños Web se reserva el derecho a retirar contenidos que supongan la violación de las siguientes actividades:

- Infracción de la propiedad intelectual e industrial: Relacionado con cualquier actividad que infrinja o haga no apropiados los derechos de propiedad intelectual de otras, incluyendo copyright, de marcas registradas, las marcas de servicio, los secretos comerciales, la piratería del software, y las patentes llevado a cabo por individuos, corporaciones u otras entidades.

- Infracción de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la imagen de las personas.
- Realización de actos de competencia desleal y publicidad ilícita.
- Cualquier otra actividad que se haga disponible al público en general: esquemas piramidales, tarjetas de crédito fraudulentas y el pirateo de software.

Hacheté Diseños Web dispone de las medidas y herramientas necesarias para la protección de los datos alojados en sus instalaciones, no obstante estas medidas no son inexpugnables. Hacheté Diseños Web únicamente será responsable de la pérdida de datos cuando le sea imputable una negligencia respecto a la activación de los sistemas de seguridad.

Hacheté Diseños Web solamente será responsable de realizar copias de seguridad automáticas de los datos alojados a través del servicio de HOSTING y que incluirán backup del directorio y subdirectorios asignados a “el cliente” en su espacio web y del servicio de bases de de datos. La responsabilidad de realizar copias de seguridad por Hacheté Diseños Web en cualquier otro servicio deberá ser expresamente contratada en los términos recogidos en el punto 8 del presente contrato.

i. Cualquier equipamiento que Hacheté Diseños Web instale en depósito en las instalaciones de “el cliente”, se considera en perfectas condiciones salvo que “el cliente” lo denuncie en un plazo inferior a 30 días desde su instalación.

j. “El cliente” exonera a Hacheté Diseños Web en caso de que el equipamiento que Hacheté Diseños Web instale en las instalaciones de “el cliente” y transcurridos los primeros 30 días a su instalación, genere algún desperfecto en las instalaciones de “el cliente”, salvo que previo al incidente “el cliente” denuncie a Hacheté Diseños Web un mal estado de dicho equipamiento y Hacheté Diseños Web no tome las medidas oportunas de sustitución en un plazo no superior a 7 días.

6. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en cumplimiento de su artículo 5, le informamos de que los datos personales facilitados serán incluidos en un fichero denominado "Hacheté Diseños Web_ES" titularidad de Hacheté Diseños Web SLU. con domicilio en C /Isabel la Católica,22,3ºB, 30003, Murcia, con el fin de cumplir con el objeto social de prestación de servicios de Internet y se utilizarán para la gestión, administración y mantenimiento de los servicios contratados, para el envío de actualizaciones de los servicios, y para el envío de boletines o información relativa a servicios y ofertas de Hacheté Diseños Web.

Se le informa asimismo, que en dicha dirección podrá ejercitar en caso necesario los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en el artículo 13 y siguientes de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

En ningún caso podrá Hacheté Diseños Web aplicar o utilizar los datos y ficheros de datos personales titularidad de “el cliente” y entregados por éste para ser tratados, o los que resulten de la prestación del servicio, para fines diferentes a los previstos en el presente contrato y/o especificados en esta cláusula.

Hacheté Diseños Web tomará cuantas medidas técnicas y organizativas sean necesarias para garantizar la protección de los datos frente a la destrucción, pérdida, alteraciones indebidas, cesiones y accesos no autorizados.

De acuerdo con lo expresado en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, no será considerado comunicación ni cesión de datos al acceso por parte de Hacheté Diseños Web a los datos de carácter personal de “el cliente” («responsable del tratamiento») ya que dicho acceso, y el correspondiente tratamiento, es necesario para realizar la prestación del servicio contratado.

Por ello y a los efectos de normativa de protección de datos, Hacheté Diseños Web será considerado como «encargado del tratamiento» de los datos de cliente y, de acuerdo con ello, se establece expresamente que Hacheté Diseños Web únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de “el cliente”, expresadas en el presente Contrato, y que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en lo pactado entre las Partes.

Hacheté Diseños Web se compromete a adoptar e implantar las medidas técnicas y organizativas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, y, en particular, las establecidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD.

No obstante, “el cliente” debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables.

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR TERCEROS

Se entenderá por datos de carácter personal toda información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier tipo, susceptible de recogida, registro, tratamiento o transmisión concerniente a personas físicas identificadas o identificables.

Cuando la prestación de los servicios por Hacheté Diseños Web implique el tratamiento y/o acceso a los ficheros con datos de carácter personal de “el cliente”, esta actividad se enmarca dentro del artículo 12 de la LOPD, es decir, prestación de servicios de tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de un tercero, y conforme a lo dispuesto en dicho artículo Hacheté Diseños Web, como encargado de tratamiento, asume el deber de cumplir con las siguientes obligaciones.

Únicamente tratará los datos de carácter personal conforme a las instrucciones que “el cliente”, como responsable de los mismos, le señale, y sólo cuando sea estrictamente necesario para el cumplimiento de la prestación de los servicios contratados.

No utilizará los datos personales con fines distintos a los expuestos, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez cumplida la prestación de los servicios del presente contrato, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos según su elección a “el cliente”, al igual que cualquier soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que Hacheté Diseños Web destine los datos de carácter personal a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Seguridad de los datos. Hacheté Diseños Web, conforme al artículo 9 de la LOPD, se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas establecidas por el Reglamento de Desarrollo de la LOPD para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Confidencialidad.

Hacheté Diseños Web, se obliga, de conformidad con el artículo 10 de la LOPD, a mantener el debido secreto profesional respecto de los datos personales a los que tiene acceso, y a exigir el mismo nivel de compromiso a cualquier persona que dentro de su organización participe en cualquier fase del tratamiento de los datos personales. Estas obligaciones subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con “el cliente”.

8. SERVICIO DE BACKUP Y DE CORREO

a.) BACKUP

Mediante el servicio de Backup, Hacheté Diseños Web se compromete a realizar copias de respaldo a los clientes que lo contraten. El servicio de Backup se rige por las Condiciones Generales y por las siguientes condiciones particulares:

Hacheté Diseños Web sólo realiza de forma automática copias de respaldo en el servicio de HOSTING propio. Estas copias incluyen backup del directorio y subdirectorios asignados a “el cliente” en su espacio web y del servicio de bases de de datos. En los demás servicios es “el cliente” quien, si lo considera oportuno, podrá contratarlo.

Hacheté Diseños Web no se responsabiliza de las pérdidas o destrucción de la información contenida por “el cliente” si éste no ha contratado el servicio de BACKUP. En caso de haber contratado dicho servicio, Hacheté Diseños Web sólo se responsabilizará del almacenamiento de dicho contenido escogido por “el cliente”.

Las copias de respaldo realizadas por Hacheté Diseños Web cumplen los requisitos establecidos en la LOPD y en el Reglamento de Medidas de seguridad.

“El cliente” reconoce expresamente ser el RESPONSABLE DEL FICHERO en el caso de albergar datos de carácter personal, y nombrar ENCARGADO DEL TRATAMIENTO a Hacheté Diseños Web en los términos recogidos en los puntos 6 y 7 del presente Contrato de Nivel de servicio.

b.) CORREO

El servicio de correo sólo permitirá por defecto el envío de 40 emails cada 10 minutos por parte de “el cliente”. Este comportamiento que pudiera parecer una limitación le proporciona a “el cliente” una protección de su correo frente a los abusos que se puedan producir en la red. Asimismo no representará ninguna limitación para “el cliente” puesto que en caso de que necesite sobrepasar dichos ratios Hacheté Diseños Web le proporcionará de forma gratuita un SMTP alternativo para envío de correo.

9. NOMBRES DE DOMINIO

Las presentes condiciones particulares regulan la prestación de servicios de nombres de dominio que puedan ser tramitados por Hacheté Diseños Web. Teniendo en cuenta que el interés de los nombres de dominio en Internet es creciente, pueden surgir nuevas terminaciones (TLD's) que se registrarán por este contrato de la misma forma que el resto de dominios, salvo que se dicte una normativa explícita en este contrato para el caso en cuestión.

a.) DURACIÓN

El Contrato tendrá una duración inicial de un (1) año. b.)

PRECIO

Los precios serán los publicados en la tarifa de precios de Hacheté Diseños Web vigente. El precio por cada dominio incluye además la utilización de los DNS de Hacheté Diseños Web, no obstante "el cliente" podrá utilizar otros servidores DNS sin que ello suponga modificación de las características del servicio y del precio.

c.) OBLIGACIONES DE "EL CLIENTE"

"El cliente" da su consentimiento y autoriza a Hacheté Diseños Web para actuar en su nombre ante la Entidad Registradora en todas las operaciones conducentes a la gestión, asignación, traslado o renovación de nombres de dominio, incluyendo la realización de los correspondientes pagos.

Hacheté Diseños Web recogerá la información de "el cliente", y la comunicará y adecuará a las necesidades del registro en concreto para el registro, renovación, modificación o traslado del dominio. Hacheté Diseños Web comunicará a "el cliente" las contingencias que pudieran resultar de las anteriores actuaciones.

Actuar de acuerdo con las Normas y Condiciones impuestas por la organización reguladora de nombres de dominio en Internet.

d.) OBLIGACIONES DE HACHETÉ DISEÑOS WEB

Asesorar a los clientes y realizar cuantas gestiones le sean solicitadas por éstos, y en su caso, tramitar las solicitudes de gestión, asignación, renovación o traslado de nombres de dominio.

e.) DERECHOS DE HACHETÉ DISEÑOS WEB

Hacheté Diseños Web se reserva el derecho de no actuar como árbitro para resoluciones de disputas entre "el cliente" y terceras partes por el uso del nombre de dominio.

Hacheté Diseños Web se reserva el derecho de anular una solicitud de registro en caso de que el pago haya sido realizado con métodos fraudulentos o no se haya hecho efectivo.

En el caso de que el nombre de dominio se utilice para enviar habitualmente a terceros publicidad comercial no solicitada, en contradicción con cualquier norma aplicable o se use el nombre de dominio relacionado con actividades ilegales, Hacheté Diseños Web se reserva el derecho de suspender o cancelar el nombre de dominio.

f.) RESPONSABILIDADES

“El cliente” asume su responsabilidad ante Hacheté Diseños Web en los siguientes supuestos:

- Toda la información facilitada por “el cliente” será lícita, cierta, completa y correcta, salvo error u omisión de buena fe. Hacheté Diseños Web en ningún caso será responsable de la veracidad, exactitud y licitud de la información suministrada por “el cliente”.

- “El cliente” acepta que proporcionar intencionadamente información incorrecta o incumplir deliberadamente con la actualización de información constituirá inmediatamente una infracción de los términos por él pactados en este contrato y facultará a Hacheté Diseños Web para la cancelación de su nombre de dominio.

- La aceptación de estas condiciones implica la aceptación de las Normas y Condiciones vigentes impuestas por todas las organizaciones reguladoras, registros y registradores de nombres de dominio en Internet. (ICANN, EURID, CORE, ESNIC, etc... dependiendo en cada caso del tipo de dominio registrado).

- Certifica que de acuerdo con su conocimiento, el uso de este nombre de dominio no afecta los derechos de propiedad intelectual de terceras partes.

- Acepta que el registro de un nombre de dominio no confiere ningún derecho legal sobre el mismo más que los derivados del propio registro del nombre de conformidad con las normas nacionales o internacionales vigentes en cada momento.

- Acepta que es el único responsable de la elección de este nombre de dominio y de su posterior mantenimiento.

- Acepta que el registro del nombre es con fines legales.

- Es el responsable a todos los efectos de cualquier problema sobre los derechos de uso del nombre elegido.

- Se compromete a aceptar cualquier posible requerimiento de arbitraje de un nombre de dominio.

- Hacheté Diseños Web no actuará como un árbitro para resoluciones de disputas entre “el cliente” y terceras partes por el uso del nombre de dominio.
- En el supuesto de existir un conflicto sobre la atribución de un nombre de dominio, “el cliente” se compromete a seguir las normas sobre resolución de conflictos establecidas.
- Acepta las condiciones del contrato suscrito entre Hacheté Diseños Web y el Registrador correspondiente mediante el cual se realizan los registros, modificaciones, traslados o renovaciones de los dominios.
- Hacheté Diseños Web no será responsable de ningún tipo de daños indirectos, especiales o fortuitos (incluyendo, sin ser exhaustivo ni limitativo, la pérdida de beneficios) sin tener en cuenta la forma de la acción que hubiera causado este daño (incluyendo, aunque sin ser exhaustivo ni limitativo, negligencia), incluso si Hacheté Diseños Web ha sido advertido de la posibilidad de tales daños. En ningún caso la máxima responsabilidad de Hacheté Diseños Web excederá de la cantidad total que haya sido pagada por “el cliente” a Hacheté Diseños Web en virtud del servicio contratado.
- Hacheté Diseños Web no será responsable de cualquier daño o perjuicio que se ocasione a “el cliente” o a un tercero por la actuación del registrador en la prestación de sus servicios de registro, como por ejemplo, de modo no exhaustivo, errores en el registro del dominio. “el cliente” exonerará de responsabilidad por tal concepto a Hacheté Diseños Web, sin perjuicio de ejercitar contra el registrador las acciones de responsabilidad que se deriven por su actuación.
- Hacheté Diseños Web no se responsabiliza de la posible pérdida de información o de los problemas surgidos por el traslado de un nombre de dominio.

g.) RENOVACIÓN DE DOMINIOS

Hacheté Diseños Web pone a disposición de “el cliente” un sistema automático de renovación para cada dominio denominado "renovación automática" que “el cliente” puede configurar a su conveniencia en el panel de control que Hacheté Diseños Web le proporciona, si el renovación automática está ACTIVADO el dominio se renovará automáticamente entre 30 y 45 días antes de su fecha de caducidad; si está DESACTIVADO recibirá emails periódicos donde se le avisará de su caducidad. Si “el cliente” no lo renueva, el dominio caducará y será eliminado. Hacheté Diseños Web se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección email de “el cliente” puedan producir.

Entre 50 y 35 días antes de que caduque el dominio el status del renovación automática se bloqueará y no podrá ser modificado, por lo tanto, deberá tener el renovación automática del dominio configurado correctamente antes que queden menos de 31 días para su caducidad.

Si desea renovar el dominio pero la renovación automática está desactivada y ya no puede cambiarlo, “el cliente” tendrá que abrir un ticket de soporte en el panel de control que Hacheté Diseños Web pone a disposición de “el cliente”.

Si Hacheté Diseños Web ha renovado el dominio porque el renovación automática estaba activada pero “el cliente” no desea renovarlo, el cliente correrá con los gastos de la renovación, tal y como si el estado hubiera sido de “renovación automática – sí”.

h.) CÓDIGOS DE DOMINIOS – AUTH CODE

Hacheté Diseños Web proporcionará a “el cliente”, previa apertura de Ticket a través del panel de control que Hacheté Diseños Web pone a disposición de “el cliente”, <http://www.hachete.com/soporte>, los códigos necesarios (comúnmente conocidos como AUTH-CODE o EPP-CODE) de el/los dominio/s de “el cliente” que este solicite para el traslado a otro registrador.

Es condición indispensable para proporcionar los códigos, y/o para que Hacheté Diseños Web apruebe el traslado a otro registrador, que “el cliente” se encuentre al corriente de pagos con Hacheté Diseños Web, en caso contrario Hacheté Diseños Web no proporcionará los códigos de ninguno de los dominios de “el cliente” ni aprobará el traslado a otro registrador y dichos dominios no podrán ser trasladados hasta que “el cliente” se encuentre al corriente de pagos. “El cliente” exonera a Hacheté Diseños Web de cualquier responsabilidad producida por las consecuencias que la no facilitación de dichos códigos o la no aprobación de los traslados de los dominios de “el cliente” puedan producir.

i.) PROTECCIÓN DATOS PERSONALES

Para la gestión y tramitación de los dominios de “el cliente”, los datos suministrados por éste deben ser cedidos a terceras entidades que pueden estar situadas en el extranjero. La aceptación del Contrato de Nivel de servicio implica el consentimiento expreso por parte de “el cliente” a esta cesión.

“El cliente” autoriza y consiente expresamente que Hacheté Diseños Web y/o el registrador hagan públicos algunos de los datos proporcionados por “el cliente” durante el proceso de registro tal como exige la organización reguladora de nombres de dominio en Internet (ICANN). Además, consentirá que tal organización (ICANN) pueda imponer pautas, límites y/o condiciones que estén relacionados con la cantidad y el tipo de información que Hacheté Diseños Web o el registrador pueda o deba poner a disposición de entidades públicas o privadas.

Asimismo da su consentimiento y acepta la política de protección de datos de carácter personal recogida en el punto 6 del Contrato de Nivel de servicio.

10. ALTA EN BUSCADORES

Mediante el servicio de Alta en Buscadores, Hacheté Diseños Web se compromete a enviar una solicitud a buscadores para incluir la URL de la Web de “el cliente” que lo contrate en buscadores e índices de todo el mundo. El servicio de Alta en Buscadores se rige por las Condiciones Generales y por las siguientes condiciones particulares:

a.) DURACIÓN

El Contrato tendrá un periodo de vigencia que empezará a contar a partir del día siguiente a la recepción por parte de “el cliente” de los Meta-Tags que debe incluir en su web y que concluirá una vez recibido en el Email de contacto de “el cliente” la confirmación de la ejecución por parte de Hacheté Diseños Web del servicio contratado.

b.) PRECIO

Los precios serán los publicados en la tarifa de precios de Hacheté Diseños Web vigente.

c.) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Hacheté Diseños Web enviará los Meta-Tags a “el cliente” y las indicaciones precisas para su utilización en el proceso.

Una vez recibidos y colocados los Meta-Tags por parte de “el cliente” en su página web, se iniciará el proceso de gestión del Alta en Buscadores.

Los clientes de Hacheté Diseños Web que hayan contratado este servicio recibirán un mensaje que le informará de la finalización del proceso de alta.

El plazo general para aparecer en buscadores se establece en un mínimo en torno a las 3 semanas desde el final del proceso de alta previamente comunicado, aunque dicho plazo podrá ser mayor en algunos casos por circunstancias propias de cada Buscador y, por lo tanto, ajenas a la voluntad y ejecución del servicio por parte de Hacheté Diseños Web.

d.) OBLIGACIONES DE “EL CLIENTE”

El desarrollo y ejecución adecuados del servicio dependen de que “el cliente” ejecute correctamente las instrucciones que se le faciliten por parte de Hacheté Diseños Web. La demora en su ejecución o la ejecución incorrecta puede provocar que Hacheté Diseños Web no desarrolle en el tiempo establecido lo dispuesto en este contrato de lo que no será responsable, considerándose responsable única y exclusivamente a “el cliente”.

Hacheté Diseños Web comunicará a la dirección de Email proporcionada por “el cliente” las contingencias que pudieran resultar de las anteriores actuaciones. Hacheté Diseños Web se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de dicha dirección Email puedan producir.

e.) OBLIGACIONES DE HACHETÉ DISEÑOS WEB

Hacheté Diseños Web desarrollará con la diligencia debida y exigida en la legislación mercantil la ejecución del servicio de Alta en Buscadores, para ello se emitirá la información y comunicación necesaria a “el cliente” para el desarrollo adecuado del servicio.

f.) DERECHOS DE HACHETÉ DISEÑOS WEB

Hacheté Diseños Web se reserva el derecho de anular una solicitud de Alta en Buscadores en caso de que el pago haya sido realizado con métodos fraudulentos o no se haya hecho efectivo.

g.) RESPONSABILIDADES

Toda la información facilitada por “el cliente” será lícita, cierta, completa y correcta, salvo error u omisión de buena fe. Hacheté Diseños Web en ningún caso será responsable de la veracidad, exactitud y licitud de la información suministrada por “el cliente”. Asimismo, “el cliente” deberá comunicar inmediatamente cualquier modificación de dicha información.

“El cliente” acepta que proporcionar intencionadamente información incorrecta o incumplir deliberadamente con la actualización de información constituirá inmediatamente una infracción de los términos por él pactados en este contrato y facultará a Hacheté Diseños Web para la cancelación del servicio contratado.

Hacheté Diseños Web no será, en ningún caso, responsable por la vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos que puedan derivarse por la prestación del servicio contratado ni por el contenido que aparezca en la URL que el cliente solicita se dé de Alta en Buscadores o los enlaces que este sitio pueda establecer.

Hacheté Diseños Web se exonera de toda responsabilidad derivada por dilaciones en la aparición de los datos de los clientes en algunos buscadores, así mismo, Hacheté Diseños Web no puede garantizar que el alta en algún o algunos buscadores sea finalmente llevada a cabo ya que la decisión de inclusión o no en cada Buscador en particular y el tiempo necesario para dicha inclusión son responsabilidad del propio Buscador, no pudiendo Hacheté Diseños Web hacer nada al respecto. Finalmente, Hacheté Diseños Web se exonera de toda responsabilidad respecto los servicios que cada Buscador preste.

Por tanto, “el cliente” renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a Hacheté Diseños Web por posibles fallos, lentitud o errores en el acceso y uso del servicio contratado.

No obstante lo anterior, si Hacheté Diseños Web incumpliera los compromisos asumidos en contrato por causa imputable a terceras empresas de las que Hacheté Diseños Web actúa como intermediario entre “el cliente” y éstas, la responsabilidad se limitará a la devolución del dinero cobrado por el servicio contratado causando la resolución del contrato.

En ningún caso Hacheté Diseños Web acepta responsabilidades derivadas por los perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran producirse por el funcionamiento del servicio contratado o por no cumplir éste con las expectativas del cliente.

h.) PROTECCIÓN DATOS PERSONALES

Para el servicio de Alta en Buscadores, parte de los datos suministrados por éste deben ser cedidos a entidades situadas en el extranjero. La aceptación del Contrato de Nivel de servicio implica el consentimiento expreso por parte de “el cliente” a esta cesión.

“El cliente” autoriza y consiente expresamente que cualquiera de los Buscadores a los que se ha enviado la solicitud de alta haga públicos algunos de los datos proporcionados por “el cliente” durante el proceso de contratación.

Asimismo da su consentimiento y acepta la política de protección de datos de carácter personal recogida en el punto 6 del Contrato de Nivel de servicio.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Hacheté Diseños Web sólo autoriza a “el cliente”, el uso de la propiedad intelectual e industrial imprescindible para el servicio puesto a disposición y de conformidad con los términos indicados en el presente Contrato de Nivel de servicio y en las condiciones particulares que en su caso sean de aplicación.

Hacheté Diseños Web no concede ninguna otra licencia o autorización de uso a “el cliente” sobre su propiedad. Hacheté Diseños Web se reserva, con carácter expreso, cualesquiera otros derechos o usos que no se incluyeran en la licencia; extendiendo esa reserva al ejercicio de las acciones civiles o penales, que pudieran ejercitarse como consecuencia del acceso y/o uso no autorizado de las propiedades de Hacheté Diseños Web.

12. CESIÓN DE DERECHOS

“El cliente” podrá ceder, transferir, gravar o subrogar a favor de terceras partes los derechos y obligaciones establecidos en este Contrato de Nivel de servicio siempre y cuando “el cliente” se encuentre al corriente de pagos con Hacheté Diseños Web.

Hacheté Diseños Web podrá ceder, transferir, gravar o subrogar a favor de terceras partes, total o parcialmente, los derechos y obligaciones asumidos en virtud de la relación contractual aquí expuesta, así como la posición contractual a cualquier tercera parte, entendiéndose por medio de la presente cláusula que “el cliente” otorga autorización suficiente a tal efecto.

13. DURACIÓN, MODIFICACIONES Y RESOLUCIÓN

El contrato tendrá una duración inicial de un (1) año, salvo contratación para periodos superiores.

Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variación técnica, etc. Hacheté Diseños Web podrá:

13.1.- Hacheté Diseños Web se reserva el derecho a modificar en cualquier momento, parcial o totalmente, el presente Contrato de Nivel de servicio. En tal caso, Hacheté Diseños Web procederá a comunicar el nuevo Contrato de Nivel de servicio a “el cliente” que hubiera contratado el servicio con anterioridad. A “el cliente” sólo será de aplicación el nuevo Contrato de Nivel de servicio transcurridos al menos (30) treinta días desde el envío de esta comunicación o de su publicación en la web de Hacheté Diseños Web en <http://www.hachete.com>.

“El cliente” que no desee aceptar el nuevo Contrato de Nivel de servicio podrá dar por terminado el Contrato siguiendo las normas de "resolución de contratos" del presente Contrato de Nivel de servicio.

13.2.- Hacheté Diseños Web y “el cliente” tienen reconocida la facultad unilateral de dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin necesidad de que concurra causa justificada. Para poder realizar la cancelación del servicio contratado, es necesario comunicar esta baja mediante la apertura de una Solicitud/Ticket a través del panel de control que Hacheté Diseños Web pone a disposición de “el cliente”, <http://www.hachete.com/soporte> con al menos quince (15) días naturales de antelación al vencimiento del mismo, indicando de forma clara el servicio que desea dar de baja y su motivo. De no ser así, la renovación se realizará de forma automática y siempre por el mismo periodo que el contratado por última vez.

La baja anticipada al vencimiento de un servicio de forma voluntaria por parte de “el cliente” no supondrá en ningún caso devolución de importe económico alguno por el servicio no utilizado por “el cliente”.

“El cliente” acepta esta condición de forma expresa ya que la contratación de determinados servicios por periodos supone mejoras de precio con respecto al mismo servicio contratado por menos tiempo.

Para contratos de 12, 18, 24, 36, 48, o 60 meses con pago mensual, trimestral, semestral, anual o bienal, “el cliente” se compromete a mantenerse durante el periodo escogido y/o pactado con Hacheté Diseños Web. Dicha obligación para “el cliente” en la citada permanencia, se establece como contraprestación a Hacheté Diseños Web por la inversión realizada por éste para que “el cliente” pueda obtener el servicio. La inversión inicial queda realizada por Hacheté Diseños Web aunque “el cliente” abone una cuota de alta ya que esta cuota se reduce de la que fuera la real, siendo el resto del importe de la inversión soportada por Hacheté Diseños Web. En caso de que “el cliente” decida anular el contrato con anterioridad a la fecha de expiración que en él se haya pactado, “el cliente” se obliga al

pago del resto de periodos que resten del contrato, independientemente de que “el cliente” disfrute o no del servicio.

13.3.- Hacheté Diseños Web y “el cliente” tienen reconocida la facultad de resolver el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra parte solicitando la subsanación del incumplimiento. A no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente contrato para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata, y ello en todo caso dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a cualquiera de las Partes. Así como la facultad de retirada y suspensión inmediata del acceso a los servicios, así como de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda, en su caso, a la parte cumplidora.

13.4.- “El cliente” podrá desistir libremente del Contrato dentro del plazo de 24 horas a partir del día de alta de los servicios contratados.

14. NULIDAD

Si cualquier cláusula de este Contrato de Nivel de servicio fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte por cualquier tribunal, las restantes estipulaciones conservarán su validez.

15. LEY APLICABLE

Si llegara a surgir algún conflicto o diferencia entre las partes en la interpretación y ejecución de este contrato, y no se resolviera de mutuo acuerdo, el mismo será resuelto a instancia de cualquiera de las partes y tras la comunicación por escrito a la otra, mediante arbitraje en la Cámara de Comercio e Industria de Murcia. El arbitraje se celebrará en Murcia y será conducido de acuerdo con las normas de la ley de Arbitraje española 36/1988, de 5 de diciembre, y el Reglamento de la Cámara de Comercio.

Cada parte asumirá sus propios gastos en relación con el arbitraje, aunque la indemnización y los gastos de los árbitros serán asumidos de la manera que establezca la decisión arbitral.

Para el caso de que el arbitraje no llegara a realizarse por mutuo acuerdo o fuese declarado nulo, ambas partes se someten a los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Murcia con renuncia a su propio fuero, si éste fuese otro. El contrato y su ejecución se regirá por la Ley española.

(Cumplimentar la firma sólo si el presupuesto se envía por fax o correo

postal)

Acepto las condiciones del contrato Firma cliente