

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

El presente acuerdo regula las condiciones de contratación para los diversos servicios que se prestan tanto en esta página web, y que están especificados en el presente contrato, a través de su página web www.cdmon.com, como telefónicamente o por correo electrónico; por lo que el usuario, en el momento en que completa el proceso de registro y contrata algún servicio por medio de esta página web, por el teléfono de atención comercial o a través del correo electrónico comercial@cdmon.com, acepta y se somete expresamente a las cláusulas especificadas a continuación.

El USUARIO/CLIENTE, en el momento que completa el proceso de registro y contrata alguno de nuestros servicios a través de la página web www.cdmon.com, acepta y se somete expresamente a las cláusulas especificadas a continuación, así como a las condiciones de acceso y uso de nuestro portal y su política de privacidad, accesibles a través del enlace “Avisos Legales”.

El CLIENTE reconoce disponer de capacidad legal suficiente para obligarse contractualmente.

El presente contrato y todas las condiciones generales de contratación de **cdmon** son accesibles y están permanentemente disponibles en nuestra web www.cdmon.com desde todas las páginas, en el enlace “Contratos y Avisos Legales”, con indicación de la última fecha de actualización. Si lo desea, puede en cualquier momento descargárselos en formato PDF.

Todos nuestros contratos cumplen con la legalidad vigente y están sometidos a la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, así como a la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación y Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Estas condiciones se reiteran para su aceptación expresa por parte del usuario en cada proceso de contratación de servicios a través de la web. La aceptación se hace mediante un clic en la casilla correspondiente en la sección de “leo y acepto las condiciones”. No es técnicamente posible finalizar el proceso de contratación sin que el usuario haya aceptado dichas condiciones.

CLÁUSULAS GENERALES

PRIMERA. PARTES CONTRATANTES

El presente contrato lo suscribe por medio de la página web www.cdmon.com, de una parte,

la sociedad mercantil 10DENCEHISPAHARD, S.L. con domicilio en Malgrat de Mar, 08380 de Barcelona, c/ Girona 81-83, Local 6, provista de C.I.F. nº B62844725 e inscrita en el Registro Mercantil de Girona en el tomo 34.568, hoja 251.048 y folio 11 (en adelante **cdmon**).

Y de la otra parte, el CLIENTE, cuyos datos nos facilita por medio de los formularios que **cdmon** pone a su disposición a través de esta página web, para proceder a la contratación del servicio libremente escogido y especificados en el presente acuerdo y sus anexos. El CLIENTE manifiesta que los datos consignados son ciertos, veraces, vigentes y que los facilita por sí mismo.

SEGUNDA. DEFINICIONES COMUNES

- **cdmon:** empresa debidamente constituida, dedicada a la prestación de servicios telemáticos y especializada básicamente en el alojamiento de páginas web y registro de nombres de dominios, que cumple con todas las exigencias legales necesarias para llevar a cabo la actividad objeto del presente contrato.
- **Cliente:** toda aquella persona física o jurídica que, interesada en contratar los servicios de **cdmon**, cumplimenta el formulario de contratación para obtener algún servicio ofrecido por **cdmon** a través de su web www.cdmon.com y que figura como una de las partes contratantes.
 - Cliente de servicios de alojamiento o titular de hosting: toda aquella persona física o jurídica dispone de un nombre de dominio de su titularidad o de tercero debidamente autorizada que, interesada en contratar los servicios de **cdmon**, gratuitos u onerosos.
 - Cliente de solicitud, registro, transferencia o renovación de dominios: Toda aquella persona física o jurídica que cumplimenta el formulario de contratación para la solicitud de nuevos nombres de dominio.

El Cliente tendrá todos los derechos sobre la gestión de los paneles de control de **cdmon** y demás servicios para cuya utilización se requiera la condición de Cliente, con la salvedad de los servicios aparejados a los nombres de dominio que podrán ser utilizados directamente por su titular, independientemente de que quien haya abonado la factura no sea el mismo.

El Cliente no deberá ser obligatoriamente el titular del nombre de dominio registrado, pudiendo ser un intermediario entre el titular del dominio y el agente registrador. En este supuesto, el Cliente deberá poner en conocimiento del titular del nombre de dominio las obligaciones que el titular asume respecto al registrador por el mero hecho de ser titular de un nombre de dominio.

En cualquier caso, es la persona física o jurídica a cuyo nombre se emite la factura

con los servicios contratados.

- **Revendedor (*reseller*):** Persona física o jurídica que subcontrata los servicios de **cdmon** en su nombre, pero para la prestación de servicios a terceros (hospedaje, registro de dominios, informáticos, etc.).

Toda persona o entidad que contrate un hospedaje en nombre de terceros tiene la obligación de poner en su conocimiento cuáles son sus derechos y obligaciones respecto al servicio contratado. Asimismo, quedará obligada al cumplimiento de cada una de las obligaciones legales que le afecten, en especial las relativas al Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

cdmon queda exonerada de cualquier responsabilidad derivada de la relación comercial entre el revendedor y su cliente.

- **Contrato:** Son las condiciones generales de contratación que contienen todas las cláusulas recogidas en este documento, así como toda la información adicional sobre el servicio particular elegido por el cliente, que se recogen de manera actualizada expresamente en la web www.cdmon.com, y que siempre están disponibles para su consulta, indicando la última fecha de actualización.
- **Condiciones particulares:** Cláusulas recogidas en el presente documento que, de forma independiente para cada tipo de producto, recogen sus características y condiciones de uso, disponibles para su consulta en www.cdmon.com/es/avisos-legales/
- **Servicios:** Servicios ofrecidos en la presente página web.
- **Nombre de dominio:** conjunto de caracteres que identifica un sitio de la red Internet con una dirección (IP).
- **IP (Internet Protocol):** conjunto de reglas que regulan la transmisión de datos a través de la red.
- **Hospedaje (alojamiento, hosting):** Los servicios de hospedaje ofertados por **cdmon**, bien en régimen de alojamiento compartido en los servidores de **cdmon** (diversas páginas web de distintos clientes son alojadas en un mismo servidor), bien en servidores dedicados (exclusivos del cliente).
- **Servidores:** Dispositivos informáticos donde se hospedan y almacenan los datos e información que gestiona el CLIENTE a través de su página web por medio del servicio de hosting ofrecido por **cdmon**.
 - Dedicados: dispositivos informáticos (hardware) ofrecidos por **cdmon** donde se

hospedan y almacenan los datos e información que gestiona el CLIENTE, bajo el régimen de exclusividad y sin compartirlo con otros usuarios/as.

- Virtuales: servicio de alojamiento consistente en un servidor integrado en una plataforma de hardware encargada de gestionar el conjunto de servidores virtuales que comparten infraestructura. Cada servidor virtual es un sistema autónomo con su propia gestión y configuración, funcionando de forma independiente del resto de servidores virtuales. A efectos de este contrato, los servidores Virtual Up serán considerados servidores dedicados virtuales.

- **Transferencia mensual:** Volumen de datos que se transfieren mensualmente.
- **Ancho de banda:** Velocidad máxima disponible a la que los datos pueden transferirse.
- **Recursos y Aplicaciones:** Características técnicas y de programación informática que permiten gestionar los distintos servicios que el CLIENTE contrate.
- **Login y contraseña:** Sistemas de seguridad informática que permiten identificar, autenticar y verificar la persona del CLIENTE, para el acceso a los servicios contratados de forma segura y fiable. Permiten el acceso al Panel de Control vía web y la solicitud de ayudas e información sobre el servicio contratado por medio del teléfono de atención de **cdmon** o del correo electrónico.
- **Panel de control:** herramienta desarrollada por **cdmon** que se adjudica a cada CLIENTE para la gestión de los recursos y aplicaciones de los que dispone el servicio contratado, así como, incluso, otros servicios adicionales o ampliaciones, consulta de sus datos de facturación, realización de solicitudes de manera que cada orden provoque las actuaciones técnicas y administrativas necesarias para el desarrollo de la acción requerida.

Estas solicitudes quedarán reflejadas en el sistema interno de gestión de **cdmon**.

TERCERA. PROCESO DE COMPRA Y PAGO

A. PROCEDIMIENTO DE COMPRA

En la página web se detallan todos nuestros productos y/o servicios de manera individualizada. El procedimiento para efectuar y gestionar la compra se va indicando en la página web y sólo deben seguirse los siguientes pasos:

- Escoger Producto
- Registrarse como usuario / Confirmar registro
- Indicar los datos de Registro
- Escoger la forma de pago y aceptación de contrato y política de privacidad

- Confirmar el pedido

B. DISPONIBILIDAD Y ENTREGA

Los pedidos se procesarán una vez se haya recibido correctamente el pago.

Con el objeto de que en todo momento esté informado de la gestión de su compra, recibirá por correo electrónico un aviso de la confirmación de su pedido y del pago del mismo.

C. PRECIOS E IMPUESTOS

En contraprestación por los servicios contratados, el CLIENTE acepta pagar expresamente a **cdmon** las cantidades especificadas en ese momento en la relación de precios establecida en la página web www.cdmon.com para el correspondiente servicio solicitado, más el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) correspondiente, que NO ESTÁ INCLUIDO en la relación de precios estipulados.

Tampoco se incluyen los recargos aplicables según el método de pago escogido.

En los supuestos de prórroga automática del contrato, los precios se incrementarán de acuerdo con % del Índice de Precios al Consumo (IPC) del año correspondiente.

El precio final de cada servidor vendrá determinado por el cómputo de las tarifas correspondientes a los parámetros, recursos y configuración contratados por el cliente, las ampliaciones y los servicios adicionales que el CLIENTE haya contratado libremente de entre los ofertados en www.cdmon.com en ese momento.

cdmon se reserva el derecho de realizar cambios en sus tarifas. Dichos cambios nunca afectarán a los servicios contratados con anterioridad a la modificación de precios, y siempre serán comunicados al CLIENTE con un mínimo de antelación de 30 días antes de la finalización del contrato, reservándose el CLIENTE la potestad de no renovar los servicios contratados, y sin que ello genere indemnización alguna para ambas partes.

Una vez finalizada la selección de productos y/o servicios y de manera previa a la confirmación del pedido y antes de proceder al pago del mismo, en pantalla aparecerá el precio final de la compra que incluirá el IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido) y los gastos de gestión, si proceden, que se reflejarán en la orden de pedido en el momento de efectuar la compra y en la factura.

No se incluye todo aquello que no aparezca especificado en la descripción como incluido.

D. CONDICIONES Y FORMAS DE PAGO

El CLIENTE deberá abonar el importe correspondiente al servicio contratado mediante las

formas de pago que en su momento se establezcan como disponibles en la web www.cdmon.com.

1. Condiciones

Los servicios gratuitos estarán sujetos a las condiciones indicadas en la presente página web para su uso.

El pago debe ser siempre previo a la prestación del servicio, por lo que **cdmon** no proporcionará el servicio solicitado hasta el momento en que haya recibido el pago del mismo.

Las solicitudes de servicios realizadas por medio de transferencias que no sean abonadas en un plazo de 30 días serán anuladas.

cdmon se reserva el derecho de cancelar temporal o definitivamente los servicios prestados, ante cualquier incidencia en materia de cobro de los mismos, independientemente de la modalidad de pago aplicada (anual, mensual, trimestral o semestral), hasta la resolución del impago, independientemente de que no sea imputable al CLIENTE. **cdmon**, diez (10) días naturales antes de la cancelación de los servicios prestados, comunicará esta circunstancia al CLIENTE a efectos de que tome las medidas necesarias ante la cancelación del servicio (copias de seguridad, etc.). **cdmon** queda exonerada por cualquier consecuencia derivada de la cancelación de los servicios consecuencia del impago de los mismos.

En los casos de desactivación de un servicio por impago, serán eliminados todos los datos asociados al mismo. Si el CLIENTE vuelve a contratar dicho servicio se deberán dar de alta de nuevo la totalidad de los datos. La recuperación de alguno de los datos anteriores, en el caso que ésta sea posible, se deberá solicitar al departamento técnico de **cdmon**, previo pago del precio de este servicio que es de 30 euros.

En los supuestos de devolución de recibos bancarios por causas no imputables a **cdmon**, implicará el pago por parte del CLIENTE de un recargo de 5 euros + IVA en concepto de los gastos bancarios ocasionados por la devolución y los costes de administración y gestión. El pago de este recargo será condición indispensable para la reanudación de los servicios en los supuestos de cancelación temporal de los mismos.

En todo caso, el cliente quien figura como tal en la ficha de alta en la web www.cdmon.com es el responsable del pago de las facturas aun cuando un tercero intervenga en nombre del cliente, por lo que la responsabilidad de facilitar los datos de

autenticación a un tercero es única y exclusiva del cliente.

cdmon emitirá la factura correspondiente con el detalle de todos los conceptos que conforman dicha factura. El CLIENTE recibirá las facturas emitidas por **cdmon** de manera telemática por medio de su Panel de Control, al cual tendrá acceso a través de su Login y contraseña.

2. Formas de pago

El pago de los servicios será abonado siempre por anticipado, excepto para las condiciones de pago fraccionado, mediante alguna de las siguientes formas de pago:

i. A través de transferencia bancaria a la cuenta que se le indicará si elige esta opción.

La totalidad de los gastos bancarios de las transferencias emitidas a favor de **cdmon**, por el pago de servicios contratados irán a cargo siempre del ordenante de la transferencia; generalmente, el CLIENTE. **cdmon** se reserva el derecho de no activación del servicio contratado en el caso de no haber recibido el importe íntegro del servicio contratado.

El CLIENTE deberá informar debidamente del concepto del ingreso en el caso de las transferencias, de lo contrario **cdmon** no podrá realizar ninguna gestión hasta que este pago esté acreditado debidamente.

Las solicitudes de servicios realizadas por medio de transferencias que no sean abonadas en un plazo de 30 días serán anuladas.

ii. Mediante cargo en la tarjeta de crédito que nos facilite el CLIENTE.

La transacción se realiza conectando directamente con la entidad bancaria a través de su pasarela de pago.

La gestión de cobro mediante tarjeta de crédito se realiza directamente por la compañía Net Computing Netservices, S.L con CIF B621281226 (en adelante, TefPay), que cumple con la normativa relativa al Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) y aplica los procedimientos de VISA y masterCard 3D Secure.

De esta manera, el Cliente introducirá los datos relativos a su tarjeta de crédito en páginas con certificado de seguridad SSL (protocolo de seguridad https) que garantizan tanto la seguridad como el envío de los datos directamente a TefPay.

El Cliente autoriza expresamente a **cdmon** a realizar los cargos en la tarjeta almacenada para la renovación automática de los servicios contratados por el Cliente.

Para ello, previamente el Cliente deberá haber activado la opción de renovación automática por tarjeta en el apartado de gestión del producto de su Panel de control, además de haber dado de alta los datos de la tarjeta de crédito en las formas de pago de su Panel de control.

El cliente quedará sometido a la política de privacidad específica de TefPay, que es el responsable de la recogida, tratamiento y almacenamiento de datos relativos a la tarjeta de crédito del Cliente y /u otros datos que el Cliente pudiera facilitar a través de la página de pago, cualquier responsabilidad que se derive por el incumplimiento de las obligaciones de TefPay al respecto, deberán dirigirse directamente a TefPay, quedando **cdmon** exonerada de cualquier responsabilidad derivada de estos hechos. **cdmon** no tiene conocimiento de los datos referentes a su tarjeta de crédito. Todos nuestros sistemas de pago son totalmente seguros.

iii. Mediante pago del sistema PayPal.

Los pagos realizados mediante PayPal tienen un recargo de un 1,8% más 0,35 EUR en concepto de recargo de comisión respecto otros sistemas de pago.

cdmon pone a disposición del cliente otros métodos de pago sin recargo, siendo PayPal un sistema de pago opcional y voluntario.

iv. Determinados servicios podrán ser abonados mediante recibo bancario.

Las condiciones serán las que se indiquen cuando se elija esta modalidad de pago.

Una vez realizado el pago, recibirá un correo electrónico de confirmación del mismo.

La devolución bancaria por causas no imputables a **cdmon** implicará el pago por parte del CLIENTE de un recargo en concepto de los gastos bancarios cargados y los costes de administración y gestión de la devolución.

Los CLIENTES con determinado historial de impagos en **cdmon** - considerando impago cualquier devolución de un cargo realizado por **cdmon** - sólo tendrán a su disposición determinadas formas de pago específicas tanto para nuevas contrataciones como para la renovación de sus servicios. Esta limitación en los métodos de pago podrá tener un carácter transitorio hasta que el CLIENTE solvante la situación anómala o un carácter permanente, aunque solvante la situación, si el CLIENTE tiene un historial continuo de impagos. Asimismo, ante cualquier conducta susceptible de constituir un ilícito o la contratación de determinados servicios o ante la introducción de datos incoherentes por parte del CLIENTE,

cdmon se reserva el derecho de ofrecerle únicamente determinados métodos de pago.

Por regla general, el pago de los servicios se realiza mediante una única cuota anual, no obstante, para determinados servicios, el precio anual puede fraccionarse en pagos mensuales, trimestrales y semestrales. En la página web vienen indicadas las modalidades de pago según los servicios contratados.

El pago de los servicios adicionales, si los hubiera, será facturado aparte del precio del servicio escogido, y se abonará mensualmente. El impago de los servicios adicionales dará derecho a **cdmon** a cancelar los servicios principales contratados, hasta la resolución del impago, independientemente de que no sea imputable al CLIENTE.

3. Facturas

Adicionalmente, una vez los servicios estén activos, la factura será enviada por correo electrónico a la dirección proporcionada por el CLIENTE como contacto de facturación. Si el cliente solicita una copia en formato papel se le enviará.

El CLIENTE es responsable de la confirmación de la recepción de las notificaciones y de poner en nuestro conocimiento cualquier modificación sobre sus datos, quedando **cdmon** exonerada de cualquier responsabilidad derivada por esta circunstancia.

CUARTA. GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

El CLIENTE dispondrá de un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de activación del servidor para resolver el presente contrato sin incurrir en ninguna penalización, excepto las cuotas de alta, gastos de consultorías del servicio técnico, registro de dominios ni cualquier otro servicio que, por su naturaleza, no puede ser reintegrado, por haber sido ya disfrutado o por haber incumplido el CLIENTE los términos de este contrato. No se aplicará este plazo de garantía a las renovaciones del contrato. La solicitud de cancelación deberá ser realizada vía correo electrónico a comercial@cdmon.com.

Cualquier solicitud fuera del plazo de garantía al que se refiere este apartado, estará vinculada al punto E de la disposición cuarta de este contrato.

QUINTA. DERECHO DE DESISTIMIENTO

EL CLIENTE tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día de la celebración del contrato.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos a 10DENCEHISPAHARD, S.L. c/ Girona 81-83, Local 6 (08380) Malgrat de Mar (Barcelona), al fax (+34) 93 761 49 77 o al e-mail comercial@ [cdmon.com](mailto:comercial@cdmon.com), su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

MODELO DE FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

A la atención de:

10DENCEHISPAHARD, S.L.

c/ Girona 81-83, Local 6

08380 Malgrat de Mar (Barcelona)

Fax: (+34) 93 761 49 77

e-mail: comercial@cdmon.com

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de prestación del siguiente servicio ENUNCIAR

Pedido el FECHA

Nombre del CLIENTE

Domicilio del CLIENTE

Firma del CLIENTE

Fecha

Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través del formulario de contacto de nuestro sitio web. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

El derecho de desistimiento, de acuerdo con el artículo 103.a de la ley 1/2007, no será aplicable a la prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando

la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y con el reconocimiento por su parte de que es consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado por el empresario, habrá perdido su derecho de desistimiento.

Consecuencias del desistimiento:

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de su parte, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Si el servicio objeto del presente contrato se hubiera iniciado durante el plazo de desistimiento, de acuerdo con el artículo 108.3 de la ley 1/2007, 10DENCEHISPAHARD, S.L. podrá retener la parte proporcional correspondiente al servicio prestado y, en el caso de que el servicio se haya prestado totalmente, de acuerdo con el artículo 103.a de la citada ley, el derecho de desistimiento no será aplicable.

SEXTA. MODIFICACIONES

- A. **cdmon** se reserva el derecho a modificar de cualquier forma las características y condiciones de sus servicios, siempre con el objetivo de mejorarlos y de que ello suponga un beneficio para el CLIENTE.
- B. Las modificaciones adoptadas en beneficio y mejora de los servicios prestados al CLIENTE, en el supuesto de que una minoría de ellos se considere perjudicado, prevalecerá el beneficio al mayor número de CLIENTES conforme con las modificaciones.
- C. **cdmon** comunicará al CLIENTE cualquier modificación o cambio de sus servicios, reservándose el CLIENTE la posibilidad de rescindir el contrato, en un plazo de 15 días desde la comunicación, si no estuviera de acuerdo con los cambios que se van a efectuar. Pasado el plazo estipulado, **cdmon** entenderá que acepta los cambios.
- D. En el supuesto de que el CLIENTE no estuviera conforme con las modificaciones comunicadas por **cdmon** y decidiera rescindir el contrato, debería cumplir con las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución.
- E. **cdmon** entiende que la mera publicación en nuestra página web de las modificaciones que afecten a los servicios contratados implica la notificación de los mismos al CLIENTE.

No obstante, en la medida de lo posible, **cdmon** intentará notificar individualmente a sus clientes las modificaciones realizadas.

- F. **cdmon** se reserva el derecho de instalar en sus servidores las versiones más adecuadas en cada momento, con el único objetivo de garantizar la prestación y seguridad de los servicios.
- G. **cdmon** se reserva el derecho de bloquear o eliminar, temporal o permanentemente, sin necesidad de previo aviso al CLIENTE, uno o varios parámetros de configuración en el Panel de Control si se advirtiera de un riesgo o vulnerabilidad del servicio de hosting que pusiera en riesgo la integridad de los datos o del mismo servicio.

SÉPTIMA. COMUNICACIONES

Todas las notificaciones entre las partes se realizarán a través de correo electrónico. El CLIENTE es responsable de la confirmación de la recepción de las notificaciones y de poner en conocimiento de **cdmon** cualquier modificación sobre sus datos, quedando **cdmon** exonerada de cualquier responsabilidad derivada por esta circunstancia. En caso de modificación el CLIENTE deberá ponerlo en conocimiento de **cdmon** en el e-mail o teléfonos indicados en este contrato o en los Avisos Legales, quedando exonerada **cdmon** por lo no recepción de nuestros correos por causas imputables al CLIENTE.

Ambas partes se comprometen a conservar toda la documentación relevante intercambiada por el medio que sea, como prueba de las transacciones realizadas.

En cumplimiento del artículo 21 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico, que prohíbe el envío de comunicaciones comerciales a través del correo electrónico que previamente no hayan sido autorizadas expresamente por los destinatarios de las mismas, le informamos que mediante la aceptación de las presentes condiciones de contratación, nos autoriza expresamente a remitirle nuestros envíos comerciales, publicitarios, informativos o promocionales por medio de correo electrónico a la dirección de e-mail que nos facilite, siempre con carácter revocable.

OCTAVA. CESIÓN

Las partes no podrán ceder los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato a terceros, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte. Cualquier cesión del presente contrato que se realice sin el consentimiento de la otra parte, se tendrá por no efectuada, continuando ambas partes como titulares de los derechos y obligaciones asumidas en el presente acuerdo.

Cdmon solo admitirá la cesión del presente contrato por parte del cliente a un tercero siempre y cuando esta cesión se realice siguiendo el procedimiento establecido por **cdmon** y a través del panel de control del CLIENTE y dicha cesión obtenga el consentimiento del cedente y el cesionario.

NOVENA. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO E INTEGRIDAD DEL CONTRATO

Este contrato se extinguirá por las causas generales establecidas en la legislación española, por la terminación natural del mismo y por el incumplimiento de las obligaciones dimanantes del presente acuerdo.

cdmon se reserva el derecho unilateral a retirar una web si recibida una denuncia y analizada internamente ésta, se considera que efectivamente se están vulnerando derechos o cometiendo actos ilícitos, además de reservarse la potestad de interponer denuncias cuando se trate de hechos delictivos.

La resolución anticipada del presente contrato por causas imputables al CLIENTE dará lugar a la cancelación de los servicios contratados, incluyendo la retirada y desconexión de los servidores dedicados y servidores virtuales si estos han sido contratados, sin que dicha resolución y sus consecuencias generen ningún derecho de indemnización a favor del CLIENTE

La resolución anticipada del contrato no implica el incumplimiento de los compromisos y obligaciones asumidos con anterioridad a la cancelación, quedando obligado el CLIENTE a su cumplimiento, en especial a las referidas a los pagos pendientes de abono.

Cada una de las cláusulas del presente contrato debe ser interpretada separada e independientemente de las demás. Si cualquiera de ellas pasare a ser invalida, ilegal o inejecutable en virtud de alguna norma jurídica o fuera declarada nula o ineficaz por cualquier juzgado o autoridad administrativa, la nulidad o ineficacia de la misma no afectará a las demás estipulaciones, que conservarán su plena validez y eficacia. Las partes contratantes acuerdan sustituir la cláusula o cláusulas afectadas por otra u otras que tengan los efectos correspondientes a los fines perseguidos por las partes en el presente contrato.

El presente contrato recoge la totalidad de los pactos existentes entre las partes, y anula y revoca, en su caso, cuantos otros pactos o acuerdos, verbales o escritos, estuvieren vigentes a la fecha de su suscripción. El presente contrato sólo podrá modificarse mediante acuerdo entre las partes.

En caso de conflicto el texto en español prevalecerá sobre cualquier traducción del mismo que pueda publicarse en la presente página web.

DÉCIMA. COMPROMISO, ACEPTACIÓN Y VALIDEZ DEL CONTRATO

El CLIENTE reconoce que ha entendido toda la información respecto a los servicios ofrecidos en nuestra página web, así como todas las condiciones y estipulaciones recogidas en el presente contrato electrónico, por lo que afirma que son suficientes para la exclusión del error en el consentimiento del presente contrato, y por lo tanto, las acepta íntegra y expresamente.

El CLIENTE es plenamente consciente de que la aceptación y ejecución del presente contrato tendrá lugar por medio del suministro de sus datos y la pulsación del botón "clic" correspondiente indicado en nuestra página www.cdmon.com y que se perfeccionará con el pago del servicio.

UNDÉCIMA. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

cdmon es titular de todos los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial, propios o de terceros legalmente adquiridos, sobre el software, manuales operativos, documentación asociada, procedimientos y cualquier otro derecho relacionado con los servicios contratados, suministrados o puestos a disposición del CLIENTE. Éste no adquiere ningún derecho, salvo los derechos y licencias imprescindibles para el cumplimiento de presente acuerdo y únicamente durante la vigencia del mismo.

cdmon se compromete a indemnizar al CLIENTE por cualquier reclamación que tenga su origen en la infracción de algún derecho de propiedad intelectual, por razón del uso o posesión por parte del CLIENTE de cualquier software o equipo facilitado por **cdmon** según este contrato.

Igualmente, el CLIENTE se obliga a indemnizar a **cdmon** por cualquier reclamación, en los casos en que la infracción venga motivada por el uso del equipo o del software por el CLIENTE en conjunción con otro aparato o software no proporcionado por **cdmon**.

DUODÉCIMA. IDIOMA DEL CONTRATO

En caso de existir versiones del presente contrato en diferentes idiomas, en caso de conflicto el texto en castellano prevalecerá sobre cualquier traducción.

DÉCIMO TERCERA. PETICIONES LEGALES

En el supuesto que el CLIENTE no recuerde su usuario y/o contraseña de acceso al Panel de Control, éste puede solicitar su recuperación a través de la web www.cdmon.com, siempre y cuando tenga acceso al correo electrónico de contacto que consta en el formulario de contratación de los servicios.

Opcionalmente, el CLIENTE puede dar de alta una segunda dirección de correo electrónico, a

través de su Panel de Control, para poder recuperar su usuario y/o contraseña de acceso, como medida preventiva para el posible caso que el CLIENTE no tenga acceso al correo electrónico de contacto.

En el caso que el CLIENTE no tenga acceso al correo electrónico de contacto, éste deberá acreditar a **cdmon** que es el propietario de los servicios contratados incluidos en su Panel de Control. Con este objeto, **cdmon** le remitirá al CLIENTE un formulario de Peticiones Legales que el CLIENTE deberá rellenar con la información y documentación solicitada que le identifiquen como propietario de los servicios.

En el caso de existir distintos titulares en los servicios de un mismo Panel de Control (titular del dominio según el criterio Whois y/o receptor de la última factura vigente en el caso de alojamientos compartidos o servidores), el CLIENTE deberá aportar un formulario de Peticiones Legales debidamente cumplimentado y aportar la documentación correspondiente para todos y cada uno de los diferentes titulares. De lo contrario, el solicitante sólo podrá acceder y gestionar los servicios de los cuáles se haya podido verificar su titularidad. Estos servicios en concreto podrán ser transferidos a otro usuario – de nueva creación si es necesario – al cual tenga acceso.

En virtud del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, le informamos que los datos personales que nos aporte en los formularios de “Peticiones legales” serán incorporados a nuestro fichero de clientes con el fin de responder y tramitar la petición formulada. Le recordamos que en cualquier momento puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a **cdmon** (10Dencehispahard, S.L.) -Responsable de la Protección de Datos- C/ Girona, nº 81-83, local 6, 08380 de Malgrat de Mar, adjuntando una copia de su DNI.

DÉCIMO CUARTA. PUBLICIDAD

De acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 34/2002, **cdmon** podrá enviar comunicaciones publicitarias y promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica y así lo autoriza expresamente el Cliente.

No obstante lo anterior, el Cliente tendrá la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante el envío de un correo electrónico a la dirección que aparecerá en el correo publicitario o a través del enlace habilitado en los correos enviados.

DÉCIMO QUINTA. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El presente contrato tiene carácter mercantil, y se registrá e interpretará de acuerdo con las leyes españolas.

En el caso de que se produzca cualquier tipo de discrepancia o diferencia entre las partes en relación con la interpretación, contenido o ejecución del Contrato que no sea solucionada de mutuo acuerdo, las partes se someterán a los juzgados o tribunales que resultaran competentes en cada caso, salvo que el Cliente sea una persona jurídica. En este caso, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someterán a los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

Las partes de mutuo acuerdo podrán optar por la vía del arbitraje. En este caso, se someterán al centro de arbitraje que las partes acuerden, y se obligarán desde ahora al cumplimiento de la decisión arbitral en el supuesto por optar por el mismo.

Así mismo, ponemos a disposición de nuestros clientes el siguiente enlace de acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea oficial de la Comisión Europea.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS

DÉCIMO SEXTA. CONDICIONES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

El presente acuerdo regula las condiciones de contratación para los diversos servicios que se prestan en esta página web, servicios de servidores dedicados y servidores Virtual Up y otros especificados en el presente contrato y en los anexos, a través de la página web www.cdmon.com, por lo que el usuario, en el momento en que completa el proceso de registro y contrata un servidor por medio de esta página web, acepta y se somete expresamente a las cláusulas especificadas a continuación.

Todos los contratos generales de contratación de **cdmon** son accesibles y están permanentemente disponibles en nuestra web www.cdmon.com desde todas las páginas, en el enlace "Contratos y Avisos Legales", con indicación de la última fecha de actualización. Si lo desea, puede en cualquier momento descargárselos en formato PDF. Todos nuestros contratos cumplen con la legalidad vigente y están sometidos a la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, así como a la Ley de Condiciones Generales de Contratación (Ley 7/98) y Real Decreto 1906/1999 de contratación electrónica con condiciones generales de contratación.

Estas condiciones se reiteran para su aceptación expresa por parte del usuario en cada proceso

de contratación de servicios a través de la web. La aceptación se hace mediante un clic en la casilla correspondiente en la sección de “leo y acepto las condiciones”. No es técnicamente posible finalizar el proceso de contratación sin que el usuario haya aceptado dichas condiciones.

A. OBJETO

El presente acuerdo tiene por objeto la contratación y aceptación por parte del CLIENTE del servicio o servicios en Internet ofrecidos en esta web por **cdmon**, y escogido libremente por el CLIENTE, e indicados a continuación y especificados en el presente contrato, con arreglo a los términos y condiciones recogidos en las cláusulas y Anexos del presente documento.

Las condiciones generales recogidas en este contrato se aplicarán a todos los servicios de alojamiento en servidores dedicados y servidores virtuales, con independencia de la configuración personalizada elegida por cada CLIENTE, en cada momento.

Servicios:

- Alojamiento unihost
 - Start
 - Junior
 - Senior
 - Master
 - Preserver
- Servicio de correo
 - Plan Mail
- Multihost (incluye los servicios de multidominio descatalogados)
- Servicios DNS
- Servidores dedicados administrados.
- Servidores dedicados no administrados.
- Servidores Virtual Up administrado.
- Servidores Virtual Up no administrado.

Servicios adicionales:

- Copia de seguridad de los servidores dedicados.
- Servicio de administración de sistemas.
- Servicios de instalación de software complementario.
- IPS dedicadas.

- Dominios alojados
- Webcaché

Las características de cada uno de nuestros servicios principales y adicionales, así como el precio a satisfacer por los mismos, están especificadas en nuestra web www.cdmon.com, en el presente contrato y en los anexos, incluyendo el tipo de hardware y el sistema operativo asignados en el supuesto de contratar un servidor. Cada uno de los servicios ofertados, en especial el acceso a servidores, por sus características propias, tiene asignado por defecto una determinada cantidad de tráfico de datos. El CLIENTE tiene la potestad de realizar ampliaciones o cambio de planes, y éstos se regirán por lo estipulado en la cláusula tercera del presente contrato.

El presente contrato se aplicará a otros servicios de hosting que **cdmon** en un futuro pueda ofertar en su página web, a pesar de no estar recogidos en la presente cláusula. En la medida de lo posible, estos servicios se especificarán en los anexos del presente contrato. La incorporación de nuevos servicios en ningún caso supondrá la modificación de las partes sustanciales del mismo, no siendo causa de resolución del mismo.

En cualquier caso, se entenderá notificado cualquier cambio que afecte a los servicios de alojamiento en servidores o que afecte a lo dispuesto en el presente contrato, con la publicación de dichos cambios en la web www.cdmon.com. Sin perjuicio de lo anterior, y en la medida de lo posible, **cdmon** puede notificar estas modificaciones a través del correo electrónico.

El contenido comercial, la información sobre recursos, características y precios de los servidores que se exponen en la web www.cdmon.com prevalecerá sobre lo recogido en este contrato; para lo relativo a todas las cuestiones no mencionadas anteriormente (contenido comercial) prevalecerá lo dispuesto en este contrato.

El presente contrato se aplicará a otros servicios de hosting, acceso a servidores dedicados y virtuales que **cdmon** en un futuro pueda ofertar en su página web, siempre y cuando tengan consideración de servicios de hosting, servidores dedicados o virtuales, a pesar de no estar recogidos en la presente cláusula. En la medida de lo posible, estos servicios se especificarán en los anexos del presente contrato. La incorporación de nuevos servicios en ningún caso supondrá la modificación de las partes sustanciales del mismo, no siendo causa de resolución del mismo.

B. CONDICIONES

Los servicios gratuitos y las condiciones de contratación de otros servicios ofrecidos distintos a los de acceso a servidores dedicados y servidores Virtual Up, y especificados en la web de www.cdmon.com, estarán sujetos a sus correspondientes condiciones generales de contratación de servicios de hosting o registro de dominios disponibles en la página web de la empresa. Toda contratación o cambio de configuraciones que afecten a otros servicios distintos a los de acceso a servidores dedicados y servidores virtuales, se registrará exclusivamente por sus condiciones de contratación, no siendo aplicables las condiciones estipuladas y recogidas en el presente acuerdo.

El pago debe ser siempre previo a la prestación del servicio, por lo que **cdmon** no proporcionará el servicio solicitado hasta el momento en que haya recibido el pago del mismo.

Las solicitudes de servicios realizadas por medio de transferencias que no sean abonadas en un plazo de 30 días serán anuladas.

cdmon se reserva el derecho de cancelar temporal o definitivamente los servicios prestados, ante cualquier incidencia en materia de cobro de los mismos, independientemente de la modalidad de pago aplicada (anual, mensual, trimestral o semestral), hasta la resolución del impago, independientemente de que no sea imputable al CLIENTE. **cdmon**, diez (10) días naturales antes de la cancelación de los servicios prestados, comunicará esta circunstancia al CLIENTE a efectos de que tome las medidas necesarias ante la cancelación del servicio (copias de seguridad, etc.). La falta de pago de las ampliaciones y/o de los servicios adicionales ocasionará la interrupción del servicio principal. **cdmon** queda exonerada por cualquier consecuencia derivada de la cancelación de los servicios consecuencia del impago de los mismos.

En los casos de desactivación de un servicio por impago, serán eliminados todos los datos asociados al mismo. Si el CLIENTE vuelve a contratar dicho servicio se deberán dar de alta de nuevo la totalidad de los datos. La recuperación de alguno de los datos anteriores, en el caso que ésta sea posible, se deberá solicitar al departamento técnico de **cdmon**, previo pago del precio de este servicio que es de 60 euros.

En los supuestos de devolución de recibos bancarios por causas no imputables a **cdmon**, implicará el pago por parte del CLIENTE de un recargo de 5 € (IVA no incluido) en concepto de los gastos bancarios ocasionados por la devolución y los costes de administración y gestión. El pago de este recargo será condición indispensable para la reanudación de los servicios en los supuestos de cancelación temporal de los mismos.

En todo caso, el CLIENTE, quien figura como tal en la ficha de alta en la web www.cdmon.com,

es el responsable del pago de las facturas aun cuando un tercero intervenga en nombre del CLIENTE, por lo que la responsabilidad de facilitar los datos de autenticación a un tercero es única y exclusiva del CLIENTE.

Toda renovación, cambio de configuración y cancelación solamente podrá ser realizada por el CLIENTE, o persona suficientemente autorizada por éste. No se atenderán cambios realizados por titulares de dominio o similares si no constan como CLIENTES de **cdmon**, independientemente de que el hospedaje se base en un dominio de su titularidad

cdmon emitirá la factura correspondiente con el detalle de todos los conceptos que conforman dicha factura. El CLIENTE recibirá las facturas emitidas por **cdmon** de manera telemática por medio de su Panel de Control, al cual tendrá acceso a través de su Login y contraseña. Si el cliente solicita una copia en formato papel se le enviará.

Si **cdmon** detecta un uso abusivo del servicio que implique una ralentización o un deficiente funcionamiento del servidor, de manera que perjudique a terceros que comparten dicho servidor, tendrá la potestad de interrumpir el servicio contratado con el CLIENTE de manera temporal, y si el CLIENTE no soluciona el problema, de manera total. En todo caso **cdmon** advertirá con suficientemente antelación al CLIENTE de estas circunstancias para que tome las medidas oportunas a efectos de evitar pérdidas de información.

El CLIENTE es el responsable único de realizar las copias de seguridad necesarias para evitar la pérdida de los archivos del servicio de servidores. **cdmon** realiza copias de seguridad temporales de los contenidos de los servicios de alojamiento, sin embargo, no se responsabiliza de la pérdida o borrado accidental de los datos. De la misma manera que no garantiza la reposición total de los mismos debido a que entre la última copia y el borrado, los datos han podido cambiar. El servicio de alojamiento contratado no incorpora el precio de reposición de los contenidos salvados a través de las copias de seguridad realizadas por **cdmon**. El coste del servicio de reposición de los datos será a cargo del CLIENTE cuando la pérdida del contenido le sea atribuible.

El cliente consiente que las conversaciones telefónicas que mantenga con **cdmon** puedan ser grabadas con el objeto de mejorar la calidad de los servicios y la seguridad en la prestación de los mismos.

cdmon no prestará soporte funcional ni técnico más allá del soporte que ya se ofrece con la modalidad de servidor contratado. En el caso de incidencias por causas imputables al CLIENTE debido a actuaciones culposas que supongan un incumplimiento del presente contrato, la ayuda podrá suponer un coste adicional en función de lo determinado en el servicio de

intervenciones técnicas. **cdmon** no dará asistencia en todo lo que se refiera al desarrollo del sitio web del CLIENTE, materia de programación y base de datos; el CLIENTE asume que tiene los conocimientos necesarios para disfrutar del servicio contratado.

C. INICIO, DURACIÓN, RENOVACIONES, AMPLIACIONES Y CAMBIO DE CONFIGURACIONES Y CANCELACIONES

1. Inicio

El presente contrato se perfeccionará cuando **cdmon** reciba el pago del servicio seleccionado por el CLIENTE, momento en que iniciará la prestación del servicio solicitado, que se confirmará por medio del correo electrónico en la dirección indicada por el CLIENTE, en el plazo de 24 horas desde la confirmación del pago de los servicios contratados. En determinados supuestos, **cdmon** necesitará preparar los servidores, lo que requerirá un plazo de tiempo determinado que se comunicará al CLIENTE.

2. Duración

El contrato tiene una duración indicada en las condiciones del servicio, aunque generalmente será anual.

3. Renovación

Este contrato se renovará tácitamente por idénticos períodos a los contemplados en el presente acuerdo, salvo que el CLIENTE manifieste por escrito 30 días antes de su finalización su voluntad de no prorrogarlo. La renovación se hará efectiva en el momento en que **cdmon** reciba el pago del servicio renovado. Una vez se produzca la renovación del servicio sin manifestación en contra por parte del CLIENTE en ningún caso habrá lugar a la devolución del importe pagado por el mismo. En el caso que el CLIENTE haya activado la opción "No deseo renovar" disponible en su Panel de Control, éste asume que debe proceder a realizar las renovaciones del servicio antes de su fecha de caducidad para evitar consecuencias inesperadas.

El precio y las condiciones de pago por la renovación se registrarán en la misma forma y condiciones que las especificadas en el presente contrato. No obstante, **cdmon** se reserva el derecho de modificar las tarifas estipuladas en el presente contrato, circunstancia que comunicará al CLIENTE con una antelación mínima de 30 días, con el objetivo de que si lo desea podrá resolver el presente acuerdo a la finalización del mismo, y sin que ello genere indemnización alguna para ambas partes por la resolución del mismo.

En cada renovación no se enviará copia del contrato, entendiéndose siempre vigente el publicado en la web www.cdmon.com que recoge la versión más actual.

4. Cambio de planes del servicio de hosting y ampliación o cambio de configuración de servidores

El CLIENTE podrá solicitar a **cdmon** la contratación de nuevos servicios de hosting o cambios de los que tiene contratados, quedando éstos sometidos a las disposiciones reguladas en el presente contrato y siendo facturados de acuerdo con los precios estipulados en la página web www.cdmon.com para el servicio solicitado. Las ampliaciones o cambios de servicios deberán realizarse a través del panel de control o bien a través del servicio de atención comercial.

Los cambios a planes inferiores de los contratados no darán derecho a la devolución de las cantidades abonadas por el servicio de superior característica contratado, al suponer una rescisión unilateral anticipada del servicio contratado con anterioridad.

Los cambios a planes superiores en características, recursos y aplicaciones generarán una factura rectificativa a favor del CLIENTE, por la suma pagada y no consumida que se descontará del precio del nuevo servicio.

En la relación a los servidores, las ampliaciones o servicios adicionales varían en función del tipo de servidor contratado, y en consecuencia, no todas las ampliaciones y servicios están disponibles para los distintos tipos de servidores ofertados, por lo que el CLIENTE deberá consultar previamente en nuestra web los servicios adicionales que puede contratar en función del tipo de servidor dedicado o servidor virtual escogido.

Las ampliaciones o reducciones de recursos (CPU, RAM, transferencia, disco) del servicio Virtual Up serán compensadas con un recálculo de la fecha de caducidad del contrato. Para este cálculo, el importe del servicio contratado se distribuye de manera uniforme a lo largo de la duración del contrato. En la fecha que el CLIENTE solicita la modificación, obtiene un saldo correspondiente al tiempo no consumido del contrato. Este saldo será utilizado para el cálculo de la nueva fecha de caducidad del servicio, en función de la nueva cantidad de recursos contratados por el CLIENTE y los precios de los mismos en ese momento, estipulados en www.cdmon.com. **cdmon** emitirá una factura rectificativa, con el detalle del importe compensado, que el CLIENTE tendrá disponible de manera telemática en su Panel de Control.

Los cambios en los recursos contratados del servicio Virtual Up que impliquen una reducción de los mismos, no darán derecho a devolución de las cantidades abonadas si

no que, el importe correspondiente al periodo no consumido será compensado con la duración de los nuevos recursos contratados, modificándose la fecha de caducidad del servidor Virtual Up.

La ampliación de ancho de banda o cambio de configuraciones contratados, quedando éstos sometidos a las disposiciones reguladas en el presente contrato, serán facturados de acuerdo con los precios estipulados en la página web www.cdmon.com. Las ampliaciones o cambios de servicios se podrán solicitar en la dirección info@cdmon.com o en el teléfono +34 91 182 27 67, o través de la página web.

Los cambios a configuraciones inferiores de los contratados no darán derecho a la devolución de las cantidades abonadas por el servicio de superior característica contratado, al suponer una rescisión unilateral anticipada del servicio contratado con anterioridad.

Los cambios a configuraciones superiores en características, recursos y aplicaciones generarán una factura rectificativa a favor del CLIENTE, por la suma pagada y no consumida que se descontará del precio del nuevo servicio.

5. Ampliaciones y servicios adicionales

a. Ancho de banda y transferencia

Los servicios cuentan con transferencia no medida y disponen de un ancho de banda máximo de entre 100 Mbps y 500 Mbps según el producto. No obstante, existe un número de visitas recomendadas en función del tipo de producto.

b. Hardware

Todos los servidores dedicados y Virtuales Up de **cdmon** asignados al CLIENTE vienen con un estándar de hardware preinstalados, no obstante, previa solicitud a nuestro departamento comercial (comercial@cdmon.com), el CLIENTE podrá solicitar los cambios en el hardware estándar, referido a la memoria RAM o del tamaño del disco duro, con las limitaciones que establezca **cdmon**.

Las ampliaciones de hardware deben realizarse en el momento de solicitud da alta en el servicio de servidor dedicado. No obstante, si posteriormente desea realizar ampliaciones, puede solicitarlo en nuestro departamento comercial (comercial@cdmon.com), o en el enlace www.cdmon.com/servidores/, encontrará una descripción y características de las posibles ampliaciones de servicios, en función del tipo de servidor dedicado contratado.

El número de alojamientos o correos electrónicos albergados por servidor dependerá de la carga que suponga para cada uno de ellos. Las ampliaciones de hardware vendrán determinadas en función de la carga que soporte el servidor.

c. Copias de seguridad

Este servicio consiste en la realización por parte de **cdmon** de las copias de seguridad de los datos alojados en los servidores dedicados contratados por el CLIENTE.

cdmon se compromete al cumplimiento de todas las medidas de seguridad que, en función en la legalidad vigente en materia de protección de datos de carácter personal, descritas en el punto 2 de la cláusula novena del presente contrato.

La tarificación de este servicio se realiza en función del tamaño ocupado en giga bytes en nuestros servidores de copias de seguridad, en función de cada una de las copias completas realizadas al CLIENTE mensualmente.

El exceso de giga bites respecto a la cantidad contratada tendrá la consideración de servicio adicional, y el CLIENTE se verá obligado al pago del exceso de consumo por Giga bite extra, según las tarifas aparecidas en nuestra página web.

Características del sistema de copias de seguridad:

- La elección de los directorios y archivos del cliente que deben ser copias son de su libre elección.
- La periodicidad de realización de las copias de seguridad de diaria incremental y semanal total.
- La realización de las copias de seguridad es nocturna coincidiendo con los periodos de menos actividad de los servidores.
- Las copias de seguridad se conservan durante un período determinado indicado en la web de **cdmon**. **cdmon** sólo garantiza la posibilidad de recuperación de datos y el cliente podrá solicitar su recuperación si la copia de seguridad entra dentro de dicho período.
- **cdmon** no se responsabiliza ni garantiza la recuperación total de los datos por causas ajenas a **cdmon** que pudieran producirse por averías en los servidores de copias o bugs del software que las realiza.
- Teniendo en cuenta la particularidad del servicio, **cdmon** no puede asumir ninguna responsabilidad por las consecuencias generadas por la ejecución de las instrucciones de nuestro técnico, siendo de exclusiva responsabilidad del

CLIENTE, que exonera de toda responsabilidad a **cdmon**.

d. Servicios adicionales

Aquellos servicios que no se encuentran incluidos en las categorías antes descritas, y que el cliente puede contratar opcionalmente y de manera adicional. La operativa de presupuestación, planificación y ejecución deberá consultarse para cada caso concreto. La tarifa preferente para estos servicios será de 30 € la hora, y cuando la atención sea considerada urgente, será de 50 € la hora.

e. Cancelaciones

En el supuesto de que el CLIENTE cancele anticipadamente el servicio contratado, no tendrá derecho a la devolución por el importe abonado. Solamente tendrá derecho a un crédito por el importe del servicio no utilizado, en el supuesto que realice alguna ampliación o cambio respecto al servicio contratado, en cuyo caso se descontará del precio del nuevo servicio.

En ningún caso se reintegrarán los desembolsos en concepto de registro de dominios, cuotas de alta, gastos de consultorías del servicio técnico, ni por cualquier otro servicio que, por su propia naturaleza, sea imposible llevarla a cabo, por haber sido ya disfrutado por el cliente o por haber incumplido el cliente los términos de este contrato.

Las cancelaciones de los servicios se harán efectivas el día en que lo solicite el CLIENTE por medio de la página web o el día que nos indique si contacta directamente con nuestra empresa, por lo que el CLIENTE deberá tener la precaución de realizar las copias de los contenidos hospedados en nuestros servidores o en su servidor dedicado o servidor virtual, quedando exonerada **cdmon** de cualquier pérdida de información, una vez resuelto el presente contrato. Si existiese pérdida de información, una vez resuelto el contrato, por causas imputables al CLIENTE, la recuperación de ésta, si es posible, supondrá el pago de una contraprestación económica a determinar.

La cancelación del presente contrato por cambio de proveedor no obliga a **cdmon** a realizar gratuitamente la migración de datos al nuevo proveedor, siendo esta responsabilidad del CLIENTE.

Toda renovación, cambio de configuración y cancelación solamente podrá ser realizada por el CLIENTE, o persona suficientemente autorizada por éste. No se

atenderán cambios realizados por titulares de dominio o similares si no constan como CLIENTES de **cdmon**, independientemente de que el hospedaje se base en un dominio de su titularidad.

D. OBLIGACIONES DE CDMON

1. Prestar los servicios contratados bajo su exclusiva responsabilidad y con la máxima diligencia, cumpliendo las condiciones y especificaciones técnicas que se recogen en el presente documento y sus anexos.
2. Cuidar del mantenimiento de las instalaciones necesarias para el funcionamiento de la red, para ello dispone de un equipo técnico e informático adecuado.
3. Los servicios adicionales tales como la adquisición de nombres de dominio, o cualesquiera que pudieran pactar ambas partes, se especificarán de forma diferenciada en propuestas separadas y requerirán la mutua aceptación.
4. Entregar al CLIENTE toda la información técnica y funcional necesaria para el desarrollo del hospedaje de la página web o del servicio de acceso al servidor contratado.
5. En virtud de lo establecido en la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, referente al deber de colaboración con los organismos competentes, suspenderá el servicio contratado cuando sea instado por el organismo judicial o administrativo que se lo solicite formalmente. Asimismo, si **cdmon** tiene conocimiento de que se están cometiendo acciones claramente ilícitas o que vulneren derechos de terceros, tendrá la potestad de interrumpir el servicio, y lo pondrá en conocimiento de las autoridades competentes.
6. En cumplimiento de la Ley 34/2002 (LSSI), retendrá durante 12 meses todos los datos necesarios que permitan detectar el origen de los datos alojados y en el momento en que se inició la prestación del servicio, que, como prestador de servicios de alojamiento y hospedaje, así como los datos necesarios para facilitar la localización del terminal informático utilizado por el usuario para transmitir la información. Los datos se conservarán para poder ser utilizados dentro del ámbito de alguna investigación criminal, para la salvaguarda de la defensa nacional o la seguridad pública, y cuando sean requeridos por un Juez, Tribunal o Fiscal.
7. Atender a las solicitudes de sus CLIENTES. A tal efecto, **cdmon** únicamente responderá a quién a efectos legales ostente tal condición, es decir, registrados como tal en **cdmon** y que abonen las correspondientes facturas. En consecuencia, no podrá facilitar información ni traspasos de información a terceros que no sean los CLIENTES independientemente de que sean titulares de los dominios o que nos comuniquen la

propiedad del contenido alojado en los servidores. En esos casos, se deberá aportar la correspondiente solicitud judicial que nos autorice al traspaso de información.

8. Cumplir con todas las obligaciones dimanantes del presente contrato.

E. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

1. Obligaciones comunes

- a. Cumplir con todas las obligaciones dimanantes del presente contrato, en especial, las relativas al precio y las condiciones de pago estipuladas.
- b. Utilizar el servicio contratado de buena fe, sin vulnerar las leyes vigentes en cualquier materia o infringir derechos de terceras personas, inclusive en sus actividades profesionales.
- c. Cuando el servicio lo requiera, disponer de un nombre de dominio de primer nivel genérico o territorial, propio o de terceros con autorización, que deberá estar alojado en los servidores de **cdmon**.
- d. Mantener adecuadamente los dispositivos informáticos necesarios para garantizar un uso eficiente del servicio prestado, exonerando a **cdmon** de cualquier responsabilidad respecto al rendimiento de los equipos informáticos del CLIENTE.
- e. Hacer buen uso de las conexiones, comprometiéndose a evitar cualquier tipo de acción que pueda dañar los sistemas, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente por **cdmon**. El CLIENTE deberá utilizar los servicios contratados en concordancia con las especificaciones y características técnicas que limitan el servicio.
- f. Guardar una copia de seguridad de los archivos en los servicios de alojamiento con el fin de reponerlos si fuese necesario. La realización de copias de seguridad de los datos alojados en el servidor dedicado o en el servidor virtual del CLIENTE, es de su exclusiva responsabilidad. **cdmon** queda exonerada por la pérdida de datos del CLIENTES, excepto cuando el CLIENTE haya contratado el servicio adicional de realización de copias de respaldo y recuperación.
- g. El CLIENTE responderá penal y civilmente por los daños ocasionados en los servidores y sistemas informáticos de **cdmon** por actuaciones negligentes y dolosas.
- h. El CLIENTE indemnizará a **cdmon** por los gastos que tuviera consecuencia de cualquier imputación cuya responsabilidad fuera atribuible al CLIENTE, incluidos los honorarios y gastos de los abogados, incluso en el supuesto de una resolución

judicial no definitiva.

- i. No acceder, modificar, visualizar la configuración, estructura y ficheros de los servidores de **cdmon**, por parte del CLIENTE o terceros no autorizados por **cdmon**. Cualquier incidencia que se produjera en los servidores y sistemas de seguridad de **cdmon** como consecuencia directa de una actuación dolosa del CLIENTE, éste responderá por la responsabilidad civil y penal que le pudiera corresponder.
- j. Utilizar, conservar y proteger debidamente el nombre de usuario y contraseña de acceso a nuestro panel de control, siendo de su exclusiva responsabilidad, siendo el CLIENTE el administrador único de su servidor, excepto en los casos de contratación del servicio de servidor dedicado administrado o Virtual Up administrado por **cdmon**.
- k. El CLIENTE será el responsable exclusivo de mantener actualizada la dirección de e-mail proporcionada en el formulario de contratación para las comunicaciones con **cdmon** y en su caso los datos del panel de control de la página web. El CLIENTE tiene la obligación de poner en conocimiento de **cdmon** cualquier modificación sobre sus datos, quedando **cdmon** exonerada de cualquier responsabilidad derivada por esta circunstancia.
- l. El cliente es el responsable de comprobar que las características del producto se ajustan a sus necesidades, y reconoce que ha sido informado debidamente por parte de **cdmon**.
- m. El CLIENTE se compromete a seguir las normas elementales de respeto en el diálogo en sus comunicaciones con **cdmon**.
- n. Con la aceptación de este contrato, el CLIENTE consiente expresamente el envío de las facturas relativas a la prestación del servicio a través de medios telemáticos.
- o. El CLIENTE es responsable de la veracidad de sus datos, comprometiéndose a no introducir datos falsos y a proceder a la rectificación de estos si fuera necesario. **cdmon** pone a disposición del CLIENTE todos los medios para que pueda proceder a la modificación de los mismos. El CLIENTE manifiesta que cuando no introduce sus datos personales, sino los de un tercero, está autorizado por éste para su introducción. Cuando el Cliente facilite de forma intencionada información inexacta o falsa, o bien cuando de forma intencionada no corrija ni actualiza la información facilitada en su momento a **cdmon**, o no responde en un plazo de 2 días naturales a las preguntas de **cdmon** con respecto a la veracidad

de los datos de contacto asociados a su registro, incurrirá en causa de resolución de contrato y será motivo de cancelación del servicio contratado por parte de **cdmon**.

2. Obligaciones específicas

Solo aplicables a servicios de hosting web y/o correo:

- a. Controlar el número de visitas recomendadas con el objetivo de no sobrepasar el tamaño contratado, así como hacer un uso equitativo del servicio en función de las características contratadas.

Nombre del servicio	Visitas recomendadas/mes	Espacio en disco
Start	2.500	20 GB
Junior	5.000	40 GB
Senior	10.000	80 GB
Master	100.000	100 GB
Preserver	400.000	120 GB

Si **cdmon** detecta un uso abusivo del servicio que implique una ralentización o un deficiente funcionamiento del servidor, de manera que perjudique a terceros que comparten dicho servidor, tendrá la potestad de interrumpir el servicio contratado con el CLIENTE de manera temporal, y si el CLIENTE no soluciona el problema, de manera total. En todo caso **cdmon** advertirá con suficientemente antelación al CLIENTE de estas circunstancias para que tome las medidas oportunas a efectos de evitar pérdidas de información.

- b. Dada la naturaleza técnica de los servidores compartidos, quedan limitadas el número de conexiones concurrentes de apache, solicitudes diarias y conexiones MySQL, quedando exonerada **cdmon** de los problemas de imagen y visualización de su página web, en los supuestos en que el CLIENTE sobrepase el máximo de conexiones establecidas y especificadas a continuación:

Nombre del servicio	Conexiones Apache	Conexiones MySQL
---------------------	-------------------	------------------

Start	20	0
Junior	30	10
Senior	50	15
Master	75	30
Preserver	100	50
Alojamiento web de servicio multihost	20	15

- c. En todo caso, los CLIENTES que lo deseen pueden cambiar a un plan superior para ampliar los límites de consumo. Estos cambios se registrarán por lo establecido en las presentes condiciones de contratación, tanto desde el punto de vista técnico como económico.
- d. Los límites del servicio de correo vienen marcados por la cuenta de correo electrónico y son los siguientes:
- Espacio de la carpeta principal: el espacio de la carpeta principal queda limitado a un máximo de 5 GB para cuentas básicas y 20 GB para las cuentas premium.
 - Número de emails enviados por día: hay un límite de 500 mensajes enviados por día/cuenta básica y de 1500 mensajes enviados por día/cuenta premium. Si se desea enviar más emails porque hay usuarios/as que disponen de listas de distribución, se puede usar el servicio de envío de newsletter, que tiene sus propios límites. En el supuesto de que haya usuarios/as que utilicen otros sistemas, se deben poner en contacto con el Departamento técnico, que estudiará el caso en concreto.
 - Vaciado de la papelera: Para una mejor eficiencia del espacio de los servidores de correo, los emails que se encuentren en la carpeta TRASH (basura) serán eliminados a partir del séptimo día de antigüedad.
- e. Responsabilizarse del contenido de su página web y correo electrónico, así como de la información transmitida y almacenada y de los hiperenlaces que contenga. El CLIENTE es el único responsable de las reclamaciones de terceros respecto a su página web y correo electrónico, y de todas las acciones legales que puedan provocar la publicación y el uso de su sitio web, quedando **cdmon**

exonerada de cualquier responsabilidad.

- f. El CLIENTE es el único responsable del cumplimiento de las obligaciones legales resultantes de la utilización de su página web y correo electrónico, tales como las leyes de propiedad intelectual e industrial, protección de datos personales, servicios de la información y comercio electrónico, derechos del consumidor, protección de menores, orden público, usos de Internet y cualesquiera que deba cumplir.
- g. El alojamiento debe ir sujeto a un nombre de dominio o subdominio del cual el CLIENTE debe ser el/la titular o tener autorización para su uso.

Solo aplicables a servidores dedicados y servidores virtual up

- a. El CLIENTE es el único responsable de la instalación y administración de programas informáticos que instale en su servidor, a efectos de vulneración de derechos intelectuales e industriales de terceros, así como de los problemas técnicos en relación a la configuración de los servidores y software preprogramado. Todo problema que requiera la intervención técnica de **cdmon** se facturará como servicio adicional.
- b. El CLIENTE se compromete a vigilar el consumo de transferencia con el fin de tomar las acciones necesarias si considera que su aumento es excesivo.
- c. En la modalidad de servidores no administrados, éstos deberán ser administrados directa, única y exclusivamente por el CLIENTE. El CLIENTE afirma tener conocimientos técnicos suficientes para su administración ya que esta modalidad incluye software preinstalado pero su configuración y gestión posterior es responsabilidad única y exclusiva del CLIENTE.
- d. Responsabilizarse del contenido de su servidor, así como de la información transmitida y almacenada y de los hiperenlaces que contenga. El CLIENTE es el único responsable de las reclamaciones de terceros respecto a su página web y correo electrónico, y de todas las acciones legales que pueda provocar la publicación y uso de su sitio web, quedando **cdmon** exonerada por cualquier responsabilidad.
- e. Teniendo en cuenta la naturaleza del servicio de acceso por medio de servidores dedicados y virtuales, y que su acceso es de exclusiva responsabilidad, **cdmon** queda exonerada de cualquier responsabilidad directa o indirecta que el CLIENTE pueda ocasionar a terceros consecuencia del uso de los servidores contratados.

- f. El CLIENTE conoce que la propiedad del hardware (servidor dedicado) es exclusiva de **cdmon**, y que su uso se realiza en régimen de alquiler.
- g. El acceso físico al Data Center donde se ubican los servidores dedicados es exclusivo de **cdmon**.
- h. El cliente es el responsable de comprobar que las características del producto se ajustan a sus necesidades, y reconoce que ha sido informado debidamente por parte de **cdmon**.
- i. Como consecuencia de que los servidores Virtual Up se integran en una plataforma hardware que gestiona un conjunto de servidores que comparten infraestructura, el cliente debe desarrollarlos y/o administrarlos respetando los estándares técnicos dispuestos por **cdmon**. De tal manera que, si **cdmon** advierte, detecta y/o comprueba en sus mantenimientos un uso abusivo del servicio que perjudique o conlleve un menoscabo en la prestación del servicio o de los derechos de los clientes o terceros con los que el cliente comparte plataforma, se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el servidor.

F. ESPECIFICACIONES, CONDICIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS DE LOS DIFERENTES SERVICIOS DE SERVIDORES DEDICADOS Y SERVIDORES VIRTUAL UP

1. Características del servidor contratado:

Visitar la página web de servidores de **cdmon**.

2. Condiciones específicas del servidor dedicado administrado genérico:

Todo el hardware escogido por el CLIENTE para el servicio de servidor dedicado administrado debe tener RAID 1.

Con todas las modalidades de servidor dedicado se incluye 1 IP dedicada preconfigurada. Si el CLIENTE necesitase más IP deberá solicitarlo en comercial@cdmon.com y contratar el servicio adicional de IP dedicadas.

La administración del servidor dedicado corresponde a **cdmon**.

cdmon pone a disposición del cliente un panel de control personalizable, que posee dos niveles de administrador (servidor y dominios).

El uso de los servidores dedicados por parte del CLIENTE se realiza bajo régimen de alquiler de estos, conservando **cdmon** siempre la propiedad del hardware utilizado por los clientes, en consecuencia, **cdmon** se responsabiliza del funcionamiento y

mantenimiento de sus equipos informáticos, así como de la preinstalación de los sistemas operativos.

Por motivos de seguridad, **cdmon** dispone de sistemas de cortafuegos (firewalls) configurados con el objetivo de evitar ataques externos a sus sistemas informáticos perjudiciales para la prestación de nuestros servicios.

El CLIENTE puede solicitar como servicio adicional, la instalación de aplicativos informáticos complementarios en su servidor dedicado, no obstante, su instalación y aprobación corresponde exclusivamente a **cdmon**. Toda instalación de software adicional deberá poseer la legítima licencia para su instalación y uso.

Para garantizar la funcionalidad del servicio de servidor dedicado administrado, el CLIENTE debe llevar a cabo el cambio de DNS necesario en su dominio principal. El cambio es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE.

El presente servicio de servidor dedicado administrado tiene incluidos estadísticas awstats, firewall básico, instalación de actualizaciones y parches de seguridad, así como soporte técnico (telefónico y por correo electrónico).

El número de dominios alojados en el servidor vendrá determinado por la cantidad definida en la contratación que podrá ser modificada posteriormente desde el Panel de Control.

3. Condiciones específicas del servidor Virtual Up administrado genérico:

Los recursos escalables y flexibles que el CLIENTE puede personalizar desde su Panel de Control son: CORE/RAM y espacio en disco. Los límites de contratación de recursos serán los que aparezcan en www.cdmon.com en el momento de la contratación.

El Espacio en Disco de los servidores Virtual Up será siempre sobre hardware en cabina SAS.

Con todas las modalidades de Virtual Up se incluye 1 IP dedicada preconfigurada. Si el CLIENTE necesitase más IP deberá solicitarlo en comercial@cdmon.com y contratar el servicio adicional de IP dedicadas.

La administración del Virtual Up corresponde a **cdmon**.

cdmon pone a disposición del cliente un panel de control personalizable, que posee dos niveles de administrador (servidor y dominios).

Por motivos de seguridad, **cdmon** dispone de sistemas de cortafuegos (firewalls)

configurados con el objetivo de evitar ataques externos a sus sistemas informáticos perjudiciales para la prestación de nuestros servicios.

El CLIENTE puede solicitar como servicio adicional, la instalación de aplicativos informáticos complementarios en su servidor dedicado, no obstante, su instalación y aprobación corresponde exclusivamente a **cdmon**. Toda instalación de software adicional deberá poseer la legítima licencia para su instalación y uso.

Para garantizar la funcionalidad del servicio de servidor administrado, el CLIENTE debe llevar a cabo el cambio de DNS necesario en su dominio principal. El cambio es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE.

El presente servicio de servidores Virtual Up administrado tiene incluidos estadísticas awstats, firewall básico, instalación de actualizaciones y parches de seguridad, así como soporte técnico (telefónico y por correo electrónico).

El número de dominios alojados en el servidor vendrá determinado por la cantidad definida en la contratación que podrá ser modificada posteriormente desde el Panel de Control.

G. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

1. Limitaciones comunes

- a. **cdmon** no garantiza que la disponibilidad del servicio objeto de este contrato sea continua e ininterrumpida, por circunstancias originadas por problemas en la red de Internet, averías en los dispositivos informáticos y otras circunstancias imprevisibles. De manera que el CLIENTE acepta soportar dentro de unos límites razonables estas circunstancias, por lo que renuncia expresamente a reclamar a **cdmon** cualquier responsabilidad contractual o extracontractual por los posibles fallos, errores y uso del servicio contratado.
- b. No obstante, si **cdmon** debido a estas circunstancias, incumpliera los compromisos asumidos en el presente contrato por un espacio superior a 24 horas, el CLIENTE tendrá derecho a reclamar la devolución del dinero abonado correspondiente al período en que el servicio esté interrumpido o no funcione correctamente.
- c. En ningún supuesto, **cdmon** se responsabilizará de la pérdida de datos, cualquiera que sea su origen, interrupción de actividades mercantiles o cualquier perjuicio derivado por el funcionamiento de los servicios, o de las expectativas generadas al CLIENTE, quedando exonerada de cualquier

responsabilidad.

- d. **cdmon** no se responsabiliza de la pérdida o borrado de los datos, independientemente de que por motivos de seguridad realice copias de seguridad, siendo responsabilidad exclusiva del CLIENTE la pérdida o borrado de datos, que para su seguridad tiene la obligación de realizar sus correspondientes copias de respaldo y recuperación.
- e. **cdmon**, y toda persona integrante de su organización, queda exonerada de cualquier responsabilidad exclusivamente imputable al CLIENTES, o derivada de cualquier reclamación, incluido el pago de honorarios a abogados, por las demandas y reclamaciones originadas por terceros por el incumplimiento por parte del CLIENTE, o cualesquiera otras reclamaciones por el incumplimiento de la legislación vigente.
- f. **cdmon** dispone de un doble filtrado de SPAM en los servicios de hosting y en los servidores en modalidad administrada para garantizar una mayor protección a sus usuarios/as: El primer filtrado actúa como primera barrera y está basado en la reputación del emisor del mensaje; dicho funcionamiento queda recogido en las políticas de uso y aceptación de correo electrónico de **cdmon**. En estos casos, **cdmon** nunca borra los mensajes recibidos, sino que se limita a devolverlos a su emisor indicándoles que su correo no ha superado la barrera antispam de nuestros servidores. Es responsabilidad del administrador del servidor del emisor del mensaje rechazado evitar que las direcciones IP sean sospechosas de emitir correos no deseados y rechazadas por nuestras barreras antispam.

En consecuencia, **cdmon** queda exonerada de cualquier responsabilidad por los mensajes legítimos no entregados a sus destinatarios por estos hechos. Asimismo, **cdmon** queda exonerada por la no recepción por parte del CLIENTE de correos legítimos no recibidos por las medidas antispam que pueda adoptar el CLIENTE particularmente.

El segundo filtro está proporcionado por un proveedor de servicios de detección de SPAM que garantiza una elevada tasa de detección. Los mensajes detectados como SPAM se depositan en una carpeta temporal ubicada en cada cuenta de correo, llamada SPAM, durante un periodo de 30 días, para que el usuario pueda revisar la veracidad de la detección. Dicha carpeta hace un vaciado diario de los mensajes más antiguos de 30 días. Dicha tecnología de filtrado al trabajar con complejos algoritmos puede generar falsos positivos, por

lo que en dichos casos será responsabilidad del cliente notificar los falsos positivos al departamento técnico para que el sistema de detección pueda ser corregido.

2. Limitaciones específicas para servicios de hosting web y/o correo

- a. Teniendo en cuenta que los servicios de hospedaje se realizan en régimen compartido con otras páginas web, **cdmon** queda exonerada de cualquier responsabilidad por problemas técnicos imputables a terceros. Por lo tanto, el CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a **cdmon** por posibles fallos, lentitud o errores en el acceso y uso del servicio contratado, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente.
- b. **cdmon** recomienda al CLIENTE que, si para el funcionamiento de su actividad o negocio es de suma importancia el servicio de alojamiento, contrate un servicio de servidores dedicados que le garantice mayor seguridad. Le recordamos que **cdmon** está exonerada de cualquier responsabilidad por la pérdida de datos, interrupción de actividades comerciales o económicas.
- c. El CLIENTE asume toda la responsabilidad derivada del uso de la página web y correo electrónico hospedados en los servidores de **cdmon**, siendo el único responsable de todo efecto directo o indirecto que sobre la página web se derive, incluyendo, de forma enunciativa y no limitativa, todo resultado económico, técnico y/o jurídico adverso, obligándose el CLIENTE a mantener indemne a **cdmon** por cualesquiera reclamaciones derivadas, directa o indirectamente, de tales hechos. Por lo tanto, **cdmon** no se hace responsable ni directa ni subsidiariamente de ningún daño directo o indirecto que el CLIENTE pudiera ocasionar a terceros.
- d. El CLIENTE asume toda la responsabilidad derivada del uso y contenido del correo electrónico, obligándose a utilizarlo de buena fe y conforme a la legalidad vigente.
- e. El CLIENTE es el único responsable del uso, custodia y confidencialidad del nombre de usuario y contraseña de acceso a nuestro panel de control, quedando exonerada **cdmon** y toda persona integrante de su organización de cualquier responsabilidad por su pérdida, sustracción o comunicación voluntaria a terceros.
- f. **cdmon** no se responsabiliza de las siguientes circunstancias:

- De los contenidos de la página web y correo electrónico del CLIENTE alojados en los servidores de **cdmon**.
 - De los posibles errores provocados por los proveedores de acceso a Internet.
 - De infección por virus en los equipos del CLIENTE, que debe proteger por sí mismo.
 - De la pérdida o borrado de datos.
 - De actos de piratería informática en el servicio proporcionado al CLIENTE, a pesar de que **cdmon** cuenta con las medidas razonables para evitarlos.
 - Del deterioro, mal funcionamiento, o mal uso de los equipos y aplicaciones informáticas del CLIENTE.
 - De los problemas que puedan surgir por causas imputables al cliente.
- g. **cdmon** queda exonerada de cualquier responsabilidad derivada de la relación comercial entre el revendedor y su cliente, así como de las ofertas de servicios realizados por terceros (revendedores) en relación con nuestros productos, así como del incumplimiento por parte de los revendedores de las exigencias legales en materia contractual, protección de datos personales y Ley de Servicios de la Sociedad de la Información.

3. Limitaciones específicas para servidores dedicados y servidores virtual up

- a. En los servicios de servidores virtuales, **cdmon** queda exonerada de cualquier responsabilidad por problemas técnicos imputables a terceros.
- b. El CLIENTE asume toda la responsabilidad derivada del uso y contenidos de su servidor dedicado o Virtual Up, y del contenido de las copias de seguridad que **cdmon** pueda realizar al CLIENTE, siendo el único responsable de todo efecto directo o indirecto que sobre la página web se derive, incluyendo, de forma enunciativa y no limitativa, todo resultado económico, técnico y/o jurídico adverso, obligándose el CLIENTE a mantener indemne a **cdmon** y a toda persona integrante de su organización, por cualesquiera reclamaciones derivadas, directa o indirectamente, de tales hechos.
- c. **cdmon** no se responsabiliza de las siguientes circunstancias:
 - De infección por virus en los equipos del CLIENTE, que debe proteger por sí mismo.
 - De actos de piratería informática en el servicio proporcionado al CLIENTE, a pesar de que **cdmon** cuenta con las medidas razonables para evitarlos.

- Del deterioro, mal funcionamiento, o mal uso de los equipos y aplicaciones informáticas del CLIENTE.

H. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS DE CORREO ELECTRÓNICO

1. General

El presente es un documento de carácter informativo que define las políticas de uso y aceptación de correo electrónico por parte de cdmon.com. Definiendo dichas características **cdmon** actúa de manera transparente poniendo esta información en dominio público.

2. Objetivo

Informar de manera pública de las políticas aplicadas para el control del correo no deseado (SPAM), sea el público cliente o no de **cdmon**.

Así pues, se marca como objetivo ofrecer el mejor servicio de recepción de correo a los clientes y también colaborar activamente en términos generales al buen uso del correo electrónico. Como buenos usos se entienden las especificaciones estándar aprobadas en los RFCs (Request For Comments) de la IETF (Internet Engineering Task Force), máximo exponente del consenso en la Red de Redes.

3. SPAM

Más del 90% del correo que circula por la red actualmente es correo no deseado, conocido popularmente como SPAM. Esta cantidad tan elevada sólo es posible mediante la actuación negligente (o no actuación) por parte de muchas Administraciones y empresas ISP. Desde cdmon.com nos comprometemos a reducir todo lo posible el SPAM y a tomar medidas activas para ello.

4. Información técnica sobre la recepción del cliente

a. Conexiones (parte cliente)

- cdmon.com hace uso de listas públicas Spamhaus para denegar la conexión. Las listas negras de SpamHaus tienen una efectividad contrastada de más del 99%; es decir, que prácticamente todas las Ips (servidores) identificadas como spammers por el proyecto Spamhaus, lo son. Genera un código 554.
- Los servidores deberán tener un registro PTR válido asociado a su hostname y su correspondiente registro A. Genera un código 450.
- Los servidores con un registro MX asociado a un CNAME de otro dominio no

serán aceptados. Genera un código 450.

b. HELO/EHLO

- De acuerdo con el RFC 2821, serán rechazados todos aquellos clientes que no tengan un formato HELO/EHLO completo (FQDN, Fully Qualified Domain Name). Evidentemente, HELO/EHLO es requerido. Genera un código 504.
- Rechaza si no se dispone de un correcto registro MX o registro A asociado al dominio Genera un código 450.
- Rechaza en caso de una mala sintaxis de EHLO/HELO. Genera un código 501.

c. MAIL FROM

- Serán rechazados todos los correos cuyo MAIL FROM no sea (FQDN, Fully Qualified Domain Name). Genera un código 504.
- Serán rechazados todos los correos cuyo MAIL FROM no contenga un dominio DNS tipo A o tipo MX. Genera un código 450.
- Los correos que no cumplan las especificaciones de formato definidas en el RFC 2821 serán rechazados.

d. RCPT TO

- Serán rechazados todos los correos cuyo destinatario no esté dentro de un dominio directamente controlado por cdmon.com, evitando así el Open-Relay. Genera un código 554.
- Los correos que no cumplan las especificaciones de formato definidas en el RFC 2821 serán rechazados.

e. FILTRO DE CONTENIDOS

- **cdmon** dispone de filtros de contenido para eliminar todo correo electrónico considerado malicioso para nuestros clientes. Los filtros de contenido son herramientas automáticas en pro de la seguridad y no vulneran en ningún caso la privacidad de los destinatarios finales.

Si tiene cualquier duda acerca de las políticas de aceptación de correo, puede ponerse en contacto con el departamento técnico de **cdmon** a través del formulario disponible en la sección contacta.

I. CONDICIONES DE MIGRACIÓN DE ALOJAMIENTO

1. Servicio de migración de alojamiento

Las siguientes condiciones están destinadas a aquellos usuarios que han autorizado la utilización del servicio de ayuda para la migración de una página web alojada en otro ISP diferente de **cdmon** hacia nuestros servidores.

Las presentes condiciones actúan como un anexo de las condiciones del servicio de alojamiento, y en consecuencia, las condiciones de migración están sujetas a cada una de las cláusulas de las condiciones de contratación, por lo que el Cliente certifica que las conoce y acepta y que se somete a cada una de sus estipulaciones.

Paso previo a la migración, el Cliente debe identificarse como usuario de **cdmon**, aportando toda la documentación que se requiera para su correcta identificación. El Cliente es el único responsable de la veracidad y exactitud de la documentación y datos aportados, quedando **cdmon** exonerada de cualquier responsabilidad a este respecto.

2. Descripción del servicio

El proceso de migración de un alojamiento web consta de tres partes:

- Migración de archivos web: consiste en el traslado de los archivos de la web y bases de datos. Una vez copiado al nuevo servidor, los archivos que contengan accesos a las bases de datos deben ser modificados para su correcta conexión con el nuevo servidor.
- Migración de las cuentas de correo: consiste en la creación de las cuentas de correo en el nuevo servidor y el traslado del contenido de las cuentas de correo del antiguo al nuevo servidor de correo.
- Cambio de DNS: consiste en modificar los servidores DNS para que apunten a los servidores DNS de **cdmon**, el cual ya dispone de la configuración prefijada del servicio.

3. Condiciones generales

a. WEB

cdmon ofrece soporte para realizar la migración del alojamiento web, el cual permite ahorrar tiempo al propietario del alojamiento web. El servicio de migración de web es gratuito.

cdmon se encargará de copiar todos los archivos y bases de datos de la página web desde el servidor origen al servidor destino.

En el caso que la página web contenga programación propia, **cdmon** no intervendrá en la modificación de los ficheros de configuración. Dicha tarea recaerá sobre el

Cliente. No obstante, el equipo de **cdmon** ofrecerá apoyo técnico al Cliente, para facilitarle la interacción con el servidor.

Sólo en los casos en que la web a trasladar contenga una aplicación estándar como Magento, PrestaShop, WordPress, Joomla, etc., **cdmon** se prestará a realizar las modificaciones oportunas para que ésta funcione en los nuevos servidores.

En el caso que existan aplicaciones estándar con plugins instalados, módulos de TPV u otras programaciones adaptadas por el Cliente, **cdmon** no se responsabiliza de su instalación o configuración; en dichos casos el equipo de **cdmon** ofrecerá apoyo técnico al Cliente, para facilitarle la interacción con el servidor.

cdmon proporcionará un subdominio temporal, alias del dominio principal que permitirá evaluar la conformidad de la migración de la página web.

El Cliente deberá facilitar todos los datos necesarios para que **cdmon** pueda acceder a los servicios del proveedor origen para realizar la migración. O en su defecto, facilitar los datos del panel de control que reúna todos los datos de los servicios.

Dichos datos son solicitados con la única finalidad de realizar el proceso de migración. En ningún caso dichos datos serán utilizados para realizar cualquier otra operación más que la estipulada.

En caso de que el Cliente no pueda facilitar todos los datos necesarios para realizar la migración, el servicio de migración quedará suspendido temporalmente hasta que el Cliente pueda proveer a **cdmon** de los mismos.

b. CORREO

Si el Cliente también lo desea, se realizará el traslado del contenido de las cuentas de correo hacia **cdmon**.

Las migraciones de las cuentas de correo se cobrarán como consultoría*:

de 1 a 25 cuentas: 30 €

de 26 a 50 cuentas: 45 €

de 51 a 100 cuentas: 60 €

más de 100 cuentas: consultar precio.

*IVA no incluido en el precio.

Con la información que el Cliente proporcione a **cdmon** se crearán las cuentas de

correo en el servidor; las cuentas de correo se encuentran alojadas en servidores de correo compartidos, lo que puede originar que algunos nombres de usuarios que el Cliente ha proporcionado ya se encuentren ocupados por otros usuarios. En este caso, el sistema creará estas cuentas de correo con un usuario aleatorio, que luego podrá ser modificado por el Cliente a través del panel de gestión de las cuentas de correo electrónico.

c. DNS Y DOMINIO

El Cliente es el responsable único y exclusivo de la gestión de las DNS. En ningún caso **cdmon** se encargará de gestionar DNS y dominios que no estén alojados bajo **cdmon**.

Una vez finalizada la migración de archivos web y las cuentas de correo, si así se especificó, recaerá sobre el Cliente la decisión final de realizar el cambio de servidores DNS o configuración DNS, que originará la puesta en marcha del servicio migrado.

d. OTROS

El Cliente debe asegurarse que el alojamiento de origen está preparado para soportar las tareas (solicitudes de migración, accesos a las bases de datos, conexiones al servidor). Cualquier incidencia con el servidor del ISP de origen será responsabilidad única y exclusiva del Cliente.

cdmon no se responsabiliza de la gestión del contenido de la página web ni de su posterior mantenimiento. La función del equipo de **cdmon** es facilitar la migración del contenido ubicado en otros servidores ajenos hacia los servidores propios.

cdmon no contactará con otros proveedores en caso de existir incidencias que impidan continuar con la migración. El Cliente es el responsable de realizar las comunicaciones con otros ISP.

En caso de que el Cliente desee cancelar la migración del servicio, deberá realizar la notificación vía correo electrónico a comercial@cdmon.com.

cdmon puede cancelar la migración en caso de que evaluara que por motivos técnicos esta no pueda ser llevada a cabo, dando la opción al Cliente de la contratación de un nuevo servicio o la ejecución de la garantía de Satisfacción del Cliente.

J. SERVICIOS DE ALOJAMIENTO GRATUITOS

1. Plataforma de pruebas:

El producto consiste en un servicio de hosting prestado de forma gratuita por **cdmon**

del que pueden beneficiarse los Clientes y/o usuarios registrados a través de la página web de **cdmon**, cuyas condiciones técnicas se describen en el punto e.

a. Objeto:

El servicio de hosting denominado Plataforma de Pruebas tiene como objetivo poner a disposición de los Clientes y Usuarios de **cdmon** la posibilidad de crear un contenido y alojar información en una página web de forma oculta a los usuarios de Internet, de manera que sólo el Cliente o Usuario podrá acceder a dicha información introduciendo el nombre de usuario y contraseña que **cdmon** le facilitará al activar el servicio de plataforma de pruebas.

De esta manera, una vez la página web esté preparada para su uso, el Cliente o Usuario podrá contratar el servicio de hosting, en las condiciones y precio ofertados en www.cdmon.com, y solicitar la desactivación de la función oculta, momento en que el servicio de Plataforma de Pruebas dejará de funcionar y entrará en vigor el contrato de hosting de pago contratado por el Cliente.

b. Condiciones

El Cliente o Usuario podrá disponer de un máximo de cinco servicios de Plataforma de Pruebas al mismo tiempo. No obstante, para el caso que alguna de ellas se diera de baja o bien se convirtiera en un hosting de pago, el Cliente o Usuario podrá dar de alta una nueva Plataforma de Pruebas hasta alcanzar un máximo de cinco.

c. Duración y renovación del servicio de plataforma de pruebas

La duración del servicio Plataforma de Pruebas será de 90 días y podrá ser prorrogada.

A tales efectos, **cdmon** enviará un correo electrónico al Cliente o usuario informándole de la finalización del servicio y de la posibilidad de renovarlo:

- 10 días antes del vencimiento.
- 5 días antes del vencimiento.
- 1 día antes del vencimiento.
- 1 día después del vencimiento.
- 5 días después del vencimiento.

De esta manera, si el Cliente o Usuario no solicitase la renovación del servicio transcurridos 10 días desde su vencimiento, **cdmon** procederá a la eliminación de la información contenida en el hosting.

En los casos de eliminación de la plataforma de pruebas por no haberla renovado dentro del plazo establecido, serán eliminados los datos asociados a la misma. La recuperación de alguno de los datos

anteriores, en el caso que ésta sea posible, se deberá solicitar al departamento técnico de **cdmon**, previo pago del precio de este servicio que es de 30 euros + IVA. Dicho pago no garantiza la total recuperación de los datos y únicamente se puede realizar durante los diez primeros días desde la fecha de eliminación de la plataforma de pruebas.

d. Solicitud de alta del servicio Plataforma de pruebas

El Cliente o Usuario que haya registrado en la página web de **cdmon**, podrá acceder a su Panel de Control introduciendo su nombre de usuario y contraseña y solicitar la activación del servicio Plataforma de Pruebas.

Para el caso que al hacer la petición del servicio de Plataforma de Pruebas no estuviera disponible por cualquier motivo, los Clientes o Usuarios podrán realizar una reserva y **cdmon** activará este servicio tan pronto esté disponible, sin que por ello se genere ningún tipo de derecho de compensación a favor del Cliente o Usuario.

e. Características técnicas del hosting

Características Valor

Espacio web 5 GB

Cuentas de correo 50

Espacio por cuenta de correo 2 GB

Cuentas FTP Ilimitadas

Antivirus / Antispam SI

Más solicitudes día No aplica

Mailman NO

Newsletter NO

White y Blacklist SI

Tsunami 5

PHP SI

Subdominios, Alias, Multidominios SI

MySQL SI

SSH SI

GIT / SVN SI

Asistencia técnica ticket SI

Asistencia técnica telefónica NO

El servicio de Plataforma de Pruebas incluye la posibilidad de crear 50 cuentas de correo, si bien las mismas no estarán activas hasta que el Cliente o Usuario convierta el servicio Plataforma de Pruebas en un hosting de pago.

f. Limitación de responsabilidad de **cdmon**

cdmon NO se responsabilizará de:

- La pérdida o borrado de datos alojados en el hosting, sin perjuicio que por motivos de seguridad **cdmon** realice copias de seguridad temporales en sus servidores. El Cliente o Usuario se responsabiliza exclusivamente de realizar copias de seguridad y recuperación periódica de los datos e información contenida.
- La disponibilidad del servicio objeto de este contrato sea continua e interrumpida, por circunstancias originadas por problemas en la red de Internet, averías en los dispositivos informáticos y otras circunstancias imprevisibles. De esta manera, el Cliente o Usuario acepta soportar dentro de unos límites razonables estas circunstancias, por lo que renuncia expresamente a reclamar a **cdmon** cualquier responsabilidad contractual o extracontractual por los posibles fallos, errores y uso del servicio contratado.
- Actos de piratería que puedan afectar a la información contenida en el alojamiento, así como aquéllos que afecten al estado de los ficheros.
- Del correcto funcionamiento de la página web del Cliente o Usuario, en caso de tener programación propia.
- De las incidencias causadas como consecuencia de deficiencias en la prestación de servicios de acceso a Internet por parte de los proveedores.
- De cualquier otra incidencia que pueda afectar al hosting o a la información en él contenida como consecuencia de actuaciones imputables directamente al Cliente o Usuario.
- De la adecuación de las características técnicas del servicio Plataforma de Pruebas

a las necesidades personales y/o comerciales del Cliente o Usuario. En consecuencia, **cdmon** no se responsabiliza de interrupción de actividades mercantiles o cualquier perjuicio derivado del mal o defectuoso funcionamiento del servicio debido a que las características del servicio Plataforma de Pruebas no eran las adecuadas para el tipo de actividad y volumen de uso realizado por el cliente y/o por terceros a través de su página web.

2. Microplan:

a. Objeto

Microplan consiste en un servicio de hosting prestado por **cdmon** de forma gratuita del que pueden beneficiarse gratuitamente los clientes que registren un dominio a través de la página web www.cdmon.com.

b. Duración

La duración del servicio Microplan coincidirá con la duración del dominio registrado a través de la página web www.cdmon.com.

De esta manera, si llegado el vencimiento del dominio éste no fuese renovado o fuese transferido a otro proveedor diferente, **cdmon** procederá a la eliminación de la información contenida en el hosting.

c. Solicitud de alta de microplan

El cliente que haya registrado su dominio a través de **cdmon**, podrá solicitar la activación del servicio Microplan a través del panel de control.

En el caso que al hacer la petición de Microplan este servicio no estuviera disponible por cualquier motivo, los clientes podrán realizar una reserva y **cdmon** activará este servicio tan pronto esté disponible, sin que por ello se genere ningún tipo de derecho de compensación a favor del cliente.

d. Características técnicas del hosting

Características Valor

Espacio web 50 MB

Cuentas de correo 1

Espacio por cuenta de correo 100 MB

Cuentas FTP 1

Antivirus / Antispam NO

Visitas mensuales recomendadas 500

Mailman NO

Newsletter NO

White y Blacklist NO

Conexiones concurrentes (Tsunami) 5

PHP NO

Subdominios, Alias, Multidominios NO

MySQL NO

SSH NO

GIT / SVN NO

Precio Gratis

Además de lo anterior, **cdmon** prestará la administración y monitorización del servicio Microplan de lunes a domingo de 0 a 24 horas.

e. Limitaciones de responsabilidad de **cdmon**

cdmon NO se responsabilizará de:

- La pérdida o borrado de datos alojados en el hosting, sin perjuicio que por motivos de seguridad **cdmon** realice copias de seguridad temporales en sus servidores. El cliente se responsabiliza exclusivamente de realizar copias de seguridad y recuperación periódica de los datos e información contenida.
- La disponibilidad del servicio objeto de este contrato sea continua e interrumpida, por circunstancias originadas por problemas en la red de Internet, averías en los dispositivos informáticos y otras circunstancias imprevisibles. De manera que el cliente acepta soportar dentro de unos límites razonables estas circunstancias, por lo que renuncia expresamente a reclamar a **cdmon** cualquier responsabilidad contractual o extracontractual por los posibles fallos, errores y uso del servicio contratado.
- Actos de piratería que puedan afectar a la información contenida en el alojamiento, así como aquellos que afecten al estado de los ficheros.
- Del correcto funcionamiento de la página web del cliente, en caso de tener

programación propia.

- De las incidencias causadas como consecuencia de deficiencias en la prestación de servicios de acceso a Internet por parte de los proveedores.
- De cualquier otra incidencia que pueda afectar al hosting o a la información en él contenida como consecuencia de actuaciones imputables directamente al cliente.
- De la adecuación de las características técnicas del servicio Microplan a las necesidades personales y/o comerciales del cliente. En consecuencia, **cdmon** no se responsabiliza de la interrupción de actividades mercantiles o cualquier perjuicio derivado del mal o defectuoso funcionamiento del servicio debido a que las características del servicio Microplan no eran las adecuadas para el tipo de actividad y volumen de uso realizado por el cliente y/o por terceros a través de su página web.

K. POLÍTICAS DE USO Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL FIREWALL WAF E INSTALACIÓN DE CMS

1. Uso del Firewall WAF

Las siguientes condiciones regulan el uso del firewall de aplicación web, de ahora en adelante WAF.

a. WAF

WAF es un conjunto de herramientas basadas principalmente en el módulo de servidor web Apache ModSecurity.

b. Función principal

WAF le protege de intrusiones no autorizadas en su página web, entre las más comunes:

- Agujeros de seguridad conocidos en CMS.
- Ataques comunes del tipo SQLinjection, XSS, RFI, etc.
- Accesos de robots y escáneres masivos que no cumplan los estándares.

c. Usted debe saber (MUY IMPORTANTE)

El uso de WAF es completamente opcional. Desde **cdmon** recomendamos encarecidamente su uso, salvo excepciones de compatibilidad, donde no se recomienda.

El bloqueo de intrusiones está basado en un conjunto de reglas genéricas que se aplican en el servidor y que analizan en tiempo real el tráfico de su página web, por lo que la eficacia del sistema queda supeditada a la interpretación de dichas reglas. Es por ello por lo que en determinados casos pueden generar FALSOS POSITIVOS, es decir, que se bloqueen visitas lícitas.

En caso de generarse un FALSO POSITIVO, el sistema redirige la petición a una página que verifica que realmente se trata de una visita lícita (captcha). Una vez verificada la visita, ésta es devuelta a la página de origen.

El sistema de verificación captcha no contempla los siguientes casos:

- Determinadas programaciones con uso de AJAX.
- Algunos casos de cookies de navegador.
- Automatizaciones de PHP contra bases de datos.

El CLIENTE tiene acceso desde el panel de control a los logs de los bloqueos producidos en su página web.

d. Exención de responsabilidades

El CLIENTE certifica que conoce las particularidades y condiciones de uso expuestas, y de la posibilidad voluntaria de desactivación del servicio y, en consecuencia, exonera de cualquier responsabilidad a **cdmon** por su utilización, quedando indemne de cualquier reclamación derivada, directa o indirectamente del uso de WAF.

El CLIENTE asume la posibilidad que algún tráfico lícito pueda ser considerado como un FALSO POSITIVO y por tanto ser bloqueado.

El CLIENTE puede solicitar un trabajo de consultoría para estudiar el tráfico de su página web y personalizar las reglas WAF.

El CLIENTE siempre puede desactivar WAF desde su panel de control y su uso es totalmente opcional.

2. Instalación de CMS

El CLIENTE asume toda la responsabilidad derivada del uso de los CMS, y por lo tanto es el único responsable de todo efecto directo o indirecto que se derive de su utilización. **cdmon** queda indemne de cualquier reclamación derivada, directa o indirectamente, del uso y el desarrollo de los CMS. Por lo tanto, **cdmon** no se hace responsable ni directa ni subsidiariamente de cualquier daño directo o indirecto que el

CLIENTE pudiera ocasionar a terceros. **cdmon** no se responsabilizará de:

- La pérdida o borrado de los datos, independientemente de que por motivos de seguridad **cdmon** realice copias temporales en sus servidores. Es responsabilidad exclusiva del CLIENTE la pérdida o borrado de datos, y, por tanto, por su seguridad tiene la obligación de realizar sus correspondientes copias de seguridad y recuperación.
- Del contenido del alojamiento y el estado de los ficheros, en caso de verse afectados por actos de piratería informática.
- Del funcionamiento de la página, en caso de tener programación propia.
- De los posibles errores provocados por los proveedores de acceso a Internet.
- De los problemas que puedan surgir por causas imputables al CLIENTE.

DÉCIMO SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

A. COMPROMISOS CONFIDENCIALIDAD

- **cdmon** se compromete a mantener la confidencialidad de toda la información facilitada por el cliente para la prestación de los servicios contratados, salvo que, la información facilitada, por sus características, sea pública o no tenga tal consideración, o sea requerida por organismos judiciales y administrativos autorizados.
- **cdmon** se compromete a guardar la información facilitada por el cliente, adoptando todas las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar su confidencialidad, así como que, internamente, exclusivamente aquellas personas autorizadas tendrán acceso a dicha información para desarrollar la actividad contratada.

B. INFORMACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Todos los datos personales suministrados, así como los derivados de la gestión y ejecución de la relación contractual y comercial establecida entre las partes son tratados con absoluta confidencialidad, y en base a los siguientes puntos:

1. Finalidades del tratamiento

- a. Gestión y facturación de los servicios contratados
- b. Prestación de servicios técnicos (envío de información técnica y encuestas voluntarias para mejorar los servicios)
- c. Informarle de las novedades comerciales de la empresa relacionadas con

nuestros servicios, inclusive por medios electrónicos.

2. Bases de legitimación para el tratamiento

Ejecución del contrato de servicios suscrito con el cliente e interés legítimo en remitirle informaciones comerciales sobre nuestros productos y servicios en su condición de cliente.

3. Cesiones de datos

No se prevén cesiones de datos, salvo aquellas necesarias para la prestación del servicio, en los casos legalmente previstos y/o cuando medie solicitud judicial o administrativa.

4. Conservación de los datos

- a. Durante la relación contractual y, una vez finalizada, durante los plazos exigidos por ley para atender eventuales responsabilidades.
- b. Envíos comerciales: hasta la solicitud de baja comercial por parte del cliente.

5. Derechos

Puede solicitarnos su baja para el envío de informaciones comerciales, así como ejercer su derecho de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y oposición dirigiéndose a en **cdmon@delegado-datos.com**. En caso de divergencias, puede presentar una reclamación ante la Agencia de Protección de Datos (www.aepd.es).

Asimismo, ambas partes reconocen cumplir con todas las obligaciones derivadas de la normativa de Protección de Datos Personales de aplicación y legislación complementaria, en especial, las relativas al deber de secreto y a la adopción de las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la protección de los datos personales. Igualmente, ambas partes se exoneran de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento de una de las partes respecto a la normativa europea en materia de protección de datos personales, relacionada con la ejecución del presente contrato.

Con carácter general, queda absolutamente prohibido facilitar datos personales de menores de 14 años sin el consentimiento de padres o tutores legales.

C. ACCESO A DATOS PERSONALES POR CUENTA DEL CLIENTE

1. Objeto del encargo de tratamiento

Teniendo en cuenta que la prestación de los servicios de alojamiento que son objeto

de contratación implican el acceso a datos de carácter personal responsabilidad del cliente por parte del proveedor, mediante la presente se da cumplimiento a la exigencia del artículo 28.3 del Reglamento General de Protección de Datos UE 2016/679 (RGPD), que establece que el tratamiento de datos personales por parte de un encargado de tratamiento se registrará por un contrato u otro acto jurídico y se habilita a **cdmon** (10DENCEHISPAHARD, S.L.), en adelante Encargado de Tratamiento, para tratar por cuenta del CLIENTE, en adelante Responsable del Tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para la prestación de los servicios de alojamiento de página web y/o alojamiento de correo electrónico y/o contratación de servidores dedicados y servidores Virtual Up, que implicarán tanto la posibilidad de acceder a los mismos en caso de emergencia técnica, así como la recogida, conservación e interconexión de los datos alojados en sus servidores.

2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones objeto de este encargo, el Responsable del tratamiento, pone a disposición del Encargado del Tratamiento, datos personales incorporados en los servidores de **cdmon**.

3. Duración

El presente acuerdo tiene la misma duración que la del acuerdo de prestación de servicios que lo origina.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento

El Encargado del tratamiento y todo su personal se obligan a:

- a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, sólo para la finalidad objeto del encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. En el supuesto de que el encargado del tratamiento considere que alguna de las instrucciones infringe cualquier normativa relativa a la protección de datos, informará inmediatamente al responsable.
- c. Cuando así lo determine la normativa relativa a la protección de datos, llevar un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga las exigencias de la normativa de protección de datos vigente.
- d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos

legalmente admisibles.

- e. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado. Cualquier otra subcontratación requerirá la autorización por escrito del responsable.

A estos efectos, la aceptación del presente contrato implica la autorización por parte del Responsable de tratamiento a **cdmon** para la subcontratación de los servicios de Data Center a favor de Colt España. S.A. y Amazon INC. **cdmon**. En cualquier caso, se garantiza que todos los datos se albergan en servidores ubicados en la Unión Europea.

Si fuera necesario subcontratar algún otro tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- g. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar y cumplir el deber de confidencialidad y a adoptar y cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- h. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del

cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

- i. Garantizar que las personas autorizadas para tratar los datos personales, conocen sus funciones y obligaciones respecto al tratamiento de los mismos, según las exigencias del Reglamento o, en su caso, que hayan realizado formación específica en la materia.
- j. Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y demás derechos recogidos en la normativa de protección de datos, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al responsable de forma inmediata y en ningún caso más allá de 5 días laborables siguientes al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.
- k. En el supuesto de que el Encargado de tratamiento tenga conocimiento de que se ha producido alguna violación de la seguridad de los datos que, constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas, éste lo notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.
- l. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- m. Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
- n. Implantar las medidas de seguridad necesarias, en función de la naturaleza, alcance, contexto y los fines del tratamiento que permitan:
 - Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios.
 - Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - Cuando lo exija el tratamiento, seudonimizar y cifrar los datos personales.
- o. Destino de los datos: Una vez finalice el presente contrato, el Encargado del

tratamiento, según las instrucciones del Responsable del Tratamiento, deberá suprimir o devolverle todos los datos personales que obren en su poder, tanto en soporte informático como en papel o, en su caso, facilitárselo a otro Encargado que designe el Responsable. Cualquiera de las dos opciones comportará que el Encargado no guarde ni tenga en su poder datos personales titularidad del Responsable, salvo que el Encargado deba conservarlos, debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

- a. Entregar al Encargado los datos necesarios para prestar los servicios descritos en el presente contrato.
- b. Realizar las consultas previas que corresponda.
- c. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de datos personales por parte del Encargado.
- d. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

6. Responsabilidades

El Responsable del Tratamiento queda exonerado de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento por parte del Encargado del tratamiento de las estipulaciones contenidas en el presente contrato, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente ante las Autoridades de Protección de Datos, así como de las reclamaciones civiles y penales que los afectados por el incumplimiento puedan interponer ante la jurisdicción ordinaria, exonerando de toda responsabilidad al Responsable del Tratamiento.

7. Declaración responsable de cumplimiento del Reglamento 2016/679 por parte del Encargado de Tratamiento

En cumplimiento del artículo 28.1 del Reglamento de Protección de Datos que obliga a escoger únicamente Encargados de tratamiento que ofrezcan garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento sea conforme con los requisitos del presente Reglamento y garantice la protección de los derechos del interesado, **cdmon** declara responsablemente que cumple con las siguientes estipulaciones:

- a. Que cumple, en función de su actividad desarrollada con las obligaciones y principios impuestos por el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679).
- b. Que dispone de un registro con las Actividades de tratamiento de datos efectuadas bajo su responsabilidad.
- c. Que ha realizado el correspondiente análisis de riesgos dónde se determine las medidas de seguridad técnicas y organizativas que debe aplicar para cumplir con el Reglamento.
- d. Que ha adoptado las medidas de seguridad necesarias que garantice:
 - El control físico a sus instalaciones donde realiza los tratamientos de datos del Responsable.
 - Que el acceso a sus sistemas informáticos se realiza por medio de usuarios y contraseñas individuales.
 - Que ha delimitado el acceso a los datos del Responsable únicamente a aquellos usuarios que lo precisen.
 - Que dispone de copias de seguridad, en su caso, de los datos personales tratados del Responsable.
 - En el supuesto de gestionar soportes o documentos con datos personales del Responsable, éstos están debidamente custodiados bajo llave o con dispositivos de cierre equivalentes.
 - Que dispone de sistemas de protección perimetral y antivirus de protección de sus sistemas informáticos.
 - Que dispone de un registro de incidencias de seguridad.
 - Ha establecido mecanismos y procedimiento de notificación de quebras de seguridad
- e. **cdmon** se compromete a mantener el deber de secreto, incluso después de que finalice la relación, y a garantizar que las personas autorizadas para tratar los datos también se comprometan y cumplan las medidas de seguridad.
- f. **cdmon** se compromete proactivamente a realizar controles periódicos de cumplimiento de las obligaciones y medidas de seguridad técnicas y organizativas que garanticen el cumplimiento del Reglamento.

8. Acceso a datos personales por cuenta de Resellers:

En el supuesto de que la contratación de los servicios de **cdmon** los realice un Reseller, deberá, en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (UE

2016/679), informar al responsable del tratamiento de los datos que sus servicios estarán subcontratados a **cdmon**. Asimismo, deberá firmar con su cliente el correspondiente contrato de encargado de tratamiento en los términos establecidos en el artículo 28 del RGPD. **cdmon** quedará exonerado de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del Reseller.

DÉCIMO OCTAVA. GARANTÍA SLA SERVIDORES DEDICADOS Y VIRTUALES

El SLA (Service Level Agreement) es un Acuerdo de Nivel de Servicio. En este documento se establecen una serie de medidas objetivas que comprometen a **cdmon** a ofrecer un nivel de calidad mínimo frente al contratante de los mismos, el cliente.

En los siguientes puntos se especifican los términos y parámetros sobre los que se adquiere el compromiso en el servicio y se indica la metodología de cálculo y valores de referencia para las posibles compensaciones por incumplimiento del servicio.

A. GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO

cdmon garantiza una disponibilidad de sus servidores y servicios de al menos un 99,95% anual. Dicho nivel de SLA computará de manera independiente a nivel de los siguientes servicios:

- Servicio web
- Servicio de correo
- DNS
- Bases de datos
- Copia de seguridad

No obstante, y a título informativo, cabe destacar que la disponibilidad de los servicios alcanza umbrales del 99,99% anual.

Estas garantías no cubren las interrupciones debidas a:

1. Mantenimientos programados.

cdmon en la medida de lo posible notificará con antelación al Cliente todas las medidas que precisen un tiempo de inactividad planificado y pondrá todo su empeño en reducir cualquier molestia al Cliente, así como el compromiso de realizar las paradas técnicas en horarios de menor tráfico.

2. Actos u omisiones del Cliente o de cualquier usuario del servicio autorizado por el Cliente.

Quedan al margen de cómputo, todos aquellos actos en el cual el cliente o terceros provoquen un corte interno del servicio prestado, debido a una acción no normalizada en el servicio. Entre ellos, ataques externos, uso indebido de los recursos que puedan dar lugar a una saturación del servicio contratado, etc.

3. Causas no imputables a cdmon.

Averías producidas en equipos del cliente (independientemente de la propiedad), cortes de conexiones de acceso de terceros, o averías externas de otros proveedores.

4. Averías o incidencias en terceras redes o redes no conectadas directamente.

Averías que puedan sufrir terceros proveedores en sus redes y que provoquen que el servicio caiga de forma parcial hacia sus clientes. No computará como avería todas aquellas conexiones que no sean propias o directas.

B. CUADRO DE COMPENSACIONES

El Cliente podrá reclamar una compensación según lo establecido en la tabla siguiente:

Disponibilidad % Compensación como dto. sobre cuota anual del servicio afectado

D < 99.95 % 2,00%

D < 99.00 % 4,00%

D < 95.00 % 5,00%

C. CÁLCULO DEL TIEMPO DE CAÍDA

La disponibilidad del servicio se calcula según la siguiente fórmula:

$$D = (T_a - T_p) / T_a$$

- D es el tiempo de disponibilidad del servicio.
- T_a es el tiempo total anual.
- T_p es el tiempo con pérdida total de conectividad. Este tiempo de pérdida, será igual al que transcurre desde la apertura de la incidencia, hasta el cierre de dicha incidencia.

Ejemplo:

- $T_a = 1 \text{ año} = 525.600'$
- $T_p = 360'$ (tiempo mensual con pérdida total de conectividad)
- $D = (525.600' - 360') / 525.600' = 99,93\%$ (la compensación será del 2,00% sobre la cuota anual del servicio afectado)

D. PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN

- El tiempo de caída se establecerá desde que se ha dado la notificación a **cdmon** del acaecimiento de la incidencia, o desde que **cdmon** haya apreciado la incidencia (apertura incidencia).
- El tiempo de la incidencia finaliza cuando **cdmon** comprueba que dicho servicio se ha restaurado completamente (cierre de incidencia).
- No se considera tiempo de caída aquel debido a problemas derivados de un mal uso de la red, o una mala configuración de la red por parte del Cliente.
- El cliente ha de solicitar por escrito, vía correo electrónico (calidad@cdmon.com) o fax (937 65 76 77) la devolución del importe por la presente garantía, indicando el día y hora en que se ha producido el corte.
- En caso de verificación, el importe de la devolución será añadido a crédito en la cuenta del cliente, y será deducido de la siguiente factura por el servicio.