

## Condiciones Generales de Uso de los Servicios de Comalis “ELB Web Hosting SL”

Actualizado el 10 de Septiembre de 2016

### Preámbulo / objeto

Las presentes condiciones de uso (designadas en adelante “CGU”) se aplican sin restricción ni reserva, al conjunto de los servicios designados a la venta por Comalis, a toda persona jurídica o física ( en los sucesivo denominado Cliente”).

Las presentes CGU serán completadas, en caso necesario por las Condiciones Generales del Registro, de la renovación, de traslado y de la gestión de los Nombres de dominio, así como por las condiciones Particulares aplicables al Servicio elegido como opción durante la suscripción al Plan por el Cliente.

El Cliente admite haber sido informado previamente al pedido, de las presentes CGU y de las Condiciones Particulares rigiendo el (los) dominio(s) solicitado(s) (extensión elegida), que están accesibles a cualquier momento en línea, en la página web «[www.comalis.com](http://www.comalis.com)» que prevalecen en sus propios condiciones de compra.

Por consecuencia, el hecho de que una persona física o moral, suscribe a uno de los servicios de servidor dedicado, servidor cloud / VPS o private cloud, propuestos por la empresa de COMALIS en su página web «[www.comalis.com](http://www.comalis.com)», conlleva su aceptación total de las Condiciones Generales

(CGU) y Particulares, en vigor al día del pedido de la acción.

Comalis se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes CGU.

COMALIS avisará el Cliente, por correo electrónico de toda modificación de las presentes, en los plazos más cortos antes su entrada en vigor. El Cliente que rechaza estas modificaciones puede rescindir los Servicios en un plazo de un (1) mes a partir de la notificación, enviando una carta certificada con acuse de recepción. En este caso, las antiguas CGU quedarían aplicables entre las Partes, la notificación de la modificación de las CGU y de la fecha de la rescisión de las presentes por parte del Cliente.

### Artículo 1- Definición

**-Cliente:** Designa toda persona física o moral de derecho privado o público beneficiaria de los Servicios de COMALIS.

**-Condiciones Particulares:** el conjunto de los derechos, obligaciones y procedimientos específicos a una extensión reagrupadas en un documento intitulado «Condiciones particulares».

**-Contrato:** Designa el conjunto constituido por las presentes CGU (Registro, Renovación, traslado y Gestión de Nombres de Dominio), las condiciones Particulares aplicables en función de la extensión elegida así como en el Pedido.

**-Software:** Designa los programas, paquete de programas, bases de datos, scripts, sistemas de exploración puestos a la disposición del Cliente por

Comalis (conocido como programa «propietario») y/o por su editor respectivo (conocido como programa «tercero») en el marco del Servicio.

**-COMALIS:** Proveedor de los Servicios objetos de las presentes.

**-Planes:** Designa una oferta que une un conjunto de servicios.

**-Parte o Partes:** Designa, junto o separadamente, e indiferentemente, COMALIS y/o el Cliente.

**-Servicio(s):** Designa el servicio de Alojamiento Dedicado ofrecido por COMALIS incluyendo el registro (o el traslado) de uno o varios Nombres de dominio, y si procede, los servicios opcionales suscritos por el Cliente.

**Sitio:** Designa el o los sitio(s) de Internet del Cliente.

### Artículo 2- Descripción de los Servicios

COMALIS ofrece al Cliente un conjunto de servicios a través de Internet desde [www.comalis.com](http://www.comalis.com).

Los Servicios propuestos por Comalis no sólo contienen la prestación del alojamiento pero también el registro de uno o varios Nombres de dominio y/o el traslado de un Nombre de dominio, así como de los diversas herramientas/aplicaciones (en función del Plan elegido y los Servicios opcionales suscritos) susceptibles de evolucionar con el tiempo.

## Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS

La página del Cliente será alojada en los servidores de Comalis, a los cuales el Cliente podrá acceder a distancia.

### **Información del Cliente y la Conformidad de los Servicios**

El Cliente reconoce que antes de seleccionar el plan de alojamiento, ha tenido la oportunidad de estudiar dichos Servicios y ha recibido toda la información necesaria para realizar la contratación.

### **Artículo 3- Procedimiento de acceso a los Servicios**

#### **3.1 Inscripción / Pedido**

Para suscribir a los Servicios de COMALIS, el Cliente debe rellenar de antemano el formulario de inscripción en línea, que le permitirá de generar el pedido para el Plan de su elección relacionado al alojamiento de su(s) sitio(s) en el servidor dedicado, pinchando sobre el ícono de «Contratar».

El Cliente admite, que el conjunto de las informaciones y datos suministrados a la hora de pasar el pedido son exactos, completos y actualizados.

Nada más validar el formulario de inscripción esto implica la aceptación de las presentes CGU (el Cliente debe obligatoriamente marcar con una cruz el cuadro «acepto las Condiciones Generales de Uso» bajo la imposibilidad de seguir con el proceso de compra).

El Cliente tiene pues la elección de facilitar de forma inmediata o posteriormente vía el área de clientes, las informaciones necesarias para la creación del (los) nombre(s) de dominio, si procede.

De hecho, el Cliente verifica las condiciones de su pedido. Si un error en la entrada de datos se ha producido, el Cliente puede o bien renunciar a su pedido volviendo a las páginas anteriores o bien cerrar le sesión abierta en el sitio, o modificar el contenido de su pedido procediendo a una nueva entrada de datos.

A partir del momento de que el Cliente haya registrado su pedido haciendo clic en el ícono «validar su pedido», se consideran aceptadas con conocimiento de causa y sin reserva de las presentes CGU, las condiciones Particulares en tal caso, los precios y contenido de los Servicios solicitados.

Por otra parte, el pedido del Cliente está concretizado por la producción de la propuesta comercial resumiendo las características de los Servicios a suministrar por COMALIS.

El pedido del Cliente será considerado como definitivo después de haber enviado al Cliente la confirmación del pedido por COMALIS y la recepción del pago de la totalidad del importe de la propuesta.

COMALIS recomienda al Cliente de guardar estas informaciones en un documento impreso o soporte informático.

#### **3.2 Informaciones proporcionadas por el Cliente**

En el caso de que las informaciones proporcionadas por el Cliente sean falsas, incompletas u obsoletas, COMALIS se reserva el derecho, sin ninguna indemnización o preaviso, de suspender o de poner fin a todo o parte de los Servicios suscritos por el Cliente, de suprimir todo o parte del Sitio del Cliente así como los datos y los ficheros figurados en el mismo o de suprimir el acceso a este sitio, paginas, ficheros y datos, sin perjuicio de toda otra acción de derecho común que podrían ser comprometidas por COMALIS.

COMALIS se reserva el derecho de rechazar sin indemnizaciones, el acceso a sus servicios para personas indicadas en la inscripción, informaciones que COMALIS juzgaría incompatibles a una buena organización y una buena gestión de sus Servicios, o contrarias a la ética y a los buenos hábitos.

COMALIS se reserva igualmente el derecho de suspender el (los) Servicio(s), así como de suprimir el acceso a sus Servicios en el caso de que el Cliente no comunicaría, en un plazo de quince (15) días siguientes a la confirmación de su pedido, los documentos administrativos necesarios a la puesta en el desarrollo de ciertos servicios y necesarios para la verificación de su identidad.

#### **3.3 Usuario / Contraseña**

## **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**

En un breve plazo después de la recepción por COMALIS del Orden de Compra y la recepción del pago del importe debido por el Cliente, COMALIS enviará al Cliente un acuse de recibo del pedido del Cliente por correo electrónico y procederá al tratamiento de este último. COMALIS transmitirá enseguida al Cliente sus identificaciones con el fin de permitirle el acceso a los servicios.

El usuario y la contraseña valen como prueba de identidad del Cliente y le comprometen en toda utilización realizada por su intermediario.

En caso de robo del identificador y de la contraseña, o todo acto fraudulento, el Cliente debe informarlo, sin demora ninguno, por email o por correo postal, justificando así su identidad por todos los medios (facturas, emails COMALIS, copia del documento de identidad, documento oficial con el sello de la empresa, etc.) COMALIS, le asignará un nuevo identificador y contraseña. El Cliente debe proteger bajo su propio control y responsabilidad, el nuevo identificador y contraseña.

Se ha convenido entre las Partes que el Cliente queda el único responsable de su identificador y de su contraseña. Asumirá sólo las consecuencias que podrían surgir tras su uso por otras personas terceras que habían tenido conocimiento de éstos.

Así, el Cliente sigue siendo el responsable del uso de Servicios por terceros hasta que COMALIS efectúe la modificación de los elementos de identificación. De la misma forma, el Cliente garantiza a COMALIS que tomará las medidas necesarias ante una pérdida o un uso fraudulento de los o del identificador y contraseña.

En caso de la pérdida de la contraseña, el Cliente puede hacer clic en «contraseña perdida» en la pantalla de conexión al área de cliente, y el sistema lo enviará automáticamente por correo a la dirección email principal indicada en la ficha del cliente.

#### **Artículo 4- Acceso a los Servicios**

En reserva del suministro del conjunto de los documentos administrativos necesarios, en este caso, el acceso a los Servicios es posible en un plazo máximo de «siete días laborables» 7 días laborables a partir de la recepción del pedido por COMALIS. No obstante el plazo medio de entrega es inferior a 24h para sistemas virtualizados y de 48h para servidores dedicados. El cliente puede concretar con Comalis el plazo de entrega estimado previo a la contratación del servicio.

#### **Artículo 5- Seguimiento de los Servicios**

La dirección email indicada por parte del Cliente durante su inscripción constituye la dirección principal del intercambio y de la comunicación entre COMALIS y el Cliente.

El Cliente se compromete consultar con frecuencia los correos electrónicos enviados por COMALIS a esta dirección. Toda comunicación realizada por COMALIS destinada al Cliente a la dirección email principal se considera recibida y leída por el Cliente.

COMALIS usa el email principal del cliente para el envío de tres (3) tipos de correos:

Correos relacionados con el funcionamiento de la cuenta como la notificación de expiración de servicios y envío de facturas.

Correos relacionados con incidencias técnicas,

Correos de información comercial sobre promociones, nuevos productos, etc.

Para este último tipo de correos, el Cliente es libre de darse de baja en cualquier momento mediante:

Cambiando sus preferencias de envío desde el área de cliente, o

Un enlace previsto para ello a pie de página de todos los correos enviados.

Para los dos primeros tipos de correo, dado su carácter imprescindible para el buen funcionamiento de las relaciones entre COMALIS y el Cliente, será imposible darlo de baja.

Si el Cliente desea cambiar de dirección email principal, debe informar COMALIS sin demora o proceder él mismo con las modificaciones correspondientes a través de su área de cliente.

#### **Artículo 6- Evolución de los Servicios**

Comalis se reserva el derecho de proponer una mejora de los Servicios elegidos por el Cliente durante la totalidad del periodo contractual del compromiso. Las mejoras de los Servicios propuestos de modo gratuito son libremente accesibles por el Cliente. En caso de una mejora

### **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**

pagada de los Servicios y de la elección por el Cliente, un contrato de modificación será convenido entre ambas Partes.

Excepto si se especifica lo contrario, cada nueva funcionalidad o actualización de los Servicios de COMALIS, está sometida a las presentes CGU.

## **Artículo 7 – Condiciones financieras**

### **7.1 Precio**

Los precios de los Servicios son los que están en vigor, en el momento del Registro en el Orden de compra del Cliente.

Los precios mostrados en la página de COMALIS no incluye el impuesto sobre el valor añadido (IVA), se aplicará el IVA en vigor de día en que se formalizó el pedido, y todo cambio del de IVA repercutirá automáticamente en el precio de los Servicios vendidos en las página.

COMALIS no ejercerá su prestación mientras no haya recibido el pago correspondiente a través de una de las formas de pagos ofrecidos por COMALIS..

De base, las tarifas de COMALIS son fijas. Sin embargo, COMALIS está autorizado a aumentar el precio en cualquier momento, durante la vigencia del contrato.

COMALIS comunicará al Cliente el aumento previsto y su derecho de oposición, en un plazo de treinta (30) días seguidos a la recepción del mensaje. La revisión tarifaria será considerada

adquirida y aplicable si, en el plazo de notificación antes citado, el Cliente no se opone por escrito, notificando la rescisión de los Servicios que le vincula a COMALIS.

### **7.2 Modalidades de pago**

Salvo en disposición particular, los precios expresados en euros sin los impuestos incluidos. El pago de la totalidad del precio debe realizarse durante el pedido por el Cliente.

El importe del pedido será realizado a COMALIS en el momento de la validación del pedido.

Todos los pedidos pueden abonarse en euros.

Para abonar el pedido, el Cliente dispone del conjunto de los medios de pago siguientes:

- Tarjeta bancaria (Mastercard, Visa, Maestro, American Express)
- Paypal
- Giro postal o Western union
- Transferencia bancaria
- Domiciliación bancaria
- Deposito en cuenta

El Cliente garantiza a COMALIS que dispone de las autorizaciones necesarias para usar el modo del pago elegido por él a la hora del registro de su pedido.

Teniendo en cuenta el volumen de las transacciones realizadas por COMALIS y con el fin de permitir la identificación de los pagos recibidos, el Cliente se compromete a respetar el

procedimiento que figura a continuación. En el caso del pago por transferencia, el Cliente deberá identificar el pedido correspondiente indicando el número del pedido en el asunto de la transferencia. Además, el Cliente debe hacerse cargo todos los costes bancarios de la transferencia.

El pedido será tratado sólo tras la recepción del pago debido en su totalidad. En caso del pago parcial del pedido, COMALIS informará al Cliente en el mejor plazo para que proceda para regularizar la transferencia.

### **7.3 Retraso o defecto de pago**

Las penalizaciones por retraso se calculan sobre la base de tres veces la tasa de interés legal, y aplicables a pleno derecho sobre los importes impagados a partir de la notificación de la desestimación o la ausencia a la totalidad del pago del Cliente hasta la fecha de pago.

Si la advertencia enviada al Cliente sigue sin efecto, COMALIS podrá ceder en cualquier momento su crédito a una compañía de recobros en cuyo caso el pago deberá realizarse en beneficio de la cuenta mencionada en la factura establecida por esta última. En este caso, el Cliente se compromete a pagar, además del principal, los costes, gastos y retribuciones ordinaria y legalmente a su cargo, una indemnización fijada a 10% del importe principal del crédito con un mínimo de cuarenta y cinco (45) euros y esto como daños y perjuicio.

En caso de resolución de la venta por falta de pago, las cantidades pagadas por el Cliente serán adquiridas por el vendedor

## **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**

### **Artículo 8 – Periodo del abono a los servicios**

El presente contrato entrará en vigor a partir de emisión de la factura tras el pago completo de esta y prosigue sus efectos a lo largo de un periodo determinado e irrevocable, según el plan indicado en la propuesta comercial.

El mes que precede la expiración del contrato, COMALIS informará al Cliente por correo electrónico de las condiciones de renovación y en particular de las nuevas tarifas aplicables. (« Correos de avisos » enviados 30, 15, 7, 3 antes de la fecha de expiración, así como el mismo día de desactivación de los Servicios).

### **Artículo 9 - suspensión de la página**

En caso de no respeto por parte del Cliente de cualquiera de sus obligaciones, COMALIS se reserva el derecho de suspender salvo indicaciones contrarias, y según un preaviso razonable, los Servicios, y esto hasta el completo respeto del cliente frente a sus obligaciones. En este sentido, el Cliente no podrá pretender a indemnización ninguna.

### **Artículo 10 – Rescisión por causa o fallo**

El contrato es rescindido con pleno derecho a su vencimiento. Podrá ser renovado a partir de la página web <http://www.comalis.com>, mediante el pago correspondiente a la renovación de los Servicios, por parte del Cliente.

En caso de ruptura de compromisos por una de las Partes, la otra parte podrá en pleno derecho poner fin al Contrato bajo reserva de una notificación escrita dirigida a la otra parte precisando con detalles los supuestos errores así como los medios para remediarlos, en caso de no reacción quince (15) días tras su envío.

En esta hipótesis, el Contrato será rescindido, sin derecho a daño y perjuicio que podrían ser reclamado por la parte demandante.

Toda suspensión, rescisión o bien supresión de los Servicios por motivos exclusivos del Cliente no acarreará indemnización ninguna al beneficio de este último. De hecho, en esta hipótesis, ningún reembolso de los Servicios contratados le podrá ser vinculado.

Como proveedor de alojamiento web, COMALIS no se compromete a realizar ningún control del contenido de los sitios web, cuyos contenidos están desarrollados y puestos en marcha y publicados sin su propia intervención. Sin embargo, si se ha puesto en conocimiento a COMALIS, que las informaciones difundidas a través de los Servicios proporcionados, son claramente ilegales o incompatibles a la imagen de COMALIS, ésta podrá rescindir sus servicios.

En caso de rescisión por cualquier motivo que sea o llegando a la finalización del plazo de contratación, el Cliente se hará responsable, antes del vencimiento, de la recuperación de la totalidad de los datos que le pertenece y a falta del cual estos datos serán definitivamente suprimidos por COMALIS. Sin embargo, COMALIS podría ofrecer a sus Clientes una prestación que necesita la

suscripción a este servicio de “copias en soporte digital”. Así el Cliente no podría en ningún caso prevalecer cualquier perjuicio en caso de la pérdida de datos consecutiva a la falta de la suscripción de este servicio o bien a la falta de diligencia en cuanto a las copias de sus datos.

### **Artículo 11 – Declaraciones / Obligaciones y Responsabilidad del Cliente**

#### **11.1 Material informático y Red de Internet**

El Cliente declara conocer las características y las funcionalidades de la red Internet, así como los Servicios, especialmente los límites de los recursos informáticos puestos a su disposición.

El Cliente declara disponer del material, de programas y de competencias, en su caso, del personal necesario para la puesta en línea, la edición y la puesta al día de su(s) sitio(s) y de sus datos, así como la utilización de los Servicios. El Cliente garantiza utilizar los Servicios en conformidad a sus especificaciones y las restricciones técnicas, sin que esta última causará daños al servidor y/o a las plataformas, recursos sistema o aún más a los programas.

#### **11.2 Autorizaciones administrativas / Respeto de las obligaciones legales y reglamentarias, relativas a la operatividad y la explotación del sitio.**

El Cliente declara asumir la gestión de todas las autorizaciones legales, reglamentarias o administrativas necesarias para la operatividad y la

## **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**

explotación de su Sitio. Él se compromete igualmente a respetar dentro del cuadro de la explotación de su sitio, las reglas legales deontológicas que podrían regir el ejercicio de su profesión.

El Cliente garantiza en particular:

-que procederá de antemano a las declaraciones del tratamiento de sus datos nominativas de su Sitio sometidas por la LOPD ( www.agpd.es), en su caso.

-que mencionará en su Sitio todas los avisos legales obligatorios, especialmente, el nombre del responsable de la publicación de su sitio, así como los datos de COMALIS como proveedor.

-que respetará las disposiciones legales que reglamentan la actividad de la venta a distancia, y especialmente, la obligación general de la inclusión de las CGU (condiciones generales de uso), en su Sitio, en su presente caso.

El Cliente se compromete proceder él mismo, sin ninguna intervención por parte de COMALIS, en todos los trámites impuestos por la ley de los reglamentos. COMALIS no sería de ningún modo responsable de todo pleito o condena que podría resultar por no respetar la reglamentación en vigor.

### **11.3 Contenidos difundidos por el Cliente**

El contenido del Sitio web está realizado por el Cliente bajo su propia responsabilidad. Es el editor del contenido según la ley SSI 34-2002 por ser el cliente el titular de la web. Así el Cliente dispone de

una entera libertad en cuanto al contenido de su Sitio, en la medida de que este sea conforme a las leyes y a las reglamentaciones en vigor, nacionales como internacionales, especialmente en materia de propiedad intelectual, literaria y artística, y que no contiene ninguna información que podría ser considerada como denigrante, difamatoria o insultante, o pudiera perjudicar a la vida privada, a las buenas prácticas.

El Cliente ha sido informado que COMALIS no hará cargo de verificar si el Sitio del Cliente es conforme o no a la ley, ni se hará responsable de la ilegalidad de los contenidos difundidos por el Cliente.

### **11.4 Condiciones del uso de los Servicios**

El Cliente garantiza a COMALIS que utilizará los Servicios únicamente a fines estrictamente lícitos.

El Cliente se compromete respetar las leyes aplicables en España, y en el extranjero, así a los usos en vigor en Internet, en este sentido:

-sin que esta lista sea exhaustiva, a respetar las leyes que rigen los servicios de comunicación audiovisual, el tratamiento de los datos nominativos, la protección de los menores de edad, el respeto del ser humano, la propiedad intelectual, el derecho de las marcas y el derecho de patentes, el comercio electrónico, la publicidad, y de manera general se prohíbe todo almacenaje o difusión de datos cualquier tipo que podría constituir una ofensa a los derechos de terceros o bien transgresión de una ley en vigor,

- se prohíbe la práctica del spam, sea el envío de correos comerciales o publicitarios no solicitados en masa.

- se prohíbe también todo uso de los Servicios con fines de ataques, pirateo, de intrusión, de denegación de servicio, práctica de "phishing", del envío de correo electrónico no solicitado, de virus o bien de toda otra actividad ilegal, las cuales han sido determinadas por la ley o la jurisprudencia.

En caso de no respetar una de estas cláusulas, COMALIS se reserva el derecho de suspender los Servicios, sin plazo ninguno.

El Cliente garantiza a COMALIS todas las consecuencias pecuniarias que podría resultar para esta última, de la puesta en cuestión de su responsabilidad civil o penal a causa de la presentación y del contenido de datos sean cuales sean, almacenados o/y difundidos por el Cliente, a través de su Sitio o del (los) nombre de dominio(s) del Cliente, y esto será en respeto a la legislación en el mundo entero.

El Cliente se compromete a intervenir en toda demanda puesta en contra de COMALIS como resultado de la presentación y del contenido de datos y/o del (los) nombres de dominio, con el objetivo de identificarse como el único responsable de estos datos y de este (os) nombre(s) de dominio.

En todo caso, el Cliente se compromete a informar en los mejores plazos posibles a COMALIS por correo electrónico, de toda demanda, queja, acción jurídica, directamente o bien indirectamente en

## **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**

relación con el suministro de los Servicios y/o al Sitio

### **Artículo 12- Obligaciones y Responsabilidad de COMALIS**

COMALIS no garantiza al Cliente una disponibilidad continua y permanente del servicio del alojamiento. COMALIS pone a disposición toda su capacidad para suministrar los Servicios, bajo reserva de los periodos de mantenimiento.

COMALIS se reserva el derecho de interrumpir los Servicios para tareas de mantenimiento y/o de mejora de Servicios. Estas interrupciones de Servicios serán, en la medida de las posibilidades de COMALIS, notificadas de antemano al Cliente antes toda interrupción. En caso de emergencia, COMALIS se reserva el derecho sin embargo de suspender parcial o totalmente a lo largo de un periodo razonable, los Servicios para llevar toda operación técnica requerida. Aquellas interrupciones de Servicios no podrían acarear cualquier indemnización al beneficio del Cliente.

COMALIS no podrá ser en cualquier caso ser responsable de los daños indirectos, materiales o inmateriales, que podría sufrir el Cliente como resultado de alguna manera que esto sea del uso de los servicios.

De hecho las características y límites de Internet que el Cliente declara perfectamente conocer, COMALIS no podría en ningún caso ser comprometido, particularmente en caso de dificultad de acceso al (los) Sitio(s) alojado(s), la

contaminación por un virus de los datos del cliente, en la cual la protección incumbe a este último, las intrusiones malintencionadas de terceros en el sitio web del Cliente, los desvíos eventuales del usuario y de la contraseña, el pirateo de los buzones de correo del cliente y esto a pesar de todas las medidas de seguridad tomadas por COMALIS.

En el caso de que la responsabilidad de COMALIS este comprometida, por cualquier motivo que sea, su responsabilidad de indemnización será limitada al pago de una suma igual al precio pagado por el Cliente a COMALIS, en el ámbito del suministro de los Servicios.

Cabe señalar que COMALIS no ejerce ningún control, de cualquier forma que sea en la naturaleza o bien las características de datos que podrían transitar por COMALIS y/o estar almacenadas en los servidores de COMALIS, por lo que no se hace responsable, sin que esta lista sea limitativa:

- de mal funcionamiento o bien la mala calidad de Servicios propuestos por el Cliente en su(s) Sitio(s) Web,
- del contenido, de los compromisos contractuales, de bienes y servicios propuestos en el (los) Sitio(s) del Cliente, o de cualquier otro daño indirecto,
- del contenido de los mensajes del Cliente enviados por los Servicios de COMALIS,
- de daño resultante de la pérdida, la alteración o en acceso fraudulento a los datos almacenadas y/o alojadas por COMALIS,
- del no respeto del conjunto de las obligaciones legales y reglamentarias aplicables a su profesión y al ejercicio de su actividad, por parte del Cliente.

### **Artículo 13- Propiedad Intelectual**

#### **13.1 Licencia de uso**

En el marco de los Servicios, COMALIS pone a disposición del Cliente varios programas y herramientas (en función del Plan que haya sido suscrito por el Cliente), cuyo descriptivo puede consultarse permanentemente en el sitio de COMALIS. Por otro lado, la Orden de Compra del producto contiene todas las características del Plan e incluye las diversas herramientas/programas suministrados por COMALIS.

Así, conforme a las presentes, COMALIS concede al Cliente, por el periodo contratado, una licencia de uso personal no exclusivo y no transferible, relacionados con los programas "terceros" y "propietarios", puestos a su disposición en el marco del Plan y de los servicios suscritos por el Cliente.

El uso de los programas está exclusivamente limitado al uso de los Servicios suscritos. Comalis prohíbe todo uso de programas fuera del marco de los Servicios definidos en la Orden de Compra.

Por consecuencia, todo uso abusivo e inadecuado, o toda elección no conforme a las necesidades del Cliente, es de completa responsabilidad del Cliente. COMALIS se reserva el derecho de suspender o bien de anular la licencia y/o el acceso a los Servicios, así como de rescindir, en su caso, los Servicios relacionados, sin que el Cliente pretenda a ningún reembolso o indemnización del perjuicio sufrido por el Cliente por él mismo o toda persona tercera.

### **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**

Excepto disposición particular prevista en Condiciones Particulares, el Cliente se prohíbe de copiar, reproducir, representar, adaptar, modificar, difundir de cualquier manera los programas y/o, en su caso, su documentación.

Excepto en caso contrario, COMALIS y el editor son los reconocidos para conservar el derecho de modificación y de la corrección de los programas.

Los programas suministrados en el marco de los Servicios serán entregados “tal cual” y sin garantía de ningún tipo por parte de COMALIS, particularmente en cuanto a la incompatibilidad de las funcionalidades de dichos programas a las necesidades y exigencias del Cliente, la no interrupción o ausencia de errores, la corrección de los defectos, de bugs, etc.

En el caso de que los Servicios contengan programas de “terceros”, los términos de licencias de estos últimos serán aplicados de forma acumulada con las presentes CGU. En este sentido COMALIS no podría en ningún caso, conceder al Cliente más derechos que el editor.

Al finalizar el contrato, el Cliente se compromete, sin plazo ninguno, suprimir todos los programas de todos los sistemas informáticos, soportes de almacenamiento s y otros ficheros así como todos los documentos que le han sido facilitados. A petición expresa de COMALIS, el Cliente debe de poder aportar prueba de la destrucción de los programas que le habían sido concedidos en el marco del contrato.

### **13.2 Propiedad de contenidos**

El conjunto de datos (imágenes, fotografías, textos, sonidos, etc.) puestos a la disposición del Cliente por COMALIS siguen bajo la propiedad de COMALIS.

El conjunto de datos (imágenes, fotografías, textos, sonidos, etc.) llevados por el Cliente en su Sitio Internet sigue bajo la propiedad del Cliente y protege a COMALIS contra todo recurso de terceros en cuanto a la propiedad de estos contenidos así que de todos los perjuicios directos o indirectos sufridos por COMALIS sobre este hecho.

### **Artículo 14 – Asistencia**

Para el conjunto de los Servicios objetos de las presentes, el Cliente dispone de una asistencia técnica gratuita por teléfono y por correo electrónico durante los días y horas laborables de COMALIS, para proporcionar una ayuda técnica respecto a los Servicios ofrecidos, contestando en los mejores plazos a las eventuales preguntas y comentarios del Cliente, sin compromiso por parte de COMALIS de proporcionar una solución al Cliente.

El Cliente tiene a su disposición un servicio de atención al cliente y técnico accesible por teléfono los días laborables de COMALIS, cuyo número está disponible en la página web de COMALIS.

COMALIS pone además a la disposición del Cliente en su página web un apartado «Ayuda» con el objetivo de poner en línea una lista básica de preguntas planteadas con frecuencia y acompañadas de sus respuestas correspondientes.

### **Artículo 15 – Acuerdo de nivel de servicio (SLA)**

#### **15.1 Material y programas**

COMALIS se encarga en caso de avería del material (disco duro, fuente de alimentación, tarjeta de interfaz red, etc.) y/o avería en el software contratado, de intervenir con el fin de reemplazar la o las piezas defectuosas así como el programa o los programas disponibles durante todo el periodo de contratación. En todo caso y a menos que el Cliente no haya suscrito en un Plan diferente, este último beneficiará de las ventajas y plazos indicados en este apartado. En caso de no cumplir con los plazos indicados, las penalizaciones definidas en los artículos siguientes serán aplicadas de pleno derecho.

Todos los plazos se calculan en base a 24 horas del día, los 7 días de la semana. En efecto, el servidor o el equipo suministrado al Cliente está vigilado a lo largo de las 24 horas del día mediante servidores de supervisión llamados servidores de monitoring. Los servidores de monitoring envían peticiones «ping» al servidor del Cliente, si este último no responde, se envía inmediata y automáticamente una alerta a un técnico o/y a una de las varias personas designadas por el Cliente si ha suscrito al servicio de alerta.

#### **15.2 Alojamiento**

El servicio de alojamiento es un servicio de alojamiento de equipos pertenecientes a COMALIS,

## **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**



y está colocado en los locales técnicos (Data Center) de COMALIS. Los equipos alojados están colocados en los racks compartidos o bien dedicados (Housing) según definidos en la Orden de Compra y explotadas bajo la responsabilidad única del Cliente.

#### **15.2.1 El Cliente beneficia de un derecho de uso en:**

En el caso del servidor dedicado, de un espacio de alojamiento reservado determinado como una superficie rodeada de una estructura metálica et ubicada en un Data center. La superficie está calculada por la unidad U (1u = 4,4 centímetros de altura)

#### **15.2.2 Las instalaciones disponibles en el Data Center:**

La alimentación en energía ondulada, distribución eléctrica en los racks conteniendo los equipos, ventilación, aire acondicionado, sistema de detección y extinción de incendios, sistema de detección de intrusos, control de acceso, iluminación, infraestructura de cables.

#### **15.2.3 Tránsito Internet global para los equipos alojados o conexión:**

Comalis garantiza la conexión de los equipos a través de un enlace Ethernet. El cableado de los equipos está efectuado por el personal técnico de COMALIS. Este servicio es un servicio mundial de acceso a Internet a través de la red de interconexión a la Internet de COMALIS o uno de los operadores

subcontratista. El ancho de banda asociado al alojamiento es el indicado por defecto, la cual está propuesto en el Plan solicitado por el Cliente, está basado en un periodo de treinta (30) días en función de los datos transferidos y el tránsito Internet realizado.

#### **15.2.4 Acceso:**

El Cliente recibe sus accesos una vez aprobada la puesta en marcha por el servicio técnico de Comalis. Comalis no será en ningún caso responsable de las consecuencias resultantes de la pérdida de los códigos de acceso. La generación de nuevos datos de acceso al servidor será una prestación facturada por Comalis. Los códigos de acceso están estrictamente reservados al Cliente las personas acreditadas para ello.

### **15.3 Compromiso de nivel de servicio**

#### **15.3.1 Conexión al servidor**

Comalis se compromete a que el servidor del cliente este conectado con una disponibilidad del 99,9%, es decir un tiempo máximo de avería de red de 43 min y 80 segundos por mes.

#### **15.3.2 Puesta en marcha**

Comalis se compromete a poner en marcha el servidor y/o todo el equipo en un plazo máximo de 7 días hábiles (salvo notificación previa a la contratatación). En caso de no respetar el plazo de la Puesta en marcha en cuestión, el cliente puede solicitar la devolución integra del servicio.

#### **15.3.3 Garantía de tiempo de Intervención (GTI):**

El tiempo de intervención es el plazo máximo que transcurre entre la notificación de incidencia por parte del cliente y el tratamiento de la misma. En caso de que la notificación no llegue a COMALIS por el canal correcto, esto puede causar retrasos en las respuestas, por lo que se garantiza las respuestas si la notificación llega por el canal correcto: Ticket o teléfono.

Los tiempos de respuestas se clasifican en tres categorías, en base a la descripción realizada por el cliente:

- 1- Tiempo máximo de respuesta para consultas generales o incidencias que no afectan a la continuidad del servicio (Baja): 24h de lunes a viernes de 09h a 19h.
- 2- El tiempo máximo de respuesta para incidencias donde el servicio contratado es accesible, pero la disponibilidad es limitada (Alta): 8h, los 7 días de la semana.
- 3- El tiempo máximo de respuesta para incidencias donde el servicio contratado ya no es accesible (Crítica): 2h, los 7 días de la semana.

Comalis se compromete a una duración máxima de intervención, para incidencias que impiden la conectividad al servidor (crítica). En el caso de sobrepasar el tiempo máximo de intervención, las siguientes compensaciones serán aplicadas:

## **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**

Total mensual del tiempo de intervención excedido (en horas)	Compensación (Descuento sobre la siguiente cuota mensual del servicio afectado)
De 0 a 4	5 %
De 4 a 8	10 %
Más de 8	30 %

Para que se cumplan los tiempos de respuesta y reparación en incidencias críticas, Estas deben ser comunicadas por ticket con la descripción detallada del problema, aunque la notificación se haya realizado por teléfono.

#### **15.3.4 Garantía de Disponibilidad del servicio:**

Es el tiempo en que el servidor tiene disponible la conectividad a Internet.

Comalis expone una tasa de disponibilidad mensual del Servicio prestado al Cliente de 99.9%. En caso de no respetar su compromiso, se establecen compensaciones según la tabla siguiente:

Disponibilidad	Compensación (Descuento sobre la siguiente cuota mensual del servicio afectado)
< 99.9 %	5 %
< 99 %	10 %
< 97 %	25 %
< 95 %	50 %

No se considera tiempo de indisponibilidad :

- Actos del cliente o de tercero que provoque un corte de servicio interno al servidor, como ataques o intrusiones en el sistema.

- Aquel provocado directamente por la actividad del cliente en el servidor.

- Mantenimiento programados o de emergencia.

- Causas no imputables a Comalis, como incidencias provocadas por proveedores de acceso

#### **15.3.5 Modalidades de pagos de las penalizaciones**

Las compensaciones constituyen la única obligación e indemnización debida por COMALIS, y la única compensación y recurso del Cliente, dentro de los plazos y la calidad del Servicio. La responsabilidad de Comalis no podrá ser comprometida y no será debida de cualquier manera a penalización ninguna cuando se trata de interrupción o del no respeto de los compromisos de calidad de Servicio definidos más arriba.

El cliente ha de solicitar por escrito en los 10 días hábiles siguientes a la caída, la devolución del importe por la presente garantía, indicando el día y el tiempo aproximado de corte. El importe de la devolución será deducido de la siguiente cuota a facturar.

#### **15.3.6 Notificación de incidentes**

Comalis proporciona a sus clientes una comunicación permanente a través del sistema de tickets que asegura la apertura de la incidencia, el intercambio con el soporte técnico y el seguimiento de la incidencia. El servicio está disponible los 7 días de la semana desde el área de cliente o el apartado 'contactar' de la web de comalis.com

#### **15.3.7 Gestión de incidentes**

Comalis comprobará la identificación y la calificación del incidente y confirmará por teléfono o por email al Cliente del tratamiento de la incidencia. Toda apertura de ticket para una incidencia que, después de la verificación por Comalis, resulta ser fuera del perímetro de la responsabilidad de Comalis y/o ser consecuente de un uso anormal y/o fraudulento del servicio por el Cliente será presupuestado. Una vez la incidencia identificada, Comalis llevará a cabo las acciones para corregirla.

#### **15.3.8 Clausula de los incidentes**

La clausula de una advertencia de la incidencia será realizada por Comalis como sigue:

- Información del Cliente (por teléfono o e-mail),  
- Determinación del tiempo de interrupción,

- Cierre y archivado de la incidencia.

#### **Artículo 16 – Referencias Cliente**

Con el fin de permitir a COMALIS de garantizar en las mejores condiciones la promoción de su

### **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**

actividad así como de su Sitio [www.comalis.com](http://www.comalis.com), y para sus únicos fines, el cliente por la presente condición general, concede a COMALIS, el derecho no exclusivo, de reproducir, representar su marca, su denominación social, logo, los productos y servicios en su caso, así como la dirección de su sitio, - al cual podría ser enviado por el enlace hipertexto-

El Cliente da igualmente la autorización a COMALIS generar una página de enlaces "Testimonios" en su sitio en forma de texto o logos y otras imágenes.

El Cliente autoriza la actualización permanente a distancia de los logos, imágenes o textos sean componentes de enlaces de "Testimonios".

De hecho, excepto que se indique lo contrario explícitamente por escrito, COMALIS se reserva el derecho de mencionar sus clientes en sus documentos de comunicación externa y de publicidad (sitio internet, portafolio, blog, etc.) y durante estos trámites para fines comerciales. Este derecho se extiende más especialmente a los elementos constituyentes de la realización.

#### **Artículo 17 – Derecho de Retracción**

El Cliente y/o usuario puede ejercer su derecho de retractación, en un plazo de siete días a partir de la confirmación de alta del servicio o de la anulación del contrato del del servicio. Para revocar su autorización y anular el pedido, el Cliente debe informar a COMALIS, por correo electrónico. Los gastos de la devolución serán a cargo del propio Cliente.

El derecho de retractación, si procede, permite al Cliente obtener el reembolso de su pedido. Sin embargo están excluidos del derecho de retracción, los contratos de suministro de servicio hechos a medida, intervenciones presupuestados o solicitudes especialmente personalizados a la demanda del cliente. De modo igual por los servicios cuya ejecución ha comenzado con el acuerdo del consumidor, antes del final del plazo de retractación, están excluidos del derecho de retractación.

#### **Artículo 18 – Seguros**

Las partes, cada una con sus actividades respectivas, declaran estar aseguradas por una compañía de seguros, notoriamente solvente.

#### **Artículo 19 – Fuerza mayor**

Las Partes acuerdan que inicialmente, los acontecimientos basados en caso de fuerza mayor suspenderán por consiguiente la ejecución de sus mutuas obligaciones.

Si los acontecimientos de fuerza mayor tienen un periodo de un (1) mes, el Contrato será rescindido de pleno derecho, y sin derecho a ningún tipo de indemnización para cada una de las Partes.

A modo de resumen, serán considerados como caso de fuerza mayor los habitualmente descritos por los tribunales españoles e instituciones públicas. Las Partes admiten, sin que esta lista sea exhaustiva, convencionalmente, sea la fuerza mayor, o un caso fortuito, o por la intervención de un tercero, los daños teniendo sus orígenes y sus

causas en: las catástrofes naturales, los incendios, las inundaciones, el rayo, las huelgas, la parada del suministro electrónico, fallo de la red de telecomunicaciones, las guerras civiles o extranjeras, los atentados, las restricciones reglamentarias relacionadas con el suministro de la comunicación, la pérdida de la conectividad de los operadores públicos y privados a los cuales depende COMALIS.

En cualquier caso, las Partes se comprometen a esforzarse, en función del caso de fuerza mayor, a disminuir el impacto de los dichos casos de fuerza mayor en el funcionamiento y la ejecución del Contrato y se mantengan informadas mutuamente de las acciones puestas en marcha

#### **Artículo 20 – Confidencialidad**

COMALIS y el Cliente, así como sus colaboradores, si procede, se comprometen respectivamente considerar como confidenciales, durante todo el periodo del contrato y después de su expiración, el conjunto de documentos, programas, conocimientos, datos e informaciones materiales e inmateriales, transmitidos por la otra parte para la ejecución, de las presentes y de no utilizarlos fuera del contexto de las necesidades del Contrato del abono.

#### **Artículo 21 – Tratamiento de Datos de carácter personal**

i) Datos identificativos.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos

### **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**

de Carácter Personal (LOPD en lo sucesivo), COMALIS- ELB Web Hosting SL, domiciliada en la calle Orfila Nº 11, 41003 de Sevilla, le informa que los datos que nos proporcione tanto en la formalización del contrato de servicios como durante el desarrollo del mismo, serán incorporados a un fichero de su responsabilidad con la finalidad de llevar a cabo la ejecución y control del mismo, así como la remisión de información comercial, a través de cualquier medio, incluidos los electrónicos sobre productos y servicios incardinados en el marco de servicios de telecomunicaciones (tales como dominios web, servicios cloud u otras soluciones tecnológicas de este sector).

Los datos podrán ser comunicados a terceros para el desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual establecida entre las partes, como Autoridades de Registro, y administraciones públicas o entidades privadas competentes en el desarrollo de la actividad contratada.

El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición se llevará a cabo remitiendo una comunicación escrita a Comalis, a la dirección indicada anteriormente en este mismo epígrafe.

Algunos de estos datos (tales como nombre, dirección, dirección electrónica, número de teléfono o de fax, Nombre de Dominio, DNS y dirección IP de los servidores de los nombres de dominio) se harán públicos por COMALIS según las reglas impuestas por el ICANN así como los NIC con el fin de ser incluidas en la Base Whois y el Extracto Whois del Nombre de Dominio del Cliente, salvo en el caso de que el Cliente suscriba al servicio «Whois Oculto» ofrecido por COMALIS.

. El Cliente declara que ha notificado y obtenido el consentimiento de las personas físicas cuyos nombres y datos han sido proporcionados en el marco de las presentes GCU, en particular para el Registro, el traslado y la gestión de un nombre de dominio.

#### ii) Tratamiento por cuenta de terceros

En aquellos casos en los que COMALIS tenga acceso a datos de carácter personal incluidos en ficheros de los que sea responsable El Cliente, COMALIS actuará en calidad de encargado del tratamiento, según lo dispuesto en el artículo 12 LOPD y en los artículos concordantes de su Reglamento de Desarrollo.

En estos supuestos, COMALIS tratará los datos conforme a las instrucciones del cliente y no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en las Condiciones contractuales que le sean de aplicación, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal serán destruidos, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

No obstante lo anterior, COMALIS podrá mantener debidamente bloqueados los citados datos durante el período en el cual se puedan derivar responsabilidades de su relación con el cliente.

En caso en que COMALIS destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las correspondientes Condiciones del servicio, será

considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El acceso a los datos por COMALIS estará sometido a las medidas de seguridad contempladas en la normativa vigente sobre seguridad de datos personales de acuerdo con lo establecido en el Título VIII del RDLOPD, en las que por defecto se aplicará el nivel de seguridad básico. La aplicación de un nivel de seguridad diferente requerirá la previa comunicación expresa del cliente, a fin de regular contractualmente, en su caso el coste de la implementación de las citadas medidas.

El cliente autoriza a COMALIS, a subcontratar, en nombre y por cuenta del cliente, con terceros parte de los servicios de almacenamiento, objeto de contratación con otras entidades, que actuarán en ese caso como Subencargadas del tratamiento. COMALIS facilitará en todo momento los datos identificativos de los subencargados del tratamiento, quienes actuarán de conformidad con los términos previstos en este documento y formalizarán previamente un contrato de subtratamiento de datos en los términos previstos en los artículos 12 de la LOPD y 20 y siguientes del RDLOPD.

COMALIS no se responsabiliza del incumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa en materia de protección de datos por parte de El Cliente en aquellas que le correspondan.

#### **Artículo 22 – Correspondencia / Prueba**

## **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**

Excepto en disposición particular en las presentes CGU, la correspondencia intercambiada entre las Partes están aseguradas exclusivamente por correo electrónico por vía del e-mail principal del Cliente.

Las Partes declaran que los datos entregados vía el área de clientes y la página web de COMALIS dan fé entre Partes. Los elementos recibidos en el momento de la recepción o la emisión, así como la calidad de los datos recibidos darán fé por prioridad tales como se figuran en los sistemas de información de COMALIS, o como identificados por los procedimientos informatizados de COMALIS, excepto si el Cliente aporta prueba escrita y contraria. El alcance de la prueba de las informaciones entregadas por los sistemas informáticos de COMALIS es aquel que ha sido facilitado a través de un documento escrito en papel firmado de forma manuscrita.

#### **Artículo 23 – Cesión del Contrato**

El Cliente no puede en ningún caso transmitir a título oneroso o gratuito, de modo total o parcial, bajo cualquier forma que sea, el Contrato a un tercero, o de sustituir un tercero en la ejecución de sus obligaciones sin el previo y expreso consentimiento de COMALIS.

Para la buena ejecución de sus compromisos, COMALIS se reserva la posibilidad de ceder, transferir o proporcionar a un tercero, bajo cualquier forma que sea toda o parte de los derechos y obligaciones de las presentes o sustituir un tercero para la ejecución de toda o parte de los derechos y obligaciones de las presentes.

#### **Artículo 24 - Independencia de las Partes**

Las Partes cumplirán sus obligaciones contractuales con toda independencia. Ningún elemento de las presentes podrá ser interpretado como si fuera una relación establecida entre empleador/empleado o una empresa común entre ambas Partes. Ninguna Parte tendrá la posibilidad de contraer una obligación cualquiera en nombre de la otra Parte.

#### **Artículo 25 - Títulos**

En caso de dificultad de interpretar uno de los títulos de las presentes cláusulas y/o de los títulos y de una de las cláusulas relativa del mismo, las Partes acuerdan declarar los títulos inexistentes.

#### **Artículo 26 – No renunciación**

El hecho de que para una de las Partes de no prevalecer de un incumplimiento por la otra, a una de las obligaciones apuntada en las presentes, no podría ser interpretada en el futuro como una renunciación en la obligación en cuestión.

#### **Artículo 27 – No validez parcial**

En el caso de que una o varias disposiciones de las CGU sea(n) o se volvería(n) nula(s), ilegal(es), no oponible(s) o inaplicable(s) de una manera cualquiera, la validez, la legalidad, o la aplicación de las otras disposiciones de las presentes CGU no lo estarían ni afectadas ni modificadas de modo alguno.

En tal hipótesis sin embargo, las Partes acuerdan cooperar y hacer lo necesario para integrar en las presentes CGU una nueva cláusula teniendo como efecto la restauración de la voluntad común de las

Partes tal y como expresadas en la cláusula inicial, y esto conforme a las disposiciones legales y reglamentos aplicables.

#### **Artículo 28 – Ley aplicable y jurisdicción competente**

Las presentes CGU y la relación jurídica establecida entre las partes están sometidas al derecho español.

En caso de discrepancia en cuanto a la interpretación de las siguientes condiciones, las partes acuerdan someterse a un proceso de mediación.

En caso contrario, en el supuesto de algún tipo de litigio relacionado con la interpretación o la ejecución del presente contrato entre COMALIS y una persona física o jurídica considerada como consumidor, se regirá por el fuero de los tribunales de Sevilla.

### **Condiciones Generales de Uso de los Servicios COMALIS**