

# Condiciones contractuales Sysprovider — Consumidores (B2C)

Documento generado el 02/08/2026. Incluye las condiciones generales de contratación y el anexo Consumidores (B2C) publicadas en <https://www.sysprovider.es>.

## Condiciones generales de contratación

### **1. PARTES INTERVENIENTES**

SYS PROVIDER, S.L. es titular de la página web: [www.sysprovider.com](http://www.sysprovider.com)

Razón social: SYS PROVIDER, S.L.

Domicilio: Calle Río Lomo Nº4 1º oficina 4

CIF: B-01638832

Contacto:

- correo electrónico: [comercial@www.sysprovider.es](mailto:comercial@www.sysprovider.es)
- teléfono: 941899743
- Atención telefónica 24 horas

El presente contrato es suscrito, por una parte, por SYS PROVIDER® S.L., con NIF B-01638832 (SYS PROVIDER® S.L.), con domicilio en Calle Toledo Nº8, Bajo, 26007, Logroño, (La Rioja), en adelante SYS PROVIDER®, y, por otra parte, por el usuario o persona física o jurídica (en adelante el CLIENTE) cuya información personal y datos nos facilita a través del formulario de contratación online ubicado en <https://www.sysprovider.es> con el objeto de la contratación de un servicio. El CLIENTE manifiesta conocer, entender y aceptar todas las condiciones presentes, así mismo manifiesta que toda la información rellenada en el formulario de contratación es veraz, vigente, que es facilitada por sí mismo y que no es menor de edad a la fecha de la contratación.

El CLIENTE es consciente de que la contratación no será válida sin marcar la casilla de aceptación del presente contrato, ubicada en el formulario de contratación en <https://clientes.sysprovider.com>. El CLIENTE acepta y manifiesta ser consciente de que dicha aceptación tiene como consecuencia la inmediata aplicación, ejecución y vigencia del presente contrato y de cada una de sus cláusulas estipuladas en el presente documento. A partir del momento o fecha en el que el CLIENTE finalice el formulario de contratación ubicado en

<https://clientes.sysprovider.com> tras completar los campos de información solicitados y, tras marcar la casilla de aceptación del presente contrato, el CLIENTE manifiesta ser consciente de que a partir de dicho momento se considere firmado como tal el presente contrato en virtud del R.D. 1906/1999, que regula la contratación a distancia por vía telefónica, electrónica o telemática y acepta someterse a las cláusulas del presente documento. El CLIENTE, además, manifiesta tener plena capacidad para ejercer el proceso de contratación, ser mayor de edad y haber leído, comprendido y aceptadas todas y cada una de las cláusulas del presente contrato, que conforman las condiciones generales de contratación aplicables a los servicios ofrecidos por SYSPROVIDER®.

## **2. DEFINICIONES**

**SYSPROVIDER®:** marca denominativa de los servicios y productos que ofrece SYSPROVIDER® S.L., con NIF B-01638832 (SYSPROVIDER® S.L.), dedicada a la prestación de servicios de hosting, alojamiento web, registro de dominios, servidores y que cumple con todos los requisitos legales para desempeñar la actividad objeto del presente contrato y sus condiciones y cláusulas.

**CLIENTE:** persona física o jurídica que contrata los servicios de SYSPROVIDER® gratuitos u onerosos, que rellena y completa el formulario de contratación ubicado en <https://clientes.sysprovider.com> o se encuentra registrado en el área de clientes en <https://clientes.sysprovider.com>. Se trata básicamente de la persona a la que se le emiten las facturas en la periodicidad escogida en el momento de la contratación.

**CONTRATO:** se trata de las condiciones generales de contratación que contienen todas las cláusulas contenidas en este documento y que regulan los servicios y productos ofrecidos por SYSPROVIDER®.

**SERVICIOS:** servicios ofrecidos por SYSPROVIDER® en la página web [www.SYSPROVIDER.es](http://www.SYSPROVIDER.es)

**SERVIDORES:** equipo físico donde se almacenan todos los datos que el CLIENTE gestiona en su página web y que se utiliza para la prestación del servicio de alojamiento web.

**DOMINIO:** conocido como nombre de dominio, se trata de un conjunto de caracteres (letras y números) que identifican a un sitio web en Internet.

**IP:** dirección IP, número que identifica a un ordenador, servidor o máquina conectada a Internet.

**HOSTING WEB O ALOJAMIENTO WEB:** se trata de un sistema de alojamiento compartido, muchos dominios son alojados en un mismo servidor, cada dominio pertenece a un cliente en particular y todos y cada uno de ellos cuentan con su propio espacio donde subir y/o almacenar información relativa al dominio que gestionen en su alojamiento contratado.

**Hosting reseller:** alojamiento web multidominio, se trata de un sistema que permite alojar múltiples dominios en un mismo panel de control, otorgando a cada uno de ellos sus propios

recursos y sus propios accesos individuales.

**SERVIDOR VPS:** servidor virtual (sistema no físico) alojado dentro de un servidor físico. Se trata de un sistema que se crea de forma virtual y al cual se le asignan determinados recursos.

**RECURSOS:** características técnicas tales como memoria, cores de procesador o espacio en disco, que caracterizan o definen un plan de servicio.

**Plan de servicio:** conjunto de recursos (espacio, memoria ram, cores de procesador, transferencia) que se asignan a un dominio asociado a su vez a un alojamiento web.

**PANEL DE CONTROL:** sistema que permite gestionar los alojamientos web que el CLIENTE tenga contratado en SYSPROVIDER® permitiendo desde allí modificar todos los aspectos relativos a este.

**ÁREA DE CLIENTES:** sistema que permite gestionar los productos y servicios contratado por el CLIENTE en relación a los aspectos de facturación, abrir incidencias técnicas y contratar nuevos servicios y producto. Ubicado en <https://clientes.SYSPROVIDER.com>

**Incidencias técnicas o tickets:** identificador único que tiene como objeto diferenciar las consultas y/o problemas enviados al departamento de soporte y permite su organización por problemas y clientes. Cada email enviado a [soporte@SYSPROVIDER.es](mailto:soporte@SYSPROVIDER.es), [comercial@SYSPROVIDER.es](mailto:comercial@SYSPROVIDER.es), [contabilidad@SYSPROVIDER.es](mailto:contabilidad@SYSPROVIDER.es), o a cualquier otro correo @SYSPROVIDER.es será respondido de forma automática con un número identificativo (número de incidencia) que permite llevar un control de todo el problema, todas las sucesivas respuestas en relación a ese problema serán asociadas de forma automática a este identificador único de incidencia.

**USUARIO Y CONTRASEÑA:** datos privados que permiten identificar la identidad de EL CLIENTE y que le permiten acceder a sus servicios y productos contratados de forma segura, así como también contratar nuevos servicios, abrir solicitudes relativas a los productos y servicios ya contratados, y gestionar todos sus productos y servicios.

**FTP:** sistema que permite la gestión de archivos en el alojamiento web de EL CLIENTE, la eliminación, subida y/o modificación de carpetas y ficheros.

**Backup:** salvaguarda o respaldo o copia de seguridad de datos, que puede realizarse de forma local (dentro del mismo servidor donde se encuentre el dominio del CLIENTE) o bien de forma remota (en una localización externa fuera del servidor del CLIENTE donde se encuentra su alojamiento web o dominio).

**PLANTILLA:** conjunto de recursos gráficos (texto e imágenes), propiedad de los respectivos autores, que se ofrece como una ayuda para el diseño de una página web.

**PÁGINA WEB:** conjunto de recursos gráficos y texto, programados en un lenguaje de programación para web, que conforman un sitio web, por ejemplo, la página de inicio en

muchos sitios web suele conocerse como index o “home” y llamarse como index.htm.

SITIO WEB: conjunto de páginas y subpáginas web, asociado a un nombre de dominio.

REGISTRANTE O TITULAR: persona que goza de la propiedad de un nombre de dominio.

CONTACTO ADMINISTRATIVO: entidad que goza de la gestión administrativa del dominio y puede realizar cambios sobre el tales como solicitar la transferencia de un dominio.

TRANSFERENCIA DE DOMINIO: proceso mediante el cual un nombre de dominio pasa a estar gestionado por un agente registrador a otro.

AGENTE REGISTRADOR: empresa autorizada para la gestión de registro y renovación de nombres de dominio.

EXTENSIÓN DE DOMINIO: extensión final de un dominio, por ejemplo .com, .net, .org, entre otros. Cada extensión tiene un órgano que gestiona el control de dicha extensión y decide la normativa de aplicación para el registro y/o renovación de dominios bajo esa extensión.

NIC España: órgano que gestiona las extensiones de dominio .es, más información en [www.nic.es](http://www.nic.es)

ICANN: organismo internacional que gestiona el registro y asignación de nombres de dominio en Internet de forma global.

## 2. **OBJETO**

El presente contrato tiene como objeto regular la contratación de los servicios y productos ofrecidos por SYSPROVIDER® y la aceptación por parte de EL CLIENTE de estos servicios y productos ofrecidos en [www.sysprovider.es](http://www.sysprovider.es) con arreglo a lo dispuesto en los términos, condiciones y cláusulas recogidas en este documento.

Hosting SSD (Hosting para WordPress, Hosting PrestaShop, Hosting Magento, Hosting Joomla, Hosting SMF, Hosting Drupal, Hosting Moodle, Hosting phpBB, y cuales quiera sea cualquier otro servicio de Hosting independientemente de la aplicación que en él pueda alojarse)

Hosting Reseller

Servidores VPS

Registro, transferencia y renovación de nombres de dominio

Certificados SSL

Licencias de software

Consultoría técnica y servicios de programación y administración de sistemas

Servicios de desarrollo gráfico y web

SYS PROVIDER® pone a disposición de el CLIENTE las características técnicas y precios asociados a cada uno de los servicios y productos en [www.SYS PROVIDER.es](http://www.SYS PROVIDER.es). En caso de tener algún tipo duda al respecto de las características técnicas y precios asociados a los productos y servicios ofrecidos, el CLIENTE puede ponerse en contacto en todo momento con SYS PROVIDER® al email [soporte@www.sysprovider.es](mailto:soporte@www.sysprovider.es)

## **2. RESPONSABILIDAD DE SYS PROVIDER®**

SYS PROVIDER® se compromete con el CLIENTE a prestar, desde el momento de la contratación de un producto y servicio, los servicios ofertados con la debida diligencia. No obstante y, debido a la propia naturaleza de Internet y por fallos que puedan ser imprevisibles, causas de fuerza mayor, o causas que estén fuera del control de SYS PROVIDER® o sean ajenas a SYS PROVIDER®, el servicio puede verse interrumpido o afectado de manera temporal por lo que SYS PROVIDER® si bien intentará prestar y velará por que así sea, sus servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, de la forma más ininterrumpida posible y continua, los factores antes indicados hacen imposible que SYS PROVIDER® pueda garantizar al 100% una disponibilidad de sus servicios.

SYS PROVIDER® considera como ajeno todo aquello que no sea parte de su propio equipamiento (servidores físicos), entendiéndose como tal sin limitarse a: el equipamiento de red, infraestructura de centro de datos, proveedores de red o energía, y en general todo aquello que no forme parte de los servidores físicos y sus componentes de hardware o software propios o instalados en los servidores de SYS PROVIDER® serán tratados y entendidos como elementos y recursos ajenos a SYS PROVIDER® de los cuales SYS PROVIDER® no se hará responsable por sus fallos o no disponibilidad.

Serán consideradas como causas de fuerza mayor, sin estar limitado a, fallos, interrupciones, problemas, o desconexiones, que estén relacionadas de forma directa o indirecta a proveedores de red, carriers, proveedores de energía, bloqueos de comunicaciones, ataques masivos (DDoS) o de otro tipo que impliquen una desconexión parcial o total de los servicios, o cuales quiera otras causas sean relacionadas a proveedores o entidades independientes a SYS PROVIDER® que le impidan prestar en forma normal sus servicios y productos a sus clientes en contra de su voluntad.

De manera tal y, de acuerdo a párrafos anteriores, SYS PROVIDER® no puede garantizar al 100% la disponibilidad de sus servicios, por lo que no será responsable de cualquier consecuencia asociada a la inestabilidad de sus servicios tales como fallos en los servicios que tenga contratado el CLIENTE, pérdidas de datos, transacciones sin completar o información corrupta. El CLIENTE exime de toda responsabilidad a SYS PROVIDER® en caso de se produzca alguna causa de fuerza mayor o incidente fuera del control de SYS PROVIDER® o que, estando en el control de SYS PROVIDER® no pueda resolverse con los medios disponibles a su alcance y

que produzca cualquier tipo de problema, fallo, interrupción, modificación, pérdida, borrado, corrupción o alteración de los datos que el CLIENTE aloje en los servidores o en sus servicios y productos.

El CLIENTE acepta soportar dentro de límites razonables las consecuencias de los fallos y/o problemas y/o interrupciones del servicio, que tengan impacto directo en el uso de los servicios contratados, por lo que lo que renuncia expresamente a reclamar o demandar a SYSPROVIDER® cualquier responsabilidad contractual o extracontractual por dichas circunstancias o consecuencias de estas circunstancias.

Si la disponibilidad del servicio de el CLIENTE se viese afectada por causas que sean atribuibles a SYSPROVIDER® por más de 12 horas, la responsabilidad se calculará aplicando el siguiente esquema de compensación:

El cálculo se realizará teniendo en cuenta el mes empezando desde el primer hasta el último día del mes, aceptando el CLIENTE que el cálculo y su posterior devolución será tramitado sólo después del mes en curso sobre el cual exista una reclamación.

Esta devolución será devuelta utilizando la misma forma de pago del CLIENTE para pagar sus facturas o bien, utilizando cualquier otro método que el CLIENTE decida siempre que sea previamente acordado con SYSPROVIDER® y siempre que, SYSPROVIDER® acepte, bajo su propio criterio, a utilizarlo. SYSPROVIDER® se reserva el derecho de no procesar devoluciones utilizando métodos de pago no autorizados o verificados.

SYSPROVIDER® tomará todas aquellas medidas de seguridad que crea necesarias para el desempeño y buen funcionamiento de los servicios, todas ellas medidas destinadas a la protección de la información que los usuarios alojan. SYSPROVIDER® no obstante, no garantiza la seguridad y privacidad absoluta en el uso de los servicios por lo que no puede garantizar al CLIENTE que terceros no autorizados no puedan tener acceso a su información, clase, características técnicas, de su servicio y en su servicio para realizar con ella cualquier tipo de cambio, alteración, modificación, borrado, manipulación, publicación o difusión, o cuales quiera sea otra acción, ni tampoco puede asegurar la seguridad absoluta en la transmisión de los contenidos y el almacenamiento de las comunicaciones que el CLIENTE efectúe, transmite, envíe, reciba, difunda, aloje o ponga a disposición de otros, siempre y todo a través de los servicios o usando como puente nuestra red o nuestra infraestructura o servicios. SYSPROVIDER® no será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a las situaciones antes indicadas.

En general, SYSPROVIDER® no recomienda o avala el uso de los servicios y productos ofertados para ningún fin en particular ni garantiza su disponibilidad al 100%, por los factores comentados antes en párrafos anteriores, por lo que el CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a SYSPROVIDER® por cualquier daño y perjuicio que pueda deberse a la defraudación de la

utilidad que el CLIENTE hubiera podido atribuir a los servicios y productos de SYSPROVIDER® o a la imposibilidad de ofrecer una disponibilidad del 100%, lo más ininterrumpida posible y continua.

En cumplimiento a la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico en relación al deber de colaboración con los organismos componentes, SYSPROVIDER® procederá a suspender un servicio o producto cuando sea instado por el organismo judicial y/o administrativo que se lo solicite de forma formal.

SYSPROVIDER® no será responsable de por los errores, problemas, fallos y/o inconvenientes producidos por el uso incorrecto, ineficiente, abusivo o contrario a las condiciones de este contrato, por parte de el CLIENTE.

SYSPROVIDER® ofrece un sistema de antispam de software para sus clientes, sin coste alguno. El filtro actúa como una barrera previniendo que mensajes no solicitados (SPAM) puedan llegar a la bandeja de entrada de los buzones de correo electrónico de el CLIENTE. El CLIENTE puede configurar este antispam en todo momento y establecer distintas acciones:

1. Marcar el mensaje como SPAM, sin eliminarlo
2. Mover el mensaje a una carpeta de SPAM
3. Eliminar el mensaje de forma directamente

La gestión de este sistema antispam, desactivado por defecto, es responsabilidad de el CLIENTE. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad por los mensajes legítimos no entregados a sus destinatarios por la mala gestión o la incorrecta gestión del sistema antispam. De la misma forma, SYSPROVIDER® 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.

SYSPROVIDER® en ningún caso será responsable de la información, datos, y/o archivos que el CLIENTE almacene en su alojamiento web. Si SYSPROVIDER® observara acciones ilícitas o que vulneren derechos de terceras partes, actuará de acuerdo a la Ley, suspenderá el servicio y/o producto de el CLIENTE y pondrá en conocimiento de las autoridades competentes todos aquellos aspectos relativos a un delito o acto en contra de la Ley vigente.

SYSPROVIDER® tampoco será responsable de las anomalías o problemas que puedan existir como consecuencia de o a partir de, fallas en la comunicación y/o contacto con el CLIENTE, cuando estas anomalías o problemas sean imputables a problemas ajenos a SYSPROVIDER® o por información incorrecta o falsa provista por el CLIENTE, por ejemplo, teléfono incorrecto, dirección de e-mail llena sin poder recibir correos, teléfono inexistente, entre otros.

SYSPROVIDER® se excluye de toda responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran ser consecuencia de la utilización de los servicios de una forma contraria a la prevista en las

condiciones y cláusulas de este contrato.

SYS PROVIDER® no será responsable de, en carácter enunciativo, pero no limitativo:

La información alojada, transmitida o difundida, a través de la red de SYS PROVIDER® o haciendo uso de servicios o productos de SYS PROVIDER®. De esto será único y exclusivo responsable el CLIENTE.

El uso del correo electrónico por parte de el CLIENTE, quien se compromete a utilizarlo de buena fe y no de forma contraria a la Ley vigente.

De problemas de seguridad, infección de equipos o virus en los ordenadores y/o dispositivos del CLIENTE.

De problemas de seguridad en el servicio o los productos que ofrece SYS PROVIDER® de acuerdo a párrafos anteriores, independientemente de que se tomen medidas razonables para proteger y asegurar la información alojada.

Del mal funcionamiento, corrupción, deterioro o problemas en los programas informáticos del CLIENTE.

De los errores provocados u originados por causa de proveedores de acceso a Internet

De problemas cuales quiera sea cuya causa sea atribuible al CLIENTE

De responsabilidades asociadas al uso de los productos y servicios de SYS PROVIDER® tal como el uso de una página web, un correo electrónico o un dominio alojados o asociados de algún modo técnico a SYS PROVIDER®. El CLIENTE es el único responsable de todo efecto, directo o indirecto, sobre la página web, el correo electrónico asociado el dominio, y el propio dominio, que derive en cualquier resultado jurídico, técnico o económico poco favorable o adverso, obligándose el CLIENTE a exonerar de toda responsabilidad a SYS PROVIDER® por cualesquiera sean las reclamaciones derivadas, de forma directa o indirecta, de tales hechos o sucesos. SYS PROVIDER® no se hace responsable ni directamente ni subsidiariamente ni en ninguna forma, de ningún daño o perjuicio, directo o indirecto que el CLIENTE pueda o haya podido causar a terceras partes o personas o entidades.

De los problemas asociados a un sistema de alojamiento compartido, donde se alojan muchos dominios en un mismo servidor físico y/o virtual, incluyendo, en carácter enunciativo pero no limitativo, problemas de reputación de IP, imposibilidad de enviar correos determinados a proveedores de Internet o servicio de correo electrónico, problemas de rendimiento, caídas puntuales, entre otros problemas que puedan ser imputables al mal uso de terceros que comparten el mismo sistema que el CLIENTE. Por tanto, el CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier tipo de responsabilidad, sea contractual o extracontractual, por daños o perjuicios de cualquier tipo a SYS PROVIDER® por fallos, problemas, lentitudes, errores, imposibilidad de acceder o utilizar el servicio o producto contratado, sin perjuicio de lo

dispuesto en la legislación vigente al respecto.

SYSPROVIDER® y en carácter general, toda persona que integre la empresa, queda exonerada de cualquier responsabilidad exclusivamente imputable a el CLIENTE, o derivada de cualquier otra reclamación, entre la que se incluye el pago de honorarios a abogados, por demandas o reclamaciones originadas por terceras partes, por el incumplimiento de el CLIENTE o bien por cualquier otra reclamación por incumplimiento de la legislación vigente.

En caso de que quedase efectivamente demostrado que SYSPROVIDER® ha incumplido algunas, todas, o parte de, sus obligaciones de forma negligente en relación a este contrato, la responsabilidad de SYSPROVIDER® quedará únicamente limitada a la devolución de los importes pagados que correspondan al periodo del que el CLIENTE no haya aún -a fecha de la solicitud de responsabilidades- sido consumido por parte de el CLIENTE.

#### 4.1 BACKUPS O COPIAS DE SEGURIDAD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

Aplicable a hosting compartido (Hosting para WordPress, Hosting PrestaShop, Hosting Magento, Hosting Joomla, Hosting SMF, Hosting Drupal, Hosting Moodle, Hosting phpBB, y cuales quiera sea cualquier otro servicio de Hosting independientemente de la aplicación que en él pueda alojarse) y hosting Reseller

SYSPROVIDER® realiza copias de seguridad cada 24 horas de la información web y correo de sus clientes, alojada particularmente en cada caso en su propio alojamiento web y dominio. Estas copias de seguridad son almacenadas por un periodo de 48 horas y el cliente puede solicitar su restauración en cualquier momento dentro del plazo antes indicado, pasado el cual las copias empezarán a sobrescribirse y no será posible recuperar su estado anterior.

Además, SYSPROVIDER® realiza una copia de seguridad cada 4 horas de las bases de datos de MySQL del cliente siempre que el peso total de la base de datos no sea mayor de 890MB, en cuyo caso se llevará a cabo una copia cada 6 horas. Si el peso de la base de datos superase a su vez los 1.5 GB la copia se llevará a cabo una vez cada 24 horas. Estas copias de seguridad son almacenadas por 48 horas, por el que el cliente puede solicitar su restauración en cualquier momento dentro del plazo antes indicado, pasado el cual las copias empezarán a sobre escribirse y no será posible recuperar su estado anterior.

Las copias de seguridad están alojadas en una plataforma remota, no en el mismo servidor del cliente, por lo que se encuentran protegidas ante corrupción del sistema de ficheros o falla de hardware que implique una pérdida de datos. Aun así, SYSPROVIDER® no garantiza bajo ninguna circunstancia la correcta generación de estas copias de seguridad, su restauración de forma efectiva y completa, y se excluye de cualquier responsabilidad derivada de pérdidas, corrupción, deterioro y alteración de los datos, a partir de la restauración de una copia de seguridad.

El CLIENTE acepta que, al solicitar una restauración de una copia de seguridad, el contenido actual será totalmente reemplazado por lo que cabe esperar una pérdida de datos lógica si entre la fecha de la copia de seguridad y la fecha en la que es solicitada su restauración han existido nuevos datos o modificación de datos. El CLIENTE asume esta situación y sus consecuencias y exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad al respecto.

El CLIENTE asume que la única y exclusiva responsabilidad de mantener copias de seguridad de su información es suya propia. La responsabilidad de SYSPROVIDER® en caso de no contar con una copia de seguridad de respaldo disponible al momento de ser solicitada, se limitará a la devolución de dinero proporcional en todo caso a y no podrá exceder del periodo de mal funcionamiento del sistema de copias de seguridad.

SYSPROVIDER® no garantiza bajo ninguna circunstancia la correcta generación de las copias de seguridad, su restauración de forma efectiva y completa, y su disponibilidad y, por tanto, se excluye de cualquier responsabilidad derivada de pérdidas, corrupción, deterioro y alteración de los datos, a partir de, previo a, o posterior a, la restauración de una copia de seguridad.

#### 4.2 BACKUPS O COPIAS DE SEGURIDAD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

aplicable a servidores VPS

SYSPROVIDER® realiza copias de seguridad cada 24 horas de la información web y correo, alojada particularmente en cada caso en los propios alojamientos web y dominios. Estas copias de seguridad son almacenadas por un periodo de 48 horas y el cliente puede solicitar su restauración en cualquier momento dentro del plazo antes indicado, pasado el cual las copias empezarán a sobre escribirse y no será posible recuperar su estado anterior.

Además, SYSPROVIDER® realiza una copia de seguridad cada 4 horas de las bases de datos de MySQL del cliente siempre que el peso total de la base de datos no sea mayor de 890MB, en cuyo caso se llevará a cabo una copia cada 6 horas. Si el peso de la base de datos superase a su vez los 1.5 GB la copia se llevará a cabo una vez cada 24 horas. Estas copias de seguridad son almacenadas por 48 horas, por el que el cliente puede solicitar su restauración en cualquier momento dentro del plazo antes indicado, pasado el cual las copias empezarán a sobre escribirse y no será posible recuperar su estado anterior.

El CLIENTE acepta que, al solicitar una restauración de una copia de seguridad, el contenido actual será totalmente reemplazado por lo que cabe esperar una pérdida de datos lógica si entre la fecha de la copia de seguridad y la fecha en la que es solicitada su restauración han existido nuevos datos o modificación de datos. El CLIENTE asume esta situación y exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad al respecto.

El CLIENTE asume que la única y exclusiva responsabilidad de mantener copias de seguridad de su información es suya propia. La responsabilidad de SYSPROVIDER® en caso de no contar con una copia de seguridad de respaldo disponible al momento de ser solicitada, se limitará a la

devolución de dinero proporcional en todo caso a y no podrá exceder del periodo de mal funcionamiento del sistema de copias de seguridad.

SYS PROVIDER® no garantiza bajo ninguna circunstancia la correcta generación de las copias de seguridad, su restauración de forma efectiva y completa, y su disponibilidad y, por tanto, se excluye de cualquier responsabilidad derivada de pérdidas, corrupción, deterioro y alteración de los datos, a partir de, previo a, o posterior a, la restauración de una copia de seguridad.

#### 4.3. SOPORTE TÉCNICO

SYS PROVIDER® proveerá sin coste soporte técnico al CLIENTE para todos los servicios contratados. Por motivos de seguridad, toda solicitud de soporte que requiera el acceso a datos personales o a datos alojados en un servicio o producto de un cliente que se efectúen a través del teléfono, e-mail o chat, será denegada y se le solicitará que abra una incidencia desde el sistema de clientes (<https://clientes.SYS PROVIDER.com>) de manera tal de poder identificarle como propietario del servidor, alojamiento o dominio sobre el cual solicita una modificación o su acceso.

El soporte de SYS PROVIDER® se limitará a los siguientes puntos y sólo responderá a consultas y resolverá problemas estrictamente relacionados con:

Problemas relacionados al servicio: en el caso de hosting (configuración de correo, creación de subdominios, creación de cuentas FTP, visualización de estadísticas, acceso al webmail, creación de base de datos, instalación de aplicaciones, gestión de DNS, entre otros).

Problemas relacionados a la aplicación web específica: en el caso de WordPress (ayuda con el uso y con la configuración del mismo, con la instalación de plugins, plantillas, revisión de errores y solución de los mismos (ver cláusula 3.4), guías de ayuda), en el caso de PrestaShop (ayuda con el uso y la configuración del mismo, con la instalación de módulos, plantillas, revisión de errores y solución de los mismos (ver cláusula 3.4), guías de ayuda), en el caso de Magento (ayuda con el uso y con la configuración del mismo, con la instalación de módulos, plantillas, revisión de errores y solución de los mismos (ver cláusula 3.4), guías de ayuda), en el caso de Joomla (ayuda con el uso y la configuración del mismo, con la instalación de componentes, plantillas, revisión de errores y solución de los mismos (ver cláusula 3.4, guías de ayuda).

Asistencia en la configuración de cuentas de correo en las siguientes plataformas: Windows, Mac y Linux, Android e iPhone/iPad, siempre que se utilicen los siguientes programas en sus siguientes versiones: Mail para Mac, Outlook Express, Windows Live Mail, Outlook 2010, Outlook 2013, Outlook 2007, Outlook 2016, Thunderbird, para Windows y Thunderbird, para Linux, Android 2.3 o superior para Android o iOS 7 o superior para iPhone/iPad. Esta ayuda se ofrecerá bien por teléfono o bien por correo electrónico, dependiendo del volumen de trabajo del día donde se realice la solicitud.

Pero nuestro soporte técnico NO incluye todo lo siguiente:

Soporte técnico sobre programación o desarrollo web o diseño gráfico: no resolvemos problemas relacionados a aplicaciones web (incluso cuando se refieran a las aplicaciones web mencionadas en el punto anterior de soporte), que requieran como parte de la solución la revisión por parte de un programador experto del problema en cuestión. Tampoco corregimos fallos de seguridad de aplicaciones web vulnerables, ya sea por fallo del propio programador de la aplicación en cuestión o por falta de actualización en la aplicación, por parte del administrador y responsable de la misma o por el propio programador.

Actualizaciones de aplicaciones web como WordPress, Magento, PrestaShop, Joomla, y cualquier otro programa o aplicación web soportado. En estos casos ofrecemos un servicio de actualización de aplicaciones web a un coste de 120€+iva (o su equivalente en dólares) para el caso de WordPress, 180€+iva (o su equivalente en dólares) para el caso de PrestaShop, Joomla, SMF, y phpBB, y 250€+iva (o su equivalente en dólares) para el caso de Magento, Drupal y Moodle. Puedes contratarlo si te pones en contacto con nosotros.

Desinfección de sitios web producto de infecciones por plugins o componentes vulnerables. Identificamos los archivos infectados, pero requerimos que el cliente los elimine o modifique por su parte o proceda a la actualización o reparación de la aplicación web de la que dichos archivos son parte como parte de la solución del problema.

Reparación y/o instalación de archivos y/o programadores en los ordenadores de nuestros clientes y/o usuarios. Tampoco accederemos remotamente a sus ordenadores ni prestamos soporte en aplicativos o programas que no tengan nada que ver con el servicio que prestamos.

Consultoría o ayuda sobre programación, desarrollo web, diseño gráfico, marketing, SEO, posicionamiento web, y cualesquiera otra cuestión no incluida en la lista de soporte incluido antes indicada.

Soporte informático sobre los programas que tiene instalado en su ordenador particular o en su oficina, o sobre dispositivos informáticos (tabletas, iPads, impresoras, fax, entre otros)

Soporte informático sobre hardware o componentes periféricos de cualquier tipo

Consultoría informática, tutoría sobre el uso, mantenimiento y administración de aplicaciones web, aplicaciones de ordenador, y/o de cualquier tipo. SYSPROVIDER® se limitará a resolver dudas y/o problemas concretos de el CLIENTE, siempre que estas dudas y/o problemas puedan ser resueltas en base al soporte incluido por SYSPROVIDER® en sus servicios y/o productos (ver cláusula 3.3 y 3.4), no obstante, en ningún caso y sin importar el servicio que el CLIENTE tenga contratado, SYSPROVIDER® ejercerá de tutor o de consultoría informática, por lo que no tendrá ninguna obligación de explicar a el CLIENTE, en caracter enunciativo pero no limitativo, el uso, funcionamiento y/o administración y/o mantenimiento de aplicaciones web, aplicaciones de ordenador, sistemas informáticos, periféricos o dispositivos físicos. La responsabilidad de

aprender y de conocer el uso y funcionamiento y administración y mantenimiento de las aplicaciones informáticas, web, incluso las que se oferten como parte de los productos o servicios de SYSPROVIDER® o de cualquier tipo, es única y exclusiva de el CLIENTE.

SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad, directa o indirecta, relacionada al mantenimiento de los sistemas informáticos de el CLIENTE, de su adecuada administración y/o actualización, además, SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad, directa o indirecta, provocada a terceros o a el propio CLIENTE, por cuales quiera sea la situación relacionada con la administración, mantenimiento, actualización, instalación y/o configuración de las aplicaciones de el CLIENTE y especialmente las aplicaciones web, sin importar si están alojadas en servicios y/o productos de SYSPROVIDER®.

#### 4.4. SOPORTE ESPECÍFICO

Nuestro soporte de reparación de problemas y resolución de dudas en aplicaciones web soportadas (wordpress, joomla, prestashop, magento), incluye únicamente la resolución de problemas cuya resolución no supere, a su propio criterio, (1) una hora de trabajo técnico y que se trate de problemas o dudas o preguntas relacionados al uso de la aplicación, no a errores de programación o código web, sean o no propios de la aplicación web en cuestión, sin importar si se trata de plugins, extensiones o plantillas. En carácter enunciativo, pero no limitativo, nuestro soporte no resuelve, aun cuando se trate de aplicaciones WordPress, PrestaShop, Magento y Joomla:

Errores de programación de plugins o plantillas

Errores de codificación de plantillas o plugins

Errores propios de incompatibilidades entre plugins plantillas y el propio software

Problemas de seguridad en las aplicaciones web, en sus componentes, plugins, extensiones o plantillas

Si el problema es de programación y para su solución se requiere modificar código web y a criterio de SYSPROVIDER® es necesaria la colaboración de un programador experto, porque no es posible resolverlo con conocimientos al alcance de SYSPROVIDER® sobre el aplicativo en cuestión y/o con conocimientos de administración de sistemas al alcance de SYSPROVIDER® o, es imposible hacerlo con los medios a su alcance por SYSPROVIDER® o el problema requiere una solución que de llevarse a cabo implicaría un trabajo técnico superior a 2 horas, no se procederá a su solución sin coste y se deberá facturar por dicho soporte puntual a razón de 35€+IVA (o su equivalente en dólares) por hora de trabajo invertida en el problema.

Además, en cuyos casos donde el problema haya sido originado por el cliente al realizar cualquier otro tipo de acción, con o sin voluntad de realizar dicha acción, SYSPROVIDER® ofrecerá al cliente la posibilidad de restaurar una copia de seguridad (si la hubiera) de la fecha que exista, siempre que el problema no hubiese estado presente en esa fecha. Esta posibilidad

no siempre es posible porque a veces el cliente se da cuenta demasiado tarde del problema y las copias de seguridad ya se han solapado.

SYS PROVIDER® no ofrecerá soporte técnico de ningún tipo sobre otras aplicaciones que no sean WordPress, PrestaShop, Joomla y Magento. En relación a aplicaciones web que sean desarrollados por terceros y que no se trate de las anteriores, SYS PROVIDER® se limitará a ofrecer el soporte técnico en relación al producto o servicio contratado (en cada caso, hosting ssd, hosting reseller, hosting VPS, entre otros...), pero no ofrecerá ningún tipo de soporte al respecto.

En caso de productos o servicios que dependan específicamente de productos o servicios mantenidos o desarrollados o distribuidos por terceras partes, el soporte quedará limitado a la capacidad y respuesta y plazos que gestione el responsable de soporte de cada producto o servicio quedando SYS PROVIDER® exonerada de cualquier responsabilidad

SYS PROVIDER® hará sus mayores esfuerzos por responder las consultas, dudas y problemas de el CLIENTE en un periodo inferior a 24 horas. Los métodos y canales disponibles para el CLIENTE a fin de obtener soporte y servicio técnico son:

Ticket: el CLIENTE debe acceder a <https://clientes.SYS PROVIDER.com> (área de cliente) y desde allí enviar una consulta al departamento de soporte

Envío de correo electrónico: el CLIENTE debe enviar un correo electrónico a [soporte@SYS PROVIDER.es](mailto:soporte@SYS PROVIDER.es)

Teléfono: el CLIENTE puede llamar al teléfono publicado en la página web [www.SYS PROVIDER.es](http://www.SYS PROVIDER.es) en los horarios habilitados también publicados en la página web.

Chat: el CLIENTE puede abrir un sesión de chat entre el CLIENTE y un agente de soporte que le responderá sus dudas.

#### 4.5 ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

SYS PROVIDER® ofrece servidores VPS con administración incluida. Esto incluye:

- Actualización automática del sistema operativo
- Actualización automática del panel de control
- Monitorización del servidor y de los servicios http y mysql, las 24 horas
- Reacción frente a caída o problemas del servicio http y mysql
- Instalación, modificación y/o configuración de software del sistema

En caso de que SYS PROVIDER® detecte una caída de un servicio y actúe, lo hará en un plazo que no podrá exceder nunca las 2 horas desde el momento de la caída, y realizará las actuaciones pertinentes para reestablecer el servicio o servidor caído.

SYSPROVIDER® no será responsable de pérdidas de datos o daños o problemas o malfuncionamiento o inestabilidad o fallo total de sistema o fallos o daños y perjuicios que puedan ocasionarse, de forma directa o indirecta, de forma previa, o posterior a, actuaciones o intervenciones de SYSPROVIDER® de cualquier tipo, sin limitación, en el servidor del el CLIENTE. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad, directa o indirecta, sobre fallos, daños, problemas, pérdidas de datos, corrupción de información, inestabilidad, fallos de cualquier tipo, en a título enunciativo, pero no limitativo, los sistemas, servicios o servidores, páginas web, dominios, correos electrónicos de el CLIENTE, ni tampoco será responsable, directa o indirectamente, de los daños y/o perjuicios, de cualquier tipo, que puedan ser causados de forma directa o indirecta a terceros por cualquier actuación o intervención que SYSPROVIDER® efectúe en el servidor del CLIENTE.

SYSPROVIDER® puede en su propio criterio no instalar software o aplicaciones para el CLIENTE que pueda comprometer el sistema o que SYSPROVIDER® no haya verificado o certificado su óptimo funcionamiento en sistemas similares a los que entrega SYSPROVIDER® al CLIENTE.

SYSPROVIDER® podrá entregar acceso root o shell para el CLIENTE, permitiendo así que tenga acceso total sobre su servidor, y pueda el CLIENTE instalar en su propio servidor todas las aplicaciones que desee.

A partir del momento en que se le entrega a el CLIENTE los datos de acceso root o shell, SYSPROVIDER® dejará de ser responsable del funcionamiento del servidor y se limitará al mantenimiento de la red y del hardware del servidor. Esta acción, totalmente irreversible, dejará a el CLIENTE como único responsable de la administración, mantenimiento y monitorización de su servicio o servidor.

SYSPROVIDER® dejará de monitorizar su servidor y de acceder a el ante cualquier incidencia.

SYSPROVIDER® podrá efectuar dos reinstalaciones al mes de forma gratuita, en las cuales todos los datos se borrarán y no existirá forma de recuperarlos. El CLIENTE exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad, directa o indirecta, sobre la pérdida de datos asociada a la reinstalación de su servicio y de los daños o perjuicios que pueda causar ante terceros esta actuación.

#### 4.6 SERVICIO DE WEBMASTER A LA CARTA

SYSPROVIDER® dispone de un servicio de webmaster a la carta pensado para todos aquellos clientes que, en combinación con su programador, desean contar con un servicio que les garantice el mantenimiento de su página web, construida con WordPress o PrestaShop entendiéndose como tal a la actualización continua de sus aplicaciones web y la revisión de errores o fallos en las mismas o la implementación de nuevos cambios en ellas.

SYSPROVIDER® por tanto asume el compromiso de actualización de la aplicación web del cliente o la modificación o implementación de cambios en su página web acorde a y según las

siguientes condiciones:

- 1) La actualización, modificación o cambio de cualquier tipo que se efectúe en una aplicación web y/o en una página web y/o de alguno de sus añadidos como extensiones o plantillas puede traer como consecuencia la pérdida directa, total o parcial, indirecta, total o parcial, de los datos alojados en la aplicación web o provocar un mal funcionamiento o un funcionamiento anómalo o provocar cuales quiera sean los problemas en la aplicación web o página web del cliente, que puedan afectar directa o indirectamente al cliente, a terceros o usuarios o clientes o proveedores de la página web del cliente.
- 2) La gran variedad de extensiones o plantillas disponibles hace que sea imposible asegurar que una actualización puede ser llevada a cabo sin comprometer la estabilidad o funcionamiento de la aplicación web de el cliente por lo que puede darse el caso que SYSPROVIDER® decida no actualizar la aplicación web del cliente hasta que la estabilidad de la aplicación esté confirmada. En dichos casos especialmente pero también incluso en aquellos en los que SYSPROVIDER® ha procedido a la actualización de la aplicación web del cliente y/o de todas sus extensiones o plantillas, pueden existir fallos, problemas, incompatibilidades o funcionamiento anómalo de cualquier elemento de la aplicación web, extensión o plantilla.
- 3) SYSPROVIDER® no garantiza bajo ninguna circunstancia la correcta funcionalidad ni la absoluta falta de fallos, problemas o vulnerabilidades en y de todas aquellas aplicaciones web del cliente o extensiones o plantillas que estas aplicaciones tengan, ni de forma previa o posterior a una actualización, siendo tal que pueden existir en todas las aplicaciones web un gran cúmulo de problemas y existe una gran variedad de aplicaciones con sus diferentes versiones y extensiones y plantillas, tampoco puede asegurar su recuperación en caso de fallo en la actualización o instalación o mantenimiento de forma efectiva y completa, y su disponibilidad completa y absoluta y, por tanto, se excluye de cualquier responsabilidad derivada de pérdidas, corrupción, deterioro y alteración de los datos o del funcionamiento de la aplicación web, a partir de, previo a, o posterior a, la ejecución de una actualización, o ejecución de alguna tarea de mantenimiento o actuación del departamento técnico o a la sola instalación, o al solo mantenimiento o a la sola actualización, que pueda terminar afectar al cliente o a terceros de forma directa o indirecta.
- 4) SYSPROVIDER® no es responsable de forma indirecta o directa sobre el funcionamiento de la aplicación web o los fallos que la misma tenga de serie o incluya ya como defecto de fabricación o desarrollo, incluidos todos los fallos o problemas técnicos o de seguridad, inclusive todos aquellos problemas de cualquier índole que tengan sus extensiones o plantillas, en cuyo caso son los desarrolladores de las aplicaciones web o extensiones o plantillas los que tienen la responsabilidad de desarrollar mejoras o corregir fallos de serie de estas aplicaciones web o añadidos como extensiones o plantillas.

5) En cada actualización y principalmente como parte del servicio de webmaster a la carta SYSPROVIDER® intentará mantener lo más seguro posible la aplicación web de el cliente y protegerá la información que el cliente aloja en su aplicación web adoptando las medidas a su alcance siempre que sea posible, entendiendo el cliente que en cuyo caso donde no sea posible llevar a cabo la actualización de su aplicación web o de sus extensiones o plantillas, por alguna incompatibilidad o error o fallo, su sitio web estará más expuesto a las amenazas de Internet, presentes siempre por la propia naturaleza de Internet por tanto e incluso cuando la aplicación haya podido ser actualizada a la última versión en conjunto con sus extensiones y plantillas, SYSPROVIDER® no garantiza la seguridad y privacidad absoluta en el uso de los servicios y la aplicación web, sus extensiones o plantillas, por lo que no puede garantizar al CLIENTE que terceros no autorizados no puedan tener acceso a su información, clase, características técnicas, de su servicio y en su servicio para realizar con ella cualquier tipo de cambio, alteración, modificación, borrado, manipulación, publicación o difusión, o cuales quiera sea otra acción, ni tampoco puede asegurar la seguridad absoluta en la transmisión de los contenidos y el almacenamiento de las comunicaciones que el CLIENTE efectúe, transmite, envíe, reciba, difunda, aloje o ponga a disposición de otros, siempre y todo a través de los servicios, o aplicaciones web, extensiones o plantillas, o usando como puente nuestra red o nuestra infraestructura o servicios. SYSPROVIDER® no será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a las situaciones antes indicadas.

El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos o el funcionamiento anómalo y/o incorrecto que puede llegar a ocurrir durante, de forma previa a, o posterior a, la actualización de su aplicación web y/o todas sus extensiones y/o plantillas, o a la modificación o implementación de cambios en su página web, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, el funcionamiento anómalo y/o incorrecto, la falta de acceso, la pérdida de datos, información, clientes, recursos, elementos gráficos, fallos intermitentes o aleatorios, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de actualizar una página web y/o aplicación web y todo lo que ello comprende (sus extensiones, plantillas, entre otros), o de hacer modificaciones, sean cambios o nuevas implementaciones, dentro de y/o en una aplicación web, a partir de, de forma previa o de forma posterior, a la actualización de la aplicación web o a la modificación o implementación de nuevos cambios en la misma. SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la actualización, modificación o implementación de cambios de forma directa o indirecta, obligándose el CLIENTE a exonerar de toda responsabilidad a SYSPROVIDER® por cualesquiera sean las reclamaciones derivadas, de forma directa o indirecta, de tales hechos o sucesos. SYSPROVIDER® no se hace responsable ni directamente ni subsidiariamente ni en ninguna forma, de ningún daño o perjuicio, directo o indirecto que el CLIENTE pueda o haya podido causar a terceras partes o personas o entidades en razón de estos hechos.

6) La implementación de cambios en una página web de un cliente o en una aplicación web estará limitada a cambios que puedan efectuarse únicamente con código HTML, CSS, o JavaScript siendo que su dificultad de implementación no supere según los criterios técnicos de SYSPROVIDER® un proceso de más de 2 horas o cuyo nivel de dificultad según los criterios de SYSPROVIDER® pueda ser llevado a cabo por el personal técnico a su alcance, bajo su propio criterio.

7) En caso de que el cliente precise de un cambio o implementación de una funcionalidad para la cual sea necesario utilizar otro lenguaje de programación como PHP o hacer uso de base de datos MySQL o de otro tipo para la construcción o modificación de esta funcionalidad o cuando dicho cambio sea considerado por SYSPROVIDER® como un cambio de suficiente relevancia tal que pueda contener en dicho cambio un riesgo aunque sea leve bajo su criterio y con ello terminar afectando negativamente al funcionamiento o alteración de la estabilidad de la aplicación web SYSPROVIDER® pasará al cliente presupuesto de la intervención para que sea el departamento de desarrollo el encargado de proceder a llevar a cabo dicha tarea bajo tarifa por hora o bien indicará al cliente contactos de desarrolladores externos que puedan colaborar con el para la realización de este o más cambios.

En general, SYSPROVIDER® no recomienda o avala el uso de los servicios y productos ofertados para ningún fin en particular ni garantiza su disponibilidad al 100%, por los factores comentados antes en párrafos anteriores, por lo que el CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a SYSPROVIDER® por cualquier daño y perjuicio que pueda deberse a la defraudación de la utilidad que el CLIENTE hubiera podido atribuir a los servicios y productos de SYSPROVIDER® o a la imposibilidad de ofrecer una disponibilidad del 100%, lo más ininterrumpida posible y continua

## **5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El CLIENTE tiene la obligación de cumplir todas las obligaciones del presente contrato, en especial aquellas que tienen relación con el pago, sus condiciones, el precio de los productos y/o servicios que ha contratado, además de utilizar todo los productos o servicios que SYSPROVIDER® le provea, de buena fe y sin vulnerar las leyes vigentes o derechos de terceras partes.

El CLIENTE es el único responsable y tiene la obligación de mantener copias de seguridad de los datos que aloja en los servicios y/o productos de SYSPROVIDER®. Independientemente de que SYSPROVIDER® realiza copias de seguridad periódicas, SYSPROVIDER® no garantiza bajo ninguna circunstancia la correcta generación de estas copias de seguridad, su restauración de forma efectiva y completa, y se excluye de cualquier responsabilidad derivada de pérdidas, corrupción, deterioro y alteración de los datos, a partir, antes de o posterior a la restauración de una copia de seguridad.

SYS PROVIDER® ofrece un sistema de antispam de software para sus clientes, sin coste alguno. El filtro actúa como una barrera previniendo que mensajes no solicitados (SPAM) puedan llegar a la bandeja de entrada de los buzones de correo electrónico de el CLIENTE. El CLIENTE puede configurar este antispam en todo momento y establecer distintas acciones:

1. Marcar el mensaje como SPAM, sin eliminarlo
2. Mover el mensaje a una carpeta de SPAM
3. Eliminar el mensaje de forma directamente

La gestión de este sistema antispam, desactivado por defecto, es responsabilidad de el CLIENTE. SYS PROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad por los mensajes legítimos no entregados a sus destinatarios por la mala gestión o la incorrecta gestión del sistema antispam. De la misma forma, SYS PROVIDER® 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 CLIENTE asume que la única y exclusiva responsabilidad de mantener copias de seguridad de su información es suya propia. La responsabilidad de SYS PROVIDER® en caso de no contar con una copia de seguridad de respaldo disponible al momento de ser solicitada, se limitará a la devolución de dinero proporcional en todo caso a y no podrá exceder del periodo de mal funcionamiento del sistema de copias de seguridad.

#### 5.1 RESTRICCIONES DE USO EN SISTEMAS DE ALOJAMIENTO COMPARTIDO

Los servicios de hosting compartido tradicionales, con carácter enunciativo, pero no limitativo, Hosting SSD WordPress, Hosting Reseller, servidores VPS y cualquier otro tipo de hosting que ofrece SYS PROVIDER® en su página web, están alojados en una plataforma de alojamiento compartido donde muchos dominios son alojados en el servidor físico. De la misma manera, un servidor VPS forma parte de un servicio de alojamiento compartido, puesto que está alojado en un nodo físico (plataforma compartida) en la que se encuentran alojados más servidores.

En los casos donde el producto o servicio contratado se refiera a un sistema de alojamiento compartido (entiéndase con carácter enunciativo pero no limitativo, Hosting SSD WordPress, Hosting Reseller, servidores VPS y cualquier otro tipo de hosting que ofrece SYS PROVIDER® en su página web), el CLIENTE no podrá consumir una parte de los recursos del sistema de modo tal que el rendimiento del resto de clientes o alojamientos web o dominios alojados en la misma plataforma se vean afectados y la calidad del servicio y el rendimiento se vea mermado como consecuencia. Cuales quiera sea la acción o problema que esté provocando la inestabilidad del sistema de alojamiento compartido, tendrá como consecuencia la inmediata suspensión del alojamiento web o dominio o servidor que lo esté causando, sin previo aviso y sin la obligación por parte de SYS PROVIDER® de su notificación al respecto al CLIENTE. En caso de que el cliente se ponga en contacto con SYS PROVIDER® SYS PROVIDER® trabajará con el CLIENTE para

ofrecer una solución al respecto.

En estos casos se abren sólo dos vías de posibilidades si el CLIENTE desea continuar estando alojado en un sistema de alojamiento compartido, a la que el CLIENTE podrá optar:

Eliminar o corregir todo aquello que ha provocado la inestabilidad

En caso de que no sea posible, la solución será transferir el alojamiento web o dominio que esté provocando el problema a un servicio superior que pueda soportar el consumo de recursos

Los siguientes servicios, que son parte de sistemas de alojamiento compartido tienen un límite de 300 correos diarios:

Hosting compartido (Hosting para WordPress, Hosting PrestaShop...)

Reseller hosting

Los servidores VPS también forman parte de un sistema de alojamiento compartido pero tienen un límite mayor de 500 correos diarios ampliables hasta 1.000 correos diarios.

## 5.2 RESTRICCIONES DE USO DE TRÁFICO, TRANSFERENCIA DE DATOS Y ESPACIO EN DISCO

La transferencia de datos, también conocida como tráfico mensual, se mide desde el primer día del mes hasta el último. Esta métrica consiste en la medición de todos los datos enviados y recibidos procesados por el servicio o producto contratado por el CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE supere el tráfico máximo en función del producto o servicio contratado, SYSPROVIDER® procederá a la suspensión inmediata y sin previo aviso de toda aquella cuenta, alojamiento web, dominio o servidor.

El CLIENTE podrá entonces optar por dos opciones:

- 1) Contratar un plan con más tráfico máximo que le permita cubrir el pico de tráfico hasta final de mes.
- 2) Esperar hasta el día 1 del mes siguiente, donde la métrica de transferencia de datos se reestablecerá y el contador volverá a cero (0).

SYSPROVIDER® también asigna un espacio en disco en GB o MB en función del producto o servicio contratado. Este límite no depende de los datos enviados o recibidos sino simplemente de los datos alojados en el servicio o producto contratado. SYSPROVIDER® procederá a la suspensión de forma inmediata y sin previo aviso de toda aquella cuenta, alojamiento web, dominio o servidor que haya consumido el 100% de su espacio asignado o lo supere.

En estos casos el CLIENTE podrá optar por dos opciones:

- 1) Contratar un plan con más espacio que le permita alojar todos los datos que está almacenando
- 2) Borrar archivos, correo y cualquier otra información que el cliente no considere útil

Las tareas de limpieza, mantenimiento, borrado o modificación de datos para ahorrar espacio deberán siempre ser llevadas a cabo por el CLIENTE.

La reactivación de los servicios tras una suspensión por el consumo total del tráfico permitido o por espacio en disco en función del producto o servicio contratado, se produce de manera automática el primer día de cada mes en el caso de que la suspensión se haya tratado de un exceso de tráfico total permitido o de que el CLIENTE elimine archivos, correos o cualquier información alojada en su producto o servicio que le permita ocupar un porcentaje inferior al del 100% de su capacidad en virtud del producto o servicio contratado.

Durante el tiempo que el dominio o alojamiento web que ha superado el tráfico consumido o el espacio en disco el correo, la web y los DNS que dependan de dicho alojamiento web, dominio o servidor, estarán inaccesibles. El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos que existirá durante la suspensión del servicio o alojamiento web o dominio o servidor, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, la no recepción por parte del CLIENTE de correos, la falta de acceso a los servicios suspendidos, la no actividad de los servicios o recursos del dominio o servidor o alojamiento web suspendido, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de suspender el acceso a un servicio y todo lo que ello comprende (el correo asociado a los dominios asociados al servicio, el acceso web asociado a los dominios asociados al servicio, entre otros) durante el tiempo que dure la suspensión del dominio o alojamiento web o servidor. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la suspensión.

En el caso de servidores VPS, la transferencia de datos está limitada por el servicio o producto contratado, pero, en carácter general y aplicable a todos los planes de servidores VPS, el ancho de banda asignado es de 50Mbit, que es posible ser subido a 100Mbit siempre que el CLIENTE contacte a través de los medios habilitados al departamento técnico y lo solicite, especificando las razones por las cuales desea ampliar su ancho de banda. La ampliación de ancho de banda puede estar sujeta a coste que valorará SYSPROVIDER® y la solicitud puede ser denegada en caso de que SYSPROVIDER® considere que se trata de consumos desproporcionados de transferencia de datos o tráfico o ancho de banda.

### 5.3 ACTIVIDADES NO PERMITIDAS

SYSPROVIDER® no permite bajo ninguna circunstancia la realización de los siguientes tipos de actividad, en cuales quiera sean los servicios ofrecidos por SYSPROVIDER® haciendo uso de ellos, como punto de partida, intermediario o proveedor final para la ejecución de estas actividades. El incumplimiento de esta cláusula implicará la terminación del presente contrato sin que el CLIENTE tenga derecho a reclamar ninguna indemnización ni la recuperación de sus datos alojados.

Según el tipo de actividad que se haya realizado, si SYSPROVIDER® observara acciones ilícitas o que vulneren derechos de terceras partes, actuará de acuerdo a la Ley, suspenderá el servicio y/o producto de el CLIENTE y pondrá en conocimiento de las autoridades competentes todos aquellos aspectos relativos a un delito o acto en contra de la Ley vigente.

Con carácter enunciativo, pero no limitativo están prohibidas las siguientes actividades:

El uso de herramientas de compartición de archivos, como puede ser eDonkey.

El escaneo de puertos, direcciones IP, u otras redes.

El cambio manual de dirección MAC.

El cambio manual de dirección IP del servidor sin tener previa autorización de SYSPROVIDER® para hacerlo.

El uso de direcciones IP falsa o los intentos de ocultar información con el objetivo malicioso de no ser reconocido a la hora de efectuar ataques informáticos.

Utilizar el servicio para atacar a terceras partes o impedir o restringir el uso de servicios de terceras partes.

Envío de comunicaciones electrónicas con publicidad sin consentimiento de las partes a las que se le envía la comunicación de forma previa o envío de publicidad sin previa relación comercial o suscripción de usuarios sin previo aviso a listas de correo donde se produzcan envíos masivos o envíos de publicidad.

La distribución, promoción o difusión, de programas de envío masivo de correo electrónico.

Falsificación de cabeceras o remitente o destinatario, con el objeto de no identificar realmente el remitente real o destinatario real del correo electrónico o con la intención de falsificar el origen del mensaje o suplantar la identidad de otra persona, entidad o tercera parte.

Promoción deliberada y masiva de un sitio web o dominio alojado en SYSPROVIDER® de cualquier forma o característica

Envíos de mensajes publicitarios a listas de correo, grupos de noticias o comunidad de usuarios de cualquier tipo sin contar con la autorización del administrador de la lista de correo, grupo de noticias o comunidades de usuarios al respecto o sin contar con la autorización del destinatario del mensaje para recibir cualquier comunicación de este tipo.

Envío de mensajes masivos o no, controvertidos y con el único ánimo de generar polémica. Por ejemplo, trolling, en redes sociales, comunidades de tu sitio webs o chats o cualquier comunidad de usuarios.

Envío masivo de mensajes a un buzón de correo o varios buzones de correo, sin intención de responder esta propia actividad a una comunicación legítima y con la intención de establecer una comunicación remitente y destinatario con algún objetivo legítimo.

Falsificación de identidad de una tercera parte, entidad, persona física o jurídica, marca o recurso gráfico o de texto, sin importar el objetivo que se tenga por perseguir y, especialmente en los casos de la falsificación de marca, página web o recursos gráficos o de texto para obtención de contraseñas o tarjetas de crédito, generalmente en el marco de los delitos cibernéticos, phishing es la palabra que se suele utilizar para describir estos delitos donde se falsifica la marca o página web de un banco o emisor de tarjeta de crédito con el fin de hacer creer a los usuarios que visitan esta página que se trata de una página legítima donde introducir sus datos personales o financieros. Estos datos posteriormente son enviados a la persona o tercera parte que ha programado la página, quien se hace con todos estos datos y los utiliza para fines ilegítimos y contrarios a la Ley vigente.

Divulgar, transmitir, promocionar, transferir, copiar, almacenar, promover, difundir, cualquier información contraria a la Ley vigente, que tenga como objeto infringir los derechos de propiedad intelectual de terceras partes, difamar a una persona, entidad, empresa, marca y/o terceras partes, o promover ayudar, apoyar, transmitir, defender, copiar, modificar, compartir, o publicar de cualquier modo o forma contenido, texto, datos, programas, información, recursos gráficos, enlaces, banners publicitarios, fotografías, de tipo racista, obsceno, pornográfico, abusivo, ilegal, ofensivo, o peligroso para la integridad de un sistema informático como virus, malware, troyanos, además de software o componentes informáticos pirateados o software con licencia distribuido sin autorización del propietario de la licencia, entre otros.

Envío de información privada sobre una persona física o jurídica sin el conocimiento de ella misma y su autorización.

Divulgar, transmitir, promocionar, transferir, copiar, almacenar, promover, difundir, cualquier información relacionada al acceso de forma no autorizada a sistemas externos o formación sobre dicho aspecto o información o guías o instructivos o cuales quiera la forma de distribución o promoción o información de material que pueda llegar a ser utilizado para comprometer sistemas externos o acceder a ellos sin la debida autorización por parte de su administrador.

El alojamiento de sitios web con la finalidad de revenue sharing o el uso de aplicaciones para falsificar clics o impresiones de anunciantes en Internet.

Violación de leyes locales, autonómicas, nacionales o internacionales, de cualquier tipo y gravedad.

Utilizar los servicios o productos de SYSPROVIDER® o la red de SYSPROVIDER® para transmitir, alojar, compartir, difundir, promocionar, almacenar, servir o cuales quiera sea la actividad sobre la cual se haga uso de los servicios o productos de SYSPROVIDER® en relación a el tráfico de estupefacientes, material protegido por derecho de autor sea cuales fueren, fraudes, apuestas ilegales, amenazas, o cuales quiera sea otra actividad penada por Ley y contraria a la Ley vigente.

Para recibir información sobre la política de abuse y gestión de abuse (abuse handle), por favor, póngase en contacto directo con el departamento asignado: soporte@SYSPROVIDER.es.

Si Ud. es un particular y/o una empresa y desea iniciar una incidencia en relación a una violación de sus derechos por parte de un cliente nuestro, por favor, envíe un correo electrónico a soporte@www.sysprovider.es. Es probable que no reciba respuesta de nuestra parte salvo que necesitemos más información de Ud. Muchas gracias.

Si Ud. forma parte de un cuerpo de seguridad o una autoridad local, autonómica, nacional o internacional y desea realizar una notificación sobre contenido alojado en nuestra red o en nuestros servidores, que puede estar infringiendo la ley vigente, por favor, contacte al correo: soporte@SYSPROVIDER.es

Puede llamarnos si lo desea también, al número local de SYSPROVIDER®:

(+34) 901 84 80 30

De lunes a viernes de 9 a 23 horas.

En caso de si su actividad puede infringir alguna política de SYSPROVIDER® por favor, consulte con el departamento de soporte técnico al respecto: soporte@SYSPROVIDER.es.

#### 5.4 PAGOS

El CLIENTE se compromete a efectuar los pagos de los servicios y/o productos contratados según la periodicidad escogida bien al momento de la contratación o bien posteriormente, si hubiera modificado sus productos y/o servicios a una periodicidad distinta a la inicial.

El CLIENTE debe abonar por adelantado el importe total de los productos y/o servicios que haya contratado en SYSPROVIDER®.

Cuando se produce la contratación inicial de un servicio o producto, si se efectúa ANTES del día 25, el CLIENTE no paga el importe total de la periodicidad escogida (mensual, trimestral, semestral o anual), sino que el importe inicial se prorratea desde la fecha de contratación hasta el último día del mes en curso (en caso de pago mensual), hasta el último día de los siguientes dos (2) meses (en caso de pago trimestral), y hasta el último día de los siguientes cinco (5) meses (en caso de pago semestral).

Si la contratación inicial se produce después del día 25 del mes en curso, y la periodicidad escogida es mensual, no sólo se prorrata el importe desde el día de la contratación hasta el último día del mes en curso sino que también se cobrará un mes completo del servicio y la fecha de vencimiento se pasará al día uno del mes siguiente.

Las facturas se crean 3 días antes de la fecha de vencimiento del servicio. Las facturas son emitidas con fecha de vencimiento del primer día del mes, según la periodicidad elegida. El CLIENTE recibe notificación de la fecha de vencimiento de la factura dos (2) y un (1) día antes, concretamente.

El cliente tiene plazo para pagar entre el día uno (1) y día cuatro (4) de cada mes. A partir del día cinco (5) de cada mes si el CLIENTE no ha efectuado pago alguno sobre los servicios para cuales quede pendiente de pago una factura, se procederá de forma automática a suspender dichos servicios.

Nuestro sistema automático suspenderá automáticamente el servicio de el CLIENTE ante un caso de impago vigente a más de 4 días laborales posteriores a la emisión de la factura, con o sin previo aviso, o de manera inmediata, con o sin previo aviso, tras la devolución de recibos o solicitud de chargeback en el caso de pagos automáticos como PayPal o tarjeta de crédito u otra forma de pago. Durante el tiempo que el dominio o alojamiento web o servidor que ha sido suspendido por un problema con su pago, el correo, la web y los DNS que dependan de dicho alojamiento web, dominio o servidor, estarán inaccesibles. El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos que existirá durante la suspensión del servicio o alojamiento web o dominio o servidor, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, la no recepción por parte del CLIENTE de correos, la falta de acceso a los servicios suspendidos, la no actividad de los servicios o recursos del dominio o servidor o alojamiento web suspendido, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de suspender el acceso a un servicio y todo lo que ello comprende (el correo asociado a los dominios asociados al servicio, el acceso web asociado a los dominios asociados al servicio, entre otros) durante el tiempo que dure la suspensión del dominio o alojamiento web o servidor. SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la suspensión de forma directa o indirecta, obligándose el CLIENTE a exonerar de toda responsabilidad a SYSPROVIDER® por cualesquiera sean las reclamaciones derivadas, de forma directa o indirecta, de tales hechos o sucesos. SYSPROVIDER® no se hace responsable ni directamente ni subsidiariamente ni en ninguna forma, de ningún daño o perjuicio, directo o indirecto que el CLIENTE pueda o haya podido causar a terceras partes o personas o entidades en razón de estos hechos.

Transcurridos unos 7 días desde la suspensión automática por impago (esto es, unos 11 días posteriores a la fecha de emisión de la factura), SYSPROVIDER® procederá a borrar de forma definitiva y sin opción a recuperar de ninguna forma, los datos que el CLIENTE alojaba en los productos o servicios de SYSPROVIDER®.

En el caso específico de dominios, estos deben pagarse al menos 1 día antes de la fecha de la renovación del propio dominio (que puede ser indistintamente cualquier día del mes) de lo contrario el dominio no será renovado y podrá dejar de funcionar. Además, en dicho caso el dominio dejará de ser propiedad del CLIENTE y será libre nuevamente, con lo que podrá ser registrado por cualquier otra persona o entidad o marca, en su pleno derecho. Para más información lea la cláusula 5 Dominios.

En caso de devolución de recibo (devolución de cargo bancario), SYSPROVIDER® cargará 7 € + IVA (o equivalente en dólares) en concepto de gastos administrativos y volverá a enviar el recibo.

Si se produce una nueva devolución, SYSPROVIDER® proporcionará al cliente 2 días de plazo adicional para efectuar el pago y regularizar su situación. Durante estos dos días -o durante el tiempo que el impago siga vigente- el sitio web, dominio o alojamiento web o servidor quedará suspendido. Durante el tiempo que el dominio o alojamiento web o servidor que ha sido suspendido por un problema con su pago, el correo, la web y los DNS que dependan de dicho alojamiento web, dominio o servidor, estarán inaccesibles. El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos que existirá durante la suspensión del servicio o alojamiento web o dominio o servidor, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, la no recepción por parte del CLIENTE de correos, la falta de acceso a los servicios suspendidos, la no actividad de los servicios o recursos del dominio o servidor o alojamiento web suspendido, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de suspender el acceso a un servicio y todo lo que ello comprende (el correo asociado a los dominios asociados al servicio, el acceso web asociado a los dominios asociados al servicio, entre otros) durante el tiempo que dure la suspensión del dominio o alojamiento web o servidor. SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la suspensión de forma directa o indirecta, obligándose el CLIENTE a exonerar de toda responsabilidad a SYSPROVIDER® por cualesquiera sean las reclamaciones derivadas, de forma directa o indirecta, de tales hechos o sucesos. SYSPROVIDER® no se hace responsable ni directamente ni subsidiariamente ni en ninguna forma, de ningún daño o perjuicio, directo o indirecto que el CLIENTE pueda o haya podido causar a terceras partes o personas o entidades en razón de estos hechos. Si tras este plazo el CLIENTE sigue sin regularizar su situación y su situación de impago continúa igual, SYSPROVIDER® dará por extinguido el presente contrato y borrará todo el contenido de los alojamientos web, dominios o servidores, de el CLIENTE en un plazo máximo de 24 horas tras la recepción de la notificación de la devolución del recibo por parte de la entidad bancaria.

Los clientes en cuya forma y modo de pago sea normal o habitual retrasarse unos días, tendrán una limitación en cuanto a la forma de pago que sea posible optar. Por ejemplo, es posible que a determinados clientes en cuyo historial constase una media de retrasos en los pagos, es posible que no se le permita efectuar pagos con domiciliación o transferencia bancaria y sólo se le permita hacerlo a través de pagos inmediatos como tarjeta de crédito o PayPal.

Si el CLIENTE utiliza formas de pago automáticas, como PayPal, que crean suscripciones o programas de pago automático, y desea cancelar el servicio o producto que tenga con SYSPROVIDER® es su única y exclusiva responsabilidad notificar su baja o deseo de no

continuar renovando el servicio o producto contratado al departamento de contabilidad al correo soporte@SYSPROVIDER.es con un plazo de 15 días mínimo de antelación.

Si el CLIENTE desea cancelar el servicio o producto que tenga contratado pero no ha pedido o solicitado la baja del servicio que tiene asociado a una suscripción de pagos, de la forma indicada en el párrafo anterior, SYSPROVIDER® no procederá a la devolución de dichos importes.

El CLIENTE podrá hacer uso de las siguientes formas de pago:

Tarjeta de crédito VISA/MasterCard

PayPal

PaySafeCard

SYSPROVIDER® puede ampliar, reducir o modificar el número de las formas de pago en todo momento.

**PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO**

**PAGO CON PAYPAL:**

Para más información sobre las condiciones de uso de PayPal acceda a [www.paypal.es](http://www.paypal.es)

**PAGO CON PAYSAFECARD:**

Para más información sobre las condiciones de uso del sistema Paysafecard acceda a [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)

**PAGO CON TRANSFERENCIA BANCARIA:**

Nombre del banco: CAJA RURAL DE NAVARRA

Nombre: LEYRE RIVERA MARTIN

Número de cuenta: (IBAN)

ES43 3008 0215 4939 2948 5328

## **5.5 MODIFICACIONES EN PRECIOS**

Los precios de SYSPROVIDER® no incluyen el 21%, que se aplicará sólo cuando sea aplicable. Por ejemplo, es posible que si contrata servicios desde Latinoamérica no tengamos que aplicarle IVA, por el contrario, tendrá un tratamiento diferente si opera desde España.

Si bien nuestros sistemas aplican reglas fiscales en relación al IVA de forma automática según los datos que complete en el formulario de contratación, esto no garantiza al 100% que el sistema funcione de forma correcta o que contemple todas las posibilidades fiscales, que pueden ser muchas y muy diversas. Si bien realizamos esfuerzos por hacer que así sea, le sugerimos que, si reside fuera de España, o tiene un tratamiento fiscal específico, por favor, contacte previamente a contratar nuestros productos a soporte@SYSPROVIDER.es para que se

le aplique el tratamiento correcto.

SYS PROVIDER® está domiciliado y por lo tanto tributa los servicios prestados de acuerdo Régimen general de tributación del IVA vigentes en el estado español.

SYS PROVIDER® podrá modificar de forma unilateral el precio de sus productos y/o servicios, notificando previamente a el CLIENTE con un periodo de 30 días de antelación, pudiendo a partir de dicho momento el CLIENTE resolver este contrato de forma unilateral con 30 días de antelación a la fecha de caducidad de su producto sin que las nuevas facturas de renovación se emitan con los nuevos precios.

#### 5.6 CONTENIDO ALOJADO, TRANSMITIDO, PROMOVIDO, ENLAZADO, DIFUNDIDO

El CLIENTE es el único responsable del contenido que aloja, almacena, difunde, promueve, transmite, enlaza, copia, comparte, o hace uso, en los servidores de SYS PROVIDER® o en la red de SYS PROVIDER® o haciendo uso de los servicios y/o productos contratados con SYS PROVIDER® sea cuales fueren.

El CLIENTE se compromete a utilizar los productos y/o servicios que contrata, de buena fe y sin vulnerar las leyes vigentes.

El CLIENTE asume la responsabilidad de mantener y administrar un sistema de copias de seguridad propio, para todo lo relativo a los datos que almacena y aloja en los servidores de SYS PROVIDER® en la red de SYS PROVIDER® y/o haciendo uso de los servicios y/o productos de SYS PROVIDER®. El CLIENTE asume que la responsabilidad de mantener copias de seguridad del periodo que lo desee, es única y exclusiva.

El CLIENTE asume la responsabilidad de hacer un uso equitativo del servicio, en especial en aquellos sistemas de alojamiento compartido, donde sus acciones pueden perjudicar negativamente al resto de clientes o dominios o alojamiento webs alojados en dicho sistema. En caso de detectar un uso abusivo del servicio, SYS PROVIDER® tendrá potestad para suspender su servicio o producto, sin previo aviso.

Para todo lo del párrafo anterior le será de aplicación la cláusula 4.1

El CLIENTE es el único responsable de las reclamaciones de terceros sobre el contenido que almacena en su servidor, página web, dominio o alojamiento web, o del contenido que transmite, envía y recibe por correo electrónico, así también como del contenido que enlaza, promueve, difunde o apoya, y de todas las responsabilidades legales derivadas, quedando SYS PROVIDER® exonerada de cualquier tipo de responsabilidad al respecto.

El CLIENTE es el único responsable del cumplimiento de todas las leyes que le sean de aplicación en la utilización de una página web, servidor, dominio o plataforma de correo electrónico, tales como leyes de protección de datos, de propiedad intelectual e industrial, servicios de la información y de comercio electrónico, entre otros y sin limitación a todas las

que deba cumplir, sea cuales fueren.

## 5.7 INFORMACIÓN DEL CLIENTE

El CLIENTE es el único responsable de mantener actualizado toda su información de contacto. La información introducida en el momento de la contratación debe ser verdadera, no tener errores y ser actualizada en todo momento en el que se produzcan alteraciones en la información original.

El CLIENTE sólo podrá efectuar cambios en sus perfil de cliente relacionados con el domicilio, número de código postal, lugar de residencia y país. En ningún caso el CLIENTE podrá modificar su nombre, sus apellidos, ni tampoco su DNI ni su teléfono. Para cambiar cuales quiera sean estos datos, el CLIENTE debe solicitar por escrito estos cambios a soporte@SYSPROVIDER.es.

SYSPROVIDER® tampoco será responsable de las anomalías o problemas que puedan existir como consecuencia de o a partir de, fallas en la comunicación y/o contacto con el CLIENTE, cuando estas anomalías o problemas sean imputables a problemas ajenos a SYSPROVIDER® o por información incorrecta o falsa provista por el CLIENTE, por ejemplo, teléfono incorrecto, dirección de e-mail llena sin poder recibir correos, teléfono inexistente, entre otros.

Con la aceptación de este contrato, el CLIENTE acepta recibir de forma periódica el envío de las facturas relacionadas con la prestación de los servicios de forma telemática.

## 5.8 DEVOLUCIONES, BAJAS Y GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN

SYSPROVIDER® mantiene una garantía de devolución de 30 días a partir del momento de la activación del servicio en relación a los siguientes servicios:

- Hosting para WordPress
- Hosting Reseller
- Servidores VPS
- Plan crea tu web

No obstante, hay productos sobre los cuales SYSPROVIDER® no podrá y no efectuará ningún tipo de devolución:

- Registro, renovación o transferencia de dominios
- Certificados SSL
- Licencias de software (WHMCS, cPanel, entre otros)

En el caso de los dominios, debido al propio proceso de registro, transferencia o renovación, los dominios no pueden ser des-registrados por lo que el dominio continuará siendo propiedad de el CLIENTE, salvo que conste una orden de devolución de recibo, en cuyo caso el dominio será propiedad única y exclusiva de SYSPROVIDER®.

Por lo anteriormente comentado en relación a los dominios, en todos los productos y/o servicios donde se incluya un dominio gratuito (registro/transferencia/renovación), de proceder la orden de devolución, sólo se devolverá el importe proporcional al servicio descontando los gastos de registro/transferencia/renovación del dominio, importe fijo de 14.95€ al año.

Si contrata licencias de software específicas (WHMCS, cPanel, Plesk, u otro panel de control), SYSPROVIDER® no procederá a la devolución de dinero de estas licencias, porque SYSPROVIDER® sólo actúa de intermediario entre el CLIENTE y el desarrollador y/o distribuidor de estas licencias y estas licencias no incluyen por parte de los desarrolladores ningún tipo de garantía de devolución del dinero.

El proceso para solicitar la devolución del dinero, durante el plazo de 30 días a contar a partir de la fecha de activación del servicio, será el que se indica a continuación:

- 1) El CLIENTE deberá enviar su petición de cancelación al departamento de soporte@SYSPROVIDER.es, el departamento de contabilidad recibirá su mensaje y le responderá en un plazo de 24 a 48 horas laborales.
- 2) Si los requisitos para la devolución del dinero se cumplen, SYSPROVIDER® procederá a devolver los importes correspondientes al CLIENTE utilizando la misma forma de pago que se utilizó en el momento de la contratación.

En el caso concreto de las bajas, el CLIENTE puede solicitar en cualquier momento la cancelación de sus productos y/o servicios activos.

Para ello el CLIENTE deberá enviar su petición de cancelación al departamento de soporte@SYSPROVIDER.es, el departamento de contabilidad recibirá su mensaje y le responderá en un plazo de 24 a 48 horas laborales.

El CLIENTE asume en ambos casos, devolución por garantía de 30 días o cancelación y baja definitiva del servicio, la pérdida irremediable e irrecuperable de toda la información alojada en los servicios y/o productos que son cancelados.

La solicitud de baja puede tardar en procesarse entre 24 y 48 horas o bien el propio día solicitado por el cliente. Para poder cumplir con sus exigencias en cuanto a la cancelación de su servicio y/o producto, las bajas sólo serán aceptadas si se solicitan a soporte@SYSPROVIDER.es en un plazo de 15 días mínimo de antelación a la fecha de vencimiento del producto o servicio que se desee cancelar.

## **6. INFORMACIÓN SOBRE DOMINIOS**

### **6.1 REGISTRO DE DOMINIO POR PRIMERA VEZ**

En caso de registrar un dominio por primera vez, el CLIENTE se asegura su propiedad por el plazo de la cantidad de años que el CLIENTE haya decidido registrarlo. El periodo mínimo de registro es de un (1) año y el periodo máximo es de diez (10) años.

El registro del dominio se producirá sólo después de la recepción del pago por parte de el CLIENTE. SYSPROVIDER® se exonera de cualquier responsabilidad por el retraso o falta de pago por parte del CLIENTE a la hora del registro del dominio, y no se hará responsable bajo ninguna circunstancia de que el dominio continúe libre y pueda ser registrado por hora parte mientras el CLIENTE no efectúe el pago a SYSPROVIDER®. El sólo inicio o finalización del propio formulario de contratación no implica el registro del dominio ni su derecho sobre el mismo por parte del el CLIENTE. Sólo el pago del dominio con la confirmación de dicho proceso que llegará vía correo electrónico confirma que el dominio está bajo el poder de el CLIENTE y que ostenta su propiedad y control.

## 6.2 RENOVACIÓN DEL DOMINIO O TRANSFERENCIA

La renovación de un dominio consiste en extender por un año más (o por la cantidad de años que el CLIENTE decida) el derecho sobre la utilización y propiedad de un nombre de dominio.

La transferencia consiste en cambiar el agente registrador asociado al dominio, quien puede gestionar aspectos tales como cambios de servidores DNS o nuevas transferencias o renovaciones.

En caso de renovar, el CLIENTE se asegura su propiedad por el plazo de la cantidad de años que el CLIENTE haya decidido renovarlo. El periodo mínimo de registro es de un (1) año y el periodo máximo es de diez (10) años.

La renovación o la transferencia del dominio se producirá sólo después de la recepción del pago por parte de el CLIENTE. SYSPROVIDER® se exonera de cualquier responsabilidad por el retraso o falta de pago por parte del CLIENTE a la hora de la renovación del dominio o la transferencia del mismo, y no se hará responsable bajo ninguna circunstancia de que el dominio pueda quedar libre en caso de que el dominio expire y no sea renovado y pueda de este modo ser registrado por otra parte mientras el CLIENTE no efectúe el pago a SYSPROVIDER®. El sólo inicio o finalización del propio formulario de contratación no implica la renovación del dominio ni su derecho sobre el mismo por parte del CLIENTE. Sólo el pago del dominio con la confirmación de dicho proceso que llegará vía correo electrónico confirma que el dominio ha sido renovado y/o transferido.

La renovación del dominio debe ejecutarse al menos 1 día antes de la fecha de caducidad. Si la renovación no se ejecuta para el día de la fecha de caducidad el dominio dejará de funcionar y todos los servicios asociados lo harán también.

SYSPROVIDER® envía varios avisos antes de la fecha de caducidad de su dominio para evitar este tipo de situaciones:

a los 30 días de la fecha de caducidad recibirá el primer aviso

a los 7 días de la fecha de caducidad recibirá el segundo aviso

a los 3 días de la fecha de caducidad recibirá el tercer y último aviso sobre la renovación de sus dominios

SYSPROVIDER® se exonera de cualquier responsabilidad por el retraso o falta de pago por parte del CLIENTE a la hora de la renovación del dominio o la transferencia del mismo, y no se hará responsable bajo ninguna circunstancia de que el dominio pueda quedar libre en caso de que el dominio expire y no sea renovado y pueda de este modo ser registrado por otra parte mientras el CLIENTE no efectúe el pago a SYSPROVIDER®. El sólo inicio o finalización del propio formulario de contratación no implica la renovación del dominio ni su derecho sobre el mismo por parte del CLIENTE. Sólo el pago del dominio con la confirmación de dicho proceso que llegará vía correo electrónico confirma que el dominio ha sido renovado y/o transferido.

En caso de que el dominio haya caducado, todos los servicios asociados al dominio dejarán de funcionar.

El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos que existirá durante el tiempo que el dominio se encuentre suspendido o caducado, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, la no recepción por parte del CLIENTE de correos, la falta de acceso a los servicios suspendidos, la no actividad de los servicios o recursos del dominio o servidor o alojamiento web suspendido, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de suspender el acceso a un servicio y todo lo que ello comprende (el correo asociado a los dominios asociados al servicio, el acceso web asociado a los dominios asociados al servicio, entre otros) durante el tiempo que dure la suspensión o estado de caducidad del dominio. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la suspensión o caducidad del dominio.

La reactivación del dominio puede tardar hasta 48 horas en efectuarse. Este tiempo no está bajo el control de SYSPROVIDER® y depende de los agentes registradores envueltos en este proceso. El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos que existirá durante el tiempo que el dominio se encuentre suspendido o caducado y esté pendiente de volver a estar activo, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, la no recepción por parte del CLIENTE de correos, la falta de acceso a los servicios suspendidos, la no actividad de los servicios o recursos del dominio o servidor o alojamiento web suspendido, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de suspender el acceso a un servicio y todo lo que ello comprende (el correo asociado a los dominios asociados al servicio, el acceso web asociado a los dominios asociados al servicio, entre otros) durante el tiempo que dure la suspensión o estado de caducidad del dominio y su reactivación. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la suspensión o caducidad del dominio.

Todos los recordatorios serán enviados a la dirección de e-mail que el cliente tenga consignada en <https://clientes.SYSPROVIDER.com>.

El CLIENTE es el único responsable de notificar a SYSPROVIDER® de cualquier variación en estos datos. SYSPROVIDER® tampoco será responsable de las anomalías o problemas que puedan existir como consecuencia de o a partir de, fallas en la comunicación y/o contacto con el CLIENTE, cuando estas anomalías o problemas sean imputables a problemas ajenos a SYSPROVIDER® o por información incorrecta o falsa provista por el CLIENTE, por ejemplo, teléfono incorrecto, dirección de e-mail llena sin poder recibir correos, teléfono inexistente, entre otros.

### 6.3 PROCEDIMIENTO PARA TRANSFERENCIAS

Según el tipo de TLD del dominio, serán necesarios ciertos trámites previos a la transferencia de un nombre de dominio, a continuación, están indicados:

1. El dominio no puede estar en el estado Registrar Lock, Registrar Hold, Pending delete o Redemption Period.
2. El dominio debe estar en estado Active u Ok.
3. El dominio debe tener asociado un contacto administrativo válido (no están permitidos la transferencia de dominios con ocultadores de datos o protección de whois) con una dirección de correo válida y su nombre debe aparecer en los registros públicos también conocidos como WHOIS.
4. el CLIENTE debe contar con el Auth Code, o código de autorización, si fuese necesario, para llevar a cabo la transferencia del dominio.
5. el dominio no debe caducar en menos de 15 días como mínimo

En todos los casos de transferencia de dominios, los servidores DNS se mantienen tal cual estaban antes de ser iniciada la transferencia.

En el caso específico de dominios .es, no es necesario código de autorización para iniciar la transferencia y la transferencia no implica en algún modo la renovación automática del dominio.

### 6.4 FALLOS EN LOS SISTEMAS DE REGISTRO Y/O RENOVACIÓN DE DOMINIOS

Si bien SYSPROVIDER® implementa, verifica, controla, y gestiona los sistemas de registro automático, no puede asegurar al 100% su efectividad. La confirmación de registro por parte de SYSPROVIDER® debe ser corroborada por parte de el CLIENTE con una búsqueda de WHOIS unas horas más tarde a través de los diferentes sitios de Internet para asegurarse que el dominio ha sido registrado efectivamente, con los datos consignados en el momento de la contratación.

En caso de encontrarse con algún tipo de anomalía al respecto, es necesario lo comunique a SYSPROVIDER® lo antes posible.

En caso de que quedase efectivamente demostrado que SYSPROVIDER® ha incumplido sus obligaciones de forma negligente en relación a un registro, renovación y/o transferencia de dominio y el dominio ha sido registrado por otra persona y/o expirado aun existiendo el plazo mínimo para ejecutar transferencias (15 días previos al vencimiento), la responsabilidad de SYSPROVIDER® quedará únicamente limitada a la devolución de los importes pagados que correspondan al registro, renovación y/o transferencia del dominio en cuestión.

SYSPROVIDER® no será responsable, ni directamente ni indirectamente, de las consecuencias derivadas del fallo de un registro de dominio, de su no renovación, o de su no transferencia. El CLIENTE tiene la obligación de verificar si tras una renovación automática esta se ha producido, si tras una transferencia, de acuerdo a los plazos de transferencia, esta se ha ejecutado y si tras un registro, este se ha registrado.

## 6.5 DOMINIOS CADUCADOS

El CLIENTE tiene la obligación de renovar sus dominios al menos 1 día antes de la fecha de expiración. SYSPROVIDER® no garantiza poder recuperar un dominio caducado y el CLIENTE exime a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad derivada sobre la caducidad de su dominio si no ha realizado el pago y renovación del dominio al menos 1 día antes de su caducidad.

En el caso de que un dominio caduque, las posibilidades de recuperarlo antes de que quede libre dependen de la extensión (TLD) del dominio. Si tiene dudas sobre si es posible recuperar su dominio caducado, por favor, contacte a soporte@SYSPROVIDER.es, para que podamos asesorarle.

En algunos casos puede que según la extensión sea posible recuperar el dominio sólo pagando un coste adicional al de la renovación propiamente dicha.

## 6.6 POLÍTICA DE BUEN USO DE DOMINIOS

El CLIENTE se compromete a usar de buena fe el dominio que registre, renueve o transfiera con SYSPROVIDER® y a no utilizarlo de ninguna manera que vulnere la legislación vigente.

En caso de recibir alguna reclamación sobre la utilización de un dominio, SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad exclusivamente imputable a el CLIENTE, o derivada de cualquier otra reclamación, entre la que se incluye el pago de honorarios a abogados, por demandas o reclamaciones originadas por terceras partes, por el incumplimiento de el CLIENTE o bien por cualquier otra reclamación por incumplimiento de la legislación vigente.

El dominio sólo podrá ser utilizado para fines legítimos. No podrá ser utilizado de una forma tal que viole cualquier legislación vigente, local, autonómica, nacional o internacional, ni podrá

violar derechos de terceros, incluido discriminaciones por motivos de idioma, sexo, raza, religión, opiniones políticas.

El CLIENTE garantiza a SYSPROVIDER® que toda la información que provea para el registro, renovación y/o transferencia de su dominio es válida y excluye y exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad por las consecuencias derivadas, de forma directa o indirecta, de cualquier tipo, por el uso de información falsa, no actualizada o no real.

El CLIENTE garantiza a SYSPROVIDER® que la dirección de correo electrónica asociada a su dominio es válida y se encuentra verificada por la ICANN. Si es la primera vez que asocia su e-mail a un dominio es probable que la ICANN le pida que verifique su dirección, de no hacerlo es posible que su dominio sea suspendido.

El CLIENTE exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad por las consecuencias derivadas, de forma directa o indirecta, de cualquier tipo, de forma previa o posterior a la suspensión de su dominio.

#### 6.7 WHOIS, INFORMACIÓN DE REGISTRO DE DOMINIO PÚBLICA

En virtud del artículo 11 y 34. e), de la Ley Orgánica de Protección de Datos, (L.O.P.D.) el CLIENTE autoriza a SYSPROVIDER® a comunicar sus datos personales consignados con el objeto de registrar, transferir o renovar un dominio a su nombre a las entidades de registro correspondientes y a la ICANN. La comunicación de esta información será única y exclusivamente con el objetivo de registrar, transferir y/o renovar un dominio a nombre de el CLIENTE.

De la misma forma, el CLIENTE autoriza a SYSPROVIDER® a compartir y comunicar estos datos personales a las entidades de registro que gestionan el proceso de registro, renovación y/o transferencia de su dominio. El CLIENTE acepta, además, que, el mismo o quien actúe en representación del contacto administrativo, técnico, de facturación, autorizan a ceder los datos personales de cada una de estas partes, a cada una de las entidades que gestionen el proceso de asignación de nombres de dominio en Internet, en procesos tales el registro, la renovación y la transferencia de estos.

El CLIENTE acepta contar el consentimiento de cada una de las estas partes, contacto administrativo, técnico, facturación y/o titular, a efectos del artículo anterior, para que sus datos formen parte del directorio público WHOIS que puede ser consultado a través de numerosas páginas de Internet.

A tal efecto, SYSPROVIDER® compartirá y comunicará los siguientes datos personales sobre el solicitante del registro y/o transferencia y/o renovación del dominio que versará sobre el directorio público WHOIS:

- Nombre y apellidos

- Domicilio (incluyendo código postal, ciudad, provincia y país)
- Número de teléfono y de fax
- Servidores DNS asociados al dominio (con sus direcciones IP)
- Cuales quiera sea otra información relacionada al dominio formará parte del WHOIS, como el agente registrador del dominio o el proveedor de alojamiento web o servicio DNS.

La información personal publicada en el registro público WHOIS y para lo cual el CLIENTE acepta tener el consentimiento de cada una de las partes, contacto administrativo, técnico y de facturación, será publicada también en cada caso respectivamente en base a cada uno de estos contactos (administrativo, técnico y de facturación). Esto significa que no sólo la información del solicitante será pública sino también de cada uno de los contactos: administrativo, técnico y de facturación.

El CLIENTE acepta contar con el consentimiento de cada uno de estos contactos, a efectos del párrafo anterior, para que su información sea pública, aparezca asociado al dominio sobre el cual solicita su renovación, transferencia y/o registro, y para que esta información sea comunicada a los agentes que intervienen en el proceso de registro, renovación y/o transferencia del dominio, y para que sea inscripta en directorios públicos de dominios en Internet y consultada a través de bases de datos WHOIS de visibilidad pública.

## **7. PROMOCIONES**

SYSPROVIDER® realiza promociones puntuales de descuentos o de aumento de características en servicios, estas promociones se publican en [www.SYSPROVIDER.es](http://www.SYSPROVIDER.es) con las condiciones y requisitos a cumplir para ser elegible de optar por dicha promoción.

Si el CLIENTE realiza un cambio en las características de su servicio, y estas nuevas características no cumplen las condiciones originales de la promoción que se le aplicó a su servicio, el CLIENTE perderá dicha promoción.

## **8. MODIFICACIONES EN EL CONTRATO**

SYSPROVIDER® podrá modificar de forma unilateral cuales quiera sean las condiciones del presente contrato, notificando previamente por correo electrónico al e-mail registrado por el CLIENTE con un periodo de 30 días de antelación, pudiendo a partir de dicho momento el CLIENTE resolver este contrato de forma unilateral con 30 días de antelación a la fecha de caducidad de su producto sin que las nuevas condiciones generales le sean de aplicación.

La no cancelación por parte de el CLIENTE de los servicios y/o productos pasados 30 días de la notificación de la publicación de nuevas cláusulas o la modificación de las ya existentes, se entenderá como una aceptación del CLIENTE de las nuevas condiciones generales, que serán a partir de los 30 días de la fecha de la notificación, de total aplicación y tendrán plena vigencia para cada uno de los servicios y/o productos contratados.

La fecha de la última modificación del presente contrato podrá encontrarse publicada en todo momento en el pie de página del presente documento.

## **9. COMUNICACIONES**

Todas las comunicaciones entre SYSPROVIDER® y el CLIENTE se realizarán a través del correo electrónico y se basarán en el horario español GMT +1. Esta zona horaria es la que se tendrá en cuenta para y por, en carácter enunciativo, pero no limitativo, todos los mensajes de notificación sobre productos, servicios, suspensiones, activaciones, transferencias, renovaciones, y de forma general, para toda comunicación que efectúe SYSPROVIDER® para con el CLIENTE, entre otros.

El CLIENTE es el único responsable de mantener actualizado toda su información de contacto. La información introducida en el momento de la contratación debe ser verdadera, no tener errores y ser actualizada en todo momento en el que se produzcan alteraciones en la información original.

SYSPROVIDER® no será responsable de las anomalías o problemas que puedan existir como consecuencia de o a partir de, fallas en la comunicación y/o contacto con el CLIENTE, cuando estas anomalías o problemas sean imputables a problemas ajenos a SYSPROVIDER® o por información incorrecta o falsa provista por el CLIENTE, por ejemplo, teléfono incorrecto, dirección de e-mail llena sin poder recibir correos, teléfono inexistente, entre otros.

Ambas partes, CLIENTE y SYSPROVIDER® acuerdan comprometerse a conservar las comunicaciones electrónicas que se efectúen entre ambas partes, como medio de prueba de todas aquellas transacciones que se lleven a cabo.

En virtud del art. 21 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la información y comercio electrónico, el CLIENTE acepta mediante la aceptación de estas condiciones generales el envío publicitario por parte de SYSPROVIDER® de información comercial, folletos, información sobre nuevos servicios y/o productos, mejoras de servicios, entre otra información relacionada a los servicios. El CLIENTE siempre podrá solicitar revocar dicha autorización. Para más información, póngase en contacto con nosotros a través de los medios habilitados en nuestra página web y detallados también en este contrato.

## **10. RESPONSABILIDAD CIVIL**

El CLIENTE exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad relacionada con el contenido de la información almacenada por el CLIENTE en los servidores de SYSPROVIDER®.

El CLIENTE es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el CLIENTE como contra SYSPROVIDER® y basada en el contenido de dicha información, asumiendo el CLIENTE cuantos gastos, costes e indemnizaciones sean irrogadas a SYSPROVIDER® con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

Cualquier usuario que deposite información en los servidores de SYSPROVIDER® en forma de páginas web, o de cualquier otra manera, que permita el acceso de terceros, no se convertirá, en virtud de tal acto, en socio ni colaborador de SYSPROVIDER® sino que será un divulgador o editor independiente de contenido. Por el hecho de conectar un servidor a la red, SYSPROVIDER® no se convierte en editor ni distribuidor de la información depositada por los usuarios en los servidores de SYSPROVIDER® y, por lo tanto, SYSPROVIDER® no asume responsabilidad alguna por el perjuicio que dichos contenidos puedan causar a otros usuarios. El CLIENTE reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de acceso es responsabilidad de quien la elabora. En consecuencia, SYSPROVIDER® no será responsable en ningún caso y bajo ningún concepto del contenido de la información de terceras personas a las cuales el CLIENTE pueda acceder, ni de los perjuicios que el CLIENTE pueda sufrir en virtud de dicha información de terceros, con independencia de que el acceso a tal información se realice a través de vínculos, directos o consecutivos, cuyo origen se halle en las páginas web de SYSPROVIDER®. También se consideran recursos que se hallan fuera del control de SYSPROVIDER® entre otros, los siguientes: programas, textos y datos de los usuarios; grupos de noticias no moderados del propio servidor; grupos de noticias de otros servidores; chats; listas de distribución; cuentas FTP y Telnet.

Con el fin de prevenir infracciones en las que SYSPROVIDER® pueda ser declarado responsable civil subsidiario, el CLIENTE autoriza expresamente a SYSPROVIDER® a efectuar las medidas de control necesarias para comprobar la licitud de la información depositada en el servidor que se halla bajo su administración. El CLIENTE también autoriza a SYSPROVIDER® a facilitar los datos que le sean requeridos por las fuerzas de seguridad del Estado por orden judicial, en el curso de una investigación policial.

## **11. DURACIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato será de aplicación desde la fecha de aceptación del mismo por parte del CLIENTE.

La duración del presente contrato será mensual, trimestral, semestral o anual, según elija el CLIENTE en el momento de rellenar el formulario de contratación en <https://clientes.SYSPROVIDER.com>

El presente contrato se entiende renovado tácitamente si las partes continúan en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Por tanto, llegada la finalización del presente contrato, sin que ninguna de las partes haya denunciado a la otra la resolución del mismo con una antelación mínima de 10 días, quedará prorrogado el presente contrato por tácita reconducción, por un período igual al servicio contratado.

No obstante lo anterior, SYSPROVIDER® podrá resolver de forma inmediata el presente contrato en los supuestos contemplados en las cláusulas del contrato.

SYS PROVIDER® podrá ejercer este derecho sin necesidad de preaviso alguno y el CLIENTE no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna.

## **12. SUBROGACIÓN**

Los derechos y obligaciones del CLIENTE no podrán ser subrogados por terceros sin el consentimiento por escrito de SYS PROVIDER® que se compromete a razonar las causas en caso de no aceptación.

## **13. EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato podrá ser extinguido por:

La denuncia unilateral de cualquiera de las partes, con un preaviso escrito y fehaciente de 30 días

Se entenderá automáticamente extinguido tras la cancelación de todos los productos o servicios por parte del CLIENTE o la no renovación de los servicios de forma voluntaria

De informa inmediata, sin que deba mediar previo aviso, por el incumplimiento de los términos y condiciones del presente contrato, sin derecho a la devolución de cantidad alguna, independientemente de que se haya hecho o no uso del servicio durante la totalidad del periodo contratado.

El ejercicio de esta facultad no dará lugar ni derecho a ninguna de las partes a exigir indemnización por daños y perjuicios, excepción hecha a los inferidos dolosa o culposamente y de los que, como consecuencia de la extinción anticipada, quedasen pendientes de contraprestación.

No obstante lo anterior, y de conformidad con las normas generales de contratación, el incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones contraídas legal o contractualmente, facultará a la otra parte para considerarlo resuelto de forma automática y de pleno derecho sin necesidad de preaviso, bastando con la notificación fehaciente de esta resolución a la parte incumplidora, indicando la voluntad y la causa de extinción.

## **14. NULIDAD PARCIAL**

Si cualquier parte de este contrato fuera contraria a derecho y, por tanto, inválida, ello no afectará a las otras disposiciones conformes a derecho. Las partes se comprometen a renegociar aquellas partes del contrato que resultaran nulas y a incorporarlas al resto del contrato.

## **15. LEGISLACIÓN APLICABLE**

El presente contrato se regirá en todos los aspectos por las Leyes de España y todo conflicto que surja en virtud de este contrato o en relación con el mismo, estará sujeto a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de La Rioja, a los que ambas partes se someten con renuncia a su fuero propio, si lo tuviesen, con la excepción de que SYS PROVIDER® tendrá derecho, según su

exclusivo arbitrio, a instar procedimiento en los tribunales de cualquier otro país en que el CLIENTE resida o en el que estén situados cualesquiera de los activos del CLIENTE y/o empresas de su grupo.

#### **16. PROMOCIONES VIGENTES**

Dominio gratuito para planes cuyo importe mensual sea mayor a 14.95€ o su equivalente en dólares

El registro, renovación y/o transferencia de un dominio de extensión .COM, .NET, .ORG, .INFO, .ES, .CAT, .EU, será GRATUITO única y exclusivamente mientras el cliente mantenga activo el servicio asociado. En caso de solicitar una devolución de un producto o servicio sobre el cual aplique esta promoción, la devolución sólo se procesará en cuanto al importe del servicio, descontando el coste único de 14.95€ en concepto de registro, renovación y/o transferencia del dominio, que no será devuelto al CLIENTE.

#### **17. RECLAMACIONES**

De acuerdo con la Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja., existen a disposición de nuestros Clientes, hojas de reclamación en el domicilio de LA ENTIDAD.

#### **14. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

En cumplimiento del artículo 14.1 del Reglamento 524/2013 relativo a la resolución de conflictos, le informamos que puede acudir a la Plataforma ODR de resolución de conflictos en línea: [ec.europa.eu/consumers](https://ec.europa.eu/consumers)

# Condiciones para consumidores (B2C)

**Última actualización de las condiciones:** 2 de agosto de 2026 (estructura en tres documentos: índice, B2C y B2B)

## Anexo para CLIENTES CONSUMIDORES (B2C)

Condiciones aplicables cuando el CLIENTE actúa como **consumidor o usuario** (persona física con fines ajenos a su actividad empresarial o profesional), conforme al TRLGDCU.

[← Volver al índice general](#) · [Ver anexo empresas \(B2B\)](#)

---

### **4. RESPONSABILIDAD DE SYSPROVIDER®**

SYSPROVIDER® se compromete con el CLIENTE a prestar, desde el momento de la contratación de un producto y servicio, los servicios ofertados con la debida diligencia. No obstante y, debido a la propia naturaleza de Internet y por fallos que puedan ser imprevisibles, causas de fuerza mayor, o causas que estén fuera del control de SYSPROVIDER® o sean ajenas a SYSPROVIDER®, el servicio puede verse interrumpido o afectado de manera temporal por lo que SYSPROVIDER® si bien intentará prestar y velará por que así sea, sus servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, de la forma más ininterrumpida posible y continua, los factores antes indicados hacen imposible que SYSPROVIDER® pueda garantizar al 100% una disponibilidad de sus servicios.

SYSPROVIDER® considera como ajeno todo aquello que no sea parte de su propio equipamiento (servidores físicos), entendiéndose como tal sin limitarse a: el equipamiento de red, infraestructura de centro de datos, proveedores de red o energía, y en general todo aquello que no forme parte de los servidores físicos y sus componentes de hardware o software propios o instalados en los servidores de SYSPROVIDER® serán tratados y entendidos como elementos y recursos ajenos a SYSPROVIDER® de los cuales SYSPROVIDER® no se hará responsable por sus fallos o no disponibilidad.

Serán consideradas como causas de fuerza mayor, sin estar limitado a, fallos, interrupciones, problemas, o desconexiones, que estén relacionadas de forma directa o indirecta a proveedores de red, carriers, proveedores de energía, bloqueos de comunicaciones, ataques masivos (DDoS) o de otro tipo que impliquen una desconexión parcial o total de los servicios, o cualesquiera otras causas sean relacionadas a proveedores o entidades independientes a SYSPROVIDER® que le impidan prestar en forma normal sus servicios y productos a sus clientes en contra de su voluntad.

De manera tal y, de acuerdo a párrafos anteriores, SYSPROVIDER® no puede garantizar al 100% la disponibilidad de sus servicios, por lo que no será responsable de cualquier consecuencia asociada a la inestabilidad de sus servicios tales como fallos en los servicios que tenga contratado el CLIENTE, pérdidas de datos, transacciones sin completar o información

corrupta. El CLIENTE exime de toda responsabilidad a SYSPROVIDER® en caso de se produzca alguna causa de fuerza mayor o incidente fuera del control de SYSPROVIDER® o que, estando en el control de SYSPROVIDER® no pueda resolverse con los medios disponibles a su alcance y que produzca cualquier tipo de problema, fallo, interrupción, modificación, pérdida, borrado, corrupción o alteración de los datos que el CLIENTE aloje en los servidores o en sus servicios y productos.

El CLIENTE acepta soportar dentro de límites razonables las consecuencias de los fallos y/o problemas y/o interrupciones del servicio, que tengan impacto directo en el uso de los servicios contratados, por lo que lo que renuncia expresamente a reclamar o demandar a SYSPROVIDER® cualquier responsabilidad contractual o extracontractual por dichas circunstancias o consecuencias de estas circunstancias.

Si la disponibilidad del servicio de el CLIENTE se viese afectada por causas que sean atribuibles a SYSPROVIDER® por más de 12 horas, la responsabilidad se calculará aplicando el siguiente esquema de compensación:

El cálculo se realizará teniendo en cuenta el mes empezando desde el primer hasta el último día del mes, aceptando el CLIENTE que el cálculo y su posterior devolución será tramitado sólo después del mes en curso sobre el cual exista una reclamación.

Esta devolución será devuelta utilizando la misma forma de pago del CLIENTE para pagar sus facturas o bien, utilizando cualquier otro método que el CLIENTE decida siempre que sea previamente acordado con SYSPROVIDER® y siempre que, SYSPROVIDER® acepte, bajo su propio criterio, a utilizarlo. SYSPROVIDER® se reserva el derecho de no procesar devoluciones utilizando métodos de pago no autorizados o verificados.

SYSPROVIDER® tomará todas aquellas medidas de seguridad que crea necesarias para el desempeño y buen funcionamiento de los servicios, todas ellas medidas destinadas a la protección de la información que los usuarios alojan. SYSPROVIDER® no obstante, no garantiza la seguridad y privacidad absoluta en el uso de los servicios por lo que no puede garantizar al CLIENTE que terceros no autorizados no puedan tener acceso a su información, clase, características técnicas, de su servicio y en su servicio para realizar con ella cualquier tipo de cambio, alteración, modificación, borrado, manipulación, publicación o difusión, o cualesquiera sea otra acción, ni tampoco puede asegurar la seguridad absoluta en la transmisión de los contenidos y el almacenamiento de las comunicaciones que el CLIENTE efectúe, transmite, envíe, reciba, difunda, aloje o ponga a disposición de otros, siempre y todo a través de los servicios o usando como puente nuestra red o nuestra infraestructura o servicios. SYSPROVIDER® no será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a las situaciones antes indicadas.

En general, SYSPROVIDER® no recomienda o avala el uso de los servicios y productos ofertados para ningún fin en particular ni garantiza su disponibilidad al 100%, por los factores

comentados antes en párrafos anteriores, por lo que el CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a SYSPROVIDER® por cualquier daño y perjuicio que pueda deberse a la defraudación de la utilidad que el CLIENTE hubiera podido atribuir a los servicios y productos de SYSPROVIDER® o a la imposibilidad de ofrecer una disponibilidad del 100%, lo más ininterrumpida posible y continua.

En cumplimiento a la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico en relación al deber de colaboración con los organismos componentes, SYSPROVIDER® procederá a suspender un servicio o producto cuando sea instado por el organismo judicial y/o administrativo que se lo solicite de forma formal.

SYSPROVIDER® no será responsable de por los errores, problemas, fallos y/o inconvenientes producidos por el uso incorrecto, ineficiente, abusivo o contrario a las condiciones de este contrato, por parte de el CLIENTE.

SYSPROVIDER® ofrece un sistema de antispam de software para sus clientes, sin coste alguno. El filtro actúa como una barrera previniendo que mensajes no solicitados (SPAM) puedan llegar a la bandeja de entrada de los buzones de correo electrónico de el CLIENTE. El CLIENTE puede configurar este antispam en todo momento y establecer distintas acciones:

1. Marcar el mensaje como SPAM, sin eliminarlo
2. Mover el mensaje a una carpeta de SPAM
3. Eliminar el mensaje de forma directamente

La gestión de este sistema antispam, desactivado por defecto, es responsabilidad de el CLIENTE. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad por los mensajes legítimos no entregados a sus destinatarios por la mala gestión o la incorrecta gestión del sistema antispam. De la misma forma, SYSPROVIDER® 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.

SYSPROVIDER® en ningún caso será responsable de la información, datos, y/o archivos que el CLIENTE almacene en su alojamiento web. Si SYSPROVIDER® observara acciones ilícitas o que vulneren derechos de terceras partes, actuará de acuerdo a la Ley, suspenderá el servicio y/o producto de el CLIENTE y pondrá en conocimiento de las autoridades competentes todos aquellos aspectos relativos a un delito o acto en contra de la Ley vigente.

SYSPROVIDER® tampoco será responsable de las anomalías o problemas que puedan existir como consecuencia de o a partir de, fallas en la comunicación y/o contacto con el CLIENTE, cuando estas anomalías o problemas sean imputables a problemas ajenos a SYSPROVIDER® o por información incorrecta o falsa provista por el CLIENTE, por ejemplo, teléfono incorrecto, dirección de e-mail llena sin poder recibir correos, teléfono inexistente, entre otros.

SYS PROVIDER® se excluye de toda responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran ser consecuencia de la utilización de los servicios de una forma contraria a la prevista en las condiciones y cláusulas de este contrato.

SYS PROVIDER® no será responsable de, en carácter enunciativo, pero no limitativo:

La información alojada, transmitida o difundida, a través de la red de SYS PROVIDER® o haciendo uso de servicios o productos de SYS PROVIDER®. De esto será único y exclusivo responsable el CLIENTE.

El uso del correo electrónico por parte de el CLIENTE, quien se compromete a utilizarlo de buena fe y no de forma contraria a la Ley vigente.

De problemas de seguridad, infección de equipos o virus en los ordenadores y/o dispositivos del CLIENTE.

De problemas de seguridad en el servicio o los productos que ofrece SYS PROVIDER® de acuerdo a párrafos anteriores, independientemente de que se tomen medidas razonables para proteger y asegurar la información alojada.

Del mal funcionamiento, corrupción, deterioro o problemas en los programas informáticos del CLIENTE.

De los errores provocados u originados por causa de proveedores de acceso a Internet

De problemas cualesquiera sea cuya causa sea atribuible al CLIENTE

De responsabilidades asociadas al uso de los productos y servicios de SYS PROVIDER® tal como el uso de una página web, un correo electrónico o un dominio alojados o asociados de algún modo técnico a SYS PROVIDER®. El CLIENTE es el único responsable de todo efecto, directo o indirecto, sobre la página web, el correo electrónico asociado el dominio, y el propio dominio, que derive en cualquier resultado jurídico, técnico o económico poco favorable o adverso, obligándose el CLIENTE a exonerar de toda responsabilidad a SYS PROVIDER® por cualesquiera sean las reclamaciones derivadas, de forma directa o indirecta, de tales hechos o sucesos. SYS PROVIDER® no se hace responsable ni directamente ni subsidiariamente ni en ninguna forma, de ningún daño o perjuicio, directo o indirecto que el CLIENTE pueda o haya podido causar a terceras partes o personas o entidades.

De los problemas asociados a un sistema de alojamiento compartido, donde se alojan muchos dominios en un mismo servidor físico y/o virtual, incluyendo, en carácter enunciativo pero no limitativo, problemas de reputación de IP, imposibilidad de enviar correos determinados a proveedores de Internet o servicio de correo electrónico, problemas de rendimiento, caídas puntuales, entre otros problemas que puedan ser imputables al mal uso de terceros que comparten el mismo sistema que el CLIENTE. Por tanto, el CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier tipo de responsabilidad, sea contractual o extracontractual, por daños o perjuicios de cualquier tipo a SYS PROVIDER® por fallos, problemas, lentitudes, errores,

imposibilidad de acceder o utilizar el servicio o producto contratado, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente al respecto.

SYS PROVIDER® y en carácter general, toda persona que integre la empresa, queda exonerada de cualquier responsabilidad exclusivamente imputable a el CLIENTE, o derivada de cualquier otra reclamación, entre la que se incluye el pago de honorarios a abogados, por demandas o reclamaciones originadas por terceras partes, por el incumplimiento de el CLIENTE o bien por cualquier otra reclamación por incumplimiento de la legislación vigente.

En caso de que quedase efectivamente demostrado que SYS PROVIDER® ha incumplido algunas, todas, o parte de, sus obligaciones de forma negligente en relación a este contrato, la responsabilidad de SYS PROVIDER® quedará únicamente limitada a la devolución de los importes pagados que correspondan al periodo del que el CLIENTE no haya aún -a fecha de la solicitud de responsabilidades- sido consumido por parte de el CLIENTE.

#### 4.1 BACKUPS O COPIAS DE SEGURIDAD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

Aplicable a hosting compartido (Hosting para WordPress, Hosting PrestaShop, Hosting Magento, Hosting Joomla, Hosting SMF, Hosting Drupal, Hosting Moodle, Hosting phpBB, y cualesquiera sea cualquier otro servicio de Hosting independientemente de la aplicación que en él pueda alojarse) y hosting Reseller

SYS PROVIDER® realiza copias de seguridad cada 24 horas de la información web y correo de sus clientes, alojada particularmente en cada caso en su propio alojamiento web y dominio. Estas copias de seguridad son almacenadas por un periodo de 48 horas y el cliente puede solicitar su restauración en cualquier momento dentro del plazo antes indicado, pasado el cual las copias empezarán a sobrescribirse y no será posible recuperar su estado anterior.

Además, SYS PROVIDER® realiza una copia de seguridad cada 4 horas de las bases de datos de MySQL del cliente siempre que el peso total de la base de datos no sea mayor de 890MB, en cuyo caso se llevará a cabo una copia cada 6 horas. Si el peso de la base de datos superase a su vez los 1.5 GB la copia se llevará a cabo una vez cada 24 horas. Estas copias de seguridad son almacenadas por 48 horas, por el que el cliente puede solicitar su restauración en cualquier momento dentro del plazo antes indicado, pasado el cual las copias empezarán a sobre escribirse y no será posible recuperar su estado anterior.

Las copias de seguridad están alojadas en una plataforma remota, no en el mismo servidor del cliente, por lo que se encuentran protegidas ante corrupción del sistema de ficheros o falla de hardware que implique una pérdida de datos. Aun así, SYS PROVIDER® no garantiza bajo ninguna circunstancia la correcta generación de estas copias de seguridad, su restauración de forma efectiva y completa, y se excluye de cualquier responsabilidad derivada de pérdidas, corrupción, deterioro y alteración de los datos, a partir de la restauración de una copia de seguridad.

El CLIENTE acepta que, al solicitar una restauración de una copia de seguridad, el contenido actual será totalmente reemplazado por lo que cabe esperar una pérdida de datos lógica si entre la fecha de la copia de seguridad y la fecha en la que es solicitada su restauración han existido nuevos datos o modificación de datos. El CLIENTE asume esta situación y sus consecuencias y exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad al respecto.

El CLIENTE asume que la única y exclusiva responsabilidad de mantener copias de seguridad de su información es suya propia. La responsabilidad de SYSPROVIDER® en caso de no contar con una copia de seguridad de respaldo disponible al momento de ser solicitada, se limitará a la devolución de dinero proporcional en todo caso a y no podrá exceder del periodo de mal funcionamiento del sistema de copias de seguridad.

SYSPROVIDER® no garantiza bajo ninguna circunstancia la correcta generación de las copias de seguridad, su restauración de forma efectiva y completa, y su disponibilidad y, por tanto, se excluye de cualquier responsabilidad derivada de pérdidas, corrupción, deterioro y alteración de los datos, a partir de, previo a, o posterior a, la restauración de una copia de seguridad.

#### 4.2 BACKUPS O COPIAS DE SEGURIDAD DE RESPALDO DE INFORMACIÓN

aplicable a servidores VPS

SYSPROVIDER® realiza copias de seguridad cada 24 horas de la información web y correo, alojada particularmente en cada caso en los propios alojamientos web y dominios. Estas copias de seguridad son almacenadas por un periodo de 48 horas y el cliente puede solicitar su restauración en cualquier momento dentro del plazo antes indicado, pasado el cual las copias empezarán a sobre escribirse y no será posible recuperar su estado anterior.

Además, SYSPROVIDER® realiza una copia de seguridad cada 4 horas de las bases de datos de MySQL del cliente siempre que el peso total de la base de datos no sea mayor de 890MB, en cuyo caso se llevará a cabo una copia cada 6 horas. Si el peso de la base de datos superase a su vez los 1.5 GB la copia se llevará a cabo una vez cada 24 horas. Estas copias de seguridad son almacenadas por 48 horas, por el que el cliente puede solicitar su restauración en cualquier momento dentro del plazo antes indicado, pasado el cual las copias empezarán a sobre escribirse y no será posible recuperar su estado anterior.

El CLIENTE acepta que, al solicitar una restauración de una copia de seguridad, el contenido actual será totalmente reemplazado por lo que cabe esperar una pérdida de datos lógica si entre la fecha de la copia de seguridad y la fecha en la que es solicitada su restauración han existido nuevos datos o modificación de datos. El CLIENTE asume esta situación y exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad al respecto.

El CLIENTE asume que la única y exclusiva responsabilidad de mantener copias de seguridad de su información es suya propia. La responsabilidad de SYSPROVIDER® en caso de no contar con una copia de seguridad de respaldo disponible al momento de ser solicitada, se limitará a la

devolución de dinero proporcional en todo caso a y no podrá exceder del periodo de mal funcionamiento del sistema de copias de seguridad.

SYS PROVIDER® no garantiza bajo ninguna circunstancia la correcta generación de las copias de seguridad, su restauración de forma efectiva y completa, y su disponibilidad y, por tanto, se excluye de cualquier responsabilidad derivada de pérdidas, corrupción, deterioro y alteración de los datos, a partir de, previo a, o posterior a, la restauración de una copia de seguridad.

#### 4.3. SOPORTE TÉCNICO

SYS PROVIDER® proveerá sin coste soporte técnico al CLIENTE para todos los servicios contratados. Por motivos de seguridad, toda solicitud de soporte que requiera el acceso a datos personales o a datos alojados en un servicio o producto de un cliente que se efectúen a través del teléfono, e-mail o chat, será denegada y se le solicitará que abra una incidencia desde el sistema de clientes (<https://clientes.sysprovider.com>) de manera tal de poder identificarle como propietario del servidor, alojamiento o dominio sobre el cual solicita una modificación o su acceso.

El soporte de SYS PROVIDER® se limitará a los siguientes puntos y sólo responderá a consultas y resolverá problemas estrictamente relacionados con:

Problemas relacionados al servicio: en el caso de hosting (configuración de correo, creación de subdominios, creación de cuentas FTP, visualización de estadísticas, acceso al webmail, creación de base de datos, instalación de aplicaciones, gestión de DNS, entre otros).

Problemas relacionados a la aplicación web específica: en el caso de WordPress (ayuda con el uso y con la configuración del mismo, con la instalación de plugins, plantillas, revisión de errores y solución de los mismos (ver cláusula 3.4), guías de ayuda), en el caso de PrestaShop (ayuda con el uso y la configuración del mismo, con la instalación de módulos, plantillas, revisión de errores y solución de los mismos (ver cláusula 3.4), guías de ayuda), en el caso de Magento (ayuda con el uso y con la configuración del mismo, con la instalación de módulos, plantillas, revisión de errores y solución de los mismos (ver cláusula 3.4), guías de ayuda), en el caso de Joomla (ayuda con el uso y la configuración del mismo, con la instalación de componentes, plantillas, revisión de errores y solución de los mismos (ver cláusula 3.4, guías de ayuda).

Asistencia en la configuración de cuentas de correo en las siguientes plataformas: Windows, Mac y Linux, Android e iPhone/iPad, siempre que se utilicen los siguientes programas en sus siguientes versiones: Mail para Mac, Outlook Express, Windows Live Mail, Outlook 2010, Outlook 2013, Outlook 2007, Outlook 2016, Thunderbird, para Windows y Thunderbird, para Linux, Android 2.3 o superior para Android o iOS 7 o superior para iPhone/iPad. Esta ayuda se ofrecerá bien por teléfono o bien por correo electrónico, dependiendo del volumen de trabajo del día donde se realice la solicitud.

Pero nuestro soporte técnico NO incluye todo lo siguiente:

Soporte técnico sobre programación o desarrollo web o diseño gráfico: no resolvemos problemas relacionados a aplicaciones web (incluso cuando se refieran a las aplicaciones web mencionadas en el punto anterior de soporte), que requieran como parte de la solución la revisión por parte de un programador experto del problema en cuestión. Tampoco corregimos fallos de seguridad de aplicaciones web vulnerables, ya sea por fallo del propio programador de la aplicación en cuestión o por falta de actualización en la aplicación, por parte del administrador y responsable de la misma o por el propio programador.

Actualizaciones de aplicaciones web como WordPress, Magento, PrestaShop, Joomla, y cualquier otro programa o aplicación web soportado. En estos casos ofrecemos un servicio de actualización de aplicaciones web a un coste de 120€+iva (o su equivalente en dólares) para el caso de WordPress, 180€+iva (o su equivalente en dólares) para el caso de PrestaShop, Joomla, SMF, y phpBB, y 250€+iva (o su equivalente en dólares) para el caso de Magento, Drupal y Moodle. Puedes contratarlo si te pones en contacto con nosotros.

Desinfección de sitios web producto de infecciones por plugins o componentes vulnerables. Identificamos los archivos infectados, pero requerimos que el cliente los elimine o modifique por su parte o proceda a la actualización o reparación de la aplicación web de la que dichos archivos son parte como parte de la solución del problema.

Reparación y/o instalación de archivos y/o programadores en los ordenadores de nuestros clientes y/o usuarios. Tampoco accederemos remotamente a sus ordenadores ni prestamos soporte en aplicativos o programas que no tengan nada que ver con el servicio que prestamos.

Consultoría o ayuda sobre programación, desarrollo web, diseño gráfico, marketing, SEO, posicionamiento web, y cualesquiera otra cuestión no incluida en la lista de soporte incluido antes indicada.

Soporte informático sobre los programas que tiene instalado en su ordenador particular o en su oficina, o sobre dispositivos informáticos (tabletas, iPads, impresoras, fax, entre otros)

Soporte informático sobre hardware o componentes periféricos de cualquier tipo

Consultoría informática, tutoría sobre el uso, mantenimiento y administración de aplicaciones web, aplicaciones de ordenador, y/o de cualquier tipo. SYSPROVIDER® se limitará a resolver dudas y/o problemas concretos de el CLIENTE, siempre que estas dudas y/o problemas puedan ser resueltas en base al soporte incluido por SYSPROVIDER® en sus servicios y/o productos (ver cláusula 3.3 y 3.4), no obstante, en ningún caso y sin importar el servicio que el CLIENTE tenga contratado, SYSPROVIDER® ejercerá de tutor o de consultoría informática, por lo que no tendrá ninguna obligación de explicar a el CLIENTE, en caracter enunciativo pero no limitativo, el uso, funcionamiento y/o administración y/o mantenimiento de aplicaciones web, aplicaciones de ordenador, sistemas informáticos, periféricos o dispositivos físicos. La responsabilidad de

aprender y de conocer el uso y funcionamiento y administración y mantenimiento de las aplicaciones informáticas, web, incluso las que se oferten como parte de los productos o servicios de SYSPROVIDER® o de cualquier tipo, es única y exclusiva de el CLIENTE.

SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad, directa o indirecta, relacionada al mantenimiento de los sistemas informáticos de el CLIENTE, de su adecuada administración y/o actualización, además, SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad, directa o indirecta, provocada a terceros o a el propio CLIENTE, por cualesquiera sea la situación relacionada con la administración, mantenimiento, actualización, instalación y/o configuración de las aplicaciones de el CLIENTE y especialmente las aplicaciones web, sin importar si están alojadas en servicios y/o productos de SYSPROVIDER®.

#### 4.4. SOPORTE ESPECÍFICO

Nuestro soporte de reparación de problemas y resolución de dudas en aplicaciones web soportadas (wordpress, joomla, prestashop, magento), incluye únicamente la resolución de problemas cuya resolución no supere, a su propio criterio, (1) una hora de trabajo técnico y que se trate de problemas o dudas o preguntas relacionados al uso de la aplicación, no a errores de programación o código web, sean o no propios de la aplicación web en cuestión, sin importar si se trata de plugins, extensiones o plantillas. En carácter enunciativo, pero no limitativo, nuestro soporte no resuelve, aun cuando se trate de aplicaciones WordPress, PrestaShop, Magento y Joomla:

Errores de programación de plugins o plantillas

Errores de codificación de plantillas o plugins

Errores propios de incompatibilidades entre plugins plantillas y el propio software

Problemas de seguridad en las aplicaciones web, en sus componentes, plugins, extensiones o plantillas

Si el problema es de programación y para su solución se requiere modificar código web y a criterio de SYSPROVIDER® es necesaria la colaboración de un programador experto, porque no es posible resolverlo con conocimientos al alcance de SYSPROVIDER® sobre el aplicativo en cuestión y/o con conocimientos de administración de sistemas al alcance de SYSPROVIDER® o, es imposible hacerlo con los medios a su alcance por SYSPROVIDER® o el problema requiere una solución que de llevarse a cabo implicaría un trabajo técnico superior a 2 horas, no se procederá a su solución sin coste y se deberá facturar por dicho soporte puntual a razón de 35€+IVA (o su equivalente en dólares) por hora de trabajo invertida en el problema.

Además, en cuyos casos donde el problema haya sido originado por el cliente al realizar cualquier otro tipo de acción, con o sin voluntad de realizar dicha acción, SYSPROVIDER® ofrecerá al cliente la posibilidad de restaurar una copia de seguridad (si la hubiera) de la fecha que exista, siempre que el problema no hubiese estado presente en esa fecha. Esta posibilidad

no siempre es posible porque a veces el cliente se da cuenta demasiado tarde del problema y las copias de seguridad ya se han solapado.

SYS PROVIDER® no ofrecerá soporte técnico de ningún tipo sobre otras aplicaciones que no sean WordPress, PrestaShop, Joomla y Magento. En relación a aplicaciones web que sean desarrollados por terceros y que no se trate de las anteriores, SYS PROVIDER® se limitará a ofrecer el soporte técnico en relación al producto o servicio contratado (en cada caso, hosting ssd, hosting reseller, hosting VPS, entre otros...), pero no ofrecerá ningún tipo de soporte al respecto.

En caso de productos o servicios que dependan específicamente de productos o servicios mantenidos o desarrollados o distribuidos por terceras partes, el soporte quedará limitado a la capacidad y respuesta y plazos que gestione el responsable de soporte de cada producto o servicio quedando SYS PROVIDER® exonerada de cualquier responsabilidad

SYS PROVIDER® hará sus mayores esfuerzos por responder las consultas, dudas y problemas de el CLIENTE en un periodo inferior a 24 horas. Los métodos y canales disponibles para el CLIENTE a fin de obtener soporte y servicio técnico son:

Ticket: el CLIENTE debe acceder a <https://clientes.sysprovider.com> (área de cliente) y desde allí enviar una consulta al departamento de soporte

Envío de correo electrónico: el CLIENTE debe enviar un correo electrónico a [soporte@sysprovider.es](mailto:soporte@sysprovider.es)

Teléfono: el CLIENTE puede llamar al teléfono publicado en la página web [www.sysprovider.es](http://www.sysprovider.es) en los horarios habilitados también publicados en la página web.

Chat: el CLIENTE puede abrir un sesión de chat entre el CLIENTE y un agente de soporte que le responderá sus dudas.

#### 4.5 ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

SYS PROVIDER® ofrece servidores VPS con administración incluida. Esto incluye:

- Actualización automática del sistema operativo
- Actualización automática del panel de control
- Monitorización del servidor y de los servicios http y mysql, las 24 horas
- Reacción frente a caída o problemas del servicio http y mysql
- Instalación, modificación y/o configuración de software del sistema

En caso de que SYS PROVIDER® detecte una caída de un servicio y actúe, lo hará en un plazo que no podrá exceder nunca las 2 horas desde el momento de la caída, y realizará las actuaciones pertinentes para reestablecer el servicio o servidor caído.

SYSPROVIDER® no será responsable de pérdidas de datos o daños o problemas o malfuncionamiento o inestabilidad o fallo total de sistema o fallos o daños y perjuicios que puedan ocasionarse, de forma directa o indirecta, de forma previa, o posterior a, actuaciones o intervenciones de SYSPROVIDER® de cualquier tipo, sin limitación, en el servidor del el CLIENTE. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad, directa o indirecta, sobre fallos, daños, problemas, pérdidas de datos, corrupción de información, inestabilidad, fallos de cualquier tipo, en a título enunciativo, pero no limitativo, los sistemas, servicios o servidores, páginas web, dominios, correos electrónicos de el CLIENTE, ni tampoco será responsable, directa o indirectamente, de los daños y/o perjuicios, de cualquier tipo, que puedan ser causados de forma directa o indirecta a terceros por cualquier actuación o intervención que SYSPROVIDER® efectúe en el servidor del CLIENTE.

SYSPROVIDER® puede en su propio criterio no instalar software o aplicaciones para el CLIENTE que pueda comprometer el sistema o que SYSPROVIDER® no haya verificado o certificado su óptimo funcionamiento en sistemas similares a los que entrega SYSPROVIDER® al CLIENTE.

SYSPROVIDER® podrá entregar acceso root o shell para el CLIENTE, permitiendo así que tenga acceso total sobre su servidor, y pueda el CLIENTE instalar en su propio servidor todas las aplicaciones que desee.

A partir del momento en que se le entrega a el CLIENTE los datos de acceso root o shell, SYSPROVIDER® dejará de ser responsable del funcionamiento del servidor y se limitará al mantenimiento de la red y del hardware del servidor. Esta acción, totalmente irreversible, dejará a el CLIENTE como único responsable de la administración, mantenimiento y monitorización de su servicio o servidor.

SYSPROVIDER® dejará de monitorizar su servidor y de acceder a el ante cualquier incidencia.

SYSPROVIDER® podrá efectuar dos reinstalaciones al mes de forma gratuita, en las cuales todos los datos se borrarán y no existirá forma de recuperarlos. El CLIENTE exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad, directa o indirecta, sobre la pérdida de datos asociada a la reinstalación de su servicio y de los daños o perjuicios que pueda causar ante terceros esta actuación.

#### 4.6 SERVICIO DE WEBMASTER A LA CARTA

SYSPROVIDER® dispone de un servicio de webmaster a la carta pensado para todos aquellos clientes que, en combinación con su programador, desean contar con un servicio que les garantice el mantenimiento de su página web, construida con WordPress o PrestaShop entendiéndose como tal a la actualización continua de sus aplicaciones web y la revisión de errores o fallos en las mismas o la implementación de nuevos cambios en ellas.

SYSPROVIDER® por tanto asume el compromiso de actualización de la aplicación web del cliente o la modificación o implementación de cambios en su página web acorde a y según las

siguientes condiciones:

1) La actualización, modificación o cambio de cualquier tipo que se efectúe en una aplicación web y/o en una página web y/o de alguno de sus añadidos como extensiones o plantillas puede traer como consecuencia la pérdida directa, total o parcial, indirecta, total o parcial, de los datos alojados en la aplicación web o provocar un mal funcionamiento o un funcionamiento anómalo o provocar cualesquiera sean los problemas en la aplicación web o página web del cliente, que puedan afectar directa o indirectamente al cliente, a terceros o usuarios o clientes o proveedores de la página web del cliente.

2) La gran variedad de extensiones o plantillas disponibles hace que sea imposible asegurar que una actualización puede ser llevada a cabo sin comprometer la estabilidad o funcionamiento de la aplicación web de el cliente por lo que puede darse el caso que SYSPROVIDER® decida no actualizar la aplicación web del cliente hasta que la estabilidad de la aplicación esté confirmada. En dichos casos especialmente pero también incluso en aquellos en los que SYSPROVIDER® ha procedido a la actualización de la aplicación web del cliente y/o de todas sus extensiones o plantillas, pueden existir fallos, problemas, incompatibilidades o funcionamiento anómalo de cualquier elemento de la aplicación web, extensión o plantilla.

3) SYSPROVIDER® no garantiza bajo ninguna circunstancia la correcta funcionalidad ni la absoluta falta de fallos, problemas o vulnerabilidades en y de todas aquellas aplicaciones web del cliente o extensiones o plantillas que estas aplicaciones tengan, ni de forma previa o posterior a una actualización, siendo tal que pueden existir en todas las aplicaciones web un gran cúmulo de problemas y existe una gran variedad de aplicaciones con sus diferentes versiones y extensiones y plantillas, tampoco puede asegurar su recuperación en caso de fallo en la actualización o instalación o mantenimiento de forma efectiva y completa, y su disponibilidad completa y absoluta y, por tanto, se excluye de cualquier responsabilidad derivada de pérdidas, corrupción, deterioro y alteración de los datos o del funcionamiento de la aplicación web, a partir de, previo a, o posterior a, la ejecución de una actualización, o ejecución de alguna tarea de mantenimiento o actuación del departamento técnico o a la sola instalación, o al solo mantenimiento o a la sola actualización, que pueda terminar afectar al cliente o a terceros de forma directa o indirecta.

4) SYSPROVIDER® no es responsable de forma indirecta o directa sobre el funcionamiento de la aplicación web o los fallos que la misma tenga de serie o incluya ya como defecto de fabricación o desarrollo, incluidos todos los fallos o problemas técnicos o de seguridad, inclusive todos aquellos problemas de cualquier índole que tengan sus extensiones o plantillas, en cuyo caso son los desarrolladores de las aplicaciones web o extensiones o plantillas los que tienen la responsabilidad de desarrollar mejoras o corregir fallos de serie de estas aplicaciones web o añadidos como extensiones o plantillas.

5) En cada actualización y principalmente como parte del servicio de webmaster a la carta SYSPROVIDER® intentará mantener lo más seguro posible la aplicación web de el cliente y protegerá la información que el cliente aloja en su aplicación web adoptando las medidas a su alcance siempre que sea posible, entendiendo el cliente que en cuyo caso donde no sea posible llevar a cabo la actualización de su aplicación web o de sus extensiones o plantillas, por alguna incompatibilidad o error o fallo, su sitio web estará más expuesto a las amenazas de Internet, presentes siempre por la propia naturaleza de Internet por tanto e incluso cuando la aplicación haya podido ser actualizada a la última versión en conjunto con sus extensiones y plantillas, SYSPROVIDER® no garantiza la seguridad y privacidad absoluta en el uso de los servicios y la aplicación web, sus extensiones o plantillas, por lo que no puede garantizar al CLIENTE que terceros no autorizados no puedan tener acceso a su información, clase, características técnicas, de su servicio y en su servicio para realizar con ella cualquier tipo de cambio, alteración, modificación, borrado, manipulación, publicación o difusión, o cualesquiera sea otra acción, ni tampoco puede asegurar la seguridad absoluta en la transmisión de los contenidos y el almacenamiento de las comunicaciones que el CLIENTE efectúe, transmite, envíe, reciba, difunda, aloje o ponga a disposición de otros, siempre y todo a través de los servicios, o aplicaciones web, extensiones o plantillas, o usando como puente nuestra red o nuestra infraestructura o servicios. SYSPROVIDER® no será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a las situaciones antes indicadas.

El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos o el funcionamiento anómalo y/o incorrecto que puede llegar a ocurrir durante, de forma previa a, o posterior a, la actualización de su aplicación web y/o todas sus extensiones y/o plantillas, o a la modificación o implementación de cambios en su página web, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, el funcionamiento anómalo y/o incorrecto, la falta de acceso, la pérdida de datos, información, clientes, recursos, elementos gráficos, fallos intermitentes o aleatorios, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de actualizar una página web y/o aplicación web y todo lo que ello comprende (sus extensiones, plantillas, entre otros), o de hacer modificaciones, sean cambios o nuevas implementaciones, dentro de y/o en una aplicación web, a partir de, de forma previa o de forma posterior, a la actualización de la aplicación web o a la modificación o implementación de nuevos cambios en la misma. SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la actualización, modificación o implementación de cambios de forma directa o indirecta, obligándose el CLIENTE a exonerar de toda responsabilidad a SYSPROVIDER® por cualesquiera sean las reclamaciones derivadas, de forma directa o indirecta, de tales hechos o sucesos. SYSPROVIDER® no se hace responsable ni directamente ni subsidiariamente ni en ninguna forma, de ningún daño o perjuicio, directo o indirecto que el CLIENTE pueda o haya podido causar a terceras partes o personas o entidades en razón de estos hechos.

6) La implementación de cambios en una página web de un cliente o en una aplicación web estará limitada a cambios que puedan efectuarse únicamente con código HTML, CSS, o JavaScript siendo que su dificultad de implementación no supere según los criterios técnicos de SYSPROVIDER® un proceso de más de 2 horas o cuyo nivel de dificultad según los criterios de SYSPROVIDER® pueda ser llevado a cabo por el personal técnico a su alcance, bajo su propio criterio.

7) En caso de que el cliente precise de un cambio o implementación de una funcionalidad para la cual sea necesario utilizar otro lenguaje de programación como PHP o hacer uso de base de datos MySQL o de otro tipo para la construcción o modificación de esta funcionalidad o cuando dicho cambio sea considerado por SYSPROVIDER® como un cambio de suficiente relevancia tal que pueda contener en dicho cambio un riesgo aunque sea leve bajo su criterio y con ello terminar afectando negativamente al funcionamiento o alteración de la estabilidad de la aplicación web SYSPROVIDER® pasará al cliente presupuesto de la intervención para que sea el departamento de desarrollo el encargado de proceder a llevar a cabo dicha tarea bajo tarifa por hora o bien indicará al cliente contactos de desarrolladores externos que puedan colaborar con el para la realización de este o más cambios.

En general, SYSPROVIDER® no recomienda o avala el uso de los servicios y productos ofertados para ningún fin en particular ni garantiza su disponibilidad al 100%, por los factores comentados antes en párrafos anteriores, por lo que el CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a SYSPROVIDER® por cualquier daño y perjuicio que pueda deberse a la defraudación de la utilidad que el CLIENTE hubiera podido atribuir a los servicios y productos de SYSPROVIDER® o a la imposibilidad de ofrecer una disponibilidad del 100%, lo más ininterrumpida posible y continua

### **Protección de datos personales**

SYSPROVIDER, S.L. trata los datos personales del CLIENTE conforme al **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)** y la **Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD)**. La información detallada figura en la [Declaración de privacidad \(UE\)](#).

### **Derecho de desistimiento (clientes consumidores)**

Cuando el CLIENTE actúe como **consumidor o usuario**, podrá desistir del contrato en un plazo de **14 días naturales** desde su celebración, salvo excepciones legales aplicables a servicios digitales ya ejecutados con su consentimiento expreso.

Para ejercer el desistimiento, notifíquelo a [comercial@sysprovider.es](mailto:comercial@sysprovider.es) identificando el servicio contratado.

**Aplicación a CLIENTES CONSUMIDORES:** las limitaciones y exclusiones de responsabilidad de esta sección solo serán aplicables en la medida permitida por la normativa imperativa de

consumo. En ningún caso podrán excluir la responsabilidad por dolo, por muerte o lesiones personales causadas por negligencia, ni por incumplimientos esenciales del contrato cuando ello perjudique de forma desproporcionada al consumidor.

## **5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El CLIENTE tiene la obligación de cumplir todas las obligaciones del presente contrato, en especial aquellas que tienen relación con el pago, sus condiciones, el precio de los productos y/o servicios que ha contratado, además de utilizar todo los productos o servicios que SYSPROVIDER® le provea, de buena fe y sin vulnerar las leyes vigentes o derechos de terceras partes.

El CLIENTE es el único responsable y tiene la obligación de mantener copias de seguridad de los datos que aloja en los servicios y/o productos de SYSPROVIDER®. Independientemente de que SYSPROVIDER® realiza copias de seguridad periódicas, SYSPROVIDER® no garantiza bajo ninguna circunstancia la correcta generación de estas copias de seguridad, su restauración de forma efectiva y completa, y se excluye de cualquier responsabilidad derivada de pérdidas, corrupción, deterioro y alteración de los datos, a partir, antes de o posterior a la restauración de una copia de seguridad.

SYSPROVIDER® ofrece un sistema de antispam de software para sus clientes, sin coste alguno. El filtro actúa como una barrera previniendo que mensajes no solicitados (SPAM) puedan llegar a la bandeja de entrada de los buzones de correo electrónico de el CLIENTE. El CLIENTE puede configurar este antispam en todo momento y establecer distintas acciones:

1. Marcar el mensaje como SPAM, sin eliminarlo
2. Mover el mensaje a una carpeta de SPAM
3. Eliminar el mensaje de forma directamente

La gestión de este sistema antispam, desactivado por defecto, es responsabilidad de el CLIENTE. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad por los mensajes legítimos no entregados a sus destinatarios por la mala gestión o la incorrecta gestión del sistema antispam. De la misma forma, SYSPROVIDER® 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 CLIENTE asume que la única y exclusiva responsabilidad de mantener copias de seguridad de su información es suya propia. La responsabilidad de SYSPROVIDER® en caso de no contar con una copia de seguridad de respaldo disponible al momento de ser solicitada, se limitará a la devolución de dinero proporcional en todo caso a y no podrá exceder del periodo de mal funcionamiento del sistema de copias de seguridad.

### **5.1 RESTRICCIONES DE USO EN SISTEMAS DE ALOJAMIENTO COMPARTIDO**

Los servicios de hosting compartido tradicionales, con carácter enunciativo, pero no limitativo, Hosting SSD WordPress, Hosting Reseller, servidores VPS y cualquier otro tipo de hosting que ofrece SYSPROVIDER® en su página web, están alojados en una plataforma de alojamiento compartido donde muchos dominios son alojados en el servidor físico. De la misma manera, un servidor VPS forma parte de un servicio de alojamiento compartido, puesto que está alojado en un nodo físico (plataforma compartida) en la que se encuentran alojados más servidores.

En los casos donde el producto o servicio contratado se refiera a un sistema de alojamiento compartido (entiéndase con carácter enunciativo pero no limitativo, Hosting SSD WordPress, Hosting Reseller, servidores VPS y cualquier otro tipo de hosting que ofrece SYSPROVIDER® en su página web), el CLIENTE no podrá consumir una parte de los recursos del sistema de modo tal que el rendimiento del resto de clientes o alojamientos web o dominios alojados en la misma plataforma se vean afectados y la calidad del servicio y el rendimiento se vea mermado como consecuencia. Cuales quiera sea la acción o problema que esté provocando la inestabilidad del sistema de alojamiento compartido, tendrá como consecuencia la inmediata suspensión del alojamiento web o dominio o servidor que lo esté causando, sin previo aviso y sin la obligación por parte de SYSPROVIDER® de su notificación al respecto al CLIENTE. En caso de que el cliente se ponga en contacto con SYSPROVIDER® SYSPROVIDER® trabajará con el CLIENTE para ofrecer una solución al respecto.

En estos casos se abren sólo dos vías de posibilidades si el CLIENTE desea continuar estando alojado en un sistema de alojamiento compartido, a la que el CLIENTE podrá optar:

Eliminar o corregir todo aquello que ha provocado la inestabilidad

En caso de que no sea posible, la solución será transferir el alojamiento web o dominio que esté provocando el problema a un servicio superior que pueda soportar el consumo de recursos

Los siguientes servicios, que son parte de sistemas de alojamiento compartido tienen un límite de 300 correos diarios:

Hosting compartido (Hosting para WordPress, Hosting PrestaShop...)

Reseller hosting

Los servidores VPS también forman parte de un sistema de alojamiento compartido pero tienen un límite mayor de 500 correos diarios ampliables hasta 1.000 correos diarios.

## 5.2 RESTRICCIONES DE USO DE TRÁFICO, TRANSFERENCIA DE DATOS Y ESPACIO EN DISCO

La transferencia de datos, también conocida como tráfico mensual, se mide desde el primer día del mes hasta el último. Este métrica consiste en la medición de todos los datos enviados y recibidos procesados por el servicio o producto contratado por el CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE supere el tráfico máximo en función del producto o servicio contratado, SYSPROVIDER® procederá a la suspensión inmediata y sin previo aviso de toda

aquella cuenta, alojamiento web, dominio o servidor.

El CLIENTE podrá entonces optar por dos opciones:

- 1) Contratar un plan con más tráfico máximo que le permita cubrir el pico de tráfico hasta final de mes.
- 2) Esperar hasta el día 1 del mes siguiente, donde la métrica de transferencia de datos se reestablecerá y el contador volverá a cero (0).

SYSPROVIDER® también asigna un espacio en disco en GB o MB en función del producto o servicio contratado. Este límite no depende de los datos enviados o recibidos sino simplemente de los datos alojados en el servicio o producto contratado. SYSPROVIDER® procederá a la suspensión de forma inmediata y sin previo aviso de toda aquella cuenta, alojamiento web, dominio o servidor que haya consumido el 100% de su espacio asignado o lo supere.

En estos casos el CLIENTE podrá optar por dos opciones:

- 1) Contratar un plan con más espacio que le permita alojar todos los datos que está almacenando
- 2) Borrar archivos, correo y cualquier otra información que el cliente no considere útil

Las tareas de limpieza, mantenimiento, borrado o modificación de datos para ahorrar espacio deberán siempre ser llevadas a cabo por el CLIENTE.

La reactivación de los servicios tras una suspensión por el consumo total del tráfico permitido o por espacio en disco en función del producto o servicio contratado, se produce de manera automática el primer día de cada mes en el caso de que la suspensión se haya tratado de un exceso de tráfico total permitido o de que el CLIENTE elimine archivos, correos o cualquier información alojada en su producto o servicio que le permita ocupar un porcentaje inferior al del 100% de su capacidad en virtud del producto o servicio contratado.

Durante el tiempo que el dominio o alojamiento web que ha superado el tráfico consumido o el espacio en disco el correo, la web y los DNS que dependan de dicho alojamiento web, dominio o servidor, estarán inaccesibles. El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos que existirá durante la suspensión del servicio o alojamiento web o dominio o servidor, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, la no recepción por parte del CLIENTE de correos, la falta de acceso a los servicios suspendidos, la no actividad de los servicios o recursos del dominio o servidor o alojamiento web suspendido, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de suspender el acceso a un servicio y todo lo que ello comprende (el correo asociado a los dominios asociados al servicio, el acceso web asociado a los dominios asociados al servicio, entre otros) durante el tiempo que dure la suspensión del dominio o alojamiento web o servidor. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la suspensión.

En el caso de servidores VPS, la transferencia de datos está limitada por el servicio o producto contratado, pero, en carácter general y aplicable a todos los planes de servidores VPS, el ancho de banda asignado es de 50Mbit, que es posible ser subido a 100Mbit siempre que el CLIENTE contacte a través de los medios habilitados al departamento técnico y lo solicite, especificando las razones por las cuales desea ampliar su ancho de banda. La ampliación de ancho de banda puede estar sujeta a coste que valorará SYSPROVIDER® y la solicitud puede ser denegada en caso de que SYSPROVIDER® considere que se trata de consumos desproporcionados de transferencia de datos o tráfico o ancho de banda.

### 5.3 ACTIVIDADES NO PERMITIDAS

SYSPROVIDER® no permite bajo ninguna circunstancia la realización de los siguientes tipos de actividad, en cualesquiera sean los servicios ofrecidos por SYSPROVIDER® haciendo uso de ellos, como punto de partida, intermediario o proveedor final para la ejecución de estas actividades. El incumplimiento de esta cláusula implicará la terminación del presente contrato sin que el CLIENTE tenga derecho a reclamar ninguna indemnización ni la recuperación de sus datos alojados.

Según el tipo de actividad que se haya realizado, si SYSPROVIDER® observara acciones ilícitas o que vulneren derechos de terceras partes, actuará de acuerdo a la Ley, suspenderá el servicio y/o producto de el CLIENTE y pondrá en conocimiento de las autoridades competentes todos aquellos aspectos relativos a un delito o acto en contra de la Ley vigente.

Con carácter enunciativo, pero no limitativo están prohibidas las siguientes actividades:

El uso de herramientas de compartición de archivos, como puede ser eDonkey.

El escaneo de puertos, direcciones IP, u otras redes.

El cambio manual de dirección MAC.

El cambio manual de dirección IP del servidor sin tener previa autorización de SYSPROVIDER® para hacerlo.

El uso de direcciones IP falsa o los intentos de ocultar información con el objetivo malicioso de no ser reconocido a la hora de efectuar ataques informáticos.

Utilizar el servicio para atacar a terceras partes o impedir o restringir el uso de servicios de terceras partes.

Envío de comunicaciones electrónicas con publicidad sin consentimiento de las partes a las que se le envía la comunicación de forma previa o envío de publicidad sin previa relación comercial o suscripción de usuarios sin previo aviso a listas de correo donde se produzcan envíos masivos o envíos de publicidad.

La distribución, promoción o difusión, de programas de envío masivo de correo electrónico.

Falsificación de cabeceras o remitente o destinatario, con el objeto de no identificar realmente el remitente real o destinatario real del correo electrónico o con la intención de falsificar el origen del mensaje o suplantar la identidad de otra persona, entidad o tercera parte.

Promoción deliberada y masiva de un sitio web o dominio alojado en SYSPROVIDER® de cualquier forma o característica

Envíos de mensajes publicitarios a listas de correo, grupos de noticias o comunidad de usuarios de cualquier tipo sin contar con la autorización del administrador de la lista de correo, grupo de noticias o comunidades de usuarios al respecto o sin contar con la autorización del destinatario del mensaje para recibir cualquier comunicación de este tipo.

Envío de mensajes masivos o no, controvertidos y con el único ánimo de generar polémica. Por ejemplo, trolling, en redes sociales, comunidades de tu sitio webs o chats o cualquier comunidad de usuarios.

Envío masivo de mensajes a un buzón de correo o varios buzones de correo, sin intención de responder esta propia actividad a una comunicación legítima y con la intención de establecer una comunicación remitente y destinatario con algún objetivo legítimo.

Falsificación de identidad de una tercera parte, entidad, persona física o jurídica, marca o recurso gráfico o de texto, sin importar el objetivo que se tenga por perseguir y, especialmente en los casos de la falsificación de marca, página web o recursos gráficos o de texto para obtención de contraseñas o tarjetas de crédito, generalmente en el marco de los delitos cibernéticos, phishing es la palabra que se suele utilizar para describir estos delitos donde se falsifica la marca o página web de un banco o emisor de tarjeta de crédito con el fin de hacer creer a los usuarios que visitan esta página que se trata de una página legítima donde introducir sus datos personales o financieros. Estos datos posteriormente son enviados a la persona o tercera parte que ha programado la página, quien se hace con todos estos datos y los utiliza para fines ilegítimos y contrarios a la Ley vigente.

Divulgar, transmitir, promocionar, transferir, copiar, almacenar, promover, difundir, cualquier información contraria a la Ley vigente, que tenga como objeto infringir los derechos de propiedad intelectual de terceras partes, difamar a una persona, entidad, empresa, marca y/o terceras partes, o promover ayudar, apoyar, transmitir, defender, copiar, modificar, compartir, o publicar de cualquier modo o forma contenido, texto, datos, programas, información, recursos gráficos, enlaces, banners publicitarios, fotografías, de tipo racista, obsceno, pornográfico, abusivo, ilegal, ofensivo, o peligroso para la integridad de un sistema informático como virus, malware, troyanos, además de software o componentes informáticos pirateados o software con licencia distribuido sin autorización del propietario de la licencia, entre otros.

Envío de información privada sobre una persona física o jurídica sin el conocimiento de ella misma y su autorización.

Divulgar, transmitir, promocionar, transferir, copiar, almacenar, promover, difundir, cualquier información relacionada al acceso de forma no autorizada a sistemas externos o formación sobre dicho aspecto o información o guías o instructivos o cualesquiera la forma de distribución o promoción o información de material que pueda llegar a ser utilizado para comprometer sistemas externos o acceder a ellos sin la debida autorización por parte de su administrador.

El alojamiento de sitios web con la finalidad de revenue sharing o el uso de aplicaciones para falsificar clics o impresiones de anunciantes en Internet.

Violación de leyes locales, autonómicas, nacionales o internacionales, de cualquier tipo y gravedad.

Utilizar los servicios o productos de SYSPROVIDER® o la red de SYSPROVIDER® para transmitir, alojar, compartir, difundir, promocionar, almacenar, servir o cualesquiera sea la actividad sobre la cual se haga uso de los servicios o productos de SYSPROVIDER® en relación a el tráfico de estupefacientes, material protegido por derecho de autor sea cuales fueren, fraudes, apuestas ilegales, amenazas, o cualesquiera sea otra actividad penada por Ley y contraria a la Ley vigente.

Para recibir información sobre la política de abuse y gestión de abuse (abuse handle), por favor, póngase en contacto directo con el departamento asignado: soporte@sysprovider.es.

Si Ud. es un particular y/o una empresa y desea iniciar una incidencia en relación a una violación de sus derechos por parte de un cliente nuestro, por favor, envíe un correo electrónico a soporte@sysprovider.es. Es probable que no reciba respuesta de nuestra parte salvo que necesitemos más información de Ud. Muchas gracias.

Si Ud. forma parte de un cuerpo de seguridad o una autoridad local, autonómica, nacional o internacional y desea realizar una notificación sobre contenido alojado en nuestra red o en nuestros servidores, que puede estar infringiendo la ley vigente, por favor, contacte al correo: soporte@sysprovider.es

Puede llamarnos si lo desea también, al número local de SYSPROVIDER®:

(+34) 901 84 80 30

De lunes a viernes de 9 a 23 horas.

En caso de si su actividad puede infringir alguna política de SYSPROVIDER® por favor, consulte con el departamento de soporte técnico al respecto: soporte@sysprovider.es.

#### 5.4 PAGOS

El CLIENTE se compromete a efectuar los pagos de los servicios y/o productos contratados según la periodicidad escogida bien al momento de la contratación o bien posteriormente, si hubiera modificado sus productos y/o servicios a una periodicidad distinta a la inicial.

El CLIENTE debe abonar por adelantado el importe total de los productos y/o servicios que haya contratado en SYSPROVIDER®.

Cuando se produce la contratación inicial de un servicio o producto, si se efectúa ANTES del día 25, el CLIENTE no paga el importe total de la periodicidad escogida (mensual, trimestral, semestral o anual), sino que el importe inicial se prorratea desde la fecha de contratación hasta el último día del mes en curso (en caso de pago mensual), hasta el último día de los siguientes dos (2) meses (en caso de pago trimestral), y hasta el último día de los siguientes cinco (5) meses (en caso de pago semestral).

Si la contratación inicial se produce después del día 25 del mes en curso, y la periodicidad escogida es mensual, no sólo se prorrateará el importe desde el día de la contratación hasta el último día del mes en curso sino que también se cobrará un mes completo del servicio y la fecha de vencimiento se pasará al día uno del mes siguiente.

Las facturas se crean 3 días antes de la fecha de vencimiento del servicio. Las facturas son emitidas con fecha de vencimiento del primer día del mes, según la periodicidad elegida. El CLIENTE recibe notificación de la fecha de vencimiento de la factura dos (2) y un (1) día antes, concretamente.

El cliente tiene plazo para pagar entre el día uno (1) y día cuatro (4) de cada mes. A partir del día cinco (5) de cada mes si el CLIENTE no ha efectuado pago alguno sobre los servicios para cuales quede pendiente de pago una factura, se procederá de forma automática a suspender dichos servicios.

Nuestro sistema automático suspenderá automáticamente el servicio de el CLIENTE ante un caso de impago vigente a más de 4 días laborales posteriores a la emisión de la factura, con o sin previo aviso, o de manera inmediata, con o sin previo aviso, tras la devolución de recibos o solicitud de chargeback en el caso de pagos automáticos como PayPal o tarjeta de crédito u otra forma de pago. Durante el tiempo que el dominio o alojamiento web o servidor que ha sido suspendido por un problema con su pago, el correo, la web y los DNS que dependan de dicho alojamiento web, dominio o servidor, estarán inaccesibles. El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos que existirá durante la suspensión del servicio o alojamiento web o dominio o servidor, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, la no recepción por parte del CLIENTE de correos, la falta de acceso a los servicios suspendidos, la no actividad de los servicios o recursos del dominio o servidor o alojamiento web suspendido, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de suspender el acceso a un servicio y todo lo que ello comprende (el correo asociado a los dominios asociados al servicio, el acceso web asociado a los dominios asociados al servicio, entre otros) durante el tiempo que dure la suspensión del dominio o alojamiento web o servidor. SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar

la suspensión de forma directa o indirecta, obligándose el CLIENTE a exonerar de toda responsabilidad a SYSPROVIDER® por cualesquiera sean las reclamaciones derivadas, de forma directa o indirecta, de tales hechos o sucesos. SYSPROVIDER® no se hace responsable ni directamente ni subsidiariamente ni en ninguna forma, de ningún daño o perjuicio, directo o indirecto que el CLIENTE pueda o haya podido causar a terceras partes o personas o entidades en razón de estos hechos.

Transcurridos unos 7 días desde la suspensión automática por impago (esto es, unos 11 días posteriores a la fecha de emisión de la factura), SYSPROVIDER® procederá a borrar de forma definitiva y sin opción a recuperar de ninguna forma, los datos que el CLIENTE alojaba en los productos o servicios de SYSPROVIDER®.

En el caso específico de dominios, estos deben pagarse al menos 1 día antes de la fecha de la renovación del propio dominio (que puede ser indistintamente cualquier día del mes) de lo contrario el dominio no será renovado y podrá dejar de funcionar. Además, en dicho caso el dominio dejará de ser propiedad del CLIENTE y será libre nuevamente, con lo que podrá ser registrado por cualquier otra persona o entidad o marca, en su pleno derecho. Para más información lea la cláusula 5 Dominios.

En caso de devolución de recibo (devolución de cargo bancario), SYSPROVIDER® cargará 7 € + IVA (o equivalente en dólares) en concepto de gastos administrativos y volverá a enviar el recibo.

Si se produce una nueva devolución, SYSPROVIDER® proporcionará al cliente 2 días de plazo adicional para efectuar el pago y regularizar su situación. Durante estos dos días -o durante el tiempo que el impago siga vigente- el sitio web, dominio o alojamiento web o servidor quedará suspendido. Durante el tiempo que el dominio o alojamiento web o servidor que ha sido suspendido por un problema con su pago, el correo, la web y los DNS que dependan de dicho alojamiento web, dominio o servidor, estarán inaccesibles. El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos que existirá durante la suspensión del servicio o alojamiento web o dominio o servidor, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, la no recepción por parte del CLIENTE de correos, la falta de acceso a los servicios suspendidos, la no actividad de los servicios o recursos del dominio o servidor o alojamiento web suspendido, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de suspender el acceso a un servicio y todo lo que ello comprende (el correo asociado a los dominios asociados al servicio, el acceso web asociado a los dominios asociados al servicio, entre otros) durante el tiempo que dure la suspensión del dominio o alojamiento web o servidor. SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la suspensión de forma directa o indirecta, obligándose el CLIENTE a exonerar de toda responsabilidad a SYSPROVIDER® por cualesquiera sean las reclamaciones derivadas, de forma

directa o indirecta, de tales hechos o sucesos. SYSPROVIDER® no se hace responsable ni directamente ni subsidiariamente ni en ninguna forma, de ningún daño o perjuicio, directo o indirecto que el CLIENTE pueda o haya podido causar a terceras partes o personas o entidades en razón de estos hechos. Si tras este plazo el CLIENTE sigue sin regularizar su situación y su situación de impago continúa igual, SYSPROVIDER® dará por extinguido el presente contrato y borrará todo el contenido de los alojamientos web, dominios o servidores, de el CLIENTE en un plazo máximo de 24 horas tras la recepción de la notificación de la devolución del recibo por parte de la entidad bancaria.

Los clientes en cuya forma y modo de pago sea normal o habitual retrasarse unos días, tendrán una limitación en cuanto a la forma de pago que sea posible optar. Por ejemplo, es posible que a determinados clientes en cuyo historial constase una media de retrasos en los pagos, es posible que no se le permita efectuar pagos con domiciliación o transferencia bancaria y sólo se le permita hacerlo a través de pagos inmediatos como tarjeta de crédito o PayPal.

Si el CLIENTE utiliza formas de pago automáticas, como PayPal, que crean suscripciones o programas de pago automático, y desea cancelar el servicio o producto que tenga con SYSPROVIDER® es su única y exclusiva responsabilidad notificar su baja o deseo de no continuar renovando el servicio o producto contratado al departamento de contabilidad al correo soporte@sysprovider.es con un plazo de 15 días mínimo de antelación.

Si el CLIENTE desea cancelar el servicio o producto que tenga contratado pero no ha pedido o solicitado la baja del servicio que tiene asociado a una suscripción de pagos, de la forma indicada en el párrafo anterior, SYSPROVIDER® no procederá a la devolución de dichos importes.

El CLIENTE podrá hacer uso de las siguientes formas de pago:

Tarjeta de crédito VISA/MasterCard

PayPal

PaySafeCard

SYSPROVIDER® puede ampliar, reducir o modificar el número de las formas de pago en todo momento.

**PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO**

**PAGO CON PAYPAL:**

Para más información sobre las condiciones de uso de PayPal acceda a [www.paypal.es](http://www.paypal.es)

**PAGO CON PAYSAFECARD:**

Para más información sobre las condiciones de uso del sistema Paysafecard acceda a [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)

#### PAGO CON TRANSFERENCIA BANCARIA:

Nombre del banco: CAJA RURAL DE NAVARRA

Nombre: LEYRE RIVERA MARTIN

Número de cuenta: (IBAN)

ES43 3008 0215 4939 2948 5328

#### 5.5 MODIFICACIONES EN PRECIOS

Los precios de SYSPROVIDER® no incluyen el 21%, que se aplicará sólo cuando sea aplicable. Por ejemplo, es posible que si contrata servicios desde Latinoamérica no tengamos que aplicarle IVA, por el contrario, tendrá un tratamiento diferente si opera desde España.

Si bien nuestros sistemas aplican reglas fiscales en relación al IVA de forma automática según los datos que complete en el formulario de contratación, esto no garantiza al 100% que el sistema funcione de forma correcta o que contemple todas las posibilidades fiscales, que pueden ser muchas y muy diversas. Si bien realizamos esfuerzos por hacer que así sea, le sugerimos que, si reside fuera de España, o tiene un tratamiento fiscal específico, por favor, contacte previamente a contratar nuestros productos a soporte@sysprovider.es para que se le aplique el tratamiento correcto.

SYSPROVIDER® está domiciliado y por lo tanto tributa los servicios prestados de acuerdo Régimen general de tributación del IVA vigentes en el estado español.

SYSPROVIDER® podrá modificar de forma unilateral el precio de sus productos y/o servicios, notificando previamente a el CLIENTE con un periodo de 30 días de antelación, pudiendo a partir de dicho momento el CLIENTE resolver este contrato de forma unilateral con 30 días de antelación a la fecha de caducidad de su producto sin que las nuevas facturas de renovación se emitan con los nuevos precios.

#### 5.6 CONTENIDO ALOJADO, TRANSMITIDO, PROMOVIDO, ENLAZADO, DIFUNDIDO

El CLIENTE es el único responsable del contenido que aloja, almacena, difunde, promueve, transmite, enlaza, copia, comparte, o hace uso, en los servidores de SYSPROVIDER® o en la red de SYSPROVIDER® o haciendo uso de los servicios y/o productos contratados con SYSPROVIDER® sea cuales fueren.

El CLIENTE se compromete a utilizar los productos y/o servicios que contrata, de buena fe y sin vulnerar las leyes vigentes.

El CLIENTE asume la responsabilidad de mantener y administrar un sistema de copias de seguridad propio, para todo lo relativo a los datos que almacena y aloja en los servidores de SYSPROVIDER® en la red de SYSPROVIDER® y/o haciendo uso de los servicios y/o productos de SYSPROVIDER®. El CLIENTE asume que la responsabilidad de mantener copias de seguridad del periodo que lo desee, es única y exclusiva.

El CLIENTE asume la responsabilidad de hacer un uso equitativo del servicio, en especial en aquellos sistemas de alojamiento compartido, donde sus acciones pueden perjudicar negativamente al resto de clientes o dominios o alojamiento webs alojados en dicho sistema. En caso de detectar un uso abusivo del servicio, SYSPROVIDER® tendrá potestad para suspender su servicio o producto, sin previo aviso.

Para todo lo del párrafo anterior le será de aplicación la cláusula 4.1

El CLIENTE es el único responsable de las reclamaciones de terceros sobre el contenido que almacena en su servidor, página web, dominio o alojamiento web, o del contenido que transmite, envía y recibe por correo electrónico, así también como del contenido que enlaza, promueve, difunde o apoya, y de todas las responsabilidades legales derivadas, quedando SYSPROVIDER® exonerada de cualquier tipo de responsabilidad al respecto.

El CLIENTE es el único responsable del cumplimiento de todas las leyes que le sean de aplicación en la utilización de una página web, servidor, dominio o plataforma de correo electrónico, tales como leyes de protección de datos, de propiedad intelectual e industrial, servicios de la información y de comercio electrónico, entre otros y sin limitación a todas las que deba cumplir, sea cuales fueren.

#### 5.7 INFORMACIÓN DEL CLIENTE

El CLIENTE es el único responsable de mantener actualizado toda su información de contacto. La información introducida en el momento de la contratación debe ser verdadera, no tener errores y ser actualizada en todo momento en el que se produzcan alteraciones en la información original.

El CLIENTE sólo podrá efectuar cambios en sus perfil de cliente relacionados con el domicilio, número de código postal, lugar de residencia y país. En ningún caso el CLIENTE podrá modificar su nombre, sus apellidos, ni tampoco su DNI ni su teléfono. Para cambiar cualesquiera sean estos datos, el CLIENTE debe solicitar por escrito estos cambios a soporte@sysprovider.es.

SYSPROVIDER® tampoco será responsable de las anomalías o problemas que puedan existir como consecuencia de o a partir de, fallas en la comunicación y/o contacto con el CLIENTE, cuando estas anomalías o problemas sean imputables a problemas ajenos a SYSPROVIDER® o por información incorrecta o falsa provista por el CLIENTE, por ejemplo, teléfono incorrecto, dirección de e-mail llena sin poder recibir correos, teléfono inexistente, entre otros.

Con la aceptación de este contrato, el CLIENTE acepta recibir de forma periódica el envío de las facturas relacionadas con la prestación de los servicios de forma telemática.

#### 5.8 DEVOLUCIONES, BAJAS Y GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN

SYSPROVIDER® mantiene una garantía de devolución de 30 días a partir del momento de la activación del servicio en relación a los siguientes servicios:

- Hosting para WordPress

- Hosting Reseller
- Servidores VPS
- Plan crea tu web

No obstante, hay productos sobre los cuales SYSPROVIDER® no podrá y no efectuará ningún tipo de devolución:

- Registro, renovación o transferencia de dominios
- Certificados SSL
- Licencias de software (WHMCS, cPanel, entre otros)

En el caso de los dominios, debido al propio proceso de registro, transferencia o renovación, los dominios no pueden ser des-registrados por lo que el dominio continuará siendo propiedad de el CLIENTE, salvo que conste una orden de devolución de recibo, en cuyo caso el dominio será propiedad única y exclusiva de SYSPROVIDER®.

Por lo anteriormente comentado en relación a los dominios, en todos los productos y/o servicios donde se incluya un dominio gratuito (registro/transferencia/renovación), de proceder la orden de devolución, sólo se devolverá el importe proporcional al servicio descontando los gastos de registro/transferencia/renovación del dominio, importe fijo de 14.95€ al año.

Si contrata licencias de software específicas (WHMCS, cPanel, Plesk, u otro panel de control), SYSPROVIDER® no procederá a la devolución de dinero de estas licencias, porque SYSPROVIDER® sólo actúa de intermediario entre el CLIENTE y el desarrollador y/o distribuidor de estas licencias y estas licencias no incluyen por parte de los desarrolladores ningún tipo de garantía de devolución del dinero.

El proceso para solicitar la devolución del dinero, durante el plazo de 30 días a contar a partir de la fecha de activación del servicio, será el que se indica a continuación:

- 1) El CLIENTE deberá enviar su petición de cancelación al departamento de soporte@sysprovider.es, el departamento de contabilidad recibirá su mensaje y le responderá en un plazo de 24 a 48 horas laborales.
- 2) Si los requisitos para la devolución del dinero se cumplen, SYSPROVIDER® procederá a devolver los importes correspondientes al CLIENTE utilizando la misma forma de pago que se utilizó en el momento de la contratación.

En el caso concreto de las bajas, el CLIENTE puede solicitar en cualquier momento la cancelación de sus productos y/o servicios activos.

Para ello el CLIENTE deberá enviar su petición de cancelación al departamento de soporte@sysprovider.es, el departamento de contabilidad recibirá su mensaje y le responderá en un plazo de 24 a 48 horas laborales.

El CLIENTE asume en ambos casos, devolución por garantía de 30 días o cancelación y baja definitiva del servicio, la pérdida irremediable e irrecuperable de toda la información alojada en los servicios y/o productos que son cancelados.

La solicitud de baja puede tardar en procesarse entre 24 y 48 horas o bien el propio día solicitado por el cliente. Para poder cumplir con sus exigencias en cuanto a la cancelación de su servicio y/o producto, las bajas sólo serán aceptadas si se solicitan a soporte@sysprovider.es en un plazo de 15 días mínimo de antelación a la fecha de vencimiento del producto o servicio que se desee cancelar.

## **6. INFORMACIÓN SOBRE DOMINIOS**

### **6.1 REGISTRO DE DOMINIO POR PRIMERA VEZ**

En caso de registrar un dominio por primera vez, el CLIENTE se asegura su propiedad por el plazo de la cantidad de años que el CLIENTE haya decidido registrarlo. El periodo mínimo de registro es de un (1) año y el periodo máximo es de diez (10) años.

El registro del dominio se producirá sólo después de la recepción del pago por parte de el CLIENTE. SYSPROVIDER® se exonera de cualquier responsabilidad por el retraso o falta de pago por parte del CLIENTE a la hora del registro del dominio, y no se hará responsable bajo ninguna circunstancia de que el dominio continúe libre y pueda ser registrado por hora parte mientras el CLIENTE no efectúe el pago a SYSPROVIDER®. El sólo inicio o finalización del propio formulario de contratación no implica el registro del dominio ni su derecho sobre el mismo por parte del el CLIENTE. Sólo el pago del dominio con la confirmación de dicho proceso que llegará vía correo electrónico confirma que el dominio está bajo el poder de el CLIENTE y que ostenta su propiedad y control.

### **6.2 RENOVACIÓN DEL DOMINIO O TRANSFERENCIA**

La renovación de un dominio consiste en extender por un año más (o por la cantidad de años que el CLIENTE decida) el derecho sobre la utilización y propiedad de un nombre de dominio.

La transferencia consiste en cambiar el agente registrador asociado al dominio, quien puede gestionar aspectos tales como cambios de servidores DNS o nuevas transferencias o renovaciones.

En caso de renovar, el CLIENTE se asegura su propiedad por el plazo de la cantidad de años que el CLIENTE haya decidido renovarlo. El periodo mínimo de registro es de un (1) año y el periodo máximo es de diez (10) años.

La renovación o la transferencia del dominio se producirá sólo después de la recepción del pago por parte de el CLIENTE. SYSPROVIDER® se exonera de cualquier responsabilidad por el retraso o falta de pago por parte del CLIENTE a la hora de la renovación del dominio o la transferencia del mismo, y no se hará responsable bajo ninguna circunstancia de que el dominio pueda quedar libre en caso de que el dominio expire y no sea renovado y pueda de este modo ser

registrado por otra parte mientras el CLIENTE no efectúe el pago a SYSPROVIDER®. El sólo inicio o finalización del propio formulario de contratación no implica la renovación del dominio ni su derecho sobre el mismo por parte del CLIENTE. Sólo el pago del dominio con la confirmación de dicho proceso que llegará vía correo electrónico confirma que el dominio ha sido renovado y/o transferido.

La renovación del dominio debe ejecutarse al menos 1 día antes de la fecha de caducidad. Si la renovación no se ejecuta para el día de la fecha de caducidad el dominio dejará de funcionar y todos los servicios asociados lo harán también.

SYSPROVIDER® envía varios avisos antes de la fecha de caducidad de su dominio para evitar este tipo de situaciones:

a los 30 días de la fecha de caducidad recibirá el primer aviso

a los 7 días de la fecha de caducidad recibirá el segundo aviso

a los 3 días de la fecha de caducidad recibirá el tercer y último aviso sobre la renovación de sus dominios

SYSPROVIDER® se exonera de cualquier responsabilidad por el retraso o falta de pago por parte del CLIENTE a la hora de la renovación del dominio o la transferencia del mismo, y no se hará responsable bajo ninguna circunstancia de que el dominio pueda quedar libre en caso de que el dominio expire y no sea renovado y pueda de este modo ser registrado por otra parte mientras el CLIENTE no efectúe el pago a SYSPROVIDER®. El sólo inicio o finalización del propio formulario de contratación no implica la renovación del dominio ni su derecho sobre el mismo por parte del CLIENTE. Sólo el pago del dominio con la confirmación de dicho proceso que llegará vía correo electrónico confirma que el dominio ha sido renovado y/o transferido.

En caso de que el dominio haya caducado, todos los servicios asociados al dominio dejarán de funcionar.

El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos que existirá durante el tiempo que el dominio se encuentre suspendido o caducado, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, la no recepción por parte del CLIENTE de correos, la falta de acceso a los servicios suspendidos, la no actividad de los servicios o recursos del dominio o servidor o alojamiento web suspendido, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de suspender el acceso a un servicio y todo lo que ello comprende (el correo asociado a los dominios asociados al servicio, el acceso web asociado a los dominios asociados al servicio, entre otros) durante el tiempo que dure la suspensión o estado de caducidad del dominio. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la suspensión o caducidad del dominio.

La reactivación del dominio puede tardar hasta 48 horas en efectuarse. Este tiempo no está bajo el control de SYSPROVIDER® y depende de los agentes registradores envueltos en este proceso. El CLIENTE manifiesta aceptar esta situación, como así también ser consciente de la pérdida de datos que existirá durante el tiempo que el dominio se encuentre suspendido o caducado y esté pendiente de volver a estar activo, con todas sus consecuencias derivadas, SYSPROVIDER® por tanto queda exonerada por, en carácter enunciativo pero no limitativo, la no recepción por parte del CLIENTE de correos, la falta de acceso a los servicios suspendidos, la no actividad de los servicios o recursos del dominio o servidor o alojamiento web suspendido, como por la imposibilidad de accesos al sitio web, entre otras consecuencias propias de suspender el acceso a un servicio y todo lo que ello comprende (el correo asociado a los dominios asociados al servicio, el acceso web asociado a los dominios asociados al servicio, entre otros) durante el tiempo que dure la suspensión o estado de caducidad del dominio y su reactivación. SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier daño o perjuicio que pueda ocasionar la suspensión o caducidad del dominio.

Todos los recordatorios serán enviados a la dirección de e-mail que el cliente tenga consignada en <https://clientes.sysprovider.com>.

El CLIENTE es el único responsable de notificar a SYSPROVIDER® de cualquier variación en estos datos. SYSPROVIDER® tampoco será responsable de las anomalías o problemas que puedan existir como consecuencia de o a partir de, fallas en la comunicación y/o contacto con el CLIENTE, cuando estas anomalías o problemas sean imputables a problemas ajenos a SYSPROVIDER® o por información incorrecta o falsa provista por el CLIENTE, por ejemplo, teléfono incorrecto, dirección de e-mail llena sin poder recibir correos, teléfono inexistente, entre otros.

### 6.3 PROCEDIMIENTO PARA TRANSFERENCIAS

Según el tipo de TLD del dominio, serán necesarios ciertos trámites previos a la transferencia de un nombre de dominio, a continuación, están indicados:

1. El dominio no puede estar en el estado Registrar Lock, Registrar Hold, Pending delete o Redemption Period.
2. El dominio debe estar en estado Active u Ok.
3. El dominio debe tener asociado un contacto administrativo válido (no están permitidos la transferencia de dominios con ocultadores de datos o protección de whois) con una dirección de correo válida y su nombre debe aparecer en los registros públicos también conocidos como WHOIS.
4. el CLIENTE debe contar con el Auth Code, o código de autorización, si fuese necesario, para llevar a cabo la transferencia del dominio.
5. el dominio no debe caducar en menos de 15 días como mínimo

En todos los casos de transferencia de dominios, los servidores DNS se mantienen tal cual estaban antes de ser iniciada la transferencia.

En el caso específico de dominios .es, no es necesario código de autorización para iniciar la transferencia y la transferencia no implica en ningún modo la renovación automática del dominio.

#### 6.4 FALLOS EN LOS SISTEMAS DE REGISTRO Y/O RENOVACIÓN DE DOMINIOS

Si bien SYSPROVIDER® implementa, verifica, controla, y gestiona los sistemas de registro automático, no puede asegurar al 100% su efectividad. La confirmación de registro por parte de SYSPROVIDER® debe ser corroborada por parte de el CLIENTE con una búsqueda de WHOIS unas horas más tarde a través de los diferentes sitios de Internet para asegurarse que el dominio ha sido registrado efectivamente, con los datos consignados en el momento de la contratación.

En caso de encontrarse con algún tipo de anomalía al respecto, es necesario lo comunique a SYSPROVIDER® lo antes posible.

En caso de que quedase efectivamente demostrado que SYSPROVIDER® ha incumplido sus obligaciones de forma negligente en relación a un registro, renovación y/o transferencia de dominio y el dominio ha sido registrado por otra persona y/o expirado aun existiendo el plazo mínimo para ejecutar transferencias (15 días previos al vencimiento), la responsabilidad de SYSPROVIDER® quedará únicamente limitada a la devolución de los importes pagados que correspondan al registro, renovación y/o transferencia del dominio en cuestión.

SYSPROVIDER® no será responsable, ni directamente ni indirectamente, de las consecuencias derivadas del fallo de un registro de dominio, de su no renovación, o de su no transferencia. El CLIENTE tiene la obligación de verificar si tras una renovación automática esta se ha producido, si tras una transferencia, de acuerdo a los plazos de transferencia, esta se ha ejecutado y si tras un registro, este se ha registrado.

#### 6.5 DOMINIOS CADUCADOS

El CLIENTE tiene la obligación de renovar sus dominios al menos 1 día antes de la fecha de expiración. SYSPROVIDER® no garantiza poder recuperar un dominio caducado y el CLIENTE exime a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad derivada sobre la caducidad de su dominio si no ha realizado el pago y renovación del dominio al menos 1 día antes de su caducidad.

En el caso de que un dominio caduque, las posibilidades de recuperarlo antes de que quede libre dependen de la extensión (TLD) del dominio. Si tiene dudas sobre si es posible recuperar su dominio caducado, por favor, contacte a [sosporte@sysprovider.es](mailto:sosporte@sysprovider.es), para que podamos asesorarle.

En algunos casos puede que según la extensión sea posible recuperar el dominio sólo pagando un coste adicional al de la renovación propiamente dicha.

## 6.6 POLÍTICA DE BUEN USO DE DOMINIOS

El CLIENTE se compromete a usar de buena fe el dominio que registre, renueve o transfiera con SYSPROVIDER® y a no utilizarlo de ninguna manera que vulnere la legislación vigente.

En caso de recibir alguna reclamación sobre la utilización de un dominio, SYSPROVIDER® queda exonerada de cualquier responsabilidad exclusivamente imputable a el CLIENTE, o derivada de cualquier otra reclamación, entre la que se incluye el pago de honorarios a abogados, por demandas o reclamaciones originadas por terceras partes, por el incumplimiento de el CLIENTE o bien por cualquier otra reclamación por incumplimiento de la legislación vigente.

El dominio sólo podrá ser utilizado para fines legítimos. No podrá ser utilizado de una forma tal que viole cualquier legislación vigente, local, autonómica, nacional o internacional, ni podrá violar derechos de terceros, incluido discriminaciones por motivos de idioma, sexo, raza, religión, opiniones políticas.

El CLIENTE garantiza a SYSPROVIDER® que toda la información que provea para el registro, renovación y/o transferencia de su dominio es válida y excluye y exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad por las consecuencias derivadas, de forma directa o indirecta, de cualquier tipo, por el uso de información falsa, no actualizada o no real.

El CLIENTE garantiza a SYSPROVIDER® que la dirección de correo electrónica asociada a su dominio es válida y se encuentra verificada por la ICANN. Si es la primera vez que asocia su e-mail a un dominio es probable que la ICANN le pida que verifique su dirección, de no hacerlo es posible que su dominio sea suspendido.

El CLIENTE exonera a SYSPROVIDER® de cualquier responsabilidad por las consecuencias derivadas, de forma directa o indirecta, de cualquier tipo, de forma previa o posterior a la suspensión de su dominio.

## 6.7 WHOIS, INFORMACIÓN DE REGISTRO DE DOMINIO PÚBLICA

En virtud del artículo 11 y 34. e), de la Ley Orgánica de Protección de Datos, (L.O.P.D.) el CLIENTE autoriza a SYSPROVIDER® a comunicar sus datos personales consignados con el objeto de registrar, transferir o renovar un dominio a su nombre a las entidades de registro correspondientes y a la ICANN. La comunicación de esta información será única y exclusivamente con el objetivo de registrar, transferir y/o renovar un dominio a nombre de el CLIENTE.

De la misma forma, el CLIENTE autoriza a SYSPROVIDER® a compartir y comunicar estos datos personales a las entidades de registro que gestionan el proceso de registro, renovación y/o transferencia de su dominio. El CLIENTE acepta, además, que, el mismo o quien actúe en representación del contacto administrativo, técnico, de facturación, autorizan a ceder los datos

personales de cada una de estas partes, a cada una de las entidades que gestionen el proceso de asignación de nombres de dominio en Internet, en procesos tales el registro, la renovación y la transferencia de estos.

El CLIENTE acepta contar el consentimiento de cada una de las estas partes, contacto administrativo, técnico, facturación y/o titular, a efectos del artículo anterior, para que sus datos formen parte del directorio público WHOIS que puede ser consultado a través de numerosas páginas de Internet.

A tal efecto, SYSPROVIDER® compartirá y comunicará los siguientes datos personales sobre el solicitante del registro y/o transferencia y/o renovación del dominio que versará sobre el directorio público WHOIS:

- Nombre y apellidos
- Domicilio (incluyendo código postal, ciudad, provincia y país)
- Número de teléfono y de fax
- Servidores DNS asociados al dominio (con sus direcciones IP)
- Cuales quiera sea otra información relacionada al dominio formará parte del WHOIS, como el agente registrador del dominio o el proveedor de alojamiento web o servicio DNS.

La información personal publicada en el registro público WHOIS y para lo cual el CLIENTE acepta tener el consentimiento de cada una de las partes, contacto administrativo, técnico y de facturación, será publicada también en cada caso respectivamente en base a cada uno de estos contactos (administrativo, técnico y de facturación). Esto significa que no sólo la información del solicitante será pública sino también de cada uno de los contactos: administrativo, técnico y de facturación.

El CLIENTE acepta contar con el consentimiento de cada uno de estos contactos, a efectos del párrafo anterior, para que su información sea pública, aparezca asociado al dominio sobre el cual solicita su renovación, transferencia y/o registro, y para que esta información sea comunicada a los agentes que intervienen en el proceso de registro, renovación y/o transferencia del dominio, y para que sea inscrita en directorios públicos de dominios en Internet y consultada a través de bases de datos WHOIS de visibilidad pública.

## **7. PROMOCIONES**

SYSPROVIDER® realiza promociones puntuales de descuentos o de aumento de características en servicios, estas promociones se publican en [www.sysprovider.es](http://www.sysprovider.es) con las condiciones y requisitos a cumplir para ser elegible de optar por dicha promoción.

Si el CLIENTE realiza un cambio en las características de su servicio, y estas nuevas características no cumplen las condiciones originales de la promoción que se le aplicó a su servicio, el CLIENTE perderá dicha promoción.

## **8. MODIFICACIONES EN EL CONTRATO**

SYS PROVIDER® podrá modificar las condiciones del presente contrato, notificando previamente por correo electrónico al e-mail registrado por el CLIENTE con un plazo mínimo de **30 días** de antelación. El CLIENTE podrá resolver el contrato antes de que entren en vigor las nuevas condiciones, sin penalización, respecto de los servicios afectados.

**CLIENTES CONSUMIDORES:** las modificaciones que afecten de forma sustancial a derechos u obligaciones esenciales requerirán **aceptación expresa** del CLIENTE. En caso contrario, el CLIENTE podrá resolver el contrato sin coste y conservará las condiciones anteriores hasta la finalización del periodo contratado.

La fecha de la última modificación del presente contrato podrá encontrarse publicada en todo momento en el pie de página del presente documento.

## **9. COMUNICACIONES**

Todas las comunicaciones entre SYS PROVIDER® y el CLIENTE se realizarán a través del correo electrónico y se basarán en el horario peninsular español (CET/CEST). Esta zona horaria es la que se tendrá en cuenta para y por, en carácter enunciativo, pero no limitativo, todos los mensajes de notificación sobre productos, servicios, suspensiones, activaciones, transferencias, renovaciones, y de forma general, para toda comunicación que efectúe SYS PROVIDER® para con el CLIENTE, entre otros.

El CLIENTE es el único responsable de mantener actualizado toda su información de contacto. La información introducida en el momento de la contratación debe ser verdadera, no tener errores y ser actualizada en todo momento en el que se produzcan alteraciones en la información original.

SYS PROVIDER® no será responsable de las anomalías o problemas que puedan existir como consecuencia de o a partir de, fallas en la comunicación y/o contacto con el CLIENTE, cuando estas anomalías o problemas sean imputables a problemas ajenos a SYS PROVIDER® o por información incorrecta o falsa provista por el CLIENTE, por ejemplo, teléfono incorrecto, dirección de e-mail llena sin poder recibir correos, teléfono inexistente, entre otros.

Ambas partes, CLIENTE y SYS PROVIDER® acuerdan comprometerse a conservar las comunicaciones electrónicas que se efectúen entre ambas partes, como medio de prueba de todas aquellas transacciones que se lleven a cabo.

**Comunicaciones comerciales (art. 21 LSSI-CE y RGPD):** la aceptación de estas condiciones generales **no supone** consentimiento para recibir comunicaciones comerciales o publicitarias. SYS PROVIDER® solo enviará este tipo de comunicaciones cuando el CLIENTE haya otorgado su **consentimiento previo, libre, específico e informado**, mediante casilla separada no pre-marcada en el formulario de contratación o mediante suscripción voluntaria.

El CLIENTE podrá retirar su consentimiento en cualquier momento enviando un correo a [comercial@sysprovider.es](mailto:comercial@sysprovider.es) con el asunto «Baja publicidad», o mediante el enlace de baja incluido en cada comunicación. La retirada no afectará a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

SYS PROVIDER® podrá enviar al CLIENTE, sin necesidad de consentimiento comercial adicional, comunicaciones estrictamente relacionadas con la ejecución del contrato (facturación, incidencias técnicas, renovaciones, cambios en condiciones esenciales o de seguridad).

## **10. RESPONSABILIDAD CIVIL**

El CLIENTE exonera a SYS PROVIDER® de cualquier responsabilidad relacionada con el contenido de la información almacenada por el CLIENTE en los servidores de SYS PROVIDER®.

El CLIENTE es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el CLIENTE como contra SYS PROVIDER® y basada en el contenido de dicha información, asumiendo el CLIENTE cuantos gastos, costes e indemnizaciones sean irrogadas a SYS PROVIDER® con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

Cualquier usuario que deposite información en los servidores de SYS PROVIDER® en forma de páginas web, o de cualquier otra manera, que permita el acceso de terceros, no se convertirá, en virtud de tal acto, en socio ni colaborador de SYS PROVIDER® sino que será un divulgador o editor independiente de contenido. Por el hecho de conectar un servidor a la red, SYS PROVIDER® no se convierte en editor ni distribuidor de la información depositada por los usuarios en los servidores de SYS PROVIDER® y, por lo tanto, SYS PROVIDER® no asume responsabilidad alguna por el perjuicio que dichos contenidos puedan causar a otros usuarios. El CLIENTE reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de acceso es responsabilidad de quien la elabora. En consecuencia, SYS PROVIDER® no será responsable en ningún caso y bajo ningún concepto del contenido de la información de terceras personas a las cuales el CLIENTE pueda acceder, ni de los perjuicios que el CLIENTE pueda sufrir en virtud de dicha información de terceros, con independencia de que el acceso a tal información se realice a través de vínculos, directos o consecutivos, cuyo origen se halle en las páginas web de SYS PROVIDER®. También se consideran recursos que se hallan fuera del control de SYS PROVIDER® entre otros, los siguientes: programas, textos y datos de los usuarios; grupos de noticias no moderados del propio servidor; grupos de noticias de otros servidores; chats; listas de distribución; cuentas FTP y Telnet.

Con el fin de prevenir infracciones en las que SYS PROVIDER® pueda ser declarado responsable civil subsidiario, el CLIENTE autoriza expresamente a SYS PROVIDER® a efectuar las medidas de control necesarias para comprobar la licitud de la información depositada en el servidor que se halla bajo su administración. El CLIENTE también autoriza a SYS PROVIDER® a facilitar los datos que le sean requeridos por las fuerzas de seguridad del Estado por orden judicial, en el curso de

una investigación policial.

**Aplicación a CLIENTES CONSUMIDORES:** lo dispuesto en esta sección se interpretará conforme a las normas imperativas del TRLGDCU. SYSPROVIDER no quedará exonerada de responsabilidad por incumplimientos imputables cuando la ley no lo permita.

## **11. DURACIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato será de aplicación desde la fecha de aceptación del mismo por parte del CLIENTE.

La duración del presente contrato será mensual, trimestral, semestral o anual, según elija el CLIENTE en el momento de rellenar el formulario de contratación en <https://clientes.sysprovider.com>

El presente contrato se entiende renovado tácitamente si las partes continúan en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Por tanto, llegada la finalización del presente contrato, sin que ninguna de las partes haya denunciado a la otra la resolución del mismo con una antelación mínima de 10 días, quedará prorrogado el presente contrato por tácita reconducción, por un período igual al servicio contratado.

No obstante lo anterior, SYSPROVIDER® podrá resolver de forma inmediata el presente contrato en los supuestos graves contemplados en estas condiciones (incumplimiento esencial, uso ilícito, impago, actividades prohibidas o riesgo para la infraestructura).

**CLIENTES CONSUMIDORES:** la resolución inmediata solo procederá por causas objetivamente justificadas (impago, fraude, uso contrario a la ley o a estas condiciones). SYSPROVIDER® comunicará por escrito la causa de la resolución y, cuando proceda legalmente, devolverá la parte proporcional de servicios no disfrutados.

## **12. SUBROGACIÓN**

Los derechos y obligaciones del CLIENTE no podrán ser subrogados por terceros sin el consentimiento por escrito de SYSPROVIDER® que se compromete a razonar las causas en caso de no aceptación.

## **13. EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

El presente contrato podrá ser extinguido por:

La denuncia unilateral de cualquiera de las partes, con un preaviso escrito y fehaciente de 30 días

Se entenderá automáticamente extinguido tras la cancelación de todos los productos o servicios por parte del CLIENTE o la no renovación de los servicios de forma voluntaria

De forma inmediata por incumplimiento grave de los términos y condiciones del presente contrato. Se aplicará el derecho de desistimiento y las normas imperativas sobre devoluciones;

no se privará de reembolsos legalmente exigibles.

El ejercicio de esta facultad no dará lugar ni derecho a ninguna de las partes a exigir indemnización por daños y perjuicios, excepción hecha a los inferidos dolosa o culposamente y de los que, como consecuencia de la extinción anticipada, quedasen pendientes de contraprestación.

No obstante lo anterior, y de conformidad con las normas generales de contratación, el incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones contraídas legal o contractualmente, facultará a la otra parte para considerarlo resuelto de forma automática y de pleno derecho sin necesidad de preaviso, bastando con la notificación fehaciente de esta resolución a la parte incumplidora, indicando la voluntad y la causa de extinción.

#### **14. NULIDAD PARCIAL**

Si cualquier parte de este contrato fuera contraria a derecho y, por tanto, inválida, ello no afectará a las otras disposiciones conformes a derecho. Las partes se comprometen a renegociar aquellas partes del contrato que resultaran nulas y a incorporarlas al resto del contrato.

#### **15. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El presente contrato se regirá en todos sus aspectos por la legislación española.

**15.1. CLIENTES CONSUMIDORES:** serán de aplicación las normas imperativas de protección de consumidores y usuarios (TRLGDCU). Para la resolución de conflictos, el CLIENTE CONSUMIDOR podrá acudir a los tribunales del domicilio de su residencia cuando la ley lo reconozca, sin perjuicio del derecho de SYSPROVIDER a demandar ante los tribunales del domicilio del consumidor.

**15.3.** En ningún caso SYSPROVIDER podrá elegir unilateralmente la jurisdicción de un tercer país distinto de España para litigar contra el CLIENTE.

#### **16. PROMOCIONES VIGENTES**

Dominio gratuito para planes cuyo importe mensual sea mayor a 14.95€ o su equivalente en dólares

El registro, renovación y/o transferencia de un dominio de extensión .COM, .NET, .ORG, .INFO, .ES, .CAT, .EU, será GRATUITO única y exclusivamente mientras el cliente mantenga activo el servicio asociado. En caso de solicitar una devolución de un producto o servicio sobre el cual aplique esta promoción, la devolución sólo se procesará en cuanto al importe del servicio, descontando el coste único de 14.95€ en concepto de registro, renovación y/o transferencia del dominio, que no será devuelto al CLIENTE.

#### **17. RECLAMACIONES**

De acuerdo con la Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja, los **CLIENTES CONSUMIDORES** disponen de hojas oficiales de reclamación en el domicilio de SYSPROVIDER, S.L. (Calle Río Lomo 4, Planta 1, Oficina 4, 26006 Logroño).

## **18. RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

En cumplimiento del artículo 14.1 del Reglamento 524/2013 relativo a la resolución de conflictos, le informamos que puede acudir a la Plataforma ODR de resolución de conflictos en línea: [ec.europa.eu/consumers](https://ec.europa.eu/consumers)

### **Inteligencia artificial en los servicios de Sysprovider**

Algunos servicios de Sysprovider, incluido **SysPanel**, pueden incorporar funcionalidades asistidas por inteligencia artificial conforme al Reglamento (UE) 2024/1689 (AI Act).

- Las respuestas, sugerencias o diagnósticos generados por IA tienen carácter **orientativo** y no sustituyen el criterio técnico del CLIENTE ni de los técnicos de Sysprovider.
- El CLIENTE es responsable de verificar cualquier acción derivada de recomendaciones automatizadas antes de aplicarla en entornos de producción, especialmente en copias de seguridad, DNS, correo, seguridad y facturación.
- Sysprovider informará cuando el CLIENTE interactúe con un sistema de IA en SysPanel, salvo que resulte evidente por el contexto.
- En servicios profesionales de IA contratados expresamente (chatbots, automatización, consultoría), las obligaciones de transparencia y cumplimiento entre proveedor y deployer se regirán por el contrato o propuesta específica.
- Sysprovider no garantiza la exactitud absoluta de salidas generadas por IA y no será responsable de daños derivados del uso de recomendaciones automatizadas sin la debida supervisión humana, salvo dolo o negligencia grave.

Información detallada en [Transparencia sobre inteligencia artificial](#).