



C/ Costa de la Pols nº6, 3º 5ª  
07003 Palma  
Tel: (+34) 971 729 883 Fax: (+34) 971 729 883  
info@refineriaweb.com  
www.refineriaweb.com

## CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO

El presente contrato de nivel de servicio regula el contrato entre Refineria Web S.L. con domicilio social en C/ Costa de la Pols nº6, 3º 5A Palma de Mallorca, con C.I.F. B57459273 (en adelante REFINERIA WEB), y Vd. el cliente (en adelante EL CLIENTE) relativo a la prestación de los siguientes servicios:

### Servicio de Registro de Dominios

- Dominios genéricos .com, .net, .org, .info, .biz y otros.
- Dominios de terminaciones .es

### Servicio de Alojamiento Compartido

- Alojamiento Web RW1
- Alojamiento Web RW2
- Alojamiento Web RW3
- Alojamiento Web RW4
- Alojamiento Web RW5

### Servicio de Alta en Buscadores

Cualquier otro servicio entregado por REFINERIA WEB deberá ser regulado por su contrato particular, en caso de no existir dicho contrato este Contrato de Nivel de Servicio se tomará en cuenta como referencia.

## 1. OBJETO

REFINERIA WEB se compromete a prestar un servicio, comprometiéndose EL CLIENTE al pago de una contraprestación económica establecida para cada tipo de servicio.

El servicio contratado por EL CLIENTE se refleja en el Presupuesto/Factura proforma que le ha sido enviado por correo electrónico (E-mail), fax o correo ordinario, o en su defecto, por la información facilitada en la web <http://www.refineriaweb.com> relativa al servicio contratado, y que EL CLIENTE acepta ser correcto.

El envío por parte de EL CLIENTE del correo electrónico confirmando su intención de contratar los servicios, o en su defecto, la aceptación de este contrato en el proceso de compra de servicios a través de la web [www.refineriaweb.com](http://www.refineriaweb.com), supone la aceptación plena y sin reservas de la contratación de los servicios y de las condiciones de este Contrato de Nivel de Servicio. En el caso de envío del Presupuesto/Factura proforma por fax o correo ordinario éste tendrá que ser firmado por EL CLIENTE como aceptación de este Contrato de Nivel de Servicio.

## 2. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE REFINERIA WEB RESPECTO A LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

### 2.1. RED TRONCAL

Se entiende por Red Troncal el conjunto de dispositivos o instalaciones que formen parte del equipamiento de Red, que sean propiedad de REFINERIA WEB y que den servicio a EL CLIENTE. Esto incluye líneas,

equipos de Red y el equipamiento que REFINERIA WEB tiene para poder ofrecer el servicio a sus clientes. Es a esta Red Troncal a la que los clientes se interconectan para obtener el servicio que contratan a REFINERIA WEB.

La disponibilidad de Red Troncal de REFINERIA WEB es del 99% anual, con una pérdida de paquetes inferior al 1% y un retardo inferior a 80 milisegundos dentro de la Red Troncal de REFINERIA WEB.

## **2.2. MEDICIONES**

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

## **2.3. DISPONIBILIDAD DE TIPOS DE SERVICIO**

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

**El servicio de Registro de Dominios** dependerá de la disponibilidad de la Red Troncal. Adicionalmente cualquier gestión que REFINERIA WEB realice a través de su personal o a través de sus medios Telemáticos queda sujeta a la resolución de terceros, de modo que el servicio queda sujeto a la disponibilidad de éstos a quienes se contrata para poder ofrecer dicho servicio.

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

**El servicio de Alta en Buscadores** queda sujeto a la resolución de terceros, de modo que el alta efectiva en buscadores está sujeta a la política de indexación de cada propio buscador, no siendo responsable REFINERIA WEB de esta.

## **2.4.- APERTURA DE TICKET**

La apertura de Ticket o avería se realizará a través de llamada telefónica al servicio de atención al cliente (SAC) en el número 971 729 883, en horario de 9:00h – 15:00 y de 17:00 – 21:00, o bien vía email a soporte@refineriaweb.com. Este horario podrá ser modificado por REFINERIA WEB mediante comunicación previa a EL CLIENTE, con al menos 7 días de antelación.

## **2.5.- RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

Las incidencias que se producen en Red Troncal, son detectadas por el NOC (Network Operation Center) de REFINERIA WEB y éstas generan una apertura de Ticket interno. Las averías en Red Troncal serán reparadas en un máximo de 12 Horas desde la apertura del Ticket Interno.

## **2.6.- PERIODO INDEMNIZATORIO**

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

## **2.7.- PAGO DE INDEMNIZACIONES**

Para el pago de indemnizaciones es necesario interponer una RECLAMACIÓN documentando el número de Ticket abierto por EL CLIENTE y estar al corriente de todos los pagos con REFINERIA WEB. Es condición indispensable para el pago de indemnizaciones que el CLIENTE haga un uso correcto y adecuado de los servicios proporcionados por REFINERIA WEB. EL CLIENTE tendrá derecho a recibir la indemnización aplicable si se produce reclamación dentro de los siete (7) días a partir de la apertura del "Ticket" de incidencia.

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

## **2.8.- RECLAMACIONES Y QUEJAS**

Se entiende como una RECLAMACIÓN la exigencia por parte de EL CLIENTE de una indemnización económica basada en el incumplimiento de este Contrato de Nivel de Servicio.

Para ello es necesario enviar un Email a [info@refineriaweb.com](mailto:info@refineriaweb.com) o bien un FAX al (+34) 971 729 883 indicando el número de Ticket abierto por EL CLIENTE y las observaciones que EL CLIENTE estime oportunas exponer. Para interponer una reclamación es imprescindible que el ticket haya sido cerrado con anterioridad, de esta forma será posible calcular el periodo completo que EL CLIENTE no ha disfrutado del servicio. También es posible que EL CLIENTE quiera interponer una queja sobre el servicio o la calidad de éste que recibe de REFINERIA WEB, en donde ésta tendrá un tratamiento diferente y será tratada por el Comité de Calidad de REFINERIA WEB. Servirá en todo caso para realizar mejoras sobre el servicio que REFINERIA WEB ofrece a sus clientes.

Tanto las quejas como las reclamaciones serán revisadas y contestadas en un plazo no superior a 33 días desde la recepción.

## **2.9.- MISCELÁNEA**

A continuación se detallan algunos términos considerados como varios:

a.

La apertura de Ticket o avería se realizará a través de llamada telefónica al servicio de atención al cliente (SAC) en el número 971 729 883, en el horario indicado en el apartado 2.4. Los tiempos de resolución de Tickets podrán ser modificados, avisando de la modificación con 30 días de antelación.

b.

Las formas de medición de pérdidas de paquetes, latencias y/o disponibilidad de servicio podrán ser modificadas, previo aviso de 30 días por REFINERIA WEB.

c.

EL CLIENTE exonera a REFINERIA WEB de cualquier responsabilidad producida por la falta de servicio como puede ser la pérdida de negocio, pérdida de oportunidad de negocio, indemnizaciones a terceros como puede ser indemnizaciones entre EL CLIENTE y un tercero, pérdida de vidas humanas o animales, o cualquier otra cuestión no recogida en este contrato.

d.

Todas las comunicaciones y notificaciones realizadas por REFINERIA WEB a través del Email de contacto administrativo suministrado por EL CLIENTE se considerarán eficaces a todos los efectos.

EL CLIENTE se obliga a mantener informado a REFINERIA WEB de los cambios que se produzcan en las personas de contacto y dirección de correo electrónico de éstos que REFINERIA WEB posee para informar a EL CLIENTE de los sucesos que REFINERIA WEB estime oportunos. El CLIENTE reconoce expresamente que dichos contactos han sido suministrados por él mismo y son del todo veraces. REFINERIA WEB se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección Email de EL CLIENTE o de no comunicar el cambio de dirección puedan producir.

e.

EL CLIENTE dispondrá de un plazo de 24 horas laborables, desde la fecha del envío por parte de REFINERIA WEB de la comunicación de alta del servicio contratado, para comunicar a REFINERIA WEB cualquier problema en la entrega o funcionamiento del servicio.

f.

Coincidiendo con el 1 de Enero de cada año, REFINERIA WEB podrá aplicar a los precios de EL CLIENTE una subida de precios equivalente al IPC (Índice de precios al consumo), que se establezca para ese mismo

ejercicio. En el caso de que el IPC sea sustituido, se aplicará el que quede como referencia sustitutiva del IPC actual.

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

g.

Todos los precios de los servicios que ofrece REFINERIA WEB son antes de impuestos y se facturan en Euros.

### **3. OBLIGACIONES DE EL CLIENTE**

**3.1.- EL CLIENTE** se abstendrá de utilizar la red de REFINERIA WEB y/o los servicios proporcionados por REFINERIA WEB con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de estos Servicios, los servicios informáticos o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático de REFINERIA WEB, de otros CLIENTES o de cualquier usuario de Internet.

En particular y a título meramente indicativo y no exhaustivo EL CLIENTE se compromete a no utilizar, transmitir o difundir:

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

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

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

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

Realizar un uso fraudulento de la dirección o direcciones IP proporcionada/s a EL CLIENTE.

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

**3.2.- El CLIENTE** deberá remunerar a REFINERIA WEB por los servicios prestados en el tiempo, modo y forma establecidos en el Contrato y por consiguiente en la factura que REFINERIA WEB enviará a EL CLIENTE.

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

#### **4. PRECIO Y FORMA DE PAGO**

Con la aceptación de este contrato comienza el proceso de provisión, éste consiste en la puesta en marcha del servicio que EL CLIENTE ha contratado. Una vez terminado el proceso de provisión, REFINERIA WEB comunica a EL CLIENTE la puesta en marcha del Servicio mediante una "Comunicación de Alta" que se le envía por Email. Es la fecha de la "Comunicación de Alta" el momento de comienzo de facturación del servicio.

Si el Servicio es un servicio No Recurrente se procederá a su facturación y cobro del mismo. Si el Servicio es Recurrente se procederá a su facturación y cobro del mismo, detallando en la correspondiente factura el periodo cubierto por el servicio prestado. Los servicios recurrentes se facturarán por adelantado. En el caso de servicios por consumo, la facturación de éstos se realiza a mes vencido.

Se considerará impago de un servicio cuando hayan transcurrido 5 días naturales tras la fecha de pago expuesta en la factura correspondiente sin que dicho importe haya sido satisfecho por EL CLIENTE. En el caso de producirse un impago de los servicios contratados por parte de EL CLIENTE, REFINERIA WEB se reserva el derecho a producir el corte de todos los servicios contratados. Una vez realizado el corte del servicio y si EL CLIENTE desea que le sea restituido de nuevo dicho servicio, deberá haber abonado el importe pendiente y un 4% de la cuota recurrente de dicho servicio, siempre que dicho corte no haya superado los quince días naturales. Una vez superados los quince días naturales, el servicio se dará de baja de forma definitiva, y para su puesta en marcha de nuevo se considerará como un nuevo servicio y supondrá el pago de una nueva cuota de alta.

La forma de pago será mediante recibo domiciliado al cobro (recibo a la vista), en la cuenta corriente que EL CLIENTE deberá suministrar a REFINERIA WEB, salvo previo pacto o consentimiento de REFINERIA WEB de una forma de pago distinta. En caso de devolución de el/los recibo/s domiciliado/s por cuales quiera que fueran sus causas EL CLIENTE deberá abonar el importe pendiente más los gastos derivados de la devolución de el/los recibo/s domiciliado/s y fijados en 6 Euros por cada recibo devuelto.

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

Transcurridos 30 días naturales desde la fecha de pago y sin que el importe de la factura se encuentre abonado a REFINERIA WEB, EL CLIENTE pasará al estado de "MOROSO".

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

#### **5. LIMITACIÓN Y/O EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDADES**

EL CLIENTE asume su responsabilidad exonerando a REFINERIA WEB de ésta en los siguientes casos:

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

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

c.

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

d.

REFINERIA WEB no se responsabiliza de la información transmitida por sus clientes y/o usuarios.

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

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

e.

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

- No tenga conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada son ilícitas o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización.
- Si la tienen actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos.

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

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

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

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

- Infracción de la propiedad intelectual e industrial: Relacionado con cualquier actividad que infrinja o haga no apropiados los derechos de propiedad intelectual de otras, incluyendo copyright, de marcas registradas, las marcas de servicio, los secretos comerciales, la piratería del software, y las patentes llevado a cabo por individuos, corporaciones u otras entidades.
- Infracción de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la imagen de las personas.
- Realización de actos de competencia desleal y publicidad ilícita.
- Cualquier otra actividad que se haga disponible al público en general: esquemas piramidales, tarjetas de crédito fraudulentas y el pirateo de software.

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

REFINERIA WEB solamente será responsable de realizar copias de seguridad automáticas de los datos alojados a través del servicio de ALOJAMIENTO COMPARTIDO y que incluirán backup del directorio y subdirectorios asignados a EL CLIENTE en su espacio web y del servicio de bases de de datos. La responsabilidad de realizar copias de seguridad por REFINERIA WEB en cualquier otro servicio deberá ser expresamente contratada en los términos recogidos en el punto 8 del presente contrato.

f.

Cualquier equipamiento que REFINERIA WEB instale en depósito en las instalaciones de EL CLIENTE, se considera en perfectas condiciones salvo que EL CLIENTE lo denuncie en un plazo inferior a 30 días desde su instalación.

g.

El CLIENTE exonera a REFINERIA WEB en caso de que el equipamiento que REFINERIA WEB instale en las instalaciones de EL CLIENTE y transcurridos los primeros 30 días a su instalación, genere algún desperfecto en las instalaciones de EL CLIENTE, salvo que previo al incidente EL CLIENTE denuncie a REFINERIA WEB un mal estado de dicho equipamiento y REFINERIA WEB no tome las medidas oportunas de sustitución en un plazo no superior a 7 días.

## **6. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en cumplimiento de su artículo 5, le informamos de que los datos personales facilitados serán incluidos en un fichero denominado "REFINERIA WEB\_COM" titularidad de REFINERIA WEB S.L. con domicilio en C/ Costa de la Pols nº6, 3º 5A, 07003 Palma de Mallorca, con el fin de cumplir con el objeto social de prestación de servicios de Internet y se utilizarán para la gestión, administración y mantenimiento de los servicios contratados, para el envío de actualizaciones de los servicios, y para el envío de boletines o información relativa a servicios y ofertas de REFINERIA WEB.

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

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

REFINERIA WEB tomará cuantas medidas técnicas y organizativas sean necesarias para garantizar la protección de los datos y ficheros personales cuya titularidad sea de EL CLIENTE, frente a la destrucción, pérdida, alteraciones indebidas, cesiones y accesos no autorizados por éste.

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

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

REFINERIA WEB se compromete a adoptar e implantar las medidas técnicas y organizativas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, y, en particular, las establecidas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, para los datos y ficheros objeto de este documento.

No obstante, EL CLIENTE debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexiguables.

## **7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR CUENTA DE TERCEROS**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **8. SERVICIO DE BACKUP**

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

REFINERIA WEB sólo realiza de forma automática copias de respaldo en el servicio de ALOJAMIENTO COMPARTIDO, éstas copias incluyen backup del directorio y subdirectorios asignados a EL CLIENTE en su espacio web y del servicio de bases de de datos. En los demás servicios es EL CLIENTE quien, si lo considera oportuno, podrá contratarlo.

REFINERIA WEB no se responsabiliza de las pérdidas o destrucción de la información contenida por EL CLIENTE si éste no ha contratado el servicio de BACKUP. En caso de haber contratado dicho servicio, REFINERIA WEB sólo se responsabilizará del almacenamiento de dicho contenido escogido por EL CLIENTE.

Las copias de respaldo realizadas por REFINERIA WEB cumplen los requisitos establecidos en la LOPD y en el Reglamento de Medidas de seguridad.

EL CLIENTE reconoce expresamente ser el RESPONSABLE DEL FICHERO en el caso de albergar datos de carácter personal, y nombrar ENCARGADO DEL TRATAMIENTO a REFINERIA WEB en los términos recogidos en el punto 7 del presente Contrato de Nivel de Servicio.

## **9. REGISTRO DE DOMINIOS**

### **9.1 Dominios ".es"**

Las presentes condiciones particulares regulan la prestación de servicios de tramitación y gestión de nombres de dominio bajo ".es" entre REFINERIA WEB y EL CLIENTE.

#### **a.) DURACIÓN**

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

#### **b.) PRECIO**

Los precios serán los publicados en la tarifa de precios de REFINERIA WEB vigente.

El precio por cada dominio incluye además el alojamiento de los DNS en REFINERIA WEB, los cuales no son obligatorios para EL CLIENTE.

#### **c.) OBLIGACIONES DE EL CLIENTE**

EL CLIENTE da su consentimiento y autoriza a REFINERIA WEB para actuar en su nombre ante el Registro en todas las operaciones conducentes a la asignación o renovación de nombres de dominio, incluyendo la realización de los correspondientes pagos al Registro en concepto de suplidos.

Entregar toda la documentación necesaria exigida tanto por REFINERIA WEB como por el Registro para la asignación, renovación o modificación del nombre de dominio.

EL CLIENTE deberá enviar por correo ordinario y firmado por el contacto administrativo el Anexo adjunto para el registro de nombres de dominio bajo el ".es".

Proporcionar a REFINERIA WEB todos los datos que le son requeridos, así como la dirección de Email del contacto administrativo, que será el centro de recepción de todas las notificaciones que REFINERIA WEB tenga que realizar a EL CLIENTE.

Las notificaciones y comunicaciones por parte de REFINERIA WEB a EL CLIENTE que se realicen a través del mencionado Email se considerarán válidas y eficaces a todos los efectos. REFINERIA WEB se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de dicho Email puedan producir.

Los datos proporcionados deben ser ciertos y actualizados, ya que son éstos los que tenga en cuenta el Registro en sus comunicaciones con los beneficiarios de los nombres de dominio, pudiendo cualquier falsedad en los datos consignados ser causa de desestimación de la solicitud y, en su caso, causa de baja del nombre de dominio, que podría ser asignado por el Registro a otro CLIENTE que tuviera derecho a ello.

#### **d.) OBLIGACIONES DE REFINERIA WEB**

Representar a los clientes ante el Registro para la realización de las actividades necesarias para la asignación y renovación de nombres de dominio bajo el ".es".

Asesorar a los clientes y realizar cuantas gestiones le sean solicitadas por éstos.

Tramitar las solicitudes de asignación y renovación de nombres de dominio bajo el ".es".

Realizar cualquier otra función relacionada con la asignación y renovación de nombres de dominio que les sea encomendada por el Registro.

Desempeñar al menos la función de contacto de facturación de los Solicitantes de nombres de dominio bajo el ".es".

Informar adecuada y puntualmente acerca del inicio del periodo de pago de la renovación del nombre de dominio.

**e.) DERECHOS DE REFINERIA WEB**

REFINERIA WEB se reserva el derecho de no actuar como árbitro para resoluciones de disputas entre EL CLIENTE y terceras partes por el uso del nombre de dominio.

REFINERIA WEB se reserva el derecho de anular una solicitud de registro en caso de que el pago haya sido realizado con métodos fraudulentos o no se haya hecho efectivo. Y de la misma forma EL CLIENTE no haya entregado a REFINERIA WEB la información y/o documentación solicitada por REFINERIA WEB y/o por el Registro.

**f.) RESPONSABILIDADES**

REFINERIA WEB ejerce una función de intermediación en la asignación de nombres de dominio bajo el ".es", y es el único y exclusivo responsable del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato entre REFINERIA WEB y el Registro.

El Solicitante o beneficiario de nombres de dominio bajo el ".es" se considera informado de esta circunstancia y renuncia expresamente a cualquier acción o reclamación frente a RED.ES derivada del incumplimiento de las obligaciones de REFINERIA WEB.

En el supuesto de que, por cualquier causa, voluntaria o no, REFINERIA WEB dejase de realizar la función de Agente Registrador deberá comunicar a EL CLIENTE esta circunstancia con una antelación de al menos treinta (30) días, y facilitará el tránsito a un nuevo registrador, si esa fuera la opción de EL CLIENTE.

EL CLIENTE se obliga a no solicitar, por sí mismo o a través de terceros, nombres de dominio a fin de especular con ellos.

REFINERIA WEB no tramitará la asignación de nombres de dominio en representación de Solicitantes inexistentes o que no le hayan solicitado previamente la asignación.

REFINERIA WEB no se responsabiliza de la no asignación o no renovación de un nombre de dominio por la falta de entrega por parte de EL CLIENTE de alguna documentación exigida tanto por el Registro como por REFINERIA WEB.

EL CLIENTE se obliga a no solicitar, por sí mismo o a través de terceros, nombres de dominio a fin de especular con ellos.

REFINERIA WEB no tramitará la asignación de nombres de dominio en representación de Solicitantes inexistentes o que no le hayan solicitado previamente la asignación.

REFINERIA WEB no se responsabiliza de la no asignación o no renovación de un nombre de dominio por la falta de entrega por parte de EL CLIENTE de alguna documentación exigida tanto por el Registro como por REFINERIA WEB.

Deber de vigilancia. REFINERIA WEB se obliga a actuar lealmente en el ejercicio de sus funciones colaborando con el Registro en la transparencia, eficacia y buen funcionamiento del sistema de asignación de los nombres de dominio bajo el ".es".

REFINERIA WEB informará de forma inmediata al Registro si en el ejercicio de sus funciones llegara a conocer que algún CLIENTE pretende obtener o ha obtenido la asignación de un nombre de dominio con fines especulativos o intentando eludir el cumplimiento de la normativa aplicable en este ámbito.

REFINERIA WEB ha informado a EL CLIENTE adecuadamente y está al corriente de las normas y procedimientos vigentes, términos y condiciones, tarifas y forma de pago y requisitos técnicos establecidos para el registro de nombres de dominio bajo ".es" y los acepta en su totalidad. En particular, EL CLIENTE

declara conocer las normas, procedimientos, términos y condiciones para el Registro de un Nombre de Dominio bajo ".es", cuyo contenido se encuentra disponible en:

<https://www.nic.es/documentacion/lasleyes.html>

Conoce que el incumplimiento de estas normas, en los casos en que esté así expresamente establecido, supondrá la pérdida del nombre de dominio y su posible reasignación desde ese mismo momento para su registro a favor de un CLIENTE que esté legitimado para ello.

EL CLIENTE debe proporcionar datos de contacto ciertos y actualizarlos debidamente, ya que éstos serán los que tenga en cuenta el Registro en sus comunicaciones con el beneficiario, pudiendo cualquier falsedad en los datos consignados ser causa de desestimación de su solicitud y, en su caso, causa de baja del nombre de dominio, que podría entonces ser asignado a otro CLIENTE que tuviera derecho a ello.

REFINERIA WEB no será responsable de ningún tipo de daños indirectos, especiales o fortuitos (incluyendo, sin ser exhaustivo ni limitativo, la pérdida de beneficios) sin tener en cuenta la forma de la acción que hubiera causado este daño (incluyendo, aunque sin ser exhaustivo ni limitativo, negligencia), incluso si REFINERIA WEB ha sido advertido de la posibilidad de tales daños. En ningún caso la máxima responsabilidad de REFINERIA WEB excederá de la cantidad total que haya sido pagada por EL CLIENTE a REFINERIA WEB en virtud del servicio afectado.

EL CLIENTE deberá remunerar a REFINERIA WEB por los servicios prestados en el tiempo, modo y forma establecidos en este Contrato de Nivel de Servicio.

#### **g.) PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Los datos personales facilitados por EL CLIENTE serán comunicados a la Entidad Pública Empresarial RED.ES, con dirección [www.red.es](http://www.red.es), resultando dicha comunicación necesaria para la ejecución del presente Contrato. EL CLIENTE se obliga, a esos efectos, a mantener actualizada la información suministrada.

Esta Entidad observará en el tratamiento de los datos personales de EL CLIENTE lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa de desarrollo, sin utilizarlos para finalidades distintas de las previstas en las normas que rigen la asignación de nombres de dominio bajo el ".es" y en el presente Contrato. Se le informa de que la asignación del nombre de dominio requiere necesariamente que los datos personales de EL CLIENTE sean publicados en la Base de Datos del Registro de nombres de dominio bajo ".es" accesible al público a través de Internet.

Con la aceptación del presente documento, EL CLIENTE presta su consentimiento para dicha comunicación y tratamiento, incluyendo la publicación de sus datos personales en la Base de Datos del Registro de nombres de dominio bajo ".es".

Así mismo le informamos de que puede ejercitar sus derechos de acceso y rectificación en REFINERIA WEB S.L. con domicilio en C/ Costa de la Pols nº6, 3º 5A, 07003 Palma de Mallorca.

Los derechos de cancelación y oposición, al ser la cesión de datos y su tratamiento por parte de RED.ES necesarios para la ejecución del presente Contrato, sólo podrán ejercerse previa la cancelación del nombre de dominio solicitado.

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

#### **9.2 Dominios ".com", ".net", ".org", ".info", ".biz" y el resto.**

Las presentes condiciones particulares regulan la prestación de servicios de registro y tramitación de nombres de dominio ".com", ".net", ".org", ".info" y ".biz" y el resto de terminaciones que puedan ser tramitadas por REFINERIA WEB. Teniendo en cuenta que el interés de los nombres de dominio en Internet es creciente, pueden surgir nuevas terminaciones (TLD'S) que se registrarán por este contrato de la misma forma que los dominios de primer nivel, salvo que se dicte una normativa explícita en este contrato para el caso en cuestión.

**a.) DURACIÓN**

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

**b.) PRECIO**

Los precios serán los publicados en la tarifa de precios de REFINERIA WEB vigente. El precio por cada dominio incluye además el alojamiento de los DNS en REFINERIA WEB, no obstante EL CLIENTE podrá utilizar otros servidores DNS sin que ello suponga modificación de las características del servicio y del precio.

**c.) OBLIGACIONES DE EL CLIENTE**

EL CLIENTE da su consentimiento y autoriza a REFINERIA WEB para actuar en su nombre ante la Entidad registradora en todas las operaciones conducentes a la asignación o renovación de nombres de dominio, incluyendo la realización de los correspondientes pagos.

Una vez efectuado el pago, REFINERIA WEB recogerá la información de EL CLIENTE, la adecuará a las necesidades del registro y la comunicará al Registrador para el registro, renovación, modificación o traslado del dominio.

REFINERIA WEB comunicará a la dirección de Email del contacto administrativo proporcionada por EL CLIENTE las contingencias que pudieran resultar de las anteriores actuaciones. REFINERIA WEB se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de dicha dirección Email puedan producir.

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

**d.) OBLIGACIONES DE REFINERIA WEB**

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

Informar adecuada y puntualmente acerca del inicio del periodo de pago de la renovación del nombre de dominio.

**e.) DERECHOS DE REFINERIA WEB**

REFINERIA WEB se reserva el derecho de no actuar como árbitro para resoluciones de disputas entre EL CLIENTE y terceras partes por el uso del nombre de dominio.

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

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

**f.) RESPONSABILIDADES**

EL CLIENTE asume su responsabilidad ante REFINERIA WEB en los siguientes supuestos:

Toda la información facilitada por EL CLIENTE será lícita, cierta, completa y correcta, salvo error u omisión de buena fe. REFINERIA WEB en ningún caso será responsable de la veracidad, exactitud y licitud de la información suministrada por EL CLIENTE.

EL CLIENTE acepta que proporcionar intencionadamente información incorrecta o incumplir deliberadamente con la actualización de información constituirá inmediatamente una infracción de los términos por él pactados en este contrato y facultará a REFINERIA WEB para la cancelación de su nombre de dominio.

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

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

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

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

Acepta que el registro del nombre es con fines legales.

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

Se compromete a aceptar cualquier posible requerimiento de arbitraje por el registro de un nombre de dominio.

REFINERIA WEB no actuará como un árbitro para resoluciones de disputas entre EL CLIENTE y terceras partes por el uso del nombre de dominio.

En el supuesto de existir un conflicto sobre la atribución de un nombre de dominio, EL CLIENTE se compromete a seguir las normas sobre resolución de conflictos establecidas.

Acepta las condiciones del contrato suscrito entre REFINERIA WEB y el Registrador correspondiente mediante el cual se realiza el registro automático de dominios.

REFINERIA WEB no será responsable de ningún tipo de daños indirectos, especiales o fortuitos (incluyendo, sin ser exhaustivo ni limitativo, la pérdida de beneficios) sin tener en cuenta la forma de la acción que hubiera causado este daño (incluyendo, aunque sin ser exhaustivo ni limitativo, negligencia), incluso si REFINERIA WEB ha sido advertido de la posibilidad de tales daños. En ningún caso la máxima responsabilidad de REFINERIA WEB excederá de la cantidad total que haya sido pagada por EL CLIENTE a REFINERIA WEB en virtud del servicio contratado.

REFINERIA WEB no será responsable de cualquier daño o perjuicio que se ocasione a EL CLIENTE o a un tercero por la actuación del registrador en la prestación de sus servicios de registro, como por ejemplo, de modo no exhaustivo, errores en el registro del dominio. EL CLIENTE exonerará de responsabilidad por tal concepto a REFINERIA WEB, sin perjuicio de ejercitar contra el registrador las acciones de responsabilidad que se deriven por su actuación.

REFINERIA WEB no se responsabiliza de la posible pérdida de información o de los problemas surgidos por el traslado de un nombre de dominio.

#### **g.) PROTECCIÓN DATOS PERSONALES**

Para la gestión y tramitación de los dominios de EL CLIENTE, los datos suministrados por éste deben ser cedidos a entidades situadas en el extranjero. La aceptación del Contrato de Nivel de Servicio implica el consentimiento expreso por parte de EL CLIENTE a esta cesión.

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

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

## **10. ALTA EN BUSCADORES**

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

### **a.) DURACIÓN**

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

### **b.) PRECIO**

Los precios serán los publicados en la tarifa de precios de REFINERIA WEB vigente.

### **c.) ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

REFINERIA WEB enviará los Meta-Tags a EL CLIENTE y las indicaciones precisas para su utilización en el proceso.

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

Los clientes de REFINERIA WEB que hayan contratado este servicio recibirán un mensaje que le informará de la finalización del proceso de alta.

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

### **d.) OBLIGACIONES DE EL CLIENTE**

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

REFINERIA WEB comunicará a la dirección de Email proporcionada por EL CLIENTE las contingencias que pudieran resultar de las anteriores actuaciones. REFINERIA WEB se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de dicha dirección Email puedan producir.

### **e.) OBLIGACIONES DE REFINERIA WEB**

REFINERIA WEB desarrollará con la diligencia debida y exigida en la legislación mercantil la ejecución del servicio de Alta en Buscadores, para ello se emitirá la información y comunicación necesaria a EL CLIENTE para el desarrollo adecuado del servicio.

### **f.) DERECHOS DE REFINERIA WEB**

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

### **g.) RESPONSABILIDADES**

Toda la información facilitada por EL CLIENTE será lícita, cierta, completa y correcta, salvo error u omisión de buena fe. REFINERIA WEB en ningún caso será responsable de la veracidad, exactitud y licitud de la información suministrada por EL CLIENTE. Así mismo, EL CLIENTE deberá comunicar inmediatamente cualquier modificación de dicha información.

EL CLIENTE acepta que proporcionar intencionadamente información incorrecta o incumplir deliberadamente con la actualización de información constituirá inmediatamente una infracción de los términos por él pactados en este contrato y facultará a REFINERIA WEB para la cancelación del servicio contratado.

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

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

Por tanto, EL CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a REFINERIA WEB por posibles fallos, lentitud o errores en el acceso y uso del servicio contratado.

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

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

#### **h.) PROTECCIÓN DATOS PERSONALES**

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

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

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

#### **11. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

REFINERIA WEB sólo autoriza a EL CLIENTE, el uso de la propiedad intelectual e industrial imprescindible para el servicio puesto a disposición y de conformidad con los términos indicados en el presente Contrato de Nivel de Servicio y en las condiciones particulares que en su caso sean de aplicación.

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

#### **12. CESIÓN DE DERECHOS**

EL CLIENTE podrá ceder, transferir, gravar o subrogar a favor de terceras partes los derechos y obligaciones establecidas en este Contrato de Nivel de Servicio siempre y cuando EL CLIENTE se encuentre al corriente en los pagos con REFINERIA WEB.

REFINERIA WEB podrá ceder, transferir, gravar o subrogar a favor de terceras partes, total o parcialmente, los derechos y obligaciones asumidas en virtud de la relación contractual aquí expuesta, así como la posición

contractual a cualquier tercera parte, entendiéndose por medio de la presente cláusula que EL CLIENTE otorga autorización suficiente a tal efecto.

### **13. DURACIÓN, MODIFICACIONES Y RESOLUCIÓN**

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

Dada la movilidad de este tipo de servicios en cuanto a características, actualización, variación técnica, etc... REFINERIA WEB podrá:

**13.1.-** REFINERIA WEB se reserva el derecho a modificar en cualquier momento, parcial o totalmente, el presente Contrato de Nivel de Servicio. En tal caso, REFINERIA WEB procederá a comunicar el nuevo Contrato de Nivel de Servicio a EL CLIENTE que hubiera contratado el Servicio con anterioridad. A EL CLIENTE sólo será de aplicación el nuevo Contrato de Nivel de Servicio transcurridos al menos (30) treinta días desde el envío de esta comunicación o de su publicación en la web de REFINERIA WEB en <http://www.refineriaweb.com>.

EL CLIENTE que no desee aceptar el nuevo Contrato de Nivel de Servicio podrá dar por terminado el Contrato siguiendo las normas de "resolución de contratos" del presente Contrato de Nivel de Servicio.

**13.2.-** REFINERIA WEB y EL CLIENTE tienen reconocida la facultad unilateral de dar por terminado el contrato en cualquier momento y sin necesidad de que concurra causa justificada. Para poder realizar la cancelación del Servicio contratado, es necesario comunicar esta baja en la cuenta de correo [info@refineriaweb.com](mailto:info@refineriaweb.com) o por fax al número (+34) 971 729 883 con al menos un (1) mes (30 días naturales) de antelación al vencimiento del mismo, indicando de forma clara el servicio que desea dar de baja y su motivo. De no ser así, la renovación se realizará de forma automática y siempre por el mismo periodo que el contratado por última vez.

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

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

Para contratos de 12, 18, 24, 36, 48, o 60 meses con pago mensual, trimestral, semestral, anual o bianual, EL CLIENTE se compromete a mantenerse durante el periodo escogido y/o pactado con REFINERIA WEB. Dicha obligación para EL CLIENTE en la citada permanencia, se establece como contraprestación a REFINERIA WEB por la inversión realizada por éste para que EL CLIENTE pueda obtener el servicio. La inversión inicial queda realizada por REFINERIA WEB aunque EL CLIENTE abone una cuota de alta ya que esta cuota se reduce de la que fuera la real, siendo el resto del importe de la inversión soportada por REFINERIA WEB. En caso de que EL CLIENTE decida anular el contrato con anterioridad a la fecha de expiración que en él se haya pactado, EL CLIENTE se obliga al pago del resto de periodos que resten del contrato, independientemente de que EL CLIENTE disfrute o no del servicio.

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

**13.4.-** EL CLIENTE podrá desistir libremente del Contrato dentro del plazo de 24 horas a partir del día de celebración del Contrato. Se entenderá celebrado el Contrato en el momento en el que EL CLIENTE reciba el correo electrónico de confirmación de los servicios contratados.

#### **14. NULIDAD**

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

#### **15. LEY APLICABLE**

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

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

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

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

**Acepto las condiciones del contrato**

**Firma cliente**