

# CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO ACENSBACKUP

Estas condiciones generales y las condiciones particulares que, en cada caso, sean de aplicación (las "Condiciones de Contratación") regulan el contrato (el "Contrato") entre acens Technologies, S.L. y Ud. (el "Cliente") relativo a la prestación del servicio de back-up remoto denominado "acensBackup" (el "Servicio").

acens Technologies, S.L., es una compañía mercantil con domicilio social en C / San Rafael, 14, 18108 Alcobendas, Madrid, constituida por tiempo indefinido en virtud de escritura pública e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 23.654, Libro 0, Folio 155, Sección 8, Hoja nº 424478, Inscripción 1ª y con C.I.F. número B - 84948736.

En adelante, nos referiremos a la compañía prestadora de los servicios como "acens".

## 1. Aceptación de las condiciones generales.

### 1.1 Activación

La activación del botón de envío de la solicitud de Contratación del Servicio (la "Solicitud de Contratación") atribuye la condición de "Cliente" del Servicio y expresa la aceptación plena y sin reservas de las Condiciones de Contratación en la versión que acens ponga a su disposición electrónicamente con carácter previo a la activación de la Solicitud de Contratación. La última versión de las Condiciones de Contratación se encuentra puesta electrónicamente a su disposición en la dirección electrónica <http://www.acens.com>.

Antes de contratar el Servicio, lea con detenimiento las Condiciones de Contratación que regulan la prestación del mismo, incluyendo, sus características técnicas, operativas y funcionales así como las tarifas aplicables. Para cualquier información adicional o aclaración respecto al contenido de la Condiciones de Contratación, no dude en contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través del correo electrónico [info@acens.com](mailto:info@acens.com) o del teléfono 902 90 10 20 antes de activar la Solicitud de Contratación.

## 1.2 Modificación

acens se reserva la facultad de modificar o sustituir unilateralmente las presentes Condiciones de Contratación como consecuencia de la existencia de nuevas circunstancias económicas y/o comerciales que así lo aconsejen así como por la modificación, evolución y promulgación de leyes, reglamentos y normas de aplicación a la prestación del Servicio y/o aspectos conexos a los mismos. En todos aquellos casos no previstos en el párrafo anterior, acens informará previamente al Cliente de la existencia de las nuevas Condiciones de Contratación. Si el Cliente no manifiesta lo contrario, se entenderá que éste acepta las nuevas Condiciones siendo éstas de aplicación inmediata desde el comienzo del período de facturación inmediato posterior a la modificación de las Condiciones de Contratación.

Si el Cliente decide no aceptar las nuevas Condiciones de Contratación, deberá notificarlo de conformidad con lo establecido en la cláusula 18, quedando cancelada la cuenta del Servicio de forma automática desde el comienzo del período de facturación inmediato posterior a la recepción de la notificación.

## 2. Objeto del Contrato

Las Condiciones de Contratación tienen por objeto regular los términos contractuales para la prestación del Servicio al Cliente y la contraprestación debida por éste a acens así como la utilización del Servicio por el Cliente. La prestación del Servicio se llevará a cabo mediante la obtención, disposición, organización, empleo y gestión por parte de acens de los recursos técnicos, humanos y operativos necesarios al efecto, y siempre y en todo caso, como contraprestación del pago de los precios aplicables.

## 3. El Servicio acensBackup

### 3.1 Descripción

acensBackup es un servicio automático de salvaguarda remota de información a través de Internet. Mediante acensBackup el "Cliente" puede almacenar una copia de los ficheros y carpetas que decida, existentes en uno de sus equipos informáticos, en servidores ubicados en el Internet Data Center (IDC) de acensTechnologies, S.L.

La información se comprime y se cifra con una clave solo conocida por el Cliente antes de ser enviada a los servidores de acens.

El Servicio implica la puesta a disposición del Cliente de los equipos y sistemas necesarios para que éste proceda a volcar, almacenar y, en su caso, recuperar, de forma remota, copias de la información contenida en el disco duro de sus terminales que haya sido almacenada en los equipos de acens. Por consiguiente, el fin del Servicio es ofrecer al Cliente un sistema que le permitirá recuperar archivos perdidos o dañados o recuperar un sistema que ha sufrido cualquier tipo de pérdida de datos.

### **3.2 Configuración**

El funcionamiento del Servicio requiere la descarga previa de un software de back-up en la terminal del Cliente. La descarga de este software es un requisito imprescindible para poder llevar a cabo las operaciones de almacenamiento y recuperación. El Cliente tendrá en consideración la compatibilidad del software con la plataforma informática con la que opere.

El Cliente seguirá las indicaciones de configuración proporcionadas por acens en la documentación del producto o mediante el servicio de atención telefónica. En este proceso el cliente deberá especificar: (1) el nombre de usuario y contraseña para el acceso al servicio (2) una clave para el cifrado de la información antes de su envío establecida por el Cliente (3) el conjunto de ficheros y directorios que desea salvaguardar (4) la programación horaria para la realización de las copias de forma automática.

El software proporciona numerosas opciones para automatizar y personalizar la planificación de la salvaguarda, el cifrado y la compresión de los datos.

### **3.3 Utilización del servicio**

En el momento en que el software quede debidamente instalado y configurado, el Cliente podrá llevar a cabo las copias de back-up según el plan contratado. En caso de que surja algún problema durante la ejecución de alguna copia de información, el software avisará al Cliente para que éste subsane el problema pudiendo proceder a la realización de dicha copia. Hasta que la copia de seguridad no se efectúe sin errores el Cliente no dispondrá de la información correspondiente a dicha copia en los servidores de acens.

### **3.4 Salvaguarda inicial completa**

Para comenzar a utilizar el servicio el Cliente deberá realizar una copia de seguridad completa de la información seleccionada a través de la red. No se considerará que dicha copia de seguridad está realizada si se producen errores en el proceso de copia. La velocidad del ordenador del Cliente, la de su conexión a Internet y el tamaño y número de ficheros determinará el tiempo requerido para esta primera copia completa. Si se trata de un gran volumen de datos o la conexión no es muy potente,

acens recomienda que esta primera salvaguarda inicial se realice en horario nocturno o en fin de semana.

acens recomienda al cliente la realización de copias de seguridad completas de forma periódica.

### **3.5 Salvaguarda Incremental**

Con posterioridad a la salvaguarda inicial completa, para siguientes copias, el sistema salvará solamente la porción del fichero o ficheros que haya cambiado respecto a la anterior versión que se salvó. Si el Cliente seleccionó directorios completos, los nuevos ficheros que hayan sido añadidos también serán salvados en la siguiente salvaguarda. Las salvaguardas incrementales se realizan de forma automática según la planificación que el Cliente haya definido.

### **3.6 Borrado de información en el servidor**

Utilizando el software el Cliente podrá eliminar los ficheros de los que no desee conservar copia en el servidor de acens technologies, S.L. Una vez eliminados del servidor los archivos no podrán ser restaurados posteriormente.

### **3.7 Recuperación de la información**

Utilizando el software instalado en su equipo, el Cliente podrá ver la última copia y seleccionar un solo fichero, varios, o una carpeta completa para que sean transferidos por la red al disco duro de su ordenador.

El Cliente dispondrá online de las copias de información correctamente realizadas en el periodo de retención fijado por acens para el servicio, excluyéndose: (a) los archivos que hayan sido eliminados del servidor por el cliente (b) las versiones de archivo correspondientes a copias de seguridad que reportaron errores y no se realizaron correctamente (c) las versiones de archivos correspondientes a fechas anteriores al periodo de retención fijado por el servicio (d) los archivos o versiones de archivo que no hayan sido aceptados por los servidores de acens debido a que el Cliente ha superado el espacio en disco contratado.

Asimismo, en caso de que el Cliente lo necesite, y sujeto al pago de la tarifa aplicable, acens podrá grabar en soporte CD la información que necesite.

Para realizar el proceso de recuperación de la información será necesario que el Cliente conozca o haya configurado correctamente en el software la clave de Cifrado, establecida por el propio Cliente en el momento de instalación del software.

### 3.8 Disponibilidad

acens realizará todos los esfuerzos que sean razonables para intentar garantizar la disponibilidad y accesibilidad del Servicio las veinticuatro (24) horas al día durante todo los días del año. acens se compromete a realizar el máximo esfuerzo en mantener un nivel aceptable en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, pero no puede garantizar, explícita o implícitamente, la continuidad del Servicio en un momento determinado, la integridad de la información almacenada, procesada y/o transferida en, o a través de sus equipos y sistemas. acens tampoco se hace responsable del acceso no autorizado por terceros a información de Clientes almacenada, ni de la pérdida o corrupción de la misma.

No obstante lo anterior, el Cliente manifiesta ser consciente de que la disponibilidad del Servicio podrá verse condicionada por causas de diversa índole entre las que se incluyen, sin limitación: (i) fallos involuntarios en la arquitectura tecnológica de acens o de cualesquiera terceros contratados al efecto, (b) procedimientos periódicos de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de la misma, así como (c) causas de fuerza mayor o cualesquiera otras que fueran ajenas al control de acens, entre las que se incluyen, sin limitación, interrupciones o fallos en los enlaces de transmisión digital o de telecomunicaciones, congestiones en los puntos de acceso originados o causados por supuestos de ataques intencionados o por cualesquiera otras causas.

Asimismo, el suministro de nuevas conexiones, cambios de direccionamiento y actualización de operaciones de mantenimiento necesarias que, en general, impliquen la suspensión del acceso o utilización del Servicio podrán ocasionar interrupciones por el tiempo que resulte necesario acometer dichas tareas.

### 3.9 Interrupciones

acens podrá interrumpir de forma temporal el acceso o disponibilidad al Servicio por parte del Cliente por motivos de seguridad o por reestructuración de sus recursos informáticos con el fin de mejorar la prestación o configuración de los mismos. En cualquier caso, acens realizará sus máximos esfuerzos para que tales interrupciones afecten de forma mínima al Cliente. Asimismo, acens realizará sus máximos esfuerzos: (a) para notificar al Cliente, en la medida que ello sea posible y con antelación razonable, de aquellos períodos de tiempo en los que se interrumpiese el Servicio y (b) para que tales interrupciones afecten de forma mínima al Cliente.

acens no será responsable de aquellas interrupciones del Servicio que se den como consecuencia de eventos de fuerza mayor, o causas que se encuentren fuera de su control.

### 3.10 Atención al Cliente

El Servicio de Atención al Cliente consiste en un servicio de asistencia técnica telefónica y/o on-line que comprende un servicio de diagnóstico y un servicio de resolución de incidencias. El servicio de diagnóstico es un servicio que acens presta al Cliente de forma gratuita, sin perjuicio del coste de la llamada telefónica o de la transmisión de datos.

A este efecto, el Cliente podrá realizar las consultas pertinentes, a través de una llamada al número de teléfono 902 90 10 20 y la dirección de correo electrónico info@acens.com, sobre cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del Servicio.

## 4. Solicitud de Contratación

### 4.1 Requisitos Subjetivos

El Servicio esta dirigido a empresas y profesionales que valoran la integridad y alta disponibilidad de su información más sensible. Podrán contratar el Servicio aquellas personas físicas, mayores de edad, o jurídicas, que tengan su residencia legal en España. En el caso de tratarse de una persona jurídica, la solicitud de los servicios deberá ser llevada a cabo por un apoderado o un representante legal de la compañía, debidamente autorizado. En el caso de personas físicas deberán acreditar su mayoría de edad.

### 4.2 Datos de la Solicitud

El solicitante es responsable de que tanto los datos incorporados en la Solicitud de Contratación, como aquellos otros datos relativos al proceso de registro, sean veraces y exactos. El usuario se compromete a que todos los datos que facilite en el proceso de registro serán veraces, exactos y completos, comprometiéndose a comunicar a acens todos los cambios en los mismos que fuesen necesarios para la gestión y mantenimiento de la relación contractual, debiendo actuar con especial diligencia respecto de la actualización de los datos relativos a su tarjeta de crédito o débito. El Cliente podrá modificar los datos facilitados a través del formulario de registro en cualquier momento utilizando su nombre y contraseña a través del Panel de Control.

### 4.3 Denegación

acens se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier Solicitud de Contratación, siempre y cuando: (a) compruebe que los datos facilitados son contrarios a la verdad y/o inexactos; (b) considere que la solicitud formulada: (i) no se ajusta a los términos recogidos en las Condiciones de Contratación y/o (ii) dañe o pueda dañar la imagen corporativa de acens o fuese contraria a los propósitos comerciales perseguidos por la misma.

#### 4.4 Aceptación

Se entenderá que una Solicitud de Contratación ha sido aceptada cuando el solicitante reciba una confirmación de la aceptación por parte de acens o cuando ésta active el Servicio contratado. La denegación de la prestación del Servicio será realizada por correo electrónico o correo postal a las direcciones facilitadas en el Panel de Control, justificando el motivo de la misma. El solicitante cuya petición hubiera sido rechazada por acens podrá solicitar los servicios de nuevo, siempre y cuando las razones que hubieren dado lugar a su no-admisión hubieren sido debidamente corregidas o eliminadas.

#### 4.5 Claves de Acceso y Cifrado

La utilización del Servicio precisa el empleo por el Cliente del nombre o identificador con el que se identifica su cuenta de backup correo con el dominio asignado por acens y su contraseña (en adelante las "Claves de Acceso").

En el proceso de configuración el Cliente deberá establecer una clave de cifrado que será únicamente conocida por él o las personas que designe. Al ser establecida directamente por el Cliente, el personal de acens no conoce la clave de Cifrado. La clave de cifrado es necesaria para descifrar la información salvaguardada, si el Cliente olvida dicha clave no será posible la recuperación de la información almacenada en los servidores de acens

#### 4.6 Custodia

El Cliente se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso, así como a mantenerlas en secreto. El Cliente se compromete a comunicar a acens la pérdida o robo de las Claves de Acceso en el menor plazo de tiempo posible, con el fin de que acens desactive dichas Claves de Acceso. En todo caso, el Cliente responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por cualquier tercero que emplee las Claves de Acceso del Cliente hasta el momento en que, en su caso, el Cliente haya solicitado a acens la desactivación de las Claves de Acceso. Por excepción a lo anterior, el Cliente no responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por un tercero que emplee Claves de Acceso del Cliente cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de acens o a otra razón que sea imputable exclusivamente a acens.

El Cliente se compromete a hacer un uso diligente de la Clave de Cifrado, así como a mantenerla en secreto. acens no será en ningún caso responsable de: (1) la pérdida de información por olvido de la clave de cifrado por parte del cliente (2) el acceso a la información por terceros a los que les ha sido revelada la clave de cifrado (3) el acceso a la información por terceros que hayan averiguado la clave de cifrado.

## 5. Normas de Uso

La puesta a disposición y mantenimiento del Servicio contratado, se entenderán, en todo caso, supeditados al estricto cumplimiento por parte del Cliente de los términos recogidos en las Condiciones de Contratación o, en su caso, en cualesquiera otros que pudieran resultar de su modificación. En concreto, como norma general, el Cliente se obliga, en relación con los Servicios, y según sea el caso, a:

(a) Obrar siempre conforme a la ley, a las buenas costumbres y a las exigencias de la buena fe, empleando la diligencia adecuada a la naturaleza del Servicio contratado, absteniéndose de utilizar dicho Servicio de cualquier forma que pueda impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento del mismo o los derechos de acens o del resto de sus Clientes, usuarios y/o en general de cualesquiera terceros.

(b) Utilizar los equipos, sistemas y recursos asignados únicamente conforme a los usos para los que estuviesen previstos y sin causar ningún perjuicio o daño, directo o indirecto en los mismos.

(c) No perturbar, impedir, interferir, distorsionar o dañar los equipos, sistemas y recursos asignados, así como los de terceras partes, o las prestaciones del Servicio de los restantes clientes de acens.

(d) Observar todas las reglas y condiciones que acens pueda imponer sobre la utilización de los equipos, sistemas y recursos asignados en aras de poder prestar un óptimo y adecuado Servicio.

(e) No utilizar los equipos, sistemas ni los recursos de acens, ni los propios Servicios contratados, para la realización de actividades contrarias a las leyes, a la moral, o al orden público. Asimismo, el Cliente se compromete a no utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, declinando acens cualquier responsabilidad que de ello se pudieran derivar.

A título meramente enunciativo, y no limitativo, el Cliente no realizará actividades mediante, o a través, del Servicio contratado, que supongan la infracción de las normas sobre telecomunicaciones, propiedad intelectual, propiedad industrial, competencia, competencia desleal, publicidad, protección de los derechos al honor, la intimidad personal y familiar, la propia imagen, la privacidad, la protección de los datos personales, la libertad de expresión, la libertad de opinión, la libertad de información, u otros derechos de análoga naturaleza. Asimismo, el Cliente no almacenará o transmitirá a través de los equipos y sistemas de acens, datos que en modo alguno atenten contra la protección de la infancia, la juventud o la mujer, suministren informaciones o datos que, de algún modo, puedan suponer un riesgo para la salud o la integridad física o psíquica de terceras partes o

impliquen un riesgo de daño en sus bienes, así como en general, que infrinjan derechos u obligaciones de naturaleza civil, penal, administrativa o de cualquier otra naturaleza.

## 6. Cancelación y Suspensión del Servicio

### 6.1 Cancelación del Servicio

acens se reserva el derecho de cancelar, suspender o bloquear automáticamente la prestación del Servicio contratado en el supuesto de que el Cliente hubiera incurrido en cualquiera de las conductas descritas en la cláusula 5 anterior o cualesquiera otras de análoga significación. Ello no supone, en modo alguno, que acens asuma obligación alguna de monitorizar el correcto uso del Servicio.

### 6.2 Modificación del Servicio

Siempre y cuando no se modifiquen los términos económicos ni sustancialmente los niveles de prestación acordados, acens se reserva la facultad de modificar unilateralmente y sin previo aviso, los términos y Condiciones de Contratación como consecuencia de: (a) la evolución técnica del mercado; (b) cualquier mejora técnica, funcional y operativa que permita una mejora en la prestación del Servicio; (c) nuevas circunstancias económicas y/o comerciales que así lo aconsejen o (d) de la evolución de las leyes, reglamentos y normas de aplicación a la prestación del Servicio y/o aspectos conexos a los mismos.

En los casos no previstos en el párrafo anterior, acens comunicará al Cliente las nuevas Condiciones de Contratación, de conformidad con lo establecido en la cláusula 18. En el supuesto de que, dentro de los diez (10) días después de la notificación de las nuevas condiciones, el Cliente rechace por escrito las mismas, la prestación del Servicio se tendrá por terminada automáticamente. Transcurrido el mencionado plazo sin que el Cliente haya manifestado por escrito lo contrario, se entenderá que éste acepta las nuevas Condiciones de Contratación.

## 7. Contraprestación

### 7.1 Precio

Como contraprestación por el Servicio, el Cliente se compromete a abonar la cantidad que resulte de aplicar el cuadro de tarifas vigentes en cada momento según se encuentran publicadas (y accesibles electrónicamente) en el momento en que el Cliente solicite la contratación del Servicio. Las tarifas y precios aplicables estarán en función del número de usuarios que utilicen el Servicio así como la capacidad de almacenamiento asignada. Nuestras tarifas se refieren al espacio total

ocupado en nuestros servidores, es decir, el tamaño que ocupa su información una vez comprimida y cifrada. Además de la tabla de tarifas, ponemos a su disposición un configurador on-line, que le permitirá calcular con facilidad el coste del servicio acensBackup para su caso concreto.

Los precios no incluyen en ningún caso el IVA, por lo que el Cliente se compromete a satisfacer el IVA correspondiente al Servicio contratado. acens podrá emitir las facturas correspondientes a través de cualquier medio y/o sistema admitido en derecho.

El coste del consumo telefónico o de cualquier otro servicio de telecomunicación que suponga el acceso y utilización del Servicio así como cualesquiera costes y/o gastos ajenos al mero acceso y puesta a disposición del Servicio correrán a cuenta única y exclusivamente del Cliente, quien deberá hacer frente a los mismos directamente.

## **7.2 Forma de Pago**

El pago se realizará mediante giro bancario durante la primera semana de cada mes natural. Los periodos de facturación podrán ser mensuales o anuales. El cliente determinara en su Solicitud de Contratación el periodo de facturación que mas se ajuste a sus necesidades. No obstante lo anterior, la primera factura se realizará por un mínimo de tres meses, que se emitirá en el momento de alta del Servicio. Esta factura contendrá el prorrateo del mes en que se active el servicio más dos meses de anticipo. La siguiente factura se emitirá una vez consumido este período.

## **7.3 Penalización**

El retraso en el pago de cualquier factura dará derecho a acens a aplicar un interés de demora superior en dos puntos al EURIBOR (o el Índice que lo sustituya) correspondiente a la fecha del pago desde el momento del incumplimiento hasta su efectiva satisfacción, ello, sin perjuicio de la facultad de resolución anticipada acordada en la cláusula 6.

Si por cualquier motivo no imputable a acens, un recibo resultara devuelto, acens tendrá derecho a solicitar un sobrecargo por gastos de tramitación que cubrirá los gastos bancarios originados por tal devolución, así como el coste de la carga administrativa que ello origine en el departamento contable de acens. Si transcurridos treinta (30) días, el recibo siguiese impagado, acens tendrá derecho a cancelar la cuenta del Cliente, suspendiendo la prestación del Servicio contratado, así como de impedir al Cliente la contratación de nuevos servicios acens, de conformidad con lo establecido en la cláusula 6 de las presentes Condiciones de Contratación.

Si se llevara a cabo la resolución anticipada del contrato, por parte del usuario, la cancelación del Servicio no implicará la devolución de las tarifas del servicio desembolsadas por el Cliente hasta la

fecha (incluidas las cuotas anticipadas). El usuario percibirá un reembolso parcial prorrateado según el número de días entre la fecha inicial de la suscripción al Servicio y la fecha de su resolución.

## 8. Duración y Terminación

### 8.1 Período de Vigencia

La relación contractual entre acens y el Cliente entrará en vigor el mismo día en el que acens comunique al Cliente la aceptación de la Solicitud de Contratación, o desde que acens proceda a la activación del Servicio contratado, entendiéndose su duración indefinida. No obstante lo anterior, la contratación mínima del Servicio será de tres (3) meses.

En el caso de que se agote la capacidad de almacenamiento, el Cliente deberá activar la ampliación del Servicio mediante el Panel de Control. Asimismo, si el Cliente desea migrar el Servicio contratado a un plan de contratación de nivel superior podrá realizarlo en cualquier momento, bastando al efecto la mera contratación del mismo a través del Panel de Control.

### 8.2 Terminación Anticipada: acens

acens tiene reconocida la facultad de resolver el vínculo contractual que le vincula con el Cliente en cualquier momento en el caso de que considere que el Cliente incumpla cualquiera de los términos establecidos en las Condiciones de Contratación, bastando a tal efecto la notificación al Cliente con al menos diez (10) días de antelación, de conformidad con los términos establecidos en la cláusula 18. acens podrá asimismo retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso la prestación del Servicio contratado, o poner fin a la relación contractual existente, en el caso de que: (a) tenga un conocimiento efectivo de que el uso que realiza el Cliente de los Servicios contratados es ilícito o de que lesiona bienes o derechos de un tercero o (b) reciba una notificación por la cual se le informe de que el uso que realiza el Cliente de los Servicios contratados puede constituir una actividad delictiva conforme a la legislación del país de origen del emisor de la notificación, con independencia de que constituya o no delito de conformidad con la legislación española. Asimismo, acens podrá retener cualquier tipo de pruebas sobre la información, los datos de registro y el propio contenido de la información almacenada y/o gestionada cuando así le sea requerido formalmente por una autoridad competente en la materia.

En este supuesto, la cancelación del Servicio puede implicar la desactivación de la cuenta y la pérdida a todos los mensajes allí almacenados. Si por cualquier motivo la tarjeta de crédito o débito del Cliente no es válida o si por cualquier motivo no se puede realizar el cargo o se procede al repudio del mismo, acens podrá eliminar la información almacenada en sus equipos una vez transcurrido el período de notificación arriba mencionado.

En ningún caso la resolución anticipada de la relación contractual existente implicará la devolución de las cuotas del Servicio abonadas por el Cliente a acens.

### **8.3 Terminación Anticipada: el Cliente**

El Cliente tiene reconocida la facultad de resolver el vínculo contractual que le vincula con acens en cualquier momento en el caso de que considere que acens incumpla cualquiera de los términos establecidos en las Condiciones de Contratación bastando a tal efecto la notificación por parte del Cliente a acens con al menos diez (10) días de antelación, de conformidad con los términos establecidos en la cláusula 18. No obstante, el Servicio no se entenderá dado de baja hasta que el Cliente no haya recibido, por parte de acens, confirmación al respecto. Una vez transcurrido este período y realizada la oportuna cancelación, acens podrá proceder a eliminar la información del Cliente almacenada en sus equipos.

En ningún caso la resolución anticipada de la relación contractual existente implicará la devolución de las cuotas del Servicio pagadas por el Cliente a acens. Asimismo, en el caso de que el Cliente desee dar de baja el Servicio antes del período de contratación mínimo de tres (3) meses, éste deberá abonar las cantidades correspondientes por dicho período.

## **9. Garantías**

El Cliente reconoce que la entrada en vigor de la relación contractual que se deriva de la aceptación de las Condiciones de Contratación no supone ningún tipo de representación, delegación, garantía u otras provisiones distintas a las expresamente descritas en las características técnicas y funcionales indicadas electrónicamente para el Servicio.

## **10. Responsabilidad**

### **10.1 Terceras Partes**

El Cliente es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el propio Cliente como contra acens, relativa a la infracción de derechos de terceros y/o de normativas aplicables que se deriven del uso ilícito del Servicio contratado, asumiendo el Cliente cuantos gastos, costes e indemnizaciones sean irrogadas a acens con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

### **10.2 Servicio**

Salvo en los casos de actuación dolosa, acens no será responsable ante el Cliente, ni ante los clientes de éste por cualquier daño derivado de estos casos, incluyendo en los mismos: pérdida total

o parcial de la información, imposibilidad de acceder a Internet, o imposibilidad de procesar, transmitir o recibir información causada por retrasos o interrupciones de servicio, sean o no responsabilidad o negligencia de acens.

acens no será en ningún caso responsable de los daños, pérdida de negocio, ingresos o beneficios, daño emergente, lucro cesante, deterioro o destrucción de información que pudiera derivarse de la prestación del Servicio. Salvo que en el presente Contrato o en la Ley se imponga expresamente lo contrario, y exclusivamente con la medida y extensión en que lo imponga, acens responderá únicamente de los daños directos que sufra el Cliente, y tan sólo cuando hayan sido causados directamente por acens.

acens quedará exonerada de cualquier tipo de responsabilidad frente al Cliente, sus clientes y terceros en los supuestos en que las anomalías se deban a acciones u omisiones directamente imputables al Cliente, a sus clientes, contratistas, arrendatarios, representantes, cesionarios o empleados, o personal que dependa de él o esté a su servicio, incluidos los que sean consecuencia directa o indirecta del mal uso o la manipulación indebida de los equipos, sistemas y recursos por personal ajeno al Cliente, de la falta de cualquier permiso tanto para la instalación como para las modificaciones de las características técnicas del equipamiento instalado imputados o imputables al Cliente.

acens no será responsable de los problemas derivados de la falta de acceso o de los problemas inherentes a la conectividad cuando aquélla o éstos tuvieren su origen en causas ajenas a su control o a causas que no hubieran podido ser previstas por las Partes, o que fueran consideradas como causas de fuerza mayor, o causas que se encuentren fuera de su control.

acens no garantiza la ausencia de cualesquiera elementos ajenos que puedan producir alteraciones en los equipos y aplicaciones informáticas del Cliente o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados o transmitidos desde los equipos y sistemas de acens.

### **10.3 Contenido**

acens no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de la información o de los servicios difundidos, prestados, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de o mediante los equipos, sistemas y/o recursos puestos a disposición del Cliente, no ejerciendo ninguna clase de control previo ni garantizando la licitud, infalibilidad y utilidad de los mismos, declinando en consecuencia cualquier responsabilidad que de ello se pudiese derivar. El Cliente exonera a acens de cualquier responsabilidad relacionada por consiguiente con dicha información o servicios.

Cualquier Cliente que deposite información en los equipos de acens, 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 acens, sino que será un divulgador o editor independiente de contenido. Por el hecho de conectar el servidor a la red, acens no se convierte en editor ni distribuidor de la información depositada por el usuario en el sistema de acens, y por lo tanto, éste 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, acens 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 links, directos o consecutivos, cuyo origen se halle en las páginas web de acens.

Asimismo, se consideran recursos que se hallan fuera del control de acens, entre otros, los programas, textos y datos de los usuarios, los newsgroups no moderados del propio servidor, los newsgroups de otros servidores, los chats, las listas de distribución, las cuentas FTP y Telnet que el Cliente pueda poner a disposición de terceros utilizando al efecto los Servicio prestados por acens.

acens declina expresamente cualesquiera responsabilidades en relación con la introducción en los equipos y/o sistemas del Cliente y/o en la información de programas de ordenador o materiales ajenos que contengan una secuencia de instrucciones o indicaciones que puedan ocasionar efectos nocivos al sistema informático del Cliente, incluyendo, a título meramente enunciativo, "virus informáticos", "caballos de troya", errores en la funcionalidad y operatividad ("bugs"), "bombas de tiempo", "cancelbots", etc.

## 11. Limitación de Responsabilidad

En cualquier caso, las partes acuerdan que el monto máximo de la responsabilidad que pudiera ser imputada a acens al amparo del presente Contrato vendrá dado por el total de las cantidades abonadas en concepto de prestación del Servicio durante el transcurso del último año.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 10.1 anterior, la responsabilidad de acens en relación con el presente Contrato no abarcará cualesquiera daños emergentes o lucro cesante que, en su caso, se le causen al Cliente. La responsabilidad de acens por cualquier disfunción o mal funcionamiento del Servicio o, en general, por cualesquiera daños o perjuicios causados como consecuencia del uso del mismo se limitará al importe efectivamente abonado por el Cliente, excepción hecha de toda conducta dolosa de acens debidamente verificada y declarada por los Tribunales.

## 12. Fuerza Mayor

acens no será responsable de los retrasos o fallos que se produjeran en el funcionamiento de su arquitectura tecnológica, así como tampoco de las interrupciones o mal funcionamiento del Servicio, cuando tuvieren su origen en averías producidas por catástrofes naturales como terremotos, inundaciones, rayos o incendios, situaciones de fuerza mayor, situaciones de urgencia extrema tales como guerras, operaciones militares, disturbios civiles, huelgas, cierres patronales, o se encuentre fuera de su control razonable.

A estos efectos, se consideran fuera del control razonable de acens los siguientes elementos:

- MODEM
- Sistema o dispositivo informático del usuario
- Net PC ó Web PC
- Software de conexión
- Software de navegación
- Applets, controles ActiveX y plugins del programa de navegación
- Virus
- Red telefónica conmutada, RDSI, frame relay, cable, satélite y cualquier otra infraestructura de transporte o telecomunicaciones

## 13. Propiedad Intelectual

### 13.1 Titularidad

El Cliente reconoce la titularidad de acens o de los respectivos legítimos titulares respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre cualesquiera elementos, tecnología, equipos informáticos, programas de ordenador, bases de datos, know-how, marcas, logotipos y cualquier otro elemento de su propiedad.

### 13.2 Licencia

Durante la vigencia del presente Contrato y exclusivamente para la prestación del Servicio objeto del mismo, el Cliente dispondrá de una autorización no-exclusiva y no transferible para utilizar los recursos asignados a los únicos efectos de hacer efectivo el cumplimiento de las obligaciones adquiridas.

El Cliente reconoce la titularidad de NovaStor Corporation respecto de todos los derechos de propiedad intelectual que ostenta sobre el software de backup (Novanet- WEB). A tal efecto, para poder hacer efectivo el Servicio contratado, el Cliente deberá aceptar los términos de licencia de dicho software. El Cliente disfrutará del derecho de uso de las licencias Novanet que contrate en función de los terminales contratados. Dicha licencia tendrá carácter no-exclusivo y no transferible.

### **13.3 Restricciones**

La documentación técnica o preparatoria, trabajos, programas de ordenador o cualquier otra creación intelectual utilizada por acens para la prestación del Servicio será propiedad de acens o de sus respectivos titulares. La prestación del Servicio no implica, por consiguiente, transmisión y/o cesión alguna de cualesquiera derechos pudiesen recaer sobre estas creaciones a favor del Cliente. El Cliente acepta y manifiesta que respecto a dichas creaciones existen o pueden existir términos de licencia que deberá aceptar y respetar en su integridad.

### **13.4 Copia de Seguridad del Contenido**

A efectos de garantizar los fines del presente Contrato, el Cliente autoriza al acens a realizar copias de seguridad de la información entregada y almacenada por el Cliente a acens durante el período de tiempo en el que siga activo la prestación del Servicio.

## **14. Datos de Solicitud de Contratación**

### **14.1 Datos de Carácter Personal**

Al completar la Solicitud de Contratación, el solicitante puede que suministre datos de carácter personal. acens garantiza que todos los datos de carácter personal recogidos a través del formulario serán utilizados en la forma y con las limitaciones y derechos que concede la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

### **14.2 Consentimiento Informado**

Con el envío de la Solicitud de Contratación el solicitante y la persona afectada consienten expresamente el tratamiento de los mismos por parte de acens con la finalidad de gestionar y evaluar la solicitud realizada y, en caso de que se acepte dicha solicitud, para gestionar el alta, prestación y facturación del Servicio solicitados, para realizar envíos de materiales de promoción de productos y servicios, propios y ajenos, y el mantenimiento de un registro histórico de todo lo anterior. En el caso de que acens rechazase su solicitud, los datos de carácter personal se eliminarían inmediatamente del fichero.

El solicitante autoriza a acens para el uso y tratamiento informático de los datos personales que facilite para los fines arriba indicados. Los datos podrán ser facilitados a otras entidades con relación regulada con acens para posibilitar la prestación, control y facturación del servicio.

### 14.3 Medidas de Seguridad

El tratamiento y gestión de los mismos cumple lo estipulado en el Real Decreto 994/1999, de 11 de Junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

Con objeto de proteger su intimidad, los formularios de recogida de datos se envían a los sistemas de acens cifrados mediante el protocolo de seguridad HTTPS, garantizando la confidencialidad en la transmisión de sus datos personales.

### 14.4 Ejercicio de Derechos

La persona titular de los datos de carácter personal, podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de sus datos personales, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos personales, dirigiéndose a acens Technologies, S.L., en la siguiente dirección:

C/ San Rafael, 14  
Polígono Industrial de Alcobendas  
28108 Alcobendas (Madrid)

## 15. Datos de Carácter Personal Almacenados

### 15.1 Responsable del Fichero

La información que el Cliente incorporará en los equipos y sistemas de acens puede contener datos de carácter personal. En ese supuesto, el Cliente declara y manifiesta que es el responsable del fichero de datos de carácter personal al decidir sobre la finalidad, contenido y uso, así como del tratamiento de los mismos.

### 15.2 Encargado del Tratamiento

acens y el Cliente, a los efectos de dar cumplimiento de la obligación recogida en el artículo 12.2 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ("LOPD"), declaran y manifiestan que el régimen y la naturaleza del tratamiento de los datos de carácter personal que pueda incorporar la información almacenada es un acceso a los datos por cuenta de terceros.

### 15.3 Obligaciones de acens

acens, o la empresa que contrate al efecto, tratará los datos de carácter personal incorporados en el fichero exclusivamente por cuenta del Cliente, de conformidad con los términos y condiciones que se desprenden de la propia prestación del Servicio contratado. Así pues, acens se compromete a:

(a) Llevar a cabo los procedimientos técnicos imprescindibles que sean consecuencia del desarrollo del Servicio contratado.

(b) No aplicar, ni utilizar, ni revelar los datos de carácter personal con fines distintos a los que se derivan del Contrato.

(c) No comunicar ni permitir el acceso a los datos de carácter personal a ningún tercero, a excepción de aquellos empleados que no puedan cumplir sus obligaciones sin tener acceso a los mismos. Dichas personas deberán obligarse a mantener el carácter confidencial.

(d) Destruir o eliminar los datos de carácter personal almacenados o cualesquiera soportes o documentos en que éstos se incorporen a la finalización del tratamiento, o por requerimiento expreso y por escrito del Cliente. acens garantiza que dicha destrucción o eliminación de los Datos de Carácter Personal se llevará a cabo en un plazo no superior a seis meses.

Las obligaciones derivadas de la presente cláusula se extinguirán en el momento en que los datos de carácter personal hayan sido completamente borrados o eliminados del equipo de almacenamiento de datos o de algún modo, destruidos o convertidos en inaccesibles.

Cualquier tratamiento de los datos de carácter personal al margen de los que expresamente se deriven del cumplimiento del Contrato, queda expresamente excluido.

### 15.4 Medidas de Seguridad

acens se compromete a adoptar, actualizar y mantener las medidas organizativas y técnicas que estime necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal, impidiendo cualquier alteración, pérdida, tratamiento, procesamiento o acceso no autorizado. Esta obligación se desarrollará de conformidad con el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos de carácter personal y los riesgos a los que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

La obligación contemplada en la presente cláusula se limitará a aquellas tareas que, por la propia naturaleza del Contrato, deban ser llevadas a cabo por acens (tales como por ejemplo, la restricción de acceso a los locales donde se almacene el Fichero de Datos de Carácter Personal). La inscripción

de los ficheros de datos personales en el Registro General de la Agencia de Protección de Datos, la designación del responsable de seguridad, la redacción del correspondiente Documento de Seguridad, y en general todas las medidas y acciones determinadas por la ley que no estén contempladas en el servicio contratado con acens corresponderán al Cliente.

acens ha adoptado y adoptará las medidas técnicas y organizativas de seguridad que se encuentren a su alcance, de conformidad con lo establecido por la legislación vigente y los estándares de calidad existentes en el sector, a fin de garantizar al máximo la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones. acens declina cualquier responsabilidad sobre la vulneración de los sistemas de seguridad del Cliente o de la inviolabilidad de las comunicaciones cuando éstas son transportadas a través de cualesquiera redes de telecomunicación.

## 16. Recogida de Información

Con la finalidad de adaptar y modificar el Servicio, así como desarrollar y ofrecer nuevos servicios que se ajusten mejor a sus preferencias, acens utilizará instrumentos o mecanismos tecnológicos que permitirán la obtención de datos estadísticos. La información obtenida a través de dichos mecanismos no se asociará a ningún dato de carácter personal.

## 17. Notificaciones

Todas las notificaciones, requerimientos, acuerdos, consentimientos, aceptaciones, aprobaciones o comunicaciones que fueren precisas de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones de Contratación o que, de una u otra forma, estuvieren relacionadas con las mismas, se considerarán eficaces y válidas a todos los efectos cuando se realicen por escrito, y enviadas a los siguientes domicilios:

- acens: (a) el envío por correo postal al domicilio del Cliente indicado en el formulario del Panel de Control de registro y (b) el envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que el Cliente ha comunicado a acens en el formulario ubicado en el Panel de Control de registro.
- El Cliente: Al correo postal facilitado en el encabezamiento de las presentes Condiciones de Contratación.

Todas las comunicaciones entre las partes relativas al funcionamiento y gestión del Servicio contratado podrá realizarse por correo electrónico, telefónicamente o vía fax.

## 18. Cesión

El Cliente no podrá ceder, transferir, gravar o subrogar en favor de terceras partes la presente relación contractual, ni los derechos y obligaciones derivados de la misma, sin el previo consentimiento por escrito de acens. En todo caso, el Cliente que ceda su Contrato responderá solidariamente con el cesionario de todas las obligaciones derivadas del Contrato, incluyendo la formalización de las oportunas garantías. acens podrá ceder a terceros el presente Contrato, o cualquiera de los derechos u obligaciones dimanantes del mismo sin que a tal efecto sea necesario previa notificación o comunicación al Cliente.

## 19. Subcontratación

acens podrá contratar y/o subcontratar con terceras entidades todo lo que estime oportuno en relación con la realización por las mismas de cualesquiera o todas las actividades necesarias para el mantenimiento, actualización, mejora o prestación del Servicio.

## 20. Reventa del Servicio

Queda expresamente prohibido que el Cliente revenda los servicios contratados o que en modo alguno autorice a terceros su uso, total o parcial, o que los utilice, introduzca o incorpore en el ámbito de una actividad empresarial o profesional ajena a la propia.

## 21. Legislación Aplicable

Los pactos y Cláusulas que integran este documento se interpretarán y regirán por la Ley española. En concreto, serán de aplicación a las presentes Condiciones Generales lo establecido en la Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de Contratación, el Real Decreto 1906/1999 por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, la Ley 26/1984 General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley 7/1996 de Ordenación del Comercio Minorista y cuantas disposiciones legales resulten de aplicación.

## 22. Jurisdicción Competente

En la medida que el Cliente tenga la consideración de consumidor según establece el artículo 1.2 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, acens se somete expresamente, para la resolución de los conflictos que puedan surgir en relación con las presentes Condiciones de Contratación a un arbitraje de Derecho de acuerdo con el Real Decreto que regula el Sistema Arbitral de Consumo, comprometiéndose a cumplir el laudo definitivo que se pudiera dictar.

En el caso de que el Cliente utilice los Servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción propios, ambas partes, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten para la resolución de conflictos a los Juzgados de la Villa de Madrid.

### 23. Miscelánea

Si cualquier cláusula de este Contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en Parte, por cualquier tribunal, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las Partes de mutuo acuerdo decidan la terminación del Contrato. Los pactos, cláusulas y condiciones que integran el presente Contrato constituyen la expresión formal y definitiva de la declaración de voluntad de las Partes, debiendo interpretarse los unos por los otros atribuyendo a los dudosos el sentido que se derive del conjunto de todos. Cualesquiera documentos o declaraciones, fueran éstas verbales o escritas, previos a la entrada en vigor del mismo, se considerarán definitivamente derogadas.

### 24. Más Información

Para cualquier información adicional o aclaración respecto al contenido de las Condiciones de Contratación, o para cualquier consulta relacionada con las características técnicas, funcionales y/u operativas, no dude en contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente en la dirección de correo electrónico [info@acens.com](mailto:info@acens.com) o en el número de teléfono, 902 90 10 20

Copyright © 2003 acens Technologies, S.L.. Todos los derechos reservados.

---

Copyright © 2008 acens Technologies, S.L. Todos los derechos reservados.