

# CONTRATO GENERAL DE PROXADMIN

En vigor desde el 1 de Julio de 2012 – Actualizado el 20 de Marzo de 2013

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO

De una parte María Pino Lumbreras Bascones, en nombre y representación de la mercantil REVOLUTION NETWORKS SLU con Domicilio en Plaza Aravaca, 6, CP 28909, Getafe (Madrid), CIF B86513579, en adelante PROXADMIN.

De otra parte el contratante, en adelante EL CLIENTE o dirigido a usted, persona física o jurídica que rellene el formulario de contratación online, que aparece en la web [www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es) y con el que PROXADMIN establece una actividad comercial a través de este Contrato General.

Ambas partes, en el respectivo carácter con el que intervienen, se reconocen mutuamente la capacidad legal en Derecho necesaria para concertar el presente CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES O SOPORTE HELPDESK EXTERNALIZADO y a tal efecto, libremente y de común acuerdo, formalizan el presente contrato, conforme a las cláusulas expuestas más adelante, y todo ello en virtud a lo dispuesto en el R.D. 1906/1999, regulador de la contratación a distancia realizada por vía telefónica, electrónica o telemática, del que resulta la validez de este contrato así como la vinculación al mismo por EL CLIENTE con la mera contratación de los servicios ofertados.

EL CLIENTE conoce, entiende y acepta libremente, tras informarse de sus características, las presentes Condiciones.

PROXADMIN se reserva el derecho de aceptar cualquier solicitud de servicios por parte de EL CLIENTE.

## CLÁUSULAS

### **1.- SERVICIOS PRESTADOS**

El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios ofrecidos en la web [www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es) a través de Internet, obligándose por tanto PROXADMIN a prestar al CLIENTE los servicios de administración de servidores y soporte helpdesk externalizado, en los términos y condiciones previstos en el contrato.

### **2.- OBLIGACIONES DE PROXADMIN**

PROXADMIN se compromete a ofrecer, con todos los medios a su alcance, los servicios óptimamente,

esforzándose para que los mismos sean prestados durante 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año, a excepción de las incidencias que pudiesen producirse de forma ajena a PROXADMIN.

PROXADMIN considera "ajeno a PROXADMIN" la imposibilidad de conexión al servidor o servidores del CLIENTE, producidos por fallos de red del servidor o del centro de datos donde estos se alojen, y a cualquier otro fallo que imposibilite la conexión a los servidores objeto de este contrato por parte de los técnicos de PROXADMIN.

PROXADMIN proporcionará al CLIENTE, a partir de la contratación, los siguientes servicios:

#### **2.1.- Administración de Servidores**

PROXADMIN dispone de planes de administración tanto para servidores Linux como para servidores Windows, cuyas características están publicadas en su web y que pueden ser consultadas por cualquier persona física o jurídica con anterioridad a la contratación del servicio.

El servicio de administración de PROXADMIN incluirá los trabajos especificados según el plan de administración contratado, cuyas características el CLIENTE declara conocer y aceptar previamente a la contratación del servicio.

Los servicios de administración incluyen, pero no están limitados a:

- a. La instalación de parches, correcciones y actualizaciones del Sistema Operativo y/o servidores; la instalación de paquetes adicionales de software para el sistema operativo y/o servidor; la instalación de parches, correcciones y actualizaciones de los paquetes adicionales.
- b. La configuración de elementos de protección en los servidores del CLIENTE contra virus, troyanos, spyware, ataques DDoS, o cualquier intrusión no autorizada.
- c. El desarrollo de políticas y procedimientos para la actualización de las protecciones.
- d. Monitorización durante 24 horas, 7 días a la semana mediante ping como mínimo. La

provisión de todos los servicios detallados específicamente en el plan contratado.

PROXADMIN en ningún caso será responsable de:

- a. Los problemas de facturación y/o contables relacionados con el pago de software, licencias, servicios y otros elementos que no hayan sido proporcionados directamente por PROXADMIN o adquiridos para el cliente por PROXADMIN.
- b. La corrección de errores y omisiones debidos a la intervención de terceros fuera del control directo de PROXADMIN, a menos que se especifique lo contrario.
- c. Solucionar problemas de programación de archivos, scripts o aplicaciones subidas y utilizadas por el CLIENTE, ni actualizaciones de las mismas.
- d. La configuración, realización y comprobación de backups o copias de seguridad en el servidor del CLIENTE.
- e. Los daños y/o perjuicios que virus, troyanos, spyware, ataques DDoS, o cualquier intrusión no autorizada puedan ocasionar en el servidor del CLIENTE.
- f. La comunicación entre el equipo de PROXADMIN y el CLIENTE, a través de cualquier otro canal diferente al ticket de soporte o al correo electrónico.

## **2.2.- Soporte Helpdesk Externalizado**

PROXADMIN dispone de planes de soporte helpdesk externalizado, cuyas características están publicadas en su web y que pueden ser consultadas por cualquier persona física o jurídica con anterioridad a la contratación del servicio.

El servicio de soporte helpdesk externalizado de PROXADMIN se regirá por las características especificadas según el plan de soporte contratado, las cuales el CLIENTE declara conocer y aceptar previamente a la contratación del servicio.

Los servicios de soporte helpdesk externalizado incluyen, pero no están limitados a:

- a. La provisión de servicios de soporte helpdesk basados en tickets de soporte, en un acuerdo de prepago por ticket de soporte.
- b. La provisión de servicios de soporte de Nivel 1 y Nivel 2 a los usuarios finales del CLIENTE.

- c. La utilización de la plataforma Helpdesk facilitada por el CLIENTE como única forma de contacto con los usuarios finales del CLIENTE.

PROXADMIN en ningún caso será responsable de:

- a. La provisión de servicios de soporte de Nivel 3, a menos que el CLIENTE tenga contratado el servicio de Administración de Servidores con PROXADMIN. Los tickets de Nivel 3 serán escalados al equipo de Administración de Servidores del CLIENTE.
- b. La comunicación entre el equipo de PROXADMIN y el CLIENTE, o los usuarios finales del CLIENTE, a través de cualquier otro canal diferente al ticket de soporte o al correo electrónico.

## **2.3.- Servicios de Administración por Horas**

PROXADMIN ofrece la posibilidad de contratar servicios de administración de servidores por horas, tanto para servidores Linux como para servidores Windows, existiendo un periodo mínimo de contratación de 2 horas, según la tarifa vigente en el momento de la contratación, que puede ser comprobada en todo momento de la página web de PROXADMIN.

PROXADMIN actuará bajo demanda del CLIENTE para la realización de los trabajos de Administración por horas. El CLIENTE acepta ser el único responsable de cualquier incidencia o perjuicio que pudiese tener lugar en el servidor a raíz de los trabajos realizados por PROXADMIN a petición expresa del CLIENTE.

Las horas de administración contratadas no caducarán en ningún caso. El CLIENTE podrá comprobar en todo momento el volumen de horas que ha consumido y en qué las ha consumido, accediendo a su área de cliente.

## **2.4.- Servicios de Migración de Datos**

PROXADMIN ofrece servicios de migración de datos entre diferentes servidores, según la tarifa vigente en el momento de la contratación.

El servicio de migración de datos está limitado al movimiento de archivos, directorios y bases de datos desde el servidor de origen hasta el servidor de destino.

PROXADMIN en ningún caso será responsable de:

- a. La incompatibilidad entre los archivos, directorios y bases de datos migrados y el servidor de destino.
- b. Los fallos de programación que pudiesen existir en los archivos migrados.
- c. La configuración de las DNS's de los dominios que sean migrados.

### **2.5.- Tiempo de respuesta garantizado**

Proxadmin ofrece una garantía (SLA) en los tiempos de respuesta inicial de sus servicios de Administración de Servidores y Soporte Helpdesk Externalizado.

El incumplimiento del tiempo de respuesta inicial especificado para cada plan de los diferentes servicios supondrá una penalización de 3,80 € por cada incidencia, hasta un máximo del 100% de la factura mensual del cliente correspondiente al servicio concreto objeto de la incidencia.

La correspondiente penalización será añadida en forma de crédito a la cuenta del cliente y en ningún caso será reembolsable. El crédito deberá ser solicitado al final del mes en curso o a principios del mes siguiente.

La garantía de tiempo de respuesta no incluye los retrasos no controlados por proxAdmin, incluyendo las catástrofes naturales o los fallos en las instalaciones eléctricas. La cuenta del cliente deberá estar al corriente de sus pagos.

## **3.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

### **3.1.- Código de Conducta**

PROXADMIN presta servicios a numerosos y muy diversos clientes, y su compromiso consiste en proporcionar a cada cliente los mejores servicios posibles. Las siguientes normas han sido establecidas para asegurar el cumplimiento de los mismos. El CLIENTE se compromete a cumplir dichas normas. El incumplimiento de la presente cláusula por parte del CLIENTE dará lugar a la resolución del presente contrato por parte de PROXADMIN, sin que el cliente tenga derecho a reclamar indemnización alguna.

### **3.2.- Menores de Edad**

El CLIENTE reconoce ser mayor de edad. En caso contrario, la contratación llevada a cabo por menores de edad requiere la autorización previa de sus padres, tutores o representantes legales, los cuales serán

considerados responsables de la contratación llevada a cabo por los menores a su cargo. Serán los menores de edad quienes deberán recabar el consentimiento necesario para poder proceder a la contratación.

### **3.3.- Actividades no permitidas**

PROXADMIN cancelará automáticamente los servicios que el CLIENTE haya contratado, sin derecho a ninguna devolución, cuando éste realice voluntariamente cualquiera de las siguientes actividades no permitidas:

- **"Spamming"** (envío de comunicaciones electrónicas publicitarias no solicitadas a aquellos con quien EL CLIENTE no tiene relación comercial previa, o envío de publicidad "off-topic" en grupos de noticias).
- **"Spoofing"** (uso de una dirección de correo electrónico de respuesta que no es la dirección de respuesta válida del remitente o envío de un mensaje de correo electrónico que no contiene la suficiente información como para permitir al receptor identificar a la persona que realmente está enviando el mensaje).
- **"Mailbombing"** (inundar a un usuario con correo electrónico sin intención de establecer correspondencia).
- **"Phishing"**: tipo de delito encuadrado dentro del ámbito de las estafas cibernéticas, y que se comete mediante el uso de un tipo de ingeniería social caracterizado por intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria).
- **Ataque Informático**: es un método por el cual un individuo, mediante un sistema informático, intenta tomar el control, desestabilizar o dañar otro sistema informático (ordenador, red privada, etcétera).

### **3.4.- Abusos del CLIENTE**

PROXADMIN tiene una política de tolerancia cero frente al lenguaje y/o comportamiento abusivo hacia PROXADMIN, el servicio que presta y/o sus empleados.

Cualquier cliente que PROXADMIN considere, a su sola discreción, que tiene un comportamiento abusivo, obtendrá la terminación inmediata e irrevocable de su cuenta de cliente y el servicio contratado, sin derecho a reembolso alguno. Las amenazas de demanda, las calumnias y las injurias, se considerarán también un abuso.

### **3.5.- Mensajes en foros públicos**

El CLIENTE se compromete a no publicar comentarios negativos sobre PROXADMIN y/o sus empleados en ningún foro público sin antes haberse comunicado con PROXADMIN para discutir cualquier tipo de problema que el CLIENTE pudiese tener. La no observación de esta norma por parte del CLIENTE podrá suponer la terminación inmediata de su cuenta y del servicio que éste tuviese contratado con PROXADMIN.

## **4.- CONDICIONES GENERALES DEL SITIO WEB**

[www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es)

La utilización de esta web supone la aceptación plena por parte del usuario de todas las condiciones de uso vigentes en cada momento. Le rogamos que lea atentamente estas condiciones y en caso de no estar de acuerdo con su contenido se abstenga de hacer uso de la misma.

El CLIENTE se compromete a hacer un uso adecuado del contenido de la web y de los servicios que contrate. Esta obligación supone el no emplear dichos servicios y contenidos de forma contraria a la legislación que resulte de aplicación, ni a utilizarlos para actividades ilícitas, contrarias a la buena fe o al orden público.

Si el CLIENTE está de acuerdo con el contenido de estos términos legales y del contrato general, deberá hacer clic sobre el botón "Acepto el contrato y los términos legales". En caso contrario, no podrá continuar con el proceso de compra.

PROXADMIN modifica las cláusulas de sus términos legales y contrato general al objeto de mantenerlos actualizados, por lo que es aconsejable que éstos sean leídos en cada visita/contratación en la página web [www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es). Estas modificaciones son aplicables a partir de su publicación en Internet.

### **4.1.- Hacer un pedido**

Los pedidos se realizan exclusivamente online, a través del carrito de compra situado en [www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es) (24h/365días).

El primer pedido implica también el registro como cliente, en el que se le solicitan los datos comunes para una correcta facturación.

Usted reconoce ser mayor de edad para poder iniciar un pedido y/o el registro como cliente. La contratación llevada a cabo por menores de edad requiere la autorización previa de sus padres, tutores o representantes legales, los cuales serán considerados

responsables de la contratación llevada a cabo por los menores a su cargo.

Los pedidos tienen una validez de 7 días naturales, después de este tiempo el precio puede variar.

PROXADMIN se reserva el derecho a anular un pedido si el precio fuese erróneo, sea cual sea el motivo (bug informático, error técnico, etc...).

### **4.2.- Precios**

Los precios de venta indicados [www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es) se muestran en euros. El IVA no está incluido en estos precios. PROXADMIN se reserva el derecho de variar las características y precios de cada servicio, notificando al cliente dichas modificaciones con al menos 10 días de antelación, anteriores a la renovación del contrato.

Le informamos de que en caso de que aparezca un precio erróneo y/o manifiestamente irrisorio y sea cual sea el motivo (bug informático, error manual, técnico...), el pedido será anulado incluso en caso de validación inicial.

### **4.3.- Modalidad y plazos de entrega**

Los datos para acceder al área de cliente son enviados al email que haya indicado en el registro como cliente. La mayoría de los servicios son activados de forma inmediata, excepto la monitorización en el caso de los planes de administración, ya que necesitan intervención manual por parte de los técnicos de PROXADMIN.

En caso de tener dudas con algún servicio que desee contratar contacte con el departamento comercial para disponer de más detalles.

### **4.4.- Datos de acceso**

Usted es responsable de introducir una dirección de correo electrónico válida, así como de mantenerla activa, operativa y actualizada. Este punto es imprescindible ya que todas las notificaciones del sistema son enviadas por este medio.

Los usuarios son los únicos y exclusivos responsables de sus claves de identificación y acceso a los contenidos o servicios de [www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es). Dicha identificación se compone de nombre de usuario (email) y clave.

PROXADMIN no se hace responsable del uso indebido de las claves de acceso de los usuarios para el acceso a los servicios que lo requieran y de las consecuencias derivadas de cualquier naturaleza del mal uso por los usuarios, su pérdida u olvido, y su uso indebido por terceros no autorizados.

#### **4.5.- Formas de Pago**

Los pagos se realizarán siempre en Euros. Usted deberá pagar el precio estipulado por adelantado mediante alguna de las siguientes formas de pago:

- Transferencia Bancaria: Activación sujeta a la recepción del importe completo en la cuenta bancaria de PROXADMIN.
- Domiciliación Bancaria: Activación inmediata.
- Tarjeta de Crédito: Activación inmediata.
- Paypal: Activación inmediata.
- Checkout: Activación inmediata.

Usted podrá elegir la forma de pago desde un desplegable en el propio albarán de pago online.

No admitimos otra forma de pago distinta a las anteriormente citadas.

El personal de facturación sólo está disponible de Lunes a Viernes de 10h a 18h ininterrumpidamente (los festivos nacionales en España no son laborables). Usted tiene que tenerlo presente a la hora de renovar sus servicios usando la forma de pago de transferencia bancaria.

La acción del albarán no se procesará hasta que no se complete el pago del mismo.

#### **4.6.- Garantía de satisfacción de 30 días**

Se entiende por periodo de garantía los días iniciales al primer pedido del servicio en cuestión. Por tanto, las renovaciones del servicio no conllevarán este periodo adicional, puesto que es un periodo de tiempo que se ofrece gratis como muestra de prueba.

El CLIENTE dispone de un periodo de satisfacción de 30 días desde el momento en que realiza el pedido. Si el CLIENTE no estuviera satisfecho con el servicio, PROXADMIN se compromete a reintegrarle la totalidad del pago efectuado. Esta garantía no incluye la tasa derivada del alta en el servicio.

La garantía de 30 días no corresponde a contrataciones nuevas que formen parte de una ampliación de

servicios a menos que un representante de PROXADMIN se lo comunique por escrito en un ticket.

Esta garantía de 30 días tampoco se aplica a servicios nuevos contratados que sean idénticos o similares a servicios contratados anteriormente por el CLIENTE a menos que se lo comunique un representante de PROXADMIN por escrito en un ticket.

Los 30 días de garantía incluyen el día en que se realizó el pedido. Por ejemplo, si se realizó el día 1, la garantía es válida hasta el día 29 inclusive. A partir de las 00:00 horas del día 30, cualquier cancelación no podrá acogerse a la devolución por esta garantía.

El CLIENTE debe cursar la cancelación desde el Área de Clientes en el apartado de servicios correspondiente al servicio que desee cancelar. Se hará caso omiso a cancelaciones solicitadas por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio que no sea el citado. Si el CLIENTE tiene alguna dificultad para cancelar su servicio desde el Área de clientes, deberá abrir una incidencia con el departamento de facturación inmediatamente para poder ayudarle y que quede constancia de su imposibilidad de cancelar dicho servicio correctamente.

En el caso en que el CLIENTE no cumpla con los puntos de este contrato, NO se realizará ningún tipo de devolución, aunque se encuentre dentro del período de garantía de 30 días.

La garantía de satisfacción no se aplicará a aquellos servicios que hayan sido probados anteriormente. A continuación le mostramos una lista de los productos que NO tienen periodo de garantía de satisfacción:

- Soporte helpdesk externalizado.
- Administración de servidores por horas.
- Servicios de migración de datos.
- Cualquier otro servicio contratado por el CLIENTE de manera puntual.

#### **4.7.- Uso de cookies y fichero de actividad**

PROXADMIN puede utilizar cookies cuando un usuario navega por [www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es). Las cookies son ficheros enviados a un navegador por medio de un servidor web para registrar las actividades del usuario.

Las cookies utilizadas por PROXADMIN se asocian únicamente con un usuario anónimo y su ordenador, y no proporcionan por sí los datos personales del usuario.

Cuando el usuario permita su recepción, podrá conocer el servidor que utiliza las cookies, para lo cual deberá consultar las instrucciones de uso de su navegador.

Gracias a las cookies, resulta posible que el servidor de PROXADMIN reconozca el navegador del ordenador utilizado por el usuario con la finalidad de que la navegación sea más sencilla, permitiendo, por ejemplo, el acceso a los usuarios que se hayan registrado previamente, acceder al área de clientes reservado exclusivamente a ellos sin tener que registrarse en cada visita. Se utilizan también para medir la audiencia y parámetros del tráfico, controlar el progreso y número de entradas.

El usuario tiene la posibilidad de configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir su instalación en su disco duro. Por favor, consulte las instrucciones y manuales de su navegador para ampliar esta información. Para utilizar este sitio web, no resulta necesario que el usuario permita la instalación de las cookies enviadas por PROXADMIN sin perjuicio de que sea necesario que el usuario inicie una sesión como tal en cada uno de los servicios cuya prestación requiera el previo registro o login.

De igual manera, los servidores web de PROXADMIN detectan de manera automática la dirección IP y el nombre de dominio utilizados por el usuario. Toda esta información es registrada en un fichero de actividad del servidor que permite el posterior procesamiento de los datos con el fin de obtener mediciones estadísticas que permitan conocer el número de impresiones de páginas, el número de visitas realizadas a los servicios web, etc.

#### **4.8.- Copyright de PROXADMIN - Derechos de Propiedad de PROXADMIN**

Usted reconoce que toda la información contenida en el sitio web de PROXADMIN, tales como; Archivos de datos, textos escritos, sonidos y audio, elementos informáticos y aplicaciones, logotipo de PROXADMIN, logotipo de cada producto, insignias, fotografías, animaciones, iconos y distintivos de los productos, vídeos, imágenes, todo tipo de iconos, referencias, así como todos los elementos de diseño del sitio web (en adelante "los contenidos" o "el contenido"), pertenecen en su total exclusividad a PROXADMIN, excluyendo los elementos y marcas comerciales de terceros ajenas a PROXADMIN.

Usted reconoce y acepta que PROXADMIN posee plena titularidad, todos los derechos de copyright y el dominio sobre los contenidos del sitio actual de PROXADMIN y versiones anteriores, reconociéndose así como derechos de propiedad intelectual en toda su extensión.

Salvo que usted haya acordado lo contrario por escrito con PROXADMIN, nada le otorgará ningún derecho, y de ningún tipo, a utilizar nuestro nombre comercial, marca, logotipo, nombre de dominio, referencias, o cualquier elemento de los contenidos.

Usted no podrá usar ningún elemento de los contenidos para copiarlo, modificarlo, utilizarlo, editarlo, o crear trabajos derivados con fines lucrativos o no, de ninguna forma o manera posibles y existentes -presentes y futuras, sin el consentimiento escrito de PROXADMIN.

Si usted incumple o infringe cualquiera de estas condiciones, PROXADMIN iniciará un proceso legal contra usted para defender la autoría de su copyright, de acuerdo con las Leyes del Gobierno de España sobre la Ley de Propiedad Intelectual (Ley 22/1987. 11 de Noviembre) y actuando así en consecuencia con todos los elementos judiciales que le asistan.

#### **5.- FECHA DE RENOVACION DE UN SERVICIO**

Cuando el CLIENTE realiza un pedido se registra la fecha de ese mismo momento, esa será la fecha que el sistema utilizará para realizar las oportunas renovaciones del servicio.

Si el CLIENTE paga después del día del pedido, debe tener en cuenta que no se modificará dicha fecha. Es decir, la fecha de la renovación NO es el día del pago sino el día del pedido inicial.

#### **6.- DEVOLUCIONES**

Ningún pago que se realice con posterioridad a los primeros treinta (30) días de servicio será reembolsable, sin importar el motivo o razón.

Cualquier disputa de facturación o cobro incorrecto por parte de PROXADMIN, deberá ser reportado dentro de los sesenta (60) días contados desde que se produjo el cargo al Cliente.

#### **6.1.- Proceso de devolución del dinero**

Si se cumplen las condiciones para efectuar la devolución de un servicio, PROXADMIN reembolsará la cantidad correspondiente reintegrando el dinero como crédito a su favor. Usted podrá solicitar el reembolso en la misma forma en que pagó al departamento de

facturación para que puedan estudiar si se puede realizar o no. PROXADMIN no realizará devoluciones por transferencia bancaria a bancos fuera de España, a menos que el CLIENTE se haga cargo por completo de las comisiones que ello conlleve. PROXADMIN realizará la devolución del dinero en un periodo de 1 a 30 días desde que se realice la factura de devolución.

## **7.- BAJAS**

El CLIENTE puede dar de baja el servicio o servicios contratados. La baja debe ser solicitada desde el Área de clientes, y ha de hacerse para cada servicio. Una vez enviada, el departamento facturación comprobará que todo esté en orden y procederá a la terminación del servicio solicitado.

La baja se producirá automáticamente en el mismo día que se tramite, o el día indicado por el CLIENTE para que sea efectiva, siempre que se haga con el tiempo suficiente para gestionarla. En cualquier caso, el CLIENTE acepta que la baja de los servicios contratados supondrá la eliminación de todos los datos relativos al servidor del CLIENTE que estén en poder de PROXADMIN que, en ningún caso, podrán ser recuperados.

Si la baja se realiza durante el periodo de garantía se devolverá el dinero correspondiente al tiempo pagado y no usado, conforme a las condiciones requeridas por la garantía.

## **8.- DATOS DEL CLIENTE**

Los datos requeridos, introducidos al efectuar el alta como cliente, deberán contener información veraz y actualizada del CLIENTE. PROXADMIN se reserva el derecho a comprobar que los datos son verdaderos, en caso contrario se le exigirá al CLIENTE que nos facilite los datos correctos de inmediato.

Cualquier anomalía derivada de no ser correctos los datos del CLIENTE, en ningún caso será responsabilidad de PROXADMIN.

Cualquier cambio o modificación del domicilio social, datos financieros, datos de la cuenta, etc., deberá ser actualizado accediendo al área de clientes, para su rectificación en nuestra base de datos.

Todos los datos son modificables excepto el email, ya que es un campo de vital importancia, debido a que toda la información de la cuenta es enviada por correo electrónico a dicho email. Para poder modificar el email, el CLIENTE deberá contactar con el

departamento de facturación para que le informen al respecto.

## **9.- POLITICA DE PROTECCION DE DATOS / ACCESO DE DATOS**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (en adelante RDLOPD), PROXADMIN pone de manifiesto su política, respecto del tratamiento y protección de los datos de carácter personal, la cual será de aplicación a aquellas personas que voluntariamente se comunican a través de email con PROXADMIN, cumplimentan formularios de recogida de datos, formalizan una relación contractual con PROXADMIN o utilizan cualquier otro servicio presente en el sitio web que implique la comunicación de datos a PROXADMIN o el acceso a datos por PROXADMIN para la prestación de servicios.

La utilización y/o contratación de los servicios de PROXADMIN supondrá la aceptación expresa de esta política de privacidad y tratamiento de datos personales.

PROXADMIN, como Responsable del Fichero, le informa de que sus datos de carácter personal recogidos a través de este sitio web serán objeto de tratamiento en nuestros ficheros debidamente inscritos en la AGPD. La finalidad de los ficheros es facilitar los datos necesarios para poder ofrecer el servicio requerido por el CLIENTE, el cual presta su consentimiento libre, inequívoco, específico, informado y expreso para el tratamiento de sus datos personales por PROXADMIN.

PROXADMIN sólo tratará estos datos con la finalidad de mantener la relación contractual que en su caso se establezca, de conformidad con la naturaleza y características del servicio contratado a través del sitio web. Asimismo, los datos serán tratados para el envío de documentación e información relacionada con los servicios, comunicaciones comerciales y/o publicitarias sobre los mismos, u otros similares, por vía e-mail, así como para el mantenimiento de históricos de relaciones comerciales durante los plazos legalmente establecidos.

En caso de ser facilitados por el usuario datos de contacto personales de terceras personas, éste se compromete a comunicar a los titulares de dichos datos la presente cláusula, informándoles, con carácter previo a dicha comunicación a PROXADMIN, de todos los

aspectos recogidos en la misma, en especial la existencia del fichero, las finalidades del tratamiento y la posibilidad de ejercicio de derechos. En caso de no ser comunicada, el usuario se compromete a dejar indemne a PROXADMIN, por cualquier daño, perjuicio, gasto o sanción de cualquier orden jurisdiccional que pudiese traer causa de la falta de comunicación de esta cláusula a los titulares de los datos facilitados por el usuario.

PROXADMIN informa al usuario de su derecho a consentir o impedir la cesión de los datos de carácter personal a terceros. En este sentido y salvo manifestación expresa en contrario por parte del usuario, se entenderá que éste autoriza expresamente la cesión de los datos contenidos en el fichero automatizado o no al que hace referencia esta estipulación, a los proveedores que colaboren con PROXADMIN en la contratación del/los servicio/s. Dicha cesión sólo podrá tener como finalidad, por parte de tales proveedores, de ofrecer los servicios ofertados por PROXADMIN.

PROXADMIN procederá a la cancelación de los datos recogidos cuando dejen de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la que hubiesen sido recabados. En el caso en que los datos recabados se utilizasen para una finalidad distinta para la cual hubiesen sido recabados o recogidos se requerirá el consentimiento previo de los interesados. En PROXADMIN hemos adoptado todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad e integridad de los datos, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

PROXADMIN está obligado al secreto profesional respecto a los datos de carácter personal y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar la relación con el CLIENTE.

Únicamente accederán a los datos personales los empleados que tengan necesidad de acceder para llevar a cabo sus funciones en relación con los servicios. PROXADMIN dará a conocer y exigirá el cumplimiento al personal de su empresa que realice los servicios, de las obligaciones contenidas en este contrato y advertirá a dichos empleados del carácter confidencial de la información y de su responsabilidad en caso de divulgarla.

Los datos solicitados en [www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es) son obligatorios y deben ser adecuados, pertinentes, actuales, exactos y verdaderos. La negativa a

proporcionar los datos solicitados supondrá la no prestación o la imposibilidad de acceder al servicio para los que eran solicitados. Podrá en cualquier momento ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999. Estos derechos podrán ser ejercitados dirigiendo comunicación al departamento de administración al email [info\(a\)proxadmin.com](mailto:info(a)proxadmin.com)

En cumplimiento del art. 12.2, párrafo 2º de la LOPD 15/1999, PROXADMIN tiene implantadas según lo previsto en el R.D. 1720/2007, las medidas de seguridad de Nivel básico, y adoptará las que se determinen por la vía reglamentaria, a fin de garantizar la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. Con el objeto de asegurar el cumplimiento de lo anteriormente referenciado el CLIENTE podrá requerir a PROXADMIN, en cualquier momento, toda la documentación acreditativa de ese cumplimiento.

## **10.- CONFIDENCIALIDAD**

Los materiales compartidos entre PROXADMIN y el CLIENTE ("Información Confidencial") incluyendo, pero no limitados a la documentación, datos específicos de servidores, detalles del cliente, imágenes, fotografías, gráficos, correspondencia, listados de proveedores, análisis y otros datos proporcionados serán de la propiedad exclusiva del propietario respectivo ("Parte Propietaria") y constituirán valiosos secretos comerciales. Ambas partes deberán mantener esta información de manera confidencial y no podrán, en ningún momento, durante o después de la vigencia de este Acuerdo, sin el consentimiento previo por escrito de la Parte Propietaria, revelar o poner a disposición de ninguna persona, ya sea directa o indirectamente, la totalidad o parte de la información confidencial. Queda excluida de la definición de "Información Confidencial" cualquier cosa que pueda ser vista por el público o haya sido puesta a disposición pública por la Parte Propietaria.

**10.1.-** El CLIENTE reconoce que, en virtud de su relación contractual con PROXADMIN, podría tener acceso a información y materiales relacionados con los planes de negocio, listados de clientes, tecnología o estrategias de marketing de gran valor para PROXADMIN y que no deben caer en poder de terceros.



**10.2.-** El CLIENTE se compromete a no utilizar esta información en su propio provecho ni en el de terceros no autorizados por PROXADMIN.

**10.3.-** El CLIENTE se compromete asimismo a tomar las medidas necesarias para que esta información no caiga en poder de terceros.

**10.4.-** El CLIENTE se compromete asimismo a devolver o destruir estos materiales una vez terminada su relación contractual con PROXADMIN.

PROXADMIN se reserva el derecho de exigir responsabilidades por daños y perjuicios al CLIENTE en caso de incumplimiento.

**10.5.-** PROXADMIN se compromete explícitamente a mantener los datos e informaciones recibidas de sus usuarios, tanto los procedentes de los formularios cumplimentados como los generados por la propia navegación en la web, como estrictamente confidenciales, utilizando tecnologías que permitan la máxima seguridad de los mismos.

#### **11.- IMPUESTO IVA**

PROXADMIN, prestador del servicio, está establecido en España y presta el servicio desde la sede de dicho establecimiento. Con lo cual tributa los servicios prestados por vía electrónica conforme al Régimen general de tributación del IVA establecido por la Agencia Tributaria.

#### **12.- FACTURACIÓN**

PROXADMIN tramita sus facturas en formato electrónico, teniendo éstas la misma validez legal que las facturas emitidas en papel. Nuestras facturas cumplen con las normas estipuladas en el artículo 6 del RD 1496/2003.

Inicialmente se crean albaranes que una vez pagados se transforman en facturas. El sistema genera un albarán por cada compra realizada. PROXADMIN no dispone de la opción de agrupar varios cobros en una única factura, a menos que varios servicios tengan la misma fecha de solicitud o renovación.

El CLIENTE puede pagar los albaranes accediendo desde el Área de clientes al apartado de MIS FACTURAS. En dicho apartado aparece un historial de todas las facturas, las cuales son descargables e imprimibles.

PROXADMIN no enviará en ningún caso las facturas a los clientes por correo postal.

#### **12.1.- Facturación a terceros**

PROXADMIN no factura a terceros. Nuestra empresa facturará directamente con los datos de facturación que aparezcan en la cuenta del CLIENTE y éste tendrá que emitir una factura a un tercero por su cuenta, independientemente de nosotros.

#### **12.2.- Cambio de datos de facturación**

Los datos de facturación pueden ser actualizados en todo momento desde el área de clientes. Los cambios que se realicen sólo se aplican a los albaranes que se generen desde ese mismo momento.

El sistema de facturación de PROXADMIN registra las facturas con los datos que figuren en ese momento en la cuenta del CLIENTE, por tanto, no existe la posibilidad de modificarlas una vez que han sido procesadas.

#### **13.- IMPAGOS**

El CLIENTE deberá abonar por adelantado el importe total de sus servicios o productos. Hasta que no se cumpla dicho requisito no se prestarán nuestros servicios.

Si por algún motivo existiesen impagos en la cuenta del CLIENTE, PROXADMIN le notificará de dichos créditos negativos, los cuales deberán ser liquidados en el plazo que se le indique. El CLIENTE no podrá cancelar sus servicios hasta haber liquidado la deuda.

Todos los albaranes tienen su propia fecha de vencimiento. Las facturas se crean 10 días antes de la fecha de renovación (vencimiento) para que el CLIENTE pueda abonarlas a tiempo.

El sistema suspenderá automáticamente el servicio del CLIENTE ante cualquier incidencia experimentada en el cobro del servicio y/o por falta de pago hasta la resolución de la misma. Si el CLIENTE no procediera a su pago después del previo aviso de la suspensión temporal causará baja definitiva el servicio por incumplimiento del contrato por su parte. En los casos de desactivación de un servicio por impago, serán eliminados todos los datos asociados al mismo. Si se vuelve a contratar dicho servicio se deberá dar de alta de nuevo el servicio.

#### **14.- SISTEMA DE CRÉDITOS**

PROXADMIN cuenta con un sistema de créditos mediante el cual el CLIENTE puede añadir dinero a su cuenta y tener siempre dinero disponible. El depósito mínimo es de 10€ y el máximo de 2.500€, por cada vez que se solicite.

Una vez pagado el albarán que se genera al solicitar "Añadir fondos" desde el área de clientes, el CLIENTE tendrá disponible en su cuenta el dinero de manera inmediata. Cualquier albarán que se genere desde ese momento, será pagado automáticamente con ese fondo.

En las estadísticas de la cuenta el CLIENTE podrá ver en todo momento la cantidad que tiene disponible en su crédito/fondo. Si dicha casilla apareciese en números rojos y en negativo deberá liquidar dicho importe en un plazo máximo de 5 días.

El CLIENTE debe tener cuidado con aquellos servicios que no quiera renovar, ya que si se generase un albarán, éste se pagaría automáticamente si hubiese fondos a favor, y por tanto quedaría renovado el servicio. El CLIENTE puede evitar esta incidencia dando de baja los productos con al menos 11 días de antelación a la fecha de renovación.

Los albaranes que estén pendientes desde antes de disponer de crédito a su favor, tendrá que anotarlos el CLIENTE de forma manual, ya que este proceso no se realiza de forma automática. Esto se hace desde el área de clientes, abriendo el albarán de pago aparecerá un mensaje para añadir el saldo al pago.

El dinero que disponga el CLIENTE a su favor en su cuenta no tendrá límite de tiempo en uso, no se establece ningún periodo mínimo ni máximo para ser consumido.

En el caso de cancelación del servicio o producto contratado por el CLIENTE debido a haber incumplido el presente contrato, el CLIENTE perderá todos los derechos sobre su crédito a favor.

## **15.- SISTEMA DE AFILIADOS**

PROXADMIN ofrece comisiones por compras realizadas utilizando el código de afiliado y sólo en esa forma.

Las comisiones generadas podrán ser visualizadas desde el apartado de Afiliados del Área de Clientes, a través de un panel donde aparecerá el registro de cada ganancia generada por venta. En el mismo serán

visibles el nº de visitantes referidos en total, el nº de altas, las comisiones aún no disponibles, el total de comisiones acumuladas, el total retirado hasta el momento, un historial de las compras realizadas y los distintos banners que el afiliado puede usar.

PROXADMIN ofrece un crédito inicial de 10€ al darse de alta como afiliado.

Las ganancias de cada compra se harán efectivas pasados los 45 días posteriores a la fecha de compra del producto o servicio. De esta manera, si existiese alguna devolución por parte de dicho producto o servicio, esa ganancia será considerada nula.

La comisión comprende el pago inicial y las renovaciones del servicio.

El CLIENTE tiene el derecho a reclamar sus comisiones sólo después de haber superado el mínimo impuesto en ese momento. Actualmente el mínimo es de 50€. Para ello, el CLIENTE deberá acceder al área de clientes, entrar en el apartado de afiliados y pulsar en el botón correspondiente para solicitar las comisiones.

Las ganancias pueden ser pagadas directamente al CLIENTE, añadidas como saldo a favor o canjeadas por servicios de PROXADMIN.

PROXADMIN abonará las comisiones de forma dineraria mediante Transferencia Bancaria o Paypal para los clientes ubicados en territorio español; y mediante Paypal o cheque para los clientes ubicados fuera del territorio español.

### **15.1.- Obtención de pago para clientes de España (incluido Ceuta, Melilla y Canarias)**

Los clientes ubicados en España que quieran recibir sus ganancias en dinero tendrán que emitir una factura a PROXADMIN.

La factura debe reunir los siguientes requisitos:

- Debe ser emitida por la misma persona/empresa que recibe y ha ganado el dinero.
- Al importe total de ganancias tendrá que sumarse el importe de IVA que corresponda.
- Identificación de ambas partes (nombre, apellidos, DNI/CIF, dirección completa).
- Fecha de emisión y número de factura.
- Cantidad, concepto, precio unitario, cantidad IVA y/o IRPF y total neto. El concepto podría

ser "Ganancias obtenidas a través del sistema de afiliados de [www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es) por compras realizadas en su comercio electrónico desde mi correspondiente banner publicitario".

- Base imponible y total factura.
- Nº de cuenta bancaria o email de paypal.

Si el CLIENTE no pudiese emitir facturas, PROXADMIN no podrá pagar el dinero ganado. En ese caso el CLIENTE lo recibiría como saldo a favor para hacer compras o renovaciones de servicios. Opciones:

1. Canjear por servicio en PROXADMIN.
2. Recibir como saldo a favor en la cuenta de cliente de PROXADMIN. Este saldo nunca será recibido como dinero directamente.

### **15.2.- Obtención de pago para clientes de fuera de España**

Los clientes ubicados en cualquier país distinto de España que quieran recibir sus ganancias en dinero tendrán que emitir una factura a PROXADMIN.

En la factura se sumará el impuesto correspondiente al país del CLIENTE si lo hubiere.

La factura debe ser emitida por la misma persona/empresa que recibe y ha ganado las comisiones. Las condiciones que debe reunir una factura están expuestas en el apartado 15.1.

Si el CLIENTE no pudiese emitir facturas tendrá que firmar el justificante de operaciones antes de recibir el dinero.

El CLIENTE tendrá que informar a PROXADMIN del nº de la dirección postal donde desea recibir su cheque o cuenta paypal donde quiere recibir el dinero. En caso de que exista una comisión generada de este pago, será descontada del total de la comisión del CLIENTE.

### **16.- PROMOCIONES PUNTUALES**

PROXADMIN propone ofertas y promociones puntuales a lo largo del año. Cada promoción conlleva sus propias condiciones, las cuales son expuestas con detalle en el sitio web.

Si el CLIENTE realiza un cambio que afecte a las condiciones de la promoción u oferta vigente, perderá los beneficios de dicha promoción, debiendo abonar la tarifa correspondiente que PROXADMIN le informe.

### **17.- MODIFICACIONES DE PRECIOS**

Los precios podrán ser variados por PROXADMIN según las necesidades del mercado, siendo notificada esta variación al CLIENTE por correo electrónico, antes de renovar el servicio. De esta manera el CLIENTE podrá resolver el contrato antes del vencimiento del servicio en caso de no estar conforme.

### **18.- RELACIONES Y NOTIFICACIONES ENTRE LAS PARTES**

Las relaciones entre las partes son las de un cliente y un proveedor de servicios.

El cliente no tendrá ningún derecho a obligar a PROXADMIN ante terceros sin el consentimiento expreso de PROXADMIN.

Salvo si la legislación procesal exigiese lo contrario, las partes acuerdan comunicarse por correo electrónico, utilizando las direcciones más actualizadas en su poder. Las partes estarán obligadas a conservar prueba de haber realizado las notificaciones a la parte contraria.

#### **18.1.- Notificaciones - Horario Español**

Todas las notificaciones y referencias a fechas y horas emitidas desde nuestro sistema o personal de PROXADMIN deben ser atendidas con horario Español. Esto significa que si usted reside en otro país o zona horaria distinta a la Española, deberá tener en cuenta la diferencia en horas entre su zona y la Española.

Ejemplos prácticos:

*Si le informamos que su servicio caducará el día 1 de Mayo, será el 1 de Mayo a las 00:00 horas en horario Español.*

*Si le informamos de algún evento que ocurra a las 20:00 horas, este evento ocurrirá a las 20:00 horas en España.*

Si tiene alguna duda sobre la hora en España puede encontrar la hora exacta desde multitud de páginas web en internet. Le recomendamos que no deje renovaciones de servicios para última hora, sea cual sea su ubicación geográfica.

### **19.- DURACION DEL CONTRATO**

El presente contrato será de aplicación desde la fecha de aceptación del mismo por parte del CLIENTE. La duración del presente contrato dependerá del periodo especificado para cada tipo de servicio, el cuál será elegido por el cliente en el momento de la compra.

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

No obstante, PROXADMIN podrá resolver de forma inmediata el presente contrato en los supuestos contemplados en las cláusulas del contrato. PROXADMIN podrá ejercer este derecho sin necesidad de preaviso alguno y el CLIENTE no tendrá derecho a reclamar indemnización alguna.

#### **20.- SUBROGACIÓN**

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

#### **21.- MODIFICACIONES AL CONTRATO**

PROXADMIN se reserva el derecho a modificar este contrato con el objetivo de actualizar su contenido. El CLIENTE podrá ver en todo momento el contrato actualizado accediendo al apartado "textos legales" de la web de PROXADMIN: <http://www.proxadmin.es>.

Se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones si continúa utilizando los servicios de PROXADMIN después de la fecha de modificación.

#### **22.- EXTINCIÓN DEL CONTRATO**

El contrato finalizará automáticamente cuando el CLIENTE deje expirar el servicio de forma voluntaria.

El presente contrato podrá ser extinguido por la denuncia unilateral de cualquiera de las partes, con un preaviso escrito y fehaciente de 30 días.

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

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

#### **23.- NULIDAD PARCIAL**

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

#### **24.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

El presente contrato se regirá en todos los aspectos por las Leyes de España y todo conflicto que surja en virtud de este contrato o en relación con el mismo, estará sujeto a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Getafe, a los que ambas partes se someten con renuncia a su fuero propio, si lo tuviesen, con la excepción de que PROXADMIN, tendrá derecho, según su exclusivo arbitrio, a instar procedimiento en los tribunales de cualquier otro país en el que el CLIENTE resida o en el que estén situados cualesquiera de los activos del CLIENTE y/o empresas de su grupo.

**PROXADMIN (Revolution Networks, SLU)**  
Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid. Tomo 30138, Folio 18, Hoja M-542463, Inscripción 1  
CIF: B86513579 Plaza Aravaca, 6, CP 28909 Getafe (Madrid) España  
[www.proxadmin.es](http://www.proxadmin.es) Tlf: +34 902 07 06 93 [info@proxadmin.com](mailto:info@proxadmin.com)