



Contrato general de prestación de servicios

De una parte Ahead Data S.L.N.E., con CIF B-54519152, domicilio en C/Pintor Cabrera 73 - 2A en Alcoi, Alicante (en adelante AHEADDATA) y usted como cliente (en adelante CLIENTE) acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios.

1. Objeto

El presente documento tiene como finalidad sentar las bases de la relación entre AHEADDATA como empresa prestadora de servicios en el ámbito de la informática y el CLIENTE como profesional beneficiario de los mismos.

Los tipos de servicio que regula el presente contrato, a modo enunciativo pero no limitativo, son los siguientes:

- Registro o renovación de nombres de dominio
- Servicios de alojamiento web
- Servidores dedicados Linux / Windows
- Servicios de housing / colocation
- Servicios de alta en buscadores, posicionamiento web, marketing y similares
- Servicios de copias de seguridad y similares
- Programación a medida
- Adaptación o programación adicional sobre herramientas de software libre
- Provisión de aplicaciones mediante la modalidad de pago por uso (bien por volumen o bien por periodos: mensualidades, anualidades, etc.)

Para cualquier servicio ofrecido por AHEADDATA no listado aquí, se tomarán las condiciones de este documento como referencia.

2. Obligaciones y responsabilidades

AHEADDATA se compromete a ofrecer al CLIENTE el servicio contratado a cambio de la contraprestación económica pactada. Un impago por parte del CLIENTE puede causar el cese temporal del servicio hasta que se resuelva el impago, aunque este hecho no exonera al CLIENTE del pago de las cuotas del servicio que se devenguen.

La comunicación fehaciente por parte del CLIENTE de su intención de contratar a AHEADDATA un servicio supondrá la aceptación de las condiciones presentes en este acuerdo. Las condiciones particulares pactadas entre AHEADDATA y el CLIENTE podrán modificar estas condiciones generales, así como la contraprestación económica que recibirá AHEADDATA por el servicio.



Los servicios de registro/renovación de nombre de dominios, alojamiento web, servidores dedicados y housing/colocation son subcontratados por AHEADDATA a terceros. En los casos de subcontratación el CLIENTE exime a AHEADDATA de toda responsabilidad más allá de la correcta gestión administrativa del servicio.

El servicio de alta en buscadores está a merced de las políticas de indexación de terceros (los buscadores, directorios y similares) por lo que el CLIENTE exime a AHEADDATA de toda responsabilidad más allá de la correcta gestión administrativa del servicio.

El cliente exonera a AHEADDATA de cualquier responsabilidad producida por la falta de servicio, como los siguientes supuestos que se citan a modo enunciativo pero no limitativo: pérdida de negocio, pérdida de oportunidad de negocio, pérdida de datos, error en datos, error en el procesado de datos, ataques a webs, obligación de indemnizaciones por parte del CLIENTE a terceros, pérdida de vidas humanas o cualquier otra de índole similar o distinta a las citadas.

AHEADDATA no ofrece garantía alguna de éxito para los servicios de posicionamiento web, marketing y similares dada su naturaleza y debido también a que dependen de la actuación de terceros (posible competencia en el mismo sector) y a los cambios frecuentes de indexación/ordenación de los principales directorios, motores de búsqueda o redes sociales.

El CLIENTE acepta como válidas las comunicaciones que AHEADDATA efectúe vía email, SMS o teléfono y se compromete a informar inmediatamente a AHEADDATA de cualquier cambio en los datos de contacto (email, número de teléfono, dirección o persona de contacto).

AHEADDATA se reserva el derecho de variar los precios en cualquier momento. En caso de subidas de precio, AHEADDATA informará al CLIENTE con un mes de antelación a la fecha de renovación y como paso previo a la emisión de la factura, dando al cliente la opción de no renovar el servicio y facilitándole la migración a otro servicio si así lo desea el CLIENTE. De la misma forma, AHEADDATA podrá decidir dejar de dar servicio a un CLIENTE si este pone en riesgo a la propia empresa o al resto de clientes por razones de seguridad (informática o no), consumo de recursos o por afectar a la imagen de la empresa o del resto de clientes.

El CLIENTE acepta que no usará los servicios ofrecidos por AHEADDATA para nada relacionado con:

- Cualquier actividad ilegal, obscena ni de dudosa moral
- Infracción de cualquier derecho civil, de autor, propiedad intelectual o propiedad industrial



- Difamaciones, infracciones del derecho al honor, competencia desleal, publicidad engañosa o cualquier información no demostrable más allá de la reflexión crítica o el humor
- Acceso no autorizado a cualquier servicio, máquina, red o dato
- Distribución, almacenamiento, copia, modificación o cualquier tipo de relación con virus o cualquier software o sistema informático que pueda previsiblemente causar cualquier tipo de daño a un tercero

El CLIENTE exime de responsabilidad a AHEADDATA ante cualquier reclamación sobre los contenidos, bien sean datos o aplicaciones, propiedad del cliente, aún si están alojados en la infraestructura facilitada por AHEADDATA. Así, el CLIENTE deberá asegurar que sus webs, datos, aplicaciones y cualesquiera otros contenidos alojados en la infraestructura facilitada al CLIENTE por parte de AHEADDATA atienden a toda normativa aplicable en cada momento, en el ámbito de la salud pública, la seguridad pública, la seguridad informática, la protección del menor, la protección de datos o cualquier otro.

El CLIENTE tendrá el deber de custodiar y guardar en secreto las claves de acceso a cualquier servicio que AHEADDATA le preste. Si estos datos se filtrasen el CLIENTE deberá informar a AHEADDATA a la mayor brevedad posible para proceder a su modificación. El CLIENTE será responsable de sufragar los gastos de cualquier uso por parte de terceros debido a la comunicación de sus claves hasta que esta sea comunicada a AHEADDATA.

El CLIENTE autoriza a AHEADDATA a supervisar sus datos, archivos y cualquier tipo de información con finalidad puramente técnica. El CLIENTE también acepta la manipulación por criterios puramente técnicos de archivos suyos que puedan contener datos, tal y como establece la Ley 34/2002 (LSSI) que indica que estos casos no se consideran “modificación de datos”. AHEADDATA actuará siempre respetando el secreto profesional, la privacidad de los datos y la propiedad intelectual e industrial.

AHEADDATA tomará las medidas de seguridad habituales en el sector respecto de la seguridad de los datos o las exigirá a los terceros a los que pueda subcontratar tareas. No obstante, el CLIENTE exonera de responsabilidad a AHEADDATA por cualquier posible alteración, robo o filtración de datos excepto en casos de clara negligencia por parte de AHEADDATA.

En el caso de desarrollo de software a medida por parte de AHEADDATA, bien sea desde cero o bien a partir de software libre, no existirá posibilidad de reembolso económico alguno tal como contempla la ley para desarrollos hechos a medida.

Para las aplicaciones o paquetes de software “prefabricado” a la venta en la web de AHEADDATA tampoco existirá la posibilidad de reembolso, tal como



establece la normativa europea para compras de software, música y películas en formato digital.

En el caso de servicios de provisión de aplicaciones por parte de AHEADDATA, esta no asumirá ningún tipo de responsabilidad por pérdida, modificación indebida de datos o errores de cálculo, recayendo la responsabilidad final de verificación de los mismos en el CLIENTE, aunque AHEADDATA trabajará activamente para evitar estas situaciones y ayudar al CLIENTE a minimizar los efectos de las mismas.

Tanto en el caso de desarrollo informático a medida como en el caso de provisión de aplicaciones, alojamiento web, backups y otros servicios, quedará prohibida (salvo acuerdo entre las partes) la copia, distribución, reventa, ingeniería inversa (en cualquier forma: descompilación, cracking, explotación de bases de datos, modificación de archivos, etc.), averiguación de contraseñas (ataques de fuerza bruta, ingeniería social, etc.) y en general cualquier uso no permitido por AHEADDATA del servicio o producto, así como cualquier uso por parte de personas físicas o jurídicas distintas al CLIENTE.

3. Protección de datos de carácter personal

Seguidamente se dan indicaciones en lo relativo a la protección de datos según el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD, Reglamento EU 2016/679), por un lado en cuanto al tratamiento que AHEADDATA hará de sus datos personales y por otro a su deber de información en caso de alojar o tratar datos personales mediante los servicios que le proporciona AHEADDATA.

Los datos del CLIENTE serán introducidos en un fichero de datos de carácter titularidad de AHEADDATA e inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos y se tratarán de acuerdo a las siguientes estipulaciones básicas:

- Responsable:
 - Ahead Data S.L.N.E.
 - C/ Pintor Cabrera 73, 2A
 - 03803 Alcoi (Alicante)
 - Contactos relativos a la protección de datos: mail@aheaddata.com
- Finalidad:
 - Gestión de la relación contractual
 - Gestión administrativa, facturación y otras de obligado cumplimiento legal para AHEADDATA
 - Tratamientos con fines comerciales



- Estudios de mercado, encuestas de satisfacción y calidad
- Legitimación:
 - Interés legítimo de AHEADDATA: tratamientos con fines comerciales, estudios de mercado, encuestas de satisfacción y calidad.
 - Consentimiento del interesado: para ciertos tratamientos relacionados con el envío de información comercial o publicitarios.
 - Necesidad de mantener relación comercial, contractual o precontractual.
 - Necesidad de realizar tratamiento de datos en lo relativo a la facturación y otros posibles requisitos legales.
- Posibles destinatarios de los datos:
 - Proveedores a los que AHEADDATA subcontrate servicios solicitados por el CLIENTE.
 - Autoridades públicas y cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado por motivos de control, registro e inspección
 - Agencia tributaria para el cumplimiento de las obligaciones fiscales e informativas.
 - Entidades del sector financiero con las que AHEADDATA trabaje y para la gestión de pagos y cobros.
 - Auditories o asesores financieros/contables para el cumplimiento de las obligaciones financieras/contables de AHEADDATA.
 - Asesores legales y de negocio que AHEADDATA pudiese contratar para la correcta gestión del negocio o resolución de litigios.
- Derechos (todo ello con las limitaciones previstas en la ley por requisitos legales):
 - Acceso, rectificación, supresión u oposición.
 - Limitación del tratamiento.
 - Portabilidad de los datos.

AHEADDATA se compromete a adoptar e implantar las medidas técnicas y organizativas de seguridad a que se refiere el RGPD para su propio fichero de datos, así como a exigírselas a sus propios empleados y a aquellos terceros en los que delegue o subcontrate.



Si el CLIENTE, mediante cualquier servicio ofrecido por AHEADDATA, aloja, trata o comunica datos de carácter personal deberá informar debidamente a AHEADDATA de este hecho para llegar a un acuerdo, por ejemplo para que AHEADDATA fuese considerado encargado del tratamiento de los mismos y determinar, de esa forma, qué medidas técnicas y organizativas se deben implantar y a qué coste. En caso de no informar de este hecho, el CLIENTE asume cualquier responsabilidad derivada de la existencia de este fichero de datos.

El CLIENTE acepta el hecho de que AHEADDATA no puede asegurar seguridad total en este ámbito y le exime de responsabilidad excepto en el caso de clara negligencia.

4. Duración, modificaciones y resolución del contrato

El contrato se considerará vigente según la naturaleza del servicio, generalmente en periodos de un año renovables automáticamente.

AHEADDATA puede decidir unilateralmente la suspensión temporal o la no renovación de un contrato de servicio por las siguientes causas:

- En caso de situación de impago por parte del CLIENTE sin que esto implique que se exonere al CLIENTE de cualquier pago pendiente o que se pudiese devengar.
- En caso de que la prestación del servicio suponga un riesgo técnico, de imagen o solvencia para AHEADDATA o cualquiera de sus otros clientes.
- El incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquier condición contenida en este contrato o en cualquier acuerdo adicional entre el CLIENTE y AHEADDATA.

Una suspensión temporal por estas causas no exonera al CLIENTE de ningún pago pendiente o que se pueda devengar, ni le da derecho a ningún tipo de indemnización por falta de servicio.

En caso de incumplimiento por cualquiera de las partes:

- Si el incumplimiento es claramente insalvable, puede dar lugar a la resolución inmediata del contrato.
- Si el incumplimiento puede ser salvable, la parte incumplidora tendrá un periodo de siete días desde la comunicación de la parte denunciante para subsanar la situación. En caso contrario la parte denunciante podrá dar por resuelto el contrato.

En caso de que el CLIENTE no desee la renovación del servicio, deberá informar al menos con 30 días naturales de antelación a la renovación automática del mismo.



Ciertos servicios con condiciones particulares pueden tener diferentes periodos de vigencia, como por ejemplo mensual, pero igualmente sólo serán provistos por AHEADDATA si el CLIENTE está al corriente de pago y exigirán un preaviso para la cancelación del servicio, que puede ser distinto a los 30 días según las condiciones particulares del servicio.

En caso de haber un tiempo de servicio mínimo o permanencia en el acuerdo entre AHEADDATA y el CLIENTE, el CLIENTE se compromete a realizar todos los pagos comprometidos hasta el final del periodo como reconocimiento a la inversión y el dimensionamiento que AHEADDATA ha tenido que soportar para comprometerse a ofrecer el servicio al CLIENTE.

5. Nulidad

Si cualquier cláusula de este contrato fuese declarada nula o sin efecto, en su totalidad o en parte por cualquier tribunal, las restantes estipulaciones conservarán su validez.

6. Jurisdicción

Si llegara a surgir algún conflicto o diferencia entre las partes en la interpretación y ejecución de este contrato, y no se resolviera de mutuo acuerdo, el mismo será resuelto a instancia de cualquiera de las partes y tras la comunicación por escrito a la otra, en forma de arbitraje por un árbitro con capacidad suficiente y que ambas partes deberán acordar.

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

Para el caso de que el arbitraje no llegara a realizarse por mutuo acuerdo o fuese declarado nulo, ambas partes se someten a los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Alcoi con renuncia a su propio fuero.