

## CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

Última versión con fecha del 17 de julio de 2015

### IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES.

Las presentes condiciones generales de contratación de los servicios ofrecidos en la URL [www.ovh.es](http://www.ovh.es) (en adelante el PORTAL) son suscritas, por OVH HISPANO, S.L.U. (en adelante, OVH HISPANO o OVH), titular de dicha URL, con domicilio en Calle Princesa 22, 2º Dcha.; 28008 Madrid, con C.I.F. B-83834747, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 19.514, Folio 77, Sección 8ª, Hoja M-342678 e inscripción 5ª, con teléfono de contacto 902 106 113 y correo electrónico: [comercial@ovh.es](mailto:comercial@ovh.es). En cualquier momento, el interesado podrá guardar o imprimir estas condiciones y se insta al usuario a hacerlo.

Y, de otra parte, el CLIENTE, cuyos datos personales son los que han sido consignados por él mismo en el formulario que OVH HISPANO ha puesto a su disposición. Todos los datos incluidos en el mencionado formulario han sido introducidos directamente por el CLIENTE, por lo que la responsabilidad sobre la autenticidad de los mismos corresponde, directa y exclusivamente, al mismo.

Para la utilización del presente portal es necesario la aceptación expresa del cliente, pinchando en el botón que se encuentra al final del documento, todas y cada una de las presentes condiciones generales, así como todas aquellas condiciones particulares recogidas para la utilización y/o contratación de servicios determinados y concretos.

En caso de no aceptar las presentes Condiciones Generales de contratación, el cliente deberá abstenerse de acceder y/o utilizar los servicios y/o contenidos ofertados por OVH HISPANO.

El presente contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización, se prorrogará tácitamente con el pago de la siguiente factura, y se dará por finalizado por las causas previstas en su Cláusula Séptima.

Es de entera responsabilidad del CLIENTE asegurarse de que contrata bajo el cumplimiento de las leyes que le gobiernan, de que tiene pleno derecho y capacidad legal a tales efectos y de que no existe ninguna prohibición legal que lo impida.

OVH HISPANO manifiesta que los datos consignados serán objeto de tratamiento automatizado, previo consentimiento expreso del CLIENTE y con observancia de las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y demás normativa vigente y de aplicación en la materia objeto del presente Contrato.

### DEFINICIONES

**Asistente técnico:** Servicio consistente en el asesoramiento al Cliente sobre la instalación y utilización del servicio contratado, proporcionándole la documentación adecuada.

**Cliente:** Persona física o jurídica firmante de las condiciones contractuales generales y particulares de OVH para todo servicio contratado con OVH.

**Condiciones Contractuales:** conjunto unitario formado por las cláusulas recogidas en estas Condiciones Generales de Servicio y por las Condiciones Particulares correspondientes al producto o servicio contratado que vincula a OVH HISPANO, S.L.U. y a sus Clientes en sus relaciones.

**Condiciones Generales de Servicio o Condiciones Generales de Contratación de Servicios:** conjunto de cláusulas que, con carácter general, regulan la prestación de los servicios y productos ofrecidos por OVH HISPANO, S.L.U. a sus clientes, así como las relaciones entre las Partes. Se encuentran a disposición de los Clientes en el Portal.

**Condiciones Particulares de Producto o de Servicio:** cláusulas que regulan la contratación de cada tipo de producto o servicio, recogen sus características y condiciones de uso. Se encuentran a disposición de los Clientes en el Portal.

**Diagnóstico:** búsquedas efectuadas por OVH a petición del Cliente para identificar un mal funcionamiento del Servicio.

**Diseño:** Declaración descriptiva por OVH que contiene las acciones futuras a realizar y el precio aplicable a la realización de estas operaciones.

**Documentación:** OVH pone a disposición del Cliente un conjunto de herramientas y documentaciones accesibles en el sitio web de OVH.

**Identificador de Cliente:** código de la Cuenta del Cliente donde se encuentra todo el servicio contratado en OVH y que permite el acceso a la interfaz de gestión.

**Incidente:** Problema o disfunción producido en el Servicio bajo la responsabilidad de OVH. Las siguientes causas están consideradas como responsabilidad de OVH: problema de hardware, red, electricidad...

**Infogenerancia:** prestación específica realizada por OVH a petición del Cliente y que es objeto de facturación.

**Interfaz de gestión:** espacio "Manager" o "Área de Cliente" accesible desde sitio web de OVH por el Cliente después de haberse autenticado con su identificador de cliente y contraseña correspondiente.

**Presupuesto:** declaración descriptiva realizada por OVH que contiene las acciones u operaciones futuras que hay que efectuar y el precio aplicable a la realización de estas operaciones.

**Servicio:** designa el conjunto de los servicios suministrados por OVH conforme a los contratos suscritos por el Cliente.

**Sitio OVH:** sitio Web de la sociedad OVH accesible a través de internet desde la dirección <http://www.ovh.es>.

## CLÁUSULA 1: OBJETO

OVH HISPANO, es una entidad mercantil cuya actividad principal consiste en: el registro de dominios en Internet, páginas web, comercio electrónico, servicios de e-mail, sms y alojamiento en servidores, entre otros.

A través del Portal [www.ovh.es](http://www.ovh.es), OVH HISPANO posibilita a los clientes el acceso y la utilización de los diversos servicios y contenidos puestos a disposición por la propia sociedad OVH HISPANO, S.L.U.

El Cliente reconoce haber verificado la adecuación del servicio a sus necesidades y haber recibido de OVH HISPANO todas las informaciones y consejos que le serán necesarios para suscribir el presente compromiso con conocimiento de causa.

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones técnicas y financieras con las que OVH HISPANO se compromete con el cliente.

Las presentes condiciones generales de servicio, completadas en cada caso por las condiciones particulares y/o anexas propuestas por OVH HISPANO, son aplicables a todo pedido realizado por el Cliente de las prestaciones de OVH HISPANO, excluyendo cualquier otra condición y especialmente las del Cliente.

Las prestaciones ofertadas por OVH HISPANO a título gratuito son igualmente reguladas por las presentes condiciones generales de servicio.

El Portal está enfocado hacia la adquisición del registro de nombres de dominio (tanto ".com", ".net", ".org", ".info", ".biz", ".es", etc.); al alojamiento de páginas web en servidores de última generación, tanto para particulares, como para pequeñas y grandes empresas; así como ofertas de alojamiento, ya sea en Servidores compartidos, Servidores Privados, Servidores Privados Virtuales, Servidores Dedicados y/o Dedicated Cloud. Para ello, los clientes podrán acceder a las correspondientes ofertas indicadas.

Las características técnicas de cada uno de estos servicios así como el precio a satisfacer por los mismos, vienen

claramente especificadas en la página de los antedichos servicios de [www.ovh.es](http://www.ovh.es). En todo caso los recursos y aplicaciones de que dispone cada servicio de alojamiento serán los que en cada momento se encuentren publicados en la web, [www.ovh.es](http://www.ovh.es).

## **CLÁUSULA 2: OBLIGACIONES DE OVH HISPANO**

OVH HISPANO se compromete a poner todo el cuidado y toda la diligencia para el suministro de un servicio de calidad conforme a los usos de la profesión y al estado de la tecnología. OVH HISPANO no responde más que de una obligación de medios, por lo que compromete únicamente su actividad en el suministro del servicio con la diligencia debida.

## **CLÁUSULA 3: RESPONSABILIDAD DE OVH HISPANO**

### **3.1 La responsabilidad de OVH HISPANO no se verá comprometida:**

Si la ejecución del contrato, o toda obligación que incumba a OVH HISPANO a título de las presentes condiciones, fuera impedido, limitado o perturbado del hecho de un incendio, explosión, fallo de las redes de transmisión, derrumbamiento de las instalaciones, epidemia, temblor de tierra, inundación, avería eléctrica, guerra, embargo, ley, mandato de cualquier gobierno, huelga, boicot, retirada de la autorización del operador de telecomunicaciones, o cualquier otra circunstancia fuera del control razonable de OVH HISPANO (“Caso de Fuerza Mayor”).

En cualquiera de estos casos, OVH HISPANO, bajo reserva de una pronta notificación al Cliente, deberá ser dispensado de la ejecución de sus obligaciones en el límite del impedimento, limitación o perturbación y el Cliente será, de la misma manera, dispensado de la ejecución de sus obligaciones en la medida en que dichas obligaciones sean relativas a la ejecución impedida, limitada o perturbada, bajo reserva que la parte afectada también hiciera todo lo posible para evitar o paliar de tales causas de incumplimiento y que las dos partes procedan con prontitud desde el cese de las causas o de su supresión. La parte afectada por un Caso de Fuerza Mayor deberá tener a la otra parte regularmente informada por correo electrónico de los pronósticos de supresión o de restablecimiento del Caso de Fuerza Mayor.

Si los efectos de un Caso de Fuerza Mayor fueran a tener una duración superior a 30 días, a contar desde la notificación del caso de fuerza mayor a la otra parte, el contrato podrá ser rescindido de pleno derecho a solicitud de una u otra parte, sin derecho a indemnización por parte alguna.

Aunque sea de un defecto del Cliente, especialmente en los siguientes casos:

- deterioro de la aplicación;
- mala utilización de las terminales por el Cliente o por su clientela, falta, negligencia, omisión o fallo de su parte, del no respeto de los consejos dados;
- divulgación o utilización ilícita de la contraseña suministrada confidencialmente al Cliente;
- falta, negligencia u omisión de un tercero sobre el que OVH HISPANO no tiene ningún poder de control o vigilancia;
- demanda de la interrupción temporal o definitiva del servicio expedida por una autoridad administrativa o judicial competente, o notificación de un tercero en sentido de la Ley de Protección de Datos;
- destrucción total o parcial de las informaciones transmitidas o almacenadas a consecuencia de los errores imputables directamente o indirectamente al Cliente.

OVH HISPANO no es ni será responsable de las actuaciones que puedan realizar las personas o entidades que gestionen o que participen de prestaciones de servicios distintos a los gestionados directamente por OVH HISPANO, aunque lo hagan en nombre de OVH HISPANO. OVH HISPANO se reserva el ejercicio de cuantas acciones legales le asistan en defensa de sus legítimos derechos e intereses en caso de que la actuación de cualquier tercero pueda causarle algún tipo de daño o perjuicio.

**3.2** Las reparaciones realizadas por OVH HISPANO en caso de fallo del servicio que resultará de una falta establecida en su contra correspondientes a los perjuicios directos, personales y cualquier otro tipo ligado al fallo, excluyen expresamente de todo daño indirecto tal como, y especialmente, perjuicio comercial, pérdida de pedidos, atente contra

la imagen de marca, cualquier trastorno comercial, pérdida de beneficios o de clientes (por ejemplo, divulgación inoportuna de informaciones confidenciales que le conciernan como consecuencia del defecto o del pirateo del sistema, etc.).

En todo caso, la suma de los daños e intereses que pudieran ser puestos a cargo de OVH HISPANO si su responsabilidad se viera comprometida, estará limitada al montante efectivo pagado por el Cliente a OVH HISPANO por el periodo considerado o facturado al cliente por OVH HISPANO o al montante de las sumas correspondientes al precio de la prestación por la parte del servicio por la que la responsabilidad de OVH HISPANO se ha visto comprometida. Será tomado en cuenta el montante más bajo de estas sumas.

**3.3** OVH HISPANO no efectúa ninguna copia de seguridad de los datos alojados. Incumbe al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para salvaguardar los datos en caso de pérdida o deterioro de los datos confiados, cualquiera que sea la causa, incluyendo aquellos no autorizados expresamente por los presentes.

**3.4** El Cliente reconoce que ninguna estipulación de las presentes le liberará de la obligación de pagar todas las cantidades debidas a OVH HISPANO a título de las prestaciones realizadas.

**3.5.** La titularidad de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de los bienes y servicios ofertados por OVH HISPANO pertenece a la mercantil o, en su defecto, a sus proveedores. La prestación de servicios por parte de OVH HISPANO a sus Clientes no implicará en ningún caso la cesión, renuncia o transmisión, total o parcial, de la titularidad de los correspondientes derechos de propiedad intelectual e industrial por OVH HISPANO.

El cliente reconoce que la titularidad de los derechos de propiedad intelectual e industrial de todos los bienes y servicios contratados pertenece en exclusiva a OVH HISPANO o, en su defecto, a sus proveedores, y se compromete a observar los términos de las licencias de dichos bienes y servicios, limitando su uso a lo estrictamente pactado en las Condiciones Generales de Servicio y en las Condiciones Particulares de los Productos o Servicios.

Las presentes Condiciones Generales de Servicio así como las condiciones particulares de los Productos o Servicios, asumidas por el Cliente, no supondrán en ningún caso, la adquisición de derechos o licencias del producto o servicio contratado.

Ningún contenido del Portal puede ser reproducido, distribuido, transmitido, copiado, comunicado públicamente, transformado, en todo o en parte mediante ningún sistema o método manual, electrónico o mecánico (incluyendo el fotocopiado, grabación o cualquier sistema de recuperación y almacenamiento de información) a través de cualquier soporte actualmente conocido o que se invente en el futuro, sin consentimiento de OVH HISPANO. La utilización, bajo cualquier modalidad, de todo o parte del contenido del Portal queda sujeta a la necesidad de solicitar autorización previa de OVH HISPANO.

Si la actuación u omisión culpable o negligente directa o indirectamente fuese imputable a un Cliente, conllevará la infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial -exista o no beneficio para el mismo-, y causara a OVH HISPANO daños, pérdidas, obligaciones solidarias, gastos de cualquier naturaleza, sanciones, medidas coercitivas, multas u otras contingencias económicas surgidas o derivadas de cualquier reclamación, demanda, acción, pleito o procedimiento, sea civil, penal o administrativo, OVH HISPANO tendrá derecho a dirigirse contra el Cliente por todos los medios legales a su alcance y reclamar cualesquiera cantidades indemnizatorias, incluyendo- a título enunciativo y no limitativo- daños morales e imagen, daño emergente y lucro cesante, costes publicitarios o de cualquier otra índole que pudieran resultar para su reparación, importes de sanciones o sentencias condenatorias, intereses de demora, el coste de la financiación de todas las cantidades en que pudiera resultar perjudicada OVH HISPANO, incluidos las costas judiciales y el importe de la defensa en cualquier proceso en el que pudiera resultar demandada por las causas anteriormente expuestas, por los daños y perjuicios ocasionados por razón de su actuación u omisión, sin perjuicio de ejercer cualesquiera otras acciones que en derecho le asistan.

**3.6.** OVH HISPANO, sus administradores, accionistas, agentes o trabajadores dependientes de ella no contraerán responsabilidad alguna por causa directa o indirectamente relacionada con la utilización que haga el cliente del servicio o producto contratado a través de OVH HISPANO.

#### **CLÁUSULA 4: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE**

**4.1** El Cliente se compromete a disponer del poder, de la autoridad y de la capacidad necesaria para la firma y para la ejecución de las obligaciones previstas en las presentes Condiciones Generales de Servicio, y en aquellas Condiciones Particulares de servicios que en su caso pueda contratar.

**4.2** El Cliente se compromete a comunicar sus parámetros e informaciones bancarias exactas a OVH HISPANO.

**4.3** El Cliente es el responsable entero y exclusivo de las contraseñas necesarias para la utilización de su servicio. OVH HISPANO se libera de toda responsabilidad de toda utilización ilícita o fraudulenta de las contraseñas puestas a disposición del Cliente. El suministro de las contraseñas esta considerada como confidencial. Toda sospecha de una divulgación, intencionada o no, de las contraseñas suministradas, compromete a la responsabilidad únicamente del Cliente excluyendo la de OVH HISPANO. En caso de una solicitud de cambio de contraseña por el Cliente, OVH HISPANO facturará este servicio basándose en el tiempo pasado en esta operación.

El Cliente soportará en exclusiva las consecuencias del defecto de funcionamiento del servicio como consecuencia de toda utilización por los miembros de su personal o por toda persona a la que el Cliente hubiera suministrado su (o sus) contraseña(s). Igualmente el cliente soportará en exclusiva las consecuencias de la pérdida de la o de las contraseñas.

**4.4** El Cliente no utilizará los servicios prestados por OVH HISPANO para la comisión de acciones ilícitas o contrarias a la legislación vigente, la moral, las buenas costumbres y el orden público, con fines lesivos de derechos y libertades de terceros, o que puedan perjudicar, dañar o impedir por cualquier forma, el acceso a los mismos, en perjuicio de OVH HISPANO o de terceros.

**4.5** El Cliente se compromete a respetar el conjunto de las prescripciones legales y reglamentarias en vigor, en particular de aquellas relativas a tratamiento de datos personales, derechos de propiedad intelectual e industrial y/o cualquier otro derecho de terceros. El Cliente declara haber suscrito una póliza de seguro garantizando su responsabilidad civil profesional, con el fin de cubrir todos los daños que le pudieran ser imputados en el marco del presente contrato y de su ejecución.

**4.6** El Cliente declara aceptar plenamente y sin reserva alguna todas las obligaciones legales emanadas de la propiedad de sus servicios, OVH HISPANO no será en ningún caso responsable del incumplimiento de este tipo de obligaciones del cliente sea cual sea el motivo, especialmente en caso de violación de las leyes o reglamentos aplicables a los servicios del cliente. El incumplimiento por el Cliente de los puntos aceptados en las presentes Condiciones Generales, y de los puntos aceptados en las condiciones particulares y especialmente toda actividad susceptible de engendrar una responsabilidad civil y/o particular facultará a OVH HISPANO a desconectar y/o a interrumpir, sin demora y sin previo aviso, los servicios del Cliente y suspender inmediatamente y de pleno derecho el contrato, sin perjuicio del derecho a reclamar todos los daños y perjuicios causados a OVH HISPANO.

**4.7** El Cliente se compromete a pagar directamente al autor de la reclamación toda suma que este exigiera a OVH HISPANO. De otra parte, el Cliente se compromete a intervenir a solicitud de OVH HISPANO en toda instancia presentada contra esta última así como a proteger a OVH HISPANO de todas las condenas que fueran dictadas contra ella por este motivo. En consecuencia, el Cliente se compromete hacer suya toda reclamación o/y procedimiento cualquiera que sea la forma, el objeto o la naturaleza que fuera formalizada contra OVH HISPANO y se unirán a las obligaciones que corresponden al Cliente a título del presente contrato.

**4.8** El Cliente se compromete a informar a OVH HISPANO en las 48 horas toda modificación concerniente a su situación, y en las 24 horas de toda pérdida eventual de contraseña.

El Cliente, para todo contacto con OVH HISPANO, se compromete a formular claramente su solicitud, según las reglas de uso.

#### **CLÁUSULA 5: ASISTENCIA TÉCNICA Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

##### **5.1 Herramientas y documentación suministrada por OVH**

OVH pone a disposición del Cliente un conjunto de herramientas y documentación accesibles en la dirección siguiente:

<https://www.ovh.es/soporte/>

Esta página también contiene información de contacto para contactar con el personal de OVH.

OVH pone a disposición del Cliente en esta página:

- Un conjunto de documentos y guías técnicas que permiten una mejor comprensión y utilización del Servicio, (en adelante, “Documentación” ).
- Herramientas de comunicación que permiten conocer el estado de las instalaciones de OVH;
- Interfaces que permiten visualizar en tiempo real el estado de la red de OVH;
- Un foro disponible en <http://foros.ovh.es/>;
- La información de contacto con la Asistencia técnica de OVH;
- Un formulario de declaración de Incidente;
- La dirección del servicio de Infogerencia para la realización de prestaciones complementarias que serán objeto de facturación distinta (infogerencia, intervención específica).

Comprobaciones previas o Diligencia:

En caso de disfunción del Servicio, es responsabilidad del Cliente consultar la Documentación y efectuar los test técnicos propuestos por OVH en la página siguiente <https://www.ovh.es/soporte>. A falta de resolución de la disfunción encontrada, es responsabilidad del Cliente declarar el incidente en el formulario de OVH.

## 5.2 Procedimiento de declaración de incidencia

Para reportar una Incidencia, el Cliente debe rellenar el formulario específico disponible en el sitio web y en su interfaz de gestión en la cual podrá encontrar los tickets con el contenido de los intercambios de respuestas vía mail entre el Cliente y OVH.

El Cliente debe rellenar el formulario que se encuentra en la dirección <https://www.ovh.es/soporte> y comunicar en el mismo a OVH el máximo de información posible sobre su problema con el fin de que se pueda realizar una buen Diagnóstico de la incidencia.

Con este fin, el Cliente autoriza expresamente a OVH y su personal, a conectarse a su Servicio y a efectuar toda operación necesaria para la elaboración del Diagnóstico tanto al nivel de hardware como de software. A este respecto, OVH se reserva el derecho de negar toda intervención si comprueba, en el momento del Diagnóstico, que el Cliente utiliza el Servicio contraviniendo las condiciones generales y particulares de OVH o las leyes y reglamentos vigentes.

El conjunto de las comunicaciones intercambiadas entre las partes, especialmente los correos electrónicos y las conversaciones telefónicas, darán fe de la aceptación del Cliente a la intervención de OVH.

## 5.3 Gestión de la Incidencia y elaboración de Diagnóstico

En el marco del procedimiento de declaración de Incidencias, se solicitará a OVH la realización de un Diagnóstico para buscar el origen y la causa de la disfunción encontrada en el servicio. Si en el marco de sus búsquedas, OVH determina que la mala función es una Incidencia, es decir OVH es responsable de la disfunción, el coste correspondiente a la realización del Diagnóstico será totalmente asumido por OVH conforme a los términos contractuales aplicables al Servicio.

En caso contrario, si el diagnóstico pone de manifiesto que la Incidencia encontrada por el Cliente no es aplicable la responsabilidad de OVH o que su existencia no puede ser confirmada, el tiempo invertido por OVH en la realización del Diagnóstico será facturado al Cliente sobre una base global de tarifa consultable en el sitio web OVH en la dirección [https://www.ovh.es/soporte/declarar\\_incidente.xml](https://www.ovh.es/soporte/declarar_incidente.xml), tal como se indica en el momento de la declaración de la Incidencia del Cliente.

En el supuesto en el que OVH no llegara a identificar el origen o la causa de la disfunción, las búsquedas relativas a la realización del Diagnóstico no serán facturadas al Cliente si OVH no ha podido identificar la causa de la disfunción o si OVH no se halla en situación de comunicarle un presupuesto al cliente para la corrección de la disfunción.

De igual modo, el Diagnóstico no será facturado al Cliente, cuando OVH no se hallara en situación de facilitar un



presupuesto para la resolución de la disfunción.

El Cliente se compromete a no recurrir abusivamente a la Asistencia técnica. OVH se reserva el derecho de negar el encargo de una solicitud del Cliente si su comportamiento o la frecuencia de sus demandas es tal que provocara un mal funcionamiento o impidiera la falta de normalidad en el servicio de Asistencia técnica.

#### 5.4 Resolución de la disfunción

Al final del Diagnóstico, OVH comunicará la causa de la disfunción y orientará al Cliente hacia las soluciones técnicas que hay que aportar para la resolución del problema encontrado.

En el caso de que la Disfunción no fuera aplicable a la responsabilidad de OVH, OVH enviará al Cliente un presupuesto correspondiente al coste de las operaciones de la resolución, si el Cliente desea que OVH se encargue de la resolución de su problema.

A este respecto OVH recuerda que está sometida sólo a una obligación de medio.

#### 5.5 Condiciones de pago

La tarifa de base aplicada en el presupuesto se encuentra en la dirección siguiente [https://www.ovh.es/soporte/declarar\\_incidente.xml](https://www.ovh.es/soporte/declarar_incidente.xml). Las sumas debidas serán facturadas el mes siguiente de la fecha de caducidad mensual del servicio que haya sido objeto de la asistencia técnica. En caso de renovación mensual del Servicio, el conjunto de las sumas debidas relativas a este servicio, incluyendo el servicio de asistencia técnica, serán facturadas.

Ninguna nueva intervención se efectuará si el pago de la intervención precedente no ha sido realizado.

#### 5.6 Servicio de atención al cliente

OVH HISPANO tiene oficinas y servicios de información y atención al cliente a disposición del consumidor y usuario a fin de que éste pueda dejar constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

En todo caso, el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados en las siguientes direcciones:

- Dirección postal:

OVH HISPANO S.L.U  
Calle Princesa 22; 2º Dcha  
28008 Madrid

- Dirección de correo electrónico:

[comercial@ovh.es](mailto:comercial@ovh.es)

Recibida una reclamación o solicitud de información, OVH HISPANO dará respuesta en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la presentación de la reclamación o la solicitud de información.

### CLÁUSULA 6: EJECUCIÓN, TARIFAS Y PAGOS

#### 6.1 Confirmación del pedido y Ejecución

OVH HISPANO acusará recepción inmediata al Cliente, por correo electrónico, del pedido y del pago efectuado, y le informará sobre la puesta en ejecución del Servicio.

La puesta a disposición del servicio contratado después de la activación de la cuenta del Cliente, tendrá lugar en un

plazo máximo de siete (7) días a contar desde el pago efectivo del pedido por el Cliente.

Se entiende realizado el pago efectivo desde que las sumas correspondientes al Servicio son abonadas en la cuenta de OVH HISPANO.

## 6.2 Duración

El servicio tiene por duración la prevista en la orden de pedido. Los datos serán borrados a la expiración del servicio.

OVH HISPANO se compromete a efectuar, como mínimo, tres advertencias por correo electrónico antes de la expiración del servicio.

## 6.3 Renovación del servicio

OVH HISPANO notificará al Cliente, por la vía de correos electrónicos dirigidos al contacto de facturación del Cliente (dirección de e-mail que deberá mantener al día, bajo responsabilidad del Cliente) antes del vencimiento, obligación de pagar el precio por la renovación, cuando este sea posible.

Todo defecto de pago o pago irregular, especialmente de un montante erróneo, o incompleto, o que no lleve las referencias requeridas, o efectuada por un medio o un procedimiento no aceptado por OVH HISPANO, serán pura y simplemente ignorado y producirá el rechazo por OVH HISPANO de la solicitud de registro o de renovación.

Cuando se trate de una renovación pagada por cheque, será responsabilidad del Cliente solicitar la renovación con un plazo suficiente de manera que el cheque sea correctamente recibido por OVH HISPANO antes de la expiración del servicio.

## 6.4 Tarifa

Las tarifas en vigor por las diferentes prestaciones propuestas por OVH HISPANO están disponibles para consulta en línea en la página <http://www.ovh.es/>, así como mediante solicitud cursada a OVH HISPANO en la dirección siguiente: OVH HISPANO Calle Princesa,22; 2ºDcha; 28008 Madrid.

Los servicios o prestaciones son mencionadas en la orden de pedido; incluyen todas las tasas salvo indicación contraria y se han de pagar en euros.

OVH HISPANO se reserva el derecho a modificar sus precios en todo momento, bajo reserva de informar al cliente por correo electrónico o por un aviso en línea en la página <http://www.ovh.es/> un mes antes, si las tarifas sin IVA son menos favorables al Cliente. En esta hipótesis, el Cliente dispondrá del plazo de un mes, a contar desde que dispone esta información, para suspender el presente contrato sin penalización. En defecto, se considerará que el Cliente acepta las nuevas tarifas. La modificación de tarifas será aplicada a todos los contratos y especialmente a aquellos en ejecución.

OVH HISPANO se reserva el derecho de repercutir, sin plazo alguno, toda nueva tasa o aumento de las tasas ya existente.

Las prestaciones suministradas por OVH HISPANO se pagan en el pedido. El Cliente es el único responsable del pago del conjunto de las sumas debidas a título del contrato de prestaciones de servicios OVH HISPANO. El Cliente acepta expresamente que, salvo aplazamiento solicitado a tiempo y concedido por OVH HISPANO de manera particular y escrita, la falta total o parcial de pago al vencimiento de toda suma debida a título del contrato comportará de pleno derecho y sin demora:

- el vencimiento y exigencia de pago inmediata de todas las sumas restantes debidas por el Cliente a título del contrato, sea cual sea el modo de pago previsto;
- la suspensión de todas las prestaciones en curso, sea cual sea su naturaleza, sin perjuicio para OVH HISPANO de usar su facultad de suspensión del contrato;
- la imposibilidad de suscribir nuevas prestaciones o de renovarlas;
- la aplicación de un interés de un 12% sin que este pueda ser inferior a una vez y media la tasa del interés legal en vigor en España.

Todo desacuerdo con la facturación y la naturaleza de los servicios deberán ser expresados por correo electrónico a la

OVH HISPANO S.L. U

CIF: B-83834747. Calle de la Princesa 22; 2º Dcha. 28008 Madrid

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el tomo 19.514, folio 77, sección 8, hoja M-342678



dirección [soporte@ovh.es](mailto:soporte@ovh.es) en el plazo de un mes como máximo después de la emisión de la orden de pedido.

En caso de que el Cliente manifieste su disconformidad con el concepto y/o importe de la factura, OVH HISPANO remitirá al Cliente un justificante acreditativo de los mismos. A la recepción del mismo el Cliente deberá pagar la suma que resulte debida en Euros

## 6.5 Pagos

El pago se efectúa en línea por tarjeta de crédito en el momento de la conclusión del contrato.

El Cliente también tiene la posibilidad de realizar el pago por cheque a condición de que pertenezca a un establecimiento bancario situado en el territorio español (como consecuencia de los gastos elevados a nuestra carga) giro postal, transferencia, ingreso en efectivo y paypal.

El Cliente elegirá el modo de pago que más le convenga para el servicio solicitado y a su plazo de ejecución.

El servicio suscrito por el Cliente se ejecutará a partir de la recepción de la orden de pedido acompañada del pago del Cliente, bajo reserva de una eventual verificación por OVH HISPANO de los datos suministrados.

OVH HISPANO informará de la correcta recepción de la orden de pedido y del pago e informará por correo electrónico de la puesta en marcha de la prestación encargada.

Tras la verificación del pago, el Cliente tiene derecho a recibir la factura en papel, salvo que OVH HISPANO haya recabado su consentimiento expreso para la obtención de la factura de cualquier otra forma.

El Cliente acepta acceder a la facturación de sus productos a través del Portal, mediante el enlace que OVH HISPANO, le proporcione al efecto tras la contratación de cada servicio o producto. En todo caso, el Cliente, en su condición de destinatario de la factura, podrá revocar el consentimiento prestado sobre la forma de acceso a su facturación, mediante comunicación expresa a las direcciones que a continuación se indican, con expresión de sus datos personales y de contacto, su voluntad inequívoca de modificar la forma de obtención de la factura, y el nombre exacto del producto o servicio contratado, así como la fecha en que lo contrató y el número de referencia que le ha sido atribuido por OVH HISPANO, S.L.U.

- Dirección postal:

OVH HISPANO S.L.U  
Calle Princesa 22; 2º Dcha  
28008 Madrid

- Dirección de correo electrónico:

[comercial@ovh.es](mailto:comercial@ovh.es)

OVH HISPANO, no facturará a sus clientes, por el uso de cualesquiera medios de pago, cargos que superen el coste soportado por OVH por el uso de tales medios.

## CLÁUSULA 7: DURACIÓN, LIMITACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

**7.1** El contrato entrará en vigor a contar desde la fecha de validación de la orden de pedido del Cliente por OVH. Los Servicios tendrán la duración que expresamente se establezcan en las Condiciones Particulares de contratación de cada servicio, y se resolverán por las causas establecidas en la Cláusula Séptima de las presentes Condiciones Generales.

**7.2** En caso de necesidad, OVH HISPANO se reserva la posibilidad de interrumpir el servicio para proceder a una intervención técnica, con el fin de mejorar su funcionamiento o para toda operación de mantenimiento.

**7.3.** Además de las causas establecidas en la Ley vigente y de las dispuestas en estas Condiciones Generales de Servicio así como en las Condiciones Particulares, las presentes Condiciones Generales de Servicio se entenderán finalizadas por las siguientes causas:

a) Mutuo acuerdo de las partes.

b) En los contratos sometidos a vencimiento, por la expiración de su término. No obstante, el contrato puede ser renovado desde la página <http://www.ovh.es/>, mediante el pago por el Cliente del precio correspondiente, en las condiciones previstas en la Cláusula Sexta.

c) Caso de fuerza mayor. Cada parte puede desistir del contrato, dándolo por resuelto de pleno derecho, sin indemnización, en caso de fuerza mayor subsistente más de treinta días.

d) Ejercicio del derecho de desistimiento, durante los primeros catorce (14) días de vigencia del contrato, en los términos previstos en la Cláusula Decimosegunda.

e) Desistimiento unilateral del cliente, después de transcurridos los primeros catorce (14) días de vigencia del contrato. Transcurrido dicho periodo el Cliente es libre de desistir del contrato, teniéndolo por resuelto, sin otra condición que la comunicación formal de su desistimiento mediante envío por correo ordinario (o cualquier otro medio fehaciente de comunicación), de la solicitud ubicada en la dirección: <http://www.ovh.es/espaceclients/procedures/postal>, dirigida a la siguiente dirección: Calle Princesa, 22; 2º-Dcha.; 28008 Madrid. El Cliente no podrá pretender el reembolso por OVH HISPANO de las sumas ya entregadas con motivo de la prestación del servicio, a las cuales a mayor abundamiento renuncia para el supuesto contemplado en la presente cláusula.

f) Interrupción unilateral del servicio por parte de OVH si constituye un peligro para el mantenimiento de la seguridad o de la estabilidad de la plataforma de alojamiento de OVH HISPANO, por imperativo legal o por disposición o requerimiento judicial o administrativo cursado por autoridad competente. En la medida de lo posible OVH HISPANO informará con anterioridad al Cliente.

g) Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales. En caso de incumplimiento de obligaciones por alguna de las partes, que no fuere reparado en plazo de siete (7) días contado desde la recepción de un correo electrónico dirigido por la parte demandante notificando la causa del incumplimiento, o de la recepción de cualquier otra forma de notificación fehaciente dirigida por dicha parte, el contrato será resuelto de pleno derecho, sin perjuicio de todos los daños y perjuicios eventualmente ocasionados, que serán de cuenta y cargo de la parte incumplidora.

En particular, si la causa de la resolución del contrato tuviera su origen en el incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de las obligaciones y responsabilidades recogidas en la Cláusula 4 de las presentes Condiciones Generales de Servicio, OVH HISPANO podrá terminar prematuramente la relación contractual, sin que el Cliente tenga derecho a indemnización o devolución de cantidad alguna.

h) Inexistencia de productos y/o servicios contratados.

Las obligaciones contraídas por las partes, devengadas hasta la fecha de terminación del contrato, tanto una frente a la otra como cualquier de ellas frente a terceros, seguirán siendo de obligado cumplimiento independientemente de que las presentes Condiciones Generales de Servicio se den por terminadas por las causas anteriormente referidas.

## **CLÁUSULA 8: CONFIDENCIALIDAD**

Tiene carácter confidencial toda la información y documentación utilizada durante la contratación, desarrollo y ejecución de las Condiciones contractuales que regulan las relaciones entre OVH HISPANO y el Cliente.

No se entenderá sumida en la categoría de información confidencial aquella que sea divulgada por acuerdo entre las Partes, aquella que se convierta en pública por igual motivo o aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial de autoridad competente y aquella que sea obtenida por un tercero que no se encuentre bajo la obligación de confidencialidad alguna.

Ambas partes se obligan a cumplir el deber de confidencialidad y a mantenerlo por un periodo mínimo de dos (2) años después de finalizar las mencionadas Condiciones contractuales que regulan las relaciones de OVH HISPANO y el Cliente.

Esta obligación de confidencialidad alcanza a los empleados, proveedores o cualesquiera otras personas que mantengan una relación directa con OVH HISPANO y con el cliente.

#### **CLÁUSULA 9: CONDICIONES DE EXPLOTACIÓN**

El Cliente reconoce por las presentes que las fluctuaciones del ancho de banda y el riesgo del proveedor de acceso son elementos que pueden conllevar a una discontinuidad en las prestaciones ofertadas por la sociedad OVH HISPANO, y deterioro de sus medios técnicos. Por otro lado el servicio será restringido, limitado o suspendido de pleno derecho por OVH HISPANO:

- Si parece que el Cliente utiliza los servicios que le son suministrados para una actividad, cualquiera que sea, que no fuera conforme al Contrato Deontológico en la página web: [http://www.ovh.es/soporte/documentos\\_legales/CondicionesCartaDeontologica.pdf](http://www.ovh.es/soporte/documentos_legales/CondicionesCartaDeontologica.pdf) o a las presentes condiciones generales;
- en aplicación de las condiciones particulares aplicadas;
- si OVH HISPANO recibe un aviso a este efecto notificado por una autoridad competente administrativa, arbitral o judicial, conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

#### **CLÁUSULA 10: INFORMACIÓN DEL CLIENTE Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO**

El Cliente reconoce haber verificado la adecuación del servicio a sus necesidades y haber recibido de OVH HISPANO todas las informaciones y consejos que le serán necesarios para suscribir el presente contrato con conocimiento de causa.

OVH HISPANO se reserva el derecho de controlar el respeto de las condiciones de utilización del servicio.

#### **CLÁUSULA 11: TOLERANCIA**

El hecho de que OVH HISPANO no haga valer, en un momento dado, cualquiera de las condiciones generales y/o tolere un incumplimiento por la otra parte de cualquiera de las OVH HISPANO S.L. obligaciones aceptadas en las presentes condiciones generales no puede ser interpretado como renuncia válida de OVH HISPANO a su derecho a hacer prevalecer posteriormente de cualquiera de dichas condiciones.

#### **CLÁUSULA 12: POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El Cliente tiene a su disposición en el Portal la Política de Protección de Datos Personales establecida y seguida por OVH HISPANO, a la que nos remitimos expresamente, sin perjuicio de lo cual ha de saber que:

**12.1** Los datos de carácter personal de los representantes legales o empleados del Cliente que sean facilitados a OVH HISPANO para la formalización y desarrollo de la relación contractual serán incluidos en un fichero que es responsabilidad de OVH HISPANO, S.L.U. y que será utilizado para el mantenimiento de las relaciones contractuales y comerciales entre las Partes. Salvo que el Cliente manifieste su voluntad en contra, comunicándolo de forma fehaciente, sus datos podrán ser también utilizados para enviarle, por cualquier medio, comunicaciones comerciales sobre nuestros servicios, así como newsletters y boletines informativos de esta empresa, incluso una vez finalizada la relación contractual. Podrán ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición que la Ley reconoce comunicándolo a OVH HISPANO por escrito dirigido a la Calle Princesa 22; 2º Dcha 28008 Madrid, siempre que se cumplan los requisitos legalmente exigidos para ello. El Cliente será responsable de informar previamente a las personas más arriba mencionadas y de obtener su consentimiento para el tratamiento de los datos personales referidos.

**12.2** El Cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, se compromete mantenerlos actualizados, comunicándolo a OVH HISPANO. El Cliente responderá de la veracidad de sus datos y será el único responsable de cuantos conflictos o litigios pudieran resultar por la falsedad de los mismos.

**12.3** La prestación de los servicios objeto de este contrato, no implica que, como regla general, OVH HISPANO acceda

a los datos de carácter personal de los ficheros que el cliente aloje en sus servidores, puesto que dicho acceso no es necesario. No obstante lo anterior, a los efectos previstos en el artículo 3 c) de la LOPD, en el desarrollo de sus funciones, OVH HISPANO realiza, según el concepto legal, tratamientos de datos de carácter personal del cliente, en la medida en que el servicio prestado implica el almacenamiento de los datos en los servidores de su propiedad. A los efectos previstos en el artículo 12 de la LOPD, OVH HISPANO actuaría, según lo anterior, en calidad de encargado del tratamiento de los ficheros del cliente, si bien con las matizaciones y limitaciones que se derivan de las especiales características del servicio, según vienen definidas en el contrato suscrito entre las partes. A tal efecto, OVH HISPANO, en su condición de encargado del tratamiento, manifiesta que únicamente tratará los datos en la medida en que estos se alojan en sus servidores, al ceder al cliente un espacio virtual en el que este introducirá y administrará en exclusiva dichos datos. Tales tareas se llevarán a cabo conforme a lo establecido en el presente contrato de servicios suscrito entre las partes, que contiene las instrucciones que han de seguirse en dicho tratamiento. En caso de que el cliente estimase oportuno impartir instrucciones distintas de las mencionadas, las comunicará expresamente a OVH HISPANO, quien, en caso de que impliquen alteración de las condiciones del servicio pactadas, podrá rescindir el contrato. Cualquier otro tratamiento de datos que deba realizar OVH HISPANO distinto del mencionado en esta cláusula deberá ser solicitado por escrito por el cliente y aceptado por OVH HISPANO del mismo modo. En ese momento, se fijarán las instrucciones que OVH HISPANO deba cumplir, según el cliente, para llevar a cabo esos otros tratamientos de datos adicionales.

OVH HISPANO no podrá ceder o comunicar los datos a los que acceda, ni siquiera para su conservación, a terceras personas, salvo indicación expresa del Cliente. No obstante, OVH HISPANO informa y el CLIENTE autoriza, que la totalidad o parte de los servicios sean subcontratados con su matriz en Francia OVH S.A.S, quien se compromete a almacenar los datos personales de los ficheros de CLIENTE en términos análogos a los asumidos por OVH en este contrato. En caso de que OVH HISPANO decidiese en un futuro subcontratar todo o parte de los servicios con alguna entidad distinta de OVH, S.A.S., deberá comunicarlo previamente por cualquier medio al cliente o publicarlo en cualquier medio que permita a éste conocerlo. De no existir oposición expresa del Cliente en el plazo de 72 horas, se entenderá también autorizada la subcontratación con dicha nueva empresa, siempre que se cumplan las condiciones señaladas en el párrafo anterior.

De acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1720/2007, OVH HISPANO se compromete a implementar en sus sistemas técnicos y organizativos las medidas pertinentes para la seguridad de los ficheros y tratamientos de datos de carácter personal del Cliente. OVH HISPANO deberá elaborar su propio Documento de Seguridad, en el que se recojan todas las medidas legales y cumplirlo.

Una vez finalizada la relación contractual entre OVH HISPANO y el cliente, el primero destruirá los datos de carácter personal alojados en sus servidores y no conservará en su poder ningún soporte o documento que contenga dichos datos, de conformidad con el contrato de servicios suscrito entre las partes. En ningún caso se conservará la información alojada por el cliente en los servidores. No obstante, OVH HISPANO podrá conservar los datos, debidamente bloqueados, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente.

**12.4** OVH HISPANO no se hace responsable del incumplimiento por parte del Cliente de la LOPD en la parte lo que en su actividad le corresponda y que se encuentre relacionado con la ejecución de las presentes Condiciones Generales. Por lo que cada una de las partes no se hará responsable por el incumplimiento que de estas normas realice la otra.

**12.5** Los datos suministrados por el Cliente son conservados el tiempo legalmente establecido necesario como administración de prueba. OVH HISPANO tiene prohibida toda divulgación, toda reventa de las informaciones nominativas relativas al Cliente, bajo reserva de disposiciones contrarias en las condiciones particulares. Sólo las filiales de OVH HISPANO pueden tener acceso.

### **CLÁUSULA 13: POLÍTICA DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE COOKIES**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 22.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, OVH HISPANO pone a disposición del Cliente su Política de Cookies en <http://www.ovh.es>, a la que nos remitimos expresamente.

### **CLÁUSULA 14: DERECHO DE DESISTIMIENTO**

**14.1** Los Clientes que conforme a la legislación española en vigor tengan la consideración de consumidores y usuarios y siempre que las características del producto o servicio contratado lo hiciesen posible, podrán ejercer su derecho de desistimiento durante los primeros catorce (14) días naturales desde la contratación del producto o servicio

correspondiente.

**14.2** Para ejercer el derecho de desistimiento, el Consumidor y Usuario deberá enviar en el citado plazo máximo de catorce (14) días naturales, contados desde el momento de la contratación, una petición con el siguiente contenido:

- Sus datos personales y de contacto.
- Su voluntad inequívoca de ejercer su derecho de desistimiento.
- El nombre exacto del producto o servicio del que desea desistir, la fecha en que lo contrató y el número de referencia que le ha sido atribuido por OVH HISPANO.

El consumidor y usuario podrá utilizar también el modelo de formulario para el ejercicio del derecho de desistimiento, incorporado en Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, haciéndoselo llegar a OVH HISPANO, debidamente firmado, en el plazo antes mencionado, junto con la fotocopia de su D.N.I./N.I.F., como medio que asegure de forma inequívoca que se trata de una solicitud que proviene del propio Consumidor y Usuario.

El modelo de formulario tiene el siguiente contenido:

- A la atención de (aquí se deberá insertar el nombre del empresario, su dirección completa y su dirección de correo electrónico):
- Por la presente le comunico/comunicamos..... que desisto de mi/desistimos de nuestro..... contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio.....
- Pedido el/recibido el.....
- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha

El Consumidor y Usuario podrá dirigir el anterior formulario a las siguientes direcciones:

- Dirección postal:

OVH HISPANO S.L.U  
Calle Princesa 22; 2º Dcha  
28008 Madrid

- Dirección de correo electrónico:

comercial@ovh.es

**14.3** Dicha petición deberá ser recibida por OVH HISPANO dentro del plazo de los catorce (14) días naturales indicado.

Una vez recibida la solicitud de desistimiento, OVH HISPANO enviará un número de ticket o de incidencia como justificante de su recepción y, siempre que haya sido cumplimentada correctamente en todos sus términos, dentro del plazo legalmente establecido para ello, procederá a su tramitación procediendo a la baja del producto o servicio correspondiente y reembolsando al Consumidor y Usuario el precio abonado por el mismo en el plazo máximo de catorce (14) días naturales desde que OVH HISPANO hubiera recibido su solicitud de desistimiento.

**14.4** El derecho de desistimiento no será aplicable en relación con aquellos productos y servicios que hubieran sido completamente ejecutados y/o personalizados para dicho Consumidor y Usuario, por OVH HISPANO, ni en aquellos casos establecidos como excepciones a dicho derecho en la legislación vigente. En concreto, a título enunciativo, no limitativo, no será aplicable en los siguientes casos:

- El derecho de desistimiento del consumidor o usuario se extingue anticipadamente si OVH HISPANO, contando con el consentimiento expreso del consumidor o usuario o a iniciativa de éste, ya ha ejecutado completamente la prestación del servicio contratado antes de la expiración del plazo de desistimiento. Entre estos servicios se encuentra, a título enunciativo no limitativo, Web Hosting, servidores dedicados, VPS, Dedicated Cloud, Exchange, CDN.

- El derecho de desistimiento del consumidor o usuario se extingue anticipadamente si OVH HISPANO le suministra servicios o mercancías elaboradas de acuerdo con las especificaciones del consumidor o usuario o que estén diseñadas claramente en función de sus necesidades, a título enunciativo no limitativo, la contratación de dominios.
- Tampoco tiene el consumidor o usuario derecho de desistimiento si OVH HISPANO le suministra cualquier producto precintado con identificación coincidente con el producto solicitado o pedido por el consumidor o usuario, y éste lo desprecinta, salvo en el caso de que dicho producto no coincida con el efectivamente solicitado o no pueda ponerlo en servicio porque sea defectuoso.

## **CLÁUSULA 15: GARANTÍA**

13.1 OVH HISPANO garantiza al cliente el reembolso de las cantidades abonadas en el plazo de treinta (30) días naturales contados a partir de la fecha de comunicación fehaciente del ejercicio de su derecho de desistimiento. En caso de no estar satisfecho con el servicio recibido, dentro del periodo y bajo las condiciones expresadas en la Cláusula anterior para ejercer su derecho de desistimiento, podrá resolver las Condiciones contractuales aplicables, devolviéndosele la tarifa básica abonada en el referido plazo de treinta (30) días, salvo en aquellos casos en que debido a la naturaleza de la prestación sea imposible tal devolución, o en aquellos casos expresamente previstos en la Ley, en las presentes Condiciones Generales o en las Condiciones Particulares de cada servicio.

13.2 Al cliente no se le reintegrarán los gastos adicionales en que haya incurrido, tales como los devengados con motivo de servicios opcionales contratados por el cliente.

La garantía de reembolso, que se aplica a la contratación inicial del servicio y cubre el importe del producto principal, únicamente podrá ser utilizada por el cliente en una sola ocasión respecto del servicio contratado.

## **CLÁUSULA 16: CONDICIONES CONTRACTUALES Y SU MODIFICACIÓN**

Las condiciones generales y particulares en línea prevalecen sobre las condiciones generales y particulares impresas. Las partes convienen que OVH HISPANO puede, de pleno derecho, modificar su servicio sin otra formalidad que la de informar al Cliente por un aviso en línea y/o de llevar esas modificaciones en las condiciones generales en línea. Toda modificación o introducción de nuevas opciones de abono será objeto de una información en línea en la página localizada en la dirección URL <http://www.ovh.es/> o del envío de un correo electrónico al Cliente.

En caso de contradicción entre el contenido de las Condiciones Generales y el de las Condiciones Particulares, prevalecerá el contenido de estas últimas.

En esta hipótesis, el Cliente puede anular el contrato en un plazo de treinta días a contar desde la entrada en vigor de las modificaciones.

## **CLÁUSULA 17: DISPOSICIONES GENERALES**

### **17.1 Nulidad.**

Si cualquier estipulación de este Contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las partes discrecionalmente decidan la terminación del contrato.

En caso de nulidad parcial, las partes deberán, en la medida de lo posible, remplazar las disposiciones anuladas por una disposición válida que tenga correspondencia con el espíritu y el objeto de las Condiciones Generales de Contratación.

### **17.2 Títulos**

Los títulos de las Cláusulas de las Condiciones contractuales tienen como único fin facilitar las referencias y no tienen por ellos mismos un valor contractual o una significación particular más allá de la informativa.



### **17.3 Condiciones particulares y Anexos**

Las condiciones particulares y, eventualmente, los Anexos que pudieran establecerse, forman parte indisoluble del presente Contrato y son denominadas todas ellas, en conjunto, "Condiciones de Contratación".

El conjunto de documentos incorporados al presente contrato, referidos en el párrafo anterior, puede ser consultado por el Cliente en la siguiente dirección: [http://www.ovh.es/soporte/documentos\\_legales/](http://www.ovh.es/soporte/documentos_legales/) . Estos documentos pueden estar sujetos a modificaciones o evoluciones.

### **17.4 Comunicaciones**

Todas las notificaciones, comunicaciones, exigencias previstas en las Condiciones generales serán consideradas como válidamente expedidas si han sido enviadas por carta certificada con acuse de recibo a:

- OVH HISPANO: Calle Princesa, 22; 2º Dcha. 28008 Madrid
- Al Cliente: a la dirección postal y/o e-mail que ha suministrado a OVH HISPANO.

### **17.5 Publicidad y promoción**

OVH podrá, con ocasión de la celebración de eventos o campañas para publicitarse y promocionarse, así como en el desarrollo de coloquios o en artículos publicados en revistas, newsletter o cualesquiera otros medios de comunicación especializados, utilizar la información y marca comercial del Cliente en sus documentos y/o folletos comerciales y publicitarios.

### **17.6 Cesión**

Las presentes Condiciones Generales se consideran celebradas entre OVH HISPANO y el Cliente. En consecuencia, el Cliente no podrá ceder, total o parcialmente, de forma gratuita u onerosa, los derechos y obligaciones del mismo a ningún tercero, salvo autorización previa y por escrito de OVH HISPANO. En caso de que OVH HISPANO autorizara tal cesión, el Cliente se constituirá en responsable solidario del cesionario durante un período de un (1) año a contar a partir de la fecha de cesión del Contrato.

OVH HISPANO podrá ceder, transferir a un tercero los derechos y obligaciones nacidos de las presentes Condiciones Generales, debiendo notificar sin demora alguna tal cesión al Cliente.

### **17.7 Reserva de derechos**

OVH HISPANO se reserva cualquier derecho que en el ámbito de la actividad que le es propia no se haya otorgado expresamente en el presente Contrato. La falta de expresión o constancia de un derecho en el presente Contrato, no implica en ningún caso su renuncia, total o parcial, por parte de OVH HISPANO.

## **CLÁUSULA 18: FUERO**

En caso que las partes deseen someterse a un procedimiento judicial, en este caso se hará ante la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital, renunciando expresamente a su fuero propio, de ser otro. En el caso de consumidores o usuarios finales se resuelve según lo dispuesto en la normativa procesal vigente.

## **CLÁUSULA 19: LEY APLICABLE**

El presente Contrato está redactado en español y se encuentra sometido a la legislación española vigente. Específicamente está sujeto a lo dispuesto en la Ley 7/1988, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación; Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre de 1999, por el que se regula la Contratación Telefónica o Electrónica con condiciones generales; la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal; la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.