

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

Última versión de 28 de julio de 2022

El objeto de estas Condiciones Generales de Servicio es definir los términos y condiciones que rigen la prestación y el uso de los Servicios de OVHcloud.

Este formulario de Condiciones Generales de Servicio, junto con las Condiciones Particulares de Servicio aplicables, así como todos los documentos a los que estas hagan referencia, constituyen un único contrato (en lo sucesivo, el «Contrato») entre OVH HISPANO SL, con sede en Calle de Alcalá, nº21, 5a planta, 28014 Madrid e inscrita en el Tomo 19514, folio 74, sección 8, hoja M-342678, inscripción: 1ª (en lo sucesivo, «OVHcloud»), y cualquier persona física o jurídica, consumidor o empresa, de derecho privado o público, que cree una Cuenta de Cliente en el Sitio Web de OVHcloud (en lo sucesivo, el «Cliente»). El Cliente y OVHcloud se denominarán individual o conjuntamente como la «Parte» o las «Partes», respectivamente.

Los términos con mayúscula inicial tienen el significado que se les atribuye en las presentes Condiciones Generales de Servicio.

Índice

1. SERVICIOS DE PEDIDOS	1
2. SERVICIOS	2
3. CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS	3
4. MEDIDAS PARA EVITAR EL ENVÍO DE CORREO NO SOLICITADO (SPAM) DESDE LA RED DE OVHcloud.....	8
5. MITIGACIÓN (protección contra ataques DOS y DDoS)	9
6. SOPORTE de OVHcloud	10
7. RESPONSABILIDAD	11
8. CONDICIONES ECONÓMICAS.....	14
9. DURACIÓN, RENOVACIÓN Y RESCISIÓN DE LOS SERVICIOS	16
10. CONFIDENCIALIDAD	17
11. DISPOSICIONES GENERALES	18
12. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE	20
13. DEFINICIONES	20
14. DISPOSICIONES APLICABLES A CONSUMIDORES	22

1. SERVICIOS DE PEDIDOS

1.1. Cuenta de Cliente. El Cliente debe tener una Cuenta de Cliente válida para poder solicitar los Servicios de OVHcloud. El Cliente crea su Cuenta de Cliente en línea en el Sitio Web de OVHcloud. El Cliente facilitará toda la información requerida (dirección de correo electrónico, nombre, domicilio, datos bancarios, etc.), y se compromete a facilitar información correcta y actualizada durante toda la duración del Contrato. Cuando una persona que actúe en nombre y representación del Cliente cree y utilice una Cuenta de Cliente, dicha persona garantiza que tiene plenos poderes y facultades para representar, celebrar y ejecutar este Contrato en nombre del Cliente.

- 1.2. Activación de la cuenta.** Antes de la activación de la Cuenta de Cliente, y en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, OVHcloud se reserva el derecho de verificar la exactitud de la información del Cliente y de solicitar al Cliente documentación justificativa. OVHcloud se reserva el derecho a no activar o desactivar la Cuenta de Cliente cuando sea incompleta, inexacta o fraudulenta cualquier información facilitada por el Cliente.
- 1.3. Pedidos.** Una vez que OVHcloud haya activado la Cuenta de Cliente, el Cliente podrá realizar pedidos de Servicios.
Dependiendo de los Servicios, los Pedidos podrán realizarse a través del Sitio Web de OVHcloud y/o directamente a través de la Interfaz de Administración del Cliente y/o mediante el uso de una API que OVHcloud pueda proporcionar para ese fin. El Cliente es el único responsable de la administración de su Cuenta de Cliente y de las credenciales de autenticación asociadas (nombres de usuario, contraseñas, etc.). Se considerará que cualquier Pedido que se realice a través de la Cuenta del Cliente ha sido enviado por el Cliente y que será vinculante para este, aceptando así quedar obligado incondicionalmente por las Condiciones de Servicio. Las condiciones y los plazos para la prestación de los Servicios varían en función del Servicio solicitado. Algunos Servicios solo estarán disponibles tras la recepción por parte de OVHcloud del pago adelantado del Cliente correspondiente a los Servicios. Es responsabilidad del Cliente asegurarse de que las condiciones de entrega de los Servicios solicitados se ajusten a sus necesidades.
- 1.4. Cierre de la cuenta.** El Cliente puede solicitar el cierre de su Cuenta de Cliente a través de la Interfaz de Administración del Cliente abriendo un tique de soporte. Una Cuenta de Cliente solo puede cerrarse una vez cancelados y pagados hasta su conclusión todos los Servicios asociados. En caso de inactividad de la Cuenta de Cliente durante más de 24 meses (por ejemplo, si no se utilizan Servicios asociados durante ese período), OVHcloud podrá decidir cerrarla. En tal caso, se informará al Cliente de la inactividad de su Cuenta de Cliente y se le invitará a volver a iniciar sesión en su Cuenta en los próximos 30 días. Si el Cliente no lo hace, la Cuenta se cerrará. Una vez cerrada la Cuenta del Cliente, esta no puede reactivarse y se eliminarán todos los datos asociados a dicha Cuenta del Cliente, con la excepción del derecho de OVHcloud a archivar determinados datos para poder cumplir con sus obligaciones legales y defender sus derechos de conformidad con la política.

2. SERVICIOS

- 2.1. Condiciones de Servicio aplicables.** La prestación y el uso de los Servicios se rigen por estas Condiciones Generales de Servicio, las Condiciones Particulares de Servicio aplicables a los Servicios seleccionados, el Anexo «Acuerdo de Tratamiento de Datos» y cualquier otra condición a la que se haga referencia en las Condiciones Generales de Servicio y en las Condiciones Particulares de Servicio, como por ejemplo las Condiciones de Uso de Productos de Terceros, junto con cualquier otra información facilitada al Cliente tras el Pedido («Condiciones de Servicio»). El uso y/o la descarga de Productos de Terceros suministrados por OVHcloud durante la prestación de los Servicios constituye la aceptación de las Condiciones de Uso de Productos de Terceros de conformidad con la Cláusula 3.11. Las Condiciones Particulares de Servicio y las Condiciones de Uso de Productos de Terceros complementan estas Condiciones Generales de Servicio. En caso de discrepancia, prevalecerán las Condiciones Particulares de Servicio, así como las Condiciones Generales de Servicio, sobre las Condiciones de Uso de Productos de Terceros. Las Condiciones de Servicio vigentes, que el Cliente debe leer detenidamente y comprender en su totalidad antes de iniciar la relación contractual con OVHcloud, están también disponibles en el sitio web de OVHcloud o se pueden enviar al Cliente previa solicitud al Soporte de OVHcloud. Las Condiciones de Servicio pueden variar en función del país donde se encuentren localizados los Servicios y de las leyes locales que sean aplicables.
- 2.2. Información relacionada con los Servicios.** OVHcloud pone a disposición del Cliente, a través del Sitio Web de OVHcloud, recursos en línea que permiten al Cliente informarse de las características de los

Servicios ofrecidos. Estos recursos podrán incluir, en particular, a) información sobre diversas características, configuraciones, opciones e intervalos disponibles y b) documentación, guías técnicas y/o ejemplos (o casos de uso) en relación con los Servicios para una mejor comprensión y uso de los Servicios. El Cliente podrá obtener información adicional sobre los Servicios poniéndose en contacto con el Soporte de OVHcloud según se indica en la cláusula «Soporte de OVHcloud». En los casos en que OVHcloud ofrezca Servicios que cumplan con normas conocidas o disposiciones específicas que se apliquen a determinadas actividades, OVHcloud comunicará su ámbito de responsabilidad, así como las condiciones en las que esta cumple dichas normas o disposiciones.

2.3. Compromisos y obligaciones de OVHcloud. OVHcloud se compromete a ejercer la diligencia y competencia razonables durante la prestación de los Servicios de acuerdo con las características, condiciones y acuerdos de nivel de servicio indicados en el Contrato. En particular, OVHcloud acuerda ejercer la diligencia y competencia razonables en el mantenimiento de un equipo competente encargado de asistir al Cliente y gestionar las Incidencias («Soporte de OVHcloud») y en velar por la disponibilidad y seguridad de los Servicios de acuerdo con las condiciones y los niveles de desempeño aplicables. OVH está sujeta a una obligación de medios.

2.4. Subcontratación. Con sujeción a las disposiciones del Anexo «Acuerdo de Tratamiento de Datos», OVHcloud podrá subcontratar la totalidad o una parte de los Servicios a sus Entidades Afiliadas. OVHcloud podrá prestar libremente los Servicios a través de Proveedores Terceros, sin necesidad de informar al Cliente o de obtener su aprobación previa. No obstante, salvo que las Condiciones Particulares de Servicio establezcan lo contrario, no se subcontratará fuera del Grupo de empresas de OVHcloud ninguna prestación de los Servicios que implique el acceso al Contenido guardado por el Cliente. OVHcloud continuará siendo en todos los casos el principal responsable por los actos de los Proveedores Terceros a los que pueda subcontratar para la prestación de los Servicios.

3. CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS

3.1. Cumplimiento de las Condiciones de Servicio. El Cliente acuerda solicitar y utilizar los Servicios de conformidad con las Condiciones de Servicio vigentes. Los Servicios deben utilizarse de buena fe. En particular, el Cliente se compromete a cumplir estas Condiciones Generales de Servicio, las Condiciones Particulares de Servicio, el Acuerdo de Tratamiento de Datos y las Condiciones de Uso de Productos de Terceros aplicables, así como cualquier información comunicada al Cliente en el momento en que se realice el Pedido. Cuando se utilicen los Servicios en nombre de un tercero, o se autorice a un tercero para que utilice el Servicio, el Cliente se compromete a que, con anterioridad a cualquier uso del Servicio por parte de dicho tercero, comunicará las Condiciones de Servicio y obtendrá su aprobación de las mismas, y garantiza su cumplimiento por parte de dicho tercero.

3.2. Selección de los Servicios. Antes de solicitar y utilizar los Servicios, el Cliente se familiarizará con todas las Condiciones de Servicio aplicables (en particular, las Condiciones Particulares de Servicio y las Condiciones de Uso de Productos de Terceros) y estudiará toda la documentación, configuración, opciones y gamas de servicios disponibles, con el fin de seleccionar los Servicios y características que se adapten a sus necesidades y a las de los terceros para quienes o en cuyo nombre se utilizarán los Servicios. En particular, el Cliente verificará que los Servicios se ajusten a los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades realizadas con los Servicios. Para obtener más información sobre los Servicios, el Cliente podrá ponerse en contacto con el Soporte de OVHcloud según se indica en la cláusula «Soporte de OVHcloud». Las condiciones y características de los Servicios se actualizan periódicamente. Es responsabilidad del Cliente prestar atención a estas actualizaciones, especialmente cuando realice un nuevo Pedido.

- 3.3. Conexión.** Para utilizar los Servicios, el Cliente deberá asegurarse de tener acceso a una conexión remota (como Internet o una red privada), de la que será el único responsable, asumiendo los costes de ello. Se informa al Cliente de que Internet presenta peligros técnicos y riesgos de seguridad que son ajenos a las medidas técnicas utilizadas por OVHcloud durante la prestación de los Servicios. OVHcloud no será responsable de los fallos de los proveedores de acceso a Internet u otras redes de transporte de datos de terceros (incluyendo, pero sin limitarse a ello, la falta de fiabilidad de las líneas de conexión, las fluctuaciones del ancho de banda, interrupciones de conexión, etc.), ni de las consecuencias de dichos fallos, en particular cuando causen una indisponibilidad o discontinuidad de los Servicios.
- 3.4. Medios de autenticación.** El Cliente es responsable de la gestión y confidencialidad de los medios de autenticación necesarios para conectarse a los Servicios y hacer uso de los mismos. El Cliente se asegurará de que los Usuarios conozcan y sigan las prácticas habituales para el mantenimiento de la confidencialidad de sus credenciales de autenticación. El Cliente es el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse de la pérdida, divulgación o uso fraudulento o ilícito de las credenciales de autenticación de los Usuarios. OVHcloud no tendrá ninguna responsabilidad al respecto. El Cliente se compromete a informar inmediatamente a OVHcloud de cualquier pérdida o divulgación de credenciales de autenticación y a modificarlas inmediatamente.
- 3.5. Contenidos.** Con la excepción de los elementos proporcionados por la propia OVHcloud, OVHcloud no gestionará los Contenidos ni accederá a los mismos para más fines que los necesarios para la prestación de los Servicios. OVHcloud no realizará ninguna operación de verificación, validación o actualización de dichos Contenidos. Asimismo, OVHcloud no realizará copias de seguridad específicas de Contenidos almacenados en relación con los Servicios. Por consiguiente, el Cliente será el único responsable de adoptar todas las medidas necesarias para la protección de sus datos contra riesgos de pérdidas o degradación, independientemente de su causa. El Cliente se asegurará de que los Contenidos sean legales y de que se utilicen de acuerdo con las normas sectoriales, leyes y reglamentos aplicables. Queda prohibido el uso ilegal o fraudulento de Contenidos (como la distribución, publicación, almacenamiento o transmisión de contenidos sexualmente explícitos, obscenos, ofensivos, pedófilos, antisemitistas, racistas o de odio, o de materiales que inciten a crímenes contra la humanidad, actos de terrorismo, al odio o discriminación hacia las personas por razón de su género, religión, orientación o identidad sexual, o discapacidad) o el uso ilegal o abusivo de Contenidos (por ejemplo, el uso fraudulento de Contenidos o el uso de Contenidos que vulnere derechos de un tercero, como derechos de la personalidad, derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad intelectual) en el marco de aplicación de los Servicios, pudiendo causar la suspensión inmediata de la totalidad o de una parte de los Servicios por parte de OVHcloud, la desactivación de la Cuenta del Cliente y/o la rescisión del Contrato a instancias de OVHcloud, sin perjuicio de otros derechos y recursos que pueda tener OVHcloud en virtud del Contrato o conforme a las leyes.
- 3.6. Cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias – Actividades prohibidas.** El Cliente utilizará de manera razonable los Servicios y cumplirá todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Entre las acciones expresamente prohibidas se incluyen, sin ánimo de exhaustividad, a) el uso abusivo, fraudulento o excesivo de los Servicios y recursos puestos a disposición del Cliente, en particular cualquier uso cuya naturaleza amenace la estabilidad y seguridad de los sistemas de OVHcloud o que pueda causar una degradación de la prestación de los Servicios prestados a otros clientes de OVHcloud, b) las intrusiones o intentos de intrusión lanzados desde los Servicios (incluidos, entre otros, el escaneo, rastreo o *spoofing* de puertos, y, en términos más generales, los ataques a partes externas procedentes de recursos ofrecidos por OVHcloud) excepto Pruebas de Penetración expresamente autorizadas por OVHcloud de conformidad con estas Condiciones Generales de Servicio, c) cualquier uso o intento de uso de correo no solicitado o cualquier otra técnica similar al

envío masivo de correo no solicitado, y d) el uso de contenidos ilícitos o prohibidos según lo indicado en el apartado 3.5, «Contenidos». En aras de la claridad, quedan estrictamente prohibidos la minería de criptomonedas, los ataques de denegación de servicio, el envío de correo no solicitado o cualquier otra actividad diseñada para, o capaz de, interrumpir, dañar o limitar la funcionalidad de cualquier Servicio. Esto no afecta al derecho del Cliente a utilizar protocolos de consenso como la «prueba de participación» para verificar transacciones en la cadena de bloques, siempre que dicho protocolo no esté sujeto a la restricción establecida en el anterior apartado a).

3.7. Suspensión de los Servicios. OVHcloud se reserva el derecho a suspender la totalidad o una parte de los Servicios en caso de a) un riesgo conocido para la estabilidad y/o seguridad de los sistemas o el entorno de OVHcloud, para los Servicios y/o para los Contenidos de los Clientes, b) un mantenimiento programado, c) una solicitud emitida por una autoridad legal o por una autoridad judicial competente, d) una notificación de un tercero de conformidad con las leyes aplicables, o de e) incumplimiento por parte del Cliente de la totalidad o de una parte de las Condiciones de Servicio. Dicha suspensión podrá producirse inmediatamente y sin previo aviso en caso de emergencia o necesidad, y particularmente en el caso de un evento como el descrito en los anteriores apartados a), c) o d), o en caso de uso ilícito o fraudulento de los Servicios, o uso que viole los derechos de un tercero y, en términos más generales, en caso de un uso que pueda generar la responsabilidad de OVHcloud. Salvando los casos de solicitudes de una autoridad legal o de una autoridad judicial competente o de incumplimiento de las Condiciones de Servicio, OVHcloud procurará minimizar el impacto de la suspensión en el funcionamiento normal de los Servicios. Dichas suspensiones no liberarán en modo alguno al Cliente de su obligación de pagar la totalidad de los importes adeudados a OVHcloud en virtud del Contrato, que será sin perjuicio del derecho del Cliente previsto en la cláusula «Responsabilidad» cuando dichas suspensiones se deriven del incumplimiento de las obligaciones de OVHcloud. El Cliente puede consultar el programa de mantenimiento a través de la interfaz facilitada para ese fin. Cuando dicha suspensión se derive del incumplimiento de las obligaciones del Cliente derivadas del Contrato, la suspensión se ejecutará sin perjuicio del derecho de OVHcloud a rescindir el Contrato de acuerdo con la cláusula «Duración, Renovación y Rescisión de los Servicios» y sin perjuicio de otros derechos y recursos legales de OVHcloud. Salvo en casos de rescisión o no renovación de los Servicios, la suspensión de los mismos no supondrá la supresión de los datos del Cliente. A menos que las suspensiones se deriven exclusivamente del incumplimiento de las obligaciones de OVHcloud, su duración no tendrá la consideración de indisponibilidad de los Servicios de conformidad con el acuerdo de nivel de servicio previsto en el Contrato.

3.8. Actualizaciones de los Servicios. OVHcloud podrá modificar los Servicios en cualquier momento, así como añadir, modificar o eliminar gamas, opciones o características de los Servicios y optimizar su rendimiento. Los Servicios se describen en línea en el Sitio Web de OVHcloud. Es responsabilidad del Cliente mantenerse al corriente de las actualizaciones de los Servicios que sean inmediatamente aplicables a los nuevos Pedidos. En relación con los Servicios que esté utilizando el Cliente, se le informará por correo electrónico o a través de su Interfaz de Administración de cualquier actualización significativa cuya naturaleza degrade dichos Servicios a una categoría inferior, al menos treinta (30) días naturales antes de su implementación. No obstante, las modificaciones en los Productos de Terceros y en casos urgentes (como riesgos de seguridad o actualizaciones para adaptarse a las disposiciones legales o reglamentarias) pueden dar lugar a modificaciones inmediatas de los Servicios. Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula «Estipulaciones Prevalentes», y sin perjuicio de los derechos otorgados en la cláusula 11.4, en caso de una actualización que degrade los Servicios existentes que esté utilizando el Cliente (eliminación de una funcionalidad, reducción del rendimiento, etc.), el Cliente podrá cancelar los Servicios en cuestión mediante carta certificada con acuse de recibo o a través de un formulario específico facilitado en su Interfaz de Administración, en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha en que se implemente la actualización respectiva.

3.9. Propiedad intelectual. Derechos de uso. Todos los elementos (software, Infraestructura, documentación, etc.) puestos a disposición del Cliente por OVHcloud durante la prestación de los Servicios y durante la vigencia del Contrato continuarán siendo propiedad exclusiva de OVHcloud o de los terceros que hayan otorgado los derechos para poder utilizarlos. OVHcloud otorga al Cliente una licencia no exclusiva para el uso de dichos elementos únicamente de conformidad con el presente Contrato y durante su vigencia. Con la excepción de los elementos antes mencionados puestos a disposición del Cliente por OVHcloud durante la prestación de los Servicios, el Cliente continuará siendo el único responsable de adquirir todas las autorizaciones y derechos de uso de los elementos y Contenidos (datos, software, aplicaciones, sistemas, sitios web, etc.) que utilice y con los que opere en relación con los Servicios. El Cliente y los Usuarios conservarán todos los derechos de propiedad intelectual sobre sus respectivos Contenidos, los cuales solamente serán utilizados por OVHcloud cuando sean necesarios para la prestación de los Servicios. Sin perjuicio de las disposiciones legales imperativas que resulten aplicables, el Cliente no estará autorizado a descompilar, desmontar o realizar ingeniería inversa sobre el software, el código fuente y los algoritmos utilizados en relación con los Servicios.

3.10 Cumplimiento de las Sanciones.

3.10.1. El Cliente cumplirá en todo momento las Sanciones.

El Cliente declara y garantiza que:

- a) no es, ni ha sido anteriormente, una persona que haya sido designada por, objeto de, o sujeta a, Sanciones;
- b) no está bajo la titularidad o el control, ni actúa en nombre o representación, de una persona física o jurídica que haya sido designada por, objeto de, o sujeta a, Sanciones; y que
- c) los Servicios no se venderán, exportarán, desviarán ni transferirán de otro modo a personas físicas o jurídicas ubicadas en países o regiones sujetos a Sanciones globales o embargos comerciales, a los gobiernos de cualquiera de estos países o regiones, o a personas físicas o jurídicas que estén de otro modo afectadas por las leyes sobre Sanciones, o a personas físicas o jurídicas que estén directa o indirectamente involucradas en actos de terrorismo, o conectadas con el uso de armas de destrucción masiva o misiles; y que
- d) no utilizará, tratará, venderá, suministrará, transferirá o exportará, ni intermediará en el uso, la gestión, la venta, el suministro, la transferencia o la exportación de, los Servicios de una manera que infrinja las Sanciones.

3.10.2. El Cliente informará inmediatamente a OVHcloud si alguna de las declaraciones y garantías de esta cláusula dejara de ser correcta en cualquier aspecto en cualquier momento durante la vigencia de este Contrato.

3.10.3. OVHcloud no estará obligada a cumplir ninguna obligación de este Contrato cuando el cumplimiento de dicha obligación infrinja las Sanciones aplicables a OVHcloud o exponga a OVH al riesgo de una acción ejecución o de medidas punitivas o restrictivas o de otra acción adversa al amparo de Sanciones.

3.10.4. En el supuesto de que:

- a) el Cliente incumpla una disposición de esta cláusula;
- b) las declaraciones y/o garantías establecidas en esta cláusula dejen de ser correctas en cualquier aspecto en cualquier momento durante la vigencia de este Contrato; o de que
- c) resulte de aplicación la cláusula 3.10.3,

OVHcloud tendrá derecho a rescindir la totalidad o una parte de este Contrato mediante notificación por escrito al Cliente de acuerdo con las condiciones y con los efectos que OVHcloud especifique en dicha notificación por escrito. OVHcloud se reserva el derecho a rechazar los Pedidos enviados

a) desde países sujetos a Sanciones, o b) por ciudadanos de dichos países o personas sujetas a Sanciones.

3.11. Productos de Terceros. Sin perjuicio de los compromisos particulares asumidos en el ámbito de las Condiciones Particulares de Servicio aplicables, a) OVHcloud no será responsable por los Productos de Terceros que se ofrezcan en el ámbito de los Servicios que puedan contener errores técnicos, vulnerabilidades de seguridad, incompatibilidades o inestabilidades, y no ofrecerá ninguna garantía por los Productos de Terceros ofrecidos por OVHcloud al Cliente durante la prestación de los Servicios (incluida toda la información y los elementos relacionados como software, sistemas, aplicaciones, etc.), y b) el Cliente solo estará autorizado a utilizar los Productos de Terceros que le ofrezca OVHcloud de acuerdo con las condiciones del Contrato y, en particular, tendrá prohibido descompilar, acceder al código fuente, reinstalar los Productos de Terceros en cualquier otro software o sistema de infraestructura ofrecido al Cliente, excepto cuando estas operaciones estén imperativamente autorizadas por las leyes. El Cliente utiliza los Productos de Terceros por su cuenta y riesgo, de conformidad con estas Condiciones de Servicio, y es responsable de garantizar que dichos Servicios se adapten a sus necesidades y a los fines para los que los utilice.

3.12. Continuidad y Reversibilidad de los Servicios. A menos que se disponga lo contrario en las Condiciones Particulares de Servicio, la rescisión de los Servicios por cualquier motivo (incluidos, sin ánimo de exhaustividad, la rescisión o no renovación del Contrato o los Servicios, el incumplimiento de las Condiciones de Servicio, etc.), así como determinadas operaciones de actualización o reinstalación de los Servicios, darán lugar automáticamente a la supresión irreversible de todo los Contenidos (incluyéndose aquí información, datos, archivos, sistemas, aplicaciones, sitios web y otros elementos) que el Cliente reproduzca, almacene, aloje, recoja, transmita, distribuya, publique y utilice u opere de manera más general en relación con los Servicios, incluida cualquier posible copia de seguridad. Antes de la rescisión o extinción de los Servicios, y antes de proceder con cualquier eliminación, actualización o reinstalación de los Servicios, el Cliente será el único responsable de realizar cualquier operación (como copias de seguridad, transferencias a una solución de terceros, Instantáneas, etc.) que sea necesaria para proteger sus propios Contenidos. A petición del Cliente, y con sujeción a lo establecido en la cláusula «Confidencialidad», OVHcloud proporcionará información técnica sobre los Servicios para facilitar las operaciones de reversibilidad y la recuperación de Contenidos del Cliente. Esta asistencia podrá generar cargos adicionales por el tiempo trabajado, de acuerdo con las condiciones económicas que figuren en el Sitio Web de OVHcloud o previa solicitud al Soporte de OVHcloud. Con todo, OVHcloud no procederá con ninguna operación de restitución o migración de Contenidos del Cliente. Estas operaciones son responsabilidad exclusiva del Cliente. Con la excepción de i) los datos que OVHcloud tenga que conservar de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables, ii) los datos personales establecidos en el Anexo «Acuerdo de Tratamiento de Datos» y iii) los datos necesarios para la defensa de sus derechos, OVHcloud no conservará una copia de los datos del Cliente tras la rescisión de los Servicios, a menos que las Partes acuerden lo contrario o se disponga otra cosa en las Condiciones Particulares de Servicio aplicables.

3.13. Pruebas de Penetración. El Cliente podrá, directamente o a través de un auditor tercero debidamente designado de su elección, realizar pruebas de penetración en los Servicios (en lo sucesivo, las «Pruebas de Penetración») sin notificación previa de OVHcloud. Estas Pruebas de Penetración se realizarán de acuerdo con las leyes y reglamentos vigentes. El Cliente obtendrá la autorización de los Usuarios y titulares de derechos en el ámbito de la prueba. Cuando el Cliente contrate la realización de estas Pruebas de Penetración a un auditor tercero, su contrato incluirá todas las condiciones de esta cláusula. El Cliente declara y garantiza a OVHcloud que se respetarán todas las condiciones aquí establecidas para la realización de las Pruebas de Penetración, en particular por parte del auditor que actúe bajo la plena responsabilidad del Cliente.

Bajo ninguna circunstancia las Pruebas de Penetración a) tendrá como objeto otros elementos objetivo e Infraestructuras de OVHcloud distintos de aquellos utilizados exclusivamente por el Cliente incluyendo, sin ánimo de exhaustividad, infraestructuras, redes y servicios compartidos de OVHcloud), b) alterarán el correcto funcionamiento de los Servicios y de las infraestructuras y redes de OVHcloud, y/o c) tendrán ningún impacto en los Servicios, recursos, redes e infraestructuras proporcionados por OVHcloud a otros clientes. Queda expresamente prohibido todo intento de intrusión en entornos o sistemas utilizados por otros clientes de OVHcloud.

El Cliente será el único responsable de todas las consecuencias que puedan derivarse de la realización de las Pruebas de Penetración, incluido cuando las lleve a cabo un auditor tercero. El Cliente será el único responsable de realizar o de haber realizado con antelación todas las copias de seguridad necesarias para evitar cualquier pérdida de datos y para restaurar y poder seguir utilizando los elementos objetivo de las Pruebas de Penetración (sistemas, aplicaciones, datos, etc.), en caso de que se produzca una incidencia durante su realización.

Se informa al Cliente de que si, en el marco de los Servicios, se han establecido mecanismos de protección, como sistemas para evitar el envío de correos fraudulentos o masivos (SPAM) o contra ataques informáticos por denegación de servicio (DOS o DDOS), estos mecanismos no se desactivarán para las Pruebas de Penetración y, por tanto, podrían tener como resultado la no disponibilidad de los Servicios. Es responsabilidad del Cliente informar a cualquier persona que pueda verse afectada por dicha falta de disponibilidad.

Una vez concluidas las Pruebas de Penetración, se elaborará un informe de auditoría por escrito que se comunicará a OVHcloud al primer requerimiento o cuando sea de interés para OVHcloud (en particular, en caso de fallo o vulnerabilidad en los Servicios o Infraestructuras de OVHcloud, o que pudiera afectar a otros clientes de OVHcloud).

El informe de auditoría, sus contenidos y, de manera más general, toda la información divulgada o recopilada en el transcurso de la auditoría y relacionada, directa o indirectamente, con OVHcloud, se consideran estrictamente confidenciales y, bajo ninguna circunstancia, podrán publicarse o revelarse a terceros sin el consentimiento previo por escrito de OVHcloud.

En caso de incumplimiento por parte del Cliente y/o del auditor tercero de la totalidad o de parte de los términos y condiciones de esta cláusula, OVHcloud se reserva el derecho a suspender inmediatamente el acceso a sus Servicios, sin perjuicio de cualquier indemnización por daños que pueda reclamar OVHcloud.

4. MEDIDAS PARA EVITAR EL ENVÍO DE CORREO NO SOLICITADO (SPAM) DESDE LA RED DE OVHcloud

- 4.1. Medidas de control del tráfico.** OVHcloud implementa medidas técnicas destinadas a evitar el envío desde su Infraestructura de correos electrónicos fraudulentos y no solicitados (spam). OVHcloud controla el tráfico saliente del Servicio hacia el puerto 25 (servidor SMTP) en Internet, lo que implica controlar el tráfico mediante herramientas automáticas. El tráfico saliente mencionado en este párrafo será controlado por OVHcloud con un retraso de unos segundos, en lugar de filtrarlo o interceptarlo. Estas operaciones serán realizadas por OVHcloud simultáneamente y no, bajo ninguna circunstancia, directamente entre los Servicios e Internet. OVHcloud no realizará rastreos de correos electrónicos, ni modificará de ninguna forma los correos electrónicos enviados por el Cliente. OVHcloud no almacenará ninguna información durante estas operaciones aparte de los datos estadísticos. OVHcloud realizará la operación prevista en este apartado de forma regular y totalmente automatizada, sin ninguna intervención humana en el control del tráfico al puerto 25 (puerto SMTP).

- 4.2 Bloqueo de correos electrónicos identificados como spam.** En caso de que OVHcloud identifique un correo electrónico como spam o se envíen correos electrónicos fraudulentos desde el servidor del Cliente, OVHcloud informará al Cliente por correo electrónico y bloqueará el puerto SMTP del Servidor.
- 4.3. Condiciones para el desbloqueo.** El cliente puede solicitar el desbloqueo del puerto SMTP a través de la Interfaz de Administración. Cualquier correo electrónico nuevo identificado como spam implicará un nuevo bloqueo del puerto SMTP por parte de OVHcloud durante un período razonablemente mayor de tiempo. Tras el tercer bloqueo del puerto SMTP, OVHcloud se reserva el derecho a denegar cualquier otra solicitud de desbloqueo del mismo.
- 4.4 Fecha.** OVHcloud no conserva ninguna copia de los correos electrónicos enviados desde el puerto SMTP del Servicio, incluso cuando se identifiquen como spam.

5. MITIGACIÓN (protección contra ataques DOS y DDoS)

- 5.1 Medidas de protección.** OVHcloud implementa medidas de protección contra los intentos de pirateo de tipo DOS y DDoS (denegación de servicio distribuido) cuando OVHcloud considera que estos ataques son lo suficientemente graves como para justificar dicha protección. Durante la implementación de dicha protección, OVHcloud hará todo lo razonablemente posible para garantizar que se mantenga el funcionamiento de los Servicios del Cliente durante todo el tiempo que dure un ataque DOS o DDoS. Estas medidas implican el control del tráfico enviado a los Servicios del Cliente desde fuera de la red de OVHcloud. El tráfico identificado como ilegítimo será rechazado por OVHcloud antes de llegar a la Infraestructura del Cliente, permitiendo así a los usuarios legítimos acceder a las aplicaciones ofrecidas por el Cliente a pesar del ataque.
- 5.2. Alcance de la protección.** Las medidas de protección descritas en este artículo no se aplicarán en caso de ataques como inyección SQL, fuerza bruta, abuso de vulnerabilidades de seguridad o ataques de similar naturaleza. Dado el carácter tan técnico de las medidas, la responsabilidad de OVHcloud se limitará a realizar esfuerzos razonables, por lo que es posible que las medidas de protección implementadas por OVHcloud no detecten determinadas agresiones. La Infraestructura y el Servicio podrían quedar temporalmente suspendidos y no disponibles. Dada la naturaleza de un posible ataque DOS o DDoS y su complejidad, OVHcloud podría implementar diferentes niveles de protección del tráfico para preservar su Infraestructura y los Servicios.
- 5.3. Detección del ataque.** La mitigación de un ataque DOS o DDoS solo se activa cuando OVHcloud detecte el ataque. Por lo tanto, hasta que se active la mitigación, el Servicio se enfrentará directamente al ataque, lo que podría causar la indisponibilidad temporal del Servicio. La mitigación se activa durante un período indefinido de tiempo y se desactiva automáticamente una vez finalizados el ataque y el tráfico ilegítimo. Durante el tiempo que esté activada la mitigación, OVHcloud no garantiza la accesibilidad de las aplicaciones del Cliente, pero procurará limitar el impacto de un ataque DOS o DDOS en los Servicios del Cliente y en la Infraestructura de OVHcloud. Si, a pesar de la activación de la mitigación, el ataque DOS o DDOS es de una naturaleza que afecte negativamente a la integridad de la Infraestructura de OVHcloud o la infraestructura de los otros clientes de OVHcloud, esta reforzará sus medidas de protección, lo que podría causar el deterioro de los Servicios del Cliente o afectar a su disponibilidad, de la que OVHcloud no será responsable. OVHcloud podría no detectar la totalidad o parte del tráfico generado por el ataque y, por tanto, podría afectar a los Servicios del Cliente.

- 5.4. Configuración del Cliente.** La eficacia de la mitigación depende también de la configuración adecuada de los Servicios del Cliente. A este respecto, el Cliente deberá asegurarse de contar con los recursos adecuados para administrar de manera adecuada la configuración de los Servicios del Cliente. El Cliente será el único responsable de garantizar la seguridad de sus Servicios, de implementar herramientas de seguridad (cortafuegos, etc.), de actualizar periódicamente su sistema, de realizar copias de seguridad de sus datos y de garantizar la seguridad de su software (scripts, códigos, etc.).

6. SOPORTE de OVHcloud

- 6.1. Equipo de Soporte de OVHcloud.** El equipo de Soporte de OVHcloud es responsable de gestionar las Incidencias que puedan producirse en relación con los Servicios y de facilitar al Cliente, previa solicitud, información sobre el Servicio. A excepción de los otros niveles de Soporte mencionados en el artículo 6.4 siguiente y la información sobre los Servicios solo estará disponible durante el horario de oficina. Las infraestructuras de OVHcloud se supervisan 24 horas al día, 7 días de la semana, los 365 días del año. Para garantizar la continuidad de dicha supervisión las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, OVHcloud se reserva el derecho a subcontratar parte del Soporte de acuerdo con la cláusula «Subcontratación».

- 6.2. Contacte con el Soporte de OVHcloud.** El Cliente podrá ponerse en contacto con el Soporte de OVHcloud mediante correo electrónico, utilizando un formulario especial disponible en la Interfaz de Administración, o durante el horario de oficina mediante llamada telefónica. OVHcloud creará un tique («Tique de Incidencia») por cada solicitud o informe de Incidencia recibido. Se informará al Cliente de la creación del Tique de Incidencia y de su número correspondiente. El Cliente puede acceder al historial y estado de sus solicitudes e Incidencias comunicadas a través de su Interfaz de Administración. El Cliente se compromete a abstenerse de utilizar de manera indebida o abusiva el Soporte de OVHcloud. Antes de ponerse en contacto con el Soporte de OVHcloud, el Cliente deberá consultar previamente los recursos e información disponibles en el Sitio Web de OVHcloud (guías de usuario, casos de uso, documentación de productos, etc.) y en su Interfaz de Administración (informes, supervisión, etc.). El Cliente se abstendrá de a) ponerse en contacto con el Soporte de OVHcloud para servicios o productos que no haya contratado directamente con OVHcloud o de ii) poner a los equipos de Soporte de OVHcloud en contacto directo con sus propios clientes o con cualquier otra parte externa al Contrato. OVHcloud se reserva el derecho a negarse a aceptar cualquier solicitud que no cumpla con las condiciones antes mencionadas.

El Cliente se compromete a adoptar un comportamiento apropiado, cordial y respetuoso en sus interacciones con el Soporte de OVHcloud. OVHcloud se reserva el derecho a dejar de responder a las solicitudes del Cliente y a rescindir inmediatamente el Contrato en caso de comportamiento abusivo, ultrajante o degradante. Además, dicho comportamiento podría dar lugar a acciones legales contra el Cliente y, a tales efectos, OVHcloud podría recurrir a cualquier medio de prueba que considere útil y pertinente (extractos de comunicaciones con el Cliente, capturas de pantalla, correos electrónicos, grabación de llamadas telefónicas, etc.). Sin perjuicio de los otros niveles de Soporte mencionados en la cláusula 6.4, el Soporte de OVHcloud está incluido en el precio de los Servicios.

- 6.3. Gestión de Incidencias.** En caso de mal funcionamiento de los Servicios, el Cliente realizará primero las pruebas técnicas recomendadas en el Sitio Web de OVHcloud. En caso de que estas pruebas no resuelvan la Incidencia, el Cliente podrá comunicar la Incidencia al Soporte de OVHcloud tal y como se ha indicado anteriormente y facilitar toda la información posible para facilitar un diagnóstico adecuado. Cuando se comunique una Incidencia, el Soporte de OVHcloud llevará a cabo la investigación necesaria para identificar la causa del fallo observado y establecer un diagnóstico. El Cliente acepta estar disponible en todo momento para colaborar con OVHcloud en un diagnóstico y

resolución adecuados de la Incidencia, en particular proporcionando a OVHcloud cualquier información adicional, y realizando todas las pruebas y verificaciones necesarias. En el marco de la gestión de Incidencias, OVHcloud y sus Entidades Afiliadas estarán expresamente autorizados por el Cliente para conectarse a los Servicios del Cliente tanto a nivel de hardware como de software, con el fin de adoptar cualquier medida necesaria para la realización de un diagnóstico. Esta conexión podría requerir que el Cliente realice una acción en su Servicio. OVHcloud mantendrá razonablemente informado al Cliente del progreso de las operaciones. Si OVHcloud determina que sus Servicios están disponibles y funcionando correctamente, o que no se puede confirmar la existencia de la Incidencia, o que la Incidencia no es responsabilidad de OVHcloud, OVHcloud informará al Cliente en consecuencia. En este caso, el tiempo dedicado por OVHcloud a realizar el diagnóstico y asistir al Cliente podrá cobrarse al Cliente como un servicio adicional prestado, de acuerdo con el cuadro de tarifas disponible en el Sitio Web de OVHcloud o proporcionado al Cliente. OVHcloud se reserva el derecho a rechazar cualquier asistencia si comprueba, durante su investigación, que el Cliente está utilizando el Servicio infringiendo el Contrato o cualquier ley o reglamento aplicable. Si la Incidencia parece estar bajo la responsabilidad de OVHcloud, OVHcloud completará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad de los Servicios afectados. En este caso, el trabajo realizado por OVHcloud no conllevará cargos adicionales. El diagnóstico será establecido por OVHcloud utilizando todos los medios necesarios y, en particular, basándose en los intercambios entre las Partes y en los datos del sistema de información de OVHcloud (como los datos de inicio de sesión) que el Cliente acepta expresamente que pueden ser admisibles y plenamente aplicables. Con sujeción a las Condiciones Particulares de Servicio aplicables y a otros niveles de Soporte mencionados en la cláusula 6.4, OVHcloud no ofrecerá ninguna garantía sobre los tiempos de intervención o resolución de las Incidencias.

- 6.4. Otros niveles de Soporte.** Además del Soporte Estándar de OVHcloud descrito anteriormente, OVHcloud ofrece otros niveles de Soporte que permiten al Cliente beneficiarse de servicios y niveles de compromiso adicionales. Los términos y condiciones para estos niveles de Soporte se describen en las Condiciones Particulares de Servicio y la documentación correspondiente disponible en el Sitio Web de OVHcloud o previa solicitud al Soporte de OVHcloud.

7. RESPONSABILIDAD

- 7.1. Capacidad legal.** Cada una de las Partes garantiza y declara tener plenos poderes y facultades para celebrar y ejecutar el Contrato. En particular, el Cliente y OVHcloud declaran y garantizan que poseen todas las autorizaciones, competencias y conocimientos (especialmente de carácter técnico) que les permiten respectivamente utilizar y prestar los Servicios de acuerdo con los términos y condiciones del Contrato.
- 7.2. Responsabilidad de OVHcloud.** En los casos en que las Condiciones Particulares de Servicio aplicables incluyan compromisos de OVHcloud con determinados niveles de servicio, los pagos o créditos correspondientes que OVHcloud pueda adeudar al Cliente constituirán el recurso único y exclusivo del Cliente por el incumplimiento por parte de OVHcloud del nivel de servicio comprometido en las Condiciones Particulares de Servicio pertinentes y por la responsabilidad total de OVHcloud por el incumplimiento del nivel de servicio pertinente. En la medida en que lo permitan las leyes, el Cliente renuncia a todo derecho a reclamar daños y perjuicios adicionales a este respecto. En ausencia de un compromiso aplicable al respecto de un determinado nivel de servicio, bajo ninguna circunstancia la suma total de responsabilidades de OVHcloud (incluidas sus Entidades Afiliadas, subcontratistas y proveedores) frente al Cliente (independientemente de cómo surjan) en virtud de o en relación con este Contrato, incluyéndose aquí (sin ánimo de exhaustividad) la responsabilidad por incumplimiento de contratos, declaración falsa (dolosa o ilegal), dolo (incluyendo, sin ánimo de exhaustividad, la negligencia), incumplimiento de una obligación legal,

etc., podrá exceder i) el importe total de las sumas pagadas por el Cliente a OVHcloud por los Servicios afectados durante los seis (6) meses anteriores a la reclamación de indemnización del Cliente o ii) los daños directos sufridos por el Cliente si el valor de dichos daños fuera inferior. Toda acción contra OVHcloud deberá interponerse en un plazo máximo de cinco años a partir de la fecha en que el Cliente tome conocimiento del daño.

7.3. Limitación de la responsabilidad. Bajo ninguna circunstancia OVHcloud será responsable en virtud de o en relación con este Contrato por:

- A) el uso que haga de los Servicios el Cliente o un tercero incumpliendo los términos y condiciones del Contrato;
- B) la falta de ejecución, fallo, interrupción, mal funcionamiento o indisponibilidad del Servicio como consecuencia de un tercero (excepto subcontratistas de OVHcloud), del Cliente, de un Producto de Terceros o del incumplimiento por parte de un Cliente de cualquier obligación del presente Contrato;
- C) pérdidas o daños indirectos o consecuentes;
- D) la pérdida de negocio (incluidos, sin ánimo de exhaustividad, daños comerciales, pedidos perdidos, pérdidas operativas), lucro cesante, pérdida de reputación, daño a la imagen de la sociedad, pérdida de beneficios reales o previstos, pérdida de contratos o Clientes, pérdida de oportunidades, pérdida de fondo de comercio, pérdida, daño o corrupción de datos (como la divulgación inoportuna de información confidencial relacionada con ellos como resultado de una vulnerabilidad o piratería informática del sistema, acción legal de un tercero contra el Cliente, etc.), en cada uno de los casos, con independencia de si cualquiera de los tipos de pérdida o daño enumerados en este párrafo D) es directo, indirecto o consecuente.
- E) la pérdida, divulgación o uso ilícito o fraudulento de las credenciales de autenticación de los Usuarios por parte del Usuario o de un tercero;
- F) suspensiones de acceso, o suspensión temporal o permanente de los Servicios operados de conformidad con la cláusula 3 de estas Condiciones Generales de Servicio (en particular, una solicitud emitida por una autoridad jurídica o una autoridad judicial competente);
- G) la pérdida, daño o alteración de la totalidad o de una parte de los Contenidos (incluyéndose aquí información, datos, aplicaciones, archivos u otros elementos) alojados en la Infraestructura, siempre que OVHcloud no sea responsable de la continuidad de las actividades del Cliente y, en particular, de las operaciones de copia de seguridad;
- H) la falta de adecuación de los Servicios a las necesidades del Cliente (particularmente en relación con la sensibilidad de los datos pertinentes);
- I) incidencias de seguridad relacionadas con el uso de Internet, especialmente en caso de pérdida, alteración, destrucción, divulgación o acceso no autorizado a datos o información del Cliente en o desde Internet; y por
- J) el deterioro de sistemas, aplicaciones y otros elementos instalados por el Cliente en la Infraestructura.

OVHcloud NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS AL CLIENTE. EL CLIENTE RECONOCE QUE NI OVHcloud, NI SUS ENTIDADES AFILIADAS O SUS ADMINISTRADORES, DIRECTIVOS, EMPLEADOS, AGENTES O PROVEEDORES RESPONSABLES SERÁN RESPONSABLES POR LOS DAÑOS QUE SE DERIVEN INDIRECTAMENTE DEL CONTRATO, SALVO POR CONSECUENCIAS DIRECTAS CAUSADAS POR LA CULPA PERSONAL DE OVHcloud O DE SUS REPRESENTANTES. ESTA CLÁUSULA CONTINUARÁ SIENDO EFICAZ TRAS LA EXPIRACIÓN O RESCISIÓN DEL PRESENTE CONTRATO.

- 7.4. Responsabilidad del Cliente.** El Cliente asume todos los riesgos relacionados con sus actividades y es el único responsable del uso de los Servicios ofrecidos por OVHcloud. El Cliente es responsable de cumplir las Condiciones de Servicio vigentes, incluido velar por que los terceros que utilicen los Servicios, o en cuyo nombre se utilice el Servicio, cumplan dichas Condiciones de Servicio. Es responsabilidad del Cliente a) garantizar que los Servicios solicitados se adapten a sus necesidades y a las necesidades de terceros para quienes o en cuyo nombre se utilicen, b) los Contenidos, como información, datos, archivos, sistemas, aplicaciones, software, sitios web y otros elementos que puedan ser reproducidos, alojados, instalados, recogidos, transmitidos, distribuidos o publicados y, más generalmente, utilizados y/u operados dentro del ámbito de los Servicios, así como c) la gestión y el uso de dichos Contenidos (en particular su verificación, validación, actualización, eliminación o copia de seguridad, junto con cualquier medida diseñada para proteger contra la pérdida o alteración de los Contenidos), aun cuando los Contenidos pertenezcan a un tercero o sea utilizados u operados por o en nombre de un tercero, y d) el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. Cuando el Cliente utilice los Servicios en el ámbito de una actividad empresarial, o cuando actúe en nombre de un tercero, el Cliente suscribirá una póliza de seguro de responsabilidad civil con una compañía aseguradora «AAA» que cubra la totalidad de los daños y perjuicios en los que pueda incurrir el Cliente, y se compromete a mantener dicha póliza de seguro (o cualquier otro seguro equivalente) durante toda la vigencia del Contrato.
- 7.5. Garantía del Cliente** Cada una de las Partes garantiza que lleva a cabo actividades que cumplen la normativa vigente. El Cliente garantiza en particular a OVHcloud contra cualquier consecuencia que se derive a) del uso o explotación de contenidos ilícitos dentro del ámbito de los Servicios, b) del uso fraudulento de los Servicios o del uso que no cumpla las Condiciones de Servicio vigentes o cualquier ley o reglamento aplicable, c) del uso de Servicios efectuado infringiendo derechos de terceros, d) de la falta de adecuación de los Servicios elegidos a sus necesidades o a las necesidades de sus Usuarios y de cualquier tercero en cuyo nombre se utilicen los Servicios, o e) de la pérdida o el uso no autorizado o fraudulento de las credenciales de autenticación de los Usuarios. El Cliente se compromete a adoptar las medidas apropiadas en caso de acciones, demandas o reclamaciones de un tercero en relación con los Contenidos y/o las Condiciones de Servicio, incluidas las de las autoridades legales o judiciales, e indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a OVHcloud contra cualquier daño, pérdida o gasto que se pueda derivar de ello (incluidas sentencias judiciales, costes razonables de la defensa legal, etc.).
- 7.6. Terceros.** OVHcloud no asume ningún compromiso con terceros, incluidos los Usuarios, y ninguna disposición del Contrato podrá interpretarse como constitutiva de terceros beneficiarios del presente Contrato. El Cliente es el único responsable de su relación con terceros (en particular, con los Usuarios de los Servicios), e indemnizará y eximirá de toda responsabilidad a OVHcloud contra cualquier acciones, demandas o reclamaciones de terceros en relación con los Servicios de esta última. El Cliente notificará por escrito a OVHcloud, tan pronto como sea posible, dichas demandas, reclamaciones y/o acciones legales, detallando el objeto de la demanda, así como cualquier información útil para que OVHcloud pueda comunicar al Cliente cualquier elemento en su posesión que pueda resultar apropiado. OVHcloud se reserva el derecho a participar en dichos litigios.
- 7.7. Fuerza mayor.** A los efectos de esta cláusula 7.7, «Parte Afectada» significa una parte del presente Contrato que se vea afectada o que afirme verse afectada por un Supuesto de Fuerza Mayor. «Supuesto de Fuerza Mayor» significa un supuesto cuyo acaecimiento esté fuera del control razonable de la Parte Afectada, incluidos (sin ánimo de exhaustividad) los siguientes: a) Acto Fortuito (incluidos terremoto, pandemias, epidemias u otros tipos de desastre), actos de terrorismo, guerra u operaciones bélicas, disturbios o revueltas civiles; b) incumplimiento de terceros, conflicto colectivo (que no sea de la propia plantilla de la Parte Afectada), incendio, inundación, explosión o daños

dolosos, o fallo de la fábrica o de los equipos (pero solo en la medida en que cualquiera de ellos esté fuera del control razonable de la Parte Afectada); y c) modificación de ley, reglamento o norma sectorial, o de orden o instrucción gubernamental. Ninguna de las Partes infringirá el presente Contrato ni será responsable de ningún retraso en el cumplimiento, o del incumplimiento, de cualquiera de sus obligaciones derivadas del presente Contrato si dicho retraso o incumplimiento se deriva de un Supuesto de Fuerza Mayor. En tales circunstancias, la Parte Afectada informará lo antes posible y por escrito a la otra Parte, detallando las circunstancias y la duración prevista del Supuesto de Fuerza Mayor, y mantendrá a la otra Parte regularmente informada del estado de la situación. Si, a pesar de los esfuerzos de la Parte Afectada incumplidora, el período de retraso o incumplimiento se prolonga durante más de treinta (30) días consecutivos, la Parte no afectada podrá rescindir, sin responsabilidad alguna, la totalidad o parte de los Servicios afectados por el Supuesto de Fuerza Mayor, con efectos inmediatos, mediante notificación a la Parte Afectada.

8. CONDICIONES ECONÓMICAS

8.1. Precio de los Servicios. Los precios de los Servicios facturados al Cliente son los vigentes en el momento de la facturación, publicados en el Sitio Web de OVHcloud. Los precios podrán también comunicarse previa solicitud enviada al Soporte de OVHcloud. Salvo disposición en contrario, todos los precios estarán en euros. OVHcloud ofrece distintos tipos de tarifas en función del tipo de Servicio (tarifa plana mensual, tarifa plana anual, precio por uso, etc.). Estas tarifas pueden estar vinculadas a un compromiso con una Duración en particular y/o un método específico de facturación. En caso de que existan varios tipos de precios disponibles para el mismo Servicio, el Cliente podrá seleccionar el que prefiera cuando envíe su Pedido. Todos los impuestos aplicables a los Servicios (excluidos los impuestos que graven los ingresos de OVHcloud) se sumarán al precio de los Servicios y serán adeudados por el Cliente sin que ello se considere un cambio en el precio según lo establecido en la cláusula 8.2 del presente Contrato. En ausencia de un régimen especial de precios, los precios de los Servicios incluirán el coste de adquisición de las licencias y los derechos para el uso de las herramientas, el software y los Sistemas Operativos utilizados por OVHcloud o que OVHcloud ponga a disposición del Cliente en el ámbito de los Servicios. Es responsabilidad del Cliente adquirir y cumplir sus obligaciones en relación con todas las licencias y derechos de uso que sean necesarios para la explotación o el uso de los Contenidos dentro del ámbito de los Servicios. Los métodos para calcular el precio de los Servicios, así como las unidades de facturación, se definen en el Sitio Web de OVHcloud y en las Condiciones Particulares de Servicio aplicables. Es responsabilidad del Cliente tener en consideración esto antes de enviar su Pedido. Cada unidad de facturación iniciada se facturará y adeudará en su totalidad, aun cuando no se utilice totalmente. Algunos Servicios incurrirán en costes adicionales de instalación o activación.

8.2. Cambios en los precios. OVHcloud se reserva el derecho de modificar sus precios en cualquier momento. Los cambios de precios se aplican inmediatamente a cualquier nuevo Pedido. Si se están utilizando los Servicios en el momento de un aumento de precios, se informará al Cliente del cambio mediante correo electrónico con al menos treinta (30) días naturales de antelación. En tal caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula «Condiciones Particulares para Consumidores», el Cliente tendrá derecho a rescindir sin ninguna penalización los Servicios afectados en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la notificación de dicho aumento de precios. Dicha rescisión se notificará mediante carta certificada con acuse de recibo o mediante un formulario específico facilitado en la Interfaz de Administración. En ausencia de dicha rescisión, se entenderá que el Cliente ha aceptado los nuevos precios. Este derecho de rescisión no será aplicable en caso de aumento de precios causado por circunstancias impredecibles que hagan que la ejecución resulte excesivamente cara para OVHcloud, que no había acordado asumir el riesgo.

8.3. Facturación. Los Servicios se facturarán con base en los Pedidos y Servicios de los Clientes según lo establecido por OVHcloud en su sistema informático, que se considerará admisible y plenamente aplicable al Cliente. La periodicidad (mensual, anual u otra) de las facturas y el momento de su emisión (tras el pedido o a mes vencido) varían de un Servicio a otro. Las condiciones de facturación de los precios de los Servicios se definen en el Sitio Web de OVHcloud y en las Condiciones Particulares de Servicio aplicables. Es responsabilidad del Cliente tenerlas en consideración antes de enviar su Pedido. Después de cada pago, OVHcloud enviará al Cliente una factura. El Cliente acepta expresamente que esta factura se le envíe electrónicamente. La factura se envía al Cliente por correo electrónico y/o se pone a disposición del Cliente a través de la Interfaz de Administración. Es responsabilidad del Cliente conservar una copia de la factura de conformidad con la normativa vigente. Las facturas puestas a disposición del Cliente en la Interfaz de Administración permanecerán disponibles durante un período de doce (12) meses.

8.4. Pago. Dependiendo del Servicio, las facturas serán pagaderas a su recepción, entendiéndose que las facturas se emiten en el momento del Pedido o a mes vencido. Es responsabilidad del Cliente seleccionar el método de pago que desee entre los métodos de pago disponibles en la Interfaz de Administración.

Los métodos de pago disponibles pueden variar de un Servicio a otro y se publican en el Sitio Web de OVHcloud. Es responsabilidad del Cliente tener en consideración esto antes de enviar su Pedido. En relación con los Servicios pagaderos a mes vencido, OVHcloud se reserva el derecho a facturar al Cliente por dichos Servicios antes de que finalice el mes natural cuando el total de los Servicios consumidos por el Cliente durante el mes en cuestión alcance un importe significativo. El Cliente es enteramente responsable del pago de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en el Contrato. El Cliente se compromete a seleccionar en su Cuenta de Cliente un método de pago válido y a mantener los fondos necesarios para el pago de los Servicios durante la vigencia del Contrato. Sin perjuicio del derecho de cancelación establecido en la cláusula «Condiciones Particulares para Consumidores», el Cliente continuará siendo responsable del pago íntegro del precio. Por consiguiente, i) el Cliente renuncia a cualquier derecho a reclamar un reembolso que se derive de la falta de uso, del uso parcial, de la suspensión o el cese del uso de los Servicios antes de la finalización de la Duración del Servicio y, ii) en caso de fraccionamiento del pago o los pagos (por ejemplo, cuotas mensuales, anuales), el Cliente continuará siendo responsable del pago íntegro del precio durante todo el período de compromiso suscrito en el momento del Pedido. Estas disposiciones serán sin perjuicio del derecho del Cliente a exigir la responsabilidad de OVHcloud de conformidad con la cláusula «Responsabilidad» cuando dicha situación se derive del incumplimiento de las obligaciones de OVHcloud.

8.5. Domiciliación Bancaria. Con sujeción a la aceptación previa de OVHcloud, el Cliente podrá pagar sus facturas mediante domiciliación bancaria desde la cuenta bancaria registrada en la Interfaz de Administración del Cliente. Las condiciones establecidas en el formulario de domiciliación bancaria cumplimentado por el Cliente para el registro de su cuenta bancaria regirán cualquier pago que se realice a través de dicho método. Al seleccionar este método de pago, el Cliente autoriza a OVHcloud a cargar el importe en su cuenta bancaria en un plazo de 3 (tres) días a partir de la fecha de la factura. El Cliente garantiza que es el titular legítimo de la cuenta bancaria registrada en su Interfaz de Administración. El Cliente se compromete a notificar inmediatamente a OVHcloud cualquier cambio en sus datos bancarios. Será responsabilidad del Cliente renovar la autorización de domiciliación cuando sea necesario, ya que su validez puede expirar si no se utiliza este método de pago durante 36 meses.

8.6. Impago o demora en el pago. En caso de impago o demora en el pago, incluido el pago parcial, OVHcloud podrá cobrar al Cliente i) multas por pago atrasado desde el día siguiente a la fecha de vencimiento del pago e ii) intereses sobre el importe vencido al tipo aplicable según la Ley española

3/2004, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, devengados diariamente desde la fecha de vencimiento hasta la fecha de pago efectivo, ya sea antes o después de sentencia. Asimismo, como resultado de dicho impago o demora en el pago que persista durante más de cuatro (4) días naturales después de la notificación enviada al Cliente por correo electrónico, sin requerir ninguna notificación adicional o notificación formal, a) todas las sumas restantes adeudadas por el Cliente en virtud del Contrato vencerán independientemente de sus condiciones de pago, y b) OVHcloud tendrá derecho inmediatamente, sin previo aviso, a suspender la totalidad o parte de los Servicios del Cliente (incluidos aquellos que se hayan pagado), a rechazar cualquier nuevo Pedido o renovación de Servicios y a rescindir la totalidad o parte del Contrato. En caso de impago o demora en el pago, los Clientes comerciales deberán pagar también un cargo fijo por recuperación de 40 (cuarenta) euros, sin perjuicio del derecho de OVHcloud a exigir, mediante documentos justificativos, una indemnización adicional en los casos en que los cargos de recuperación sean superiores al importe de dicho cargo fijo por recuperación.

- 8.7. Disputas.** En caso de discrepancia sobre la facturación o la naturaleza de los Servicios, el Cliente deberá notificarlo al Soporte de OVHcloud a través de su Interfaz de Administración en el plazo de un (1) mes desde la fecha de emisión de la factura. En ausencia de dicha notificación, y sin perjuicio del derecho del Cliente a impugnar la factura más adelante, el Cliente será responsable de la liquidación de todas las facturas impagadas de acuerdo con los términos del Contrato. En caso de no facturar correctamente los Servicios o en el plazo apropiado, OVHcloud se reserva el derecho a facturar o corregir la facturación en cualquier momento, con sujeción a cualquier limitación imperativa aplicable.

9. DURACIÓN, RENOVACIÓN Y RESCISIÓN DE LOS SERVICIOS

- 9.1. Duración de los Servicios.** El Contrato se celebra por un período indeterminado de tiempo y permanecerá vigente mientras el Cliente utilice los Servicios de OVHcloud. La duración de los Servicios se indica con el precio seleccionado por el Cliente al enviar su Pedido (la «Duración»). En caso de pagos de tarifa plana o de suma fija (mensuales, anuales u otros), y con sujeción a lo dispuesto en la cláusula «Condiciones Particulares para Consumidores» y en el apartado «Rescisión por incumplimiento», el Cliente se compromete a utilizar los Servicios durante toda la Duración. En caso de rescisión o suspensión anticipada de los Servicios, el Cliente pagará el precio total de los Servicios sin ninguna reducción o reembolso. En caso de pago por uso, los Servicios se ofrecerán por un período indeterminado de tiempo y el Cliente podrá rescindir los Servicios en cualquier momento de conformidad con los procedimientos vigentes.
- 9.2. Renovación de los Servicios.** Las condiciones de renovación de los Servicios varían de un tipo de Servicio a otro, según se establece en las Condiciones Particulares aplicables a dichos Servicios. Algunos Servicios se renuevan automáticamente («Renovación automática») mientras que otros se renuevan al recibir el pago por adelantado del Cliente. En los casos de renovación automática, es responsabilidad del Cliente seleccionar el método de renovación que prefiera y el período de compromiso inicial. En determinados servicios, está activado por defecto el modo de renovación automática. Las renovaciones para las que sea necesario el pago por adelantado serán rechazadas automáticamente en caso de impago o pago irregular (importe incorrecto, pago incompleto, pago que no incluya las referencias requeridas o emitido a través de un método o procedimiento no aceptado por OVHcloud). OVHcloud se reserva el derecho a rescindir la renovación, en particular, con un aviso previo razonable, en caso de que finalice la vida útil de un Servicio.
- 9.3. Rescisión por incumplimiento.** Sin perjuicio de otros derechos de rescisión previstos en el Contrato, cualquiera de las Partes podrá rescindir el presente Contrato con efectos inmediatos mediante notificación por escrito a la otra Parte si esta última incumple cualquier disposición de

este Contrato y dicho incumplimiento fuera insubsanable o (cuando fuera subsanable) no lo subsanara en un plazo de siete (7) días naturales a partir de la notificación mediante carta certificada con acuse de recibo.

No obstante lo anterior, en caso de uso doloso, ilícito o fraudulento de los Servicios, o de incumplimiento de la cláusula 3 «Condiciones de Uso de los Servicios» de estas Condiciones Generales de Servicio, o de uso efectuado infringiendo los derechos de un tercero, OVHcloud podrá rescindir los Servicios respectivos o el Contrato en su totalidad con efectos inmediatos mediante correo electrónico y sin notificación formal previa. El presente párrafo no se considerará una renuncia al derecho de OVHcloud a suspender o interrumpir los Servicios de conformidad con las disposiciones del Contrato, especialmente en caso de incumplimiento por parte del Cliente de las Condiciones de Servicio. Las rescisiones por incumplimiento se entienden sin perjuicio de los daños y perjuicios que pueda reclamar la parte perjudicada.

10. CONFIDENCIALIDAD

10.1. Compromisos. Cada una de las Partes se compromete, en relación con cualquier información confidencial que reciba de la otra Parte o a la que tenga acceso durante el presente Contrato, a a) utilizar solo esta información confidencial con el único fin de ejecutar el Contrato, b) preservar la confidencialidad de dicha información con el mismo grado de diligencia que el empleado con su propia información confidencial, y c) dar acceso a dicha información confidencial únicamente a sus asociados y Entidades Afiliadas que necesiten conocer la información en el marco de sus funciones y siempre que estos destinatarios hayan recibido notificación previa sobre el carácter confidencial de la información y estén vinculados por un acuerdo de confidencialidad que otorgue como mínimo la misma protección que estas disposiciones. Cada una de las Partes podrá también comunicar la información confidencial de la otra Parte a sus asesores siempre que pertenezcan a una profesión regulada (por ejemplo, abogados, letrados, contadores públicos y auditores). Las Partes no compartirán ni darán acceso a la información confidencial de la otra Parte a otras personas que no sean las mencionadas anteriormente sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte. Las Partes serán responsables del incumplimiento de las obligaciones y restricciones por parte de sus representantes y de los terceros con los que hayan compartido información confidencial. Se considerarán confidenciales las disposiciones del Contrato y toda la información comunicada entre las Partes, o a la que las Partes tengan acceso durante la ejecución del Contrato, independientemente de su forma y naturaleza (como por ejemplo, y sin ánimo de exhaustividad, la información financiera, información de marketing, secretos comerciales, *know-how*, información relacionada con la seguridad y las condiciones de uso de los Servicios). Para ser considerada información confidencial, no es necesario que se mencione el carácter confidencial de la información en el documento u otros soportes que contengan la información o que se indique en el momento de su divulgación. Las Partes se comprometen a cumplir esta obligación de confidencialidad durante toda la Duración del Contrato, así como durante un período de dos (2) años desde su rescisión, independientemente de la causa.

10.2. Excepciones. Los compromisos de confidencialidad definidos anteriormente no se aplicarán a la información en la que la Parte destinataria pueda demostrar que a) conoció legítimamente la información, sin la obligación de tener que mantener su confidencialidad, antes de que la otra Parte la hubiera compartido, o que b) la información es o pasó a ser de dominio público sin que intervenga culpa u omisión de la Parte destinataria (o de las personas de las que sea responsable) incumpliendo este Contrato, o que c) la Parte destinataria ha conocido legítimamente la información a partir de una fuente tercera sin que esta sepa (tras una indagación diligente) que existe una obligación de mantener su confidencialidad, o que d) ha sido independiente desarrollada por la Parte destinataria después de dicha divulgación, por empleados sin acceso a la información confidencial de la otra

Parte o que no han hecho uso de la misma, o que e) la otra Parte autorizó la divulgación de dicha información según lo establecido en el Contrato. No obstante lo anterior, cada una de las Partes se reserva el derecho a divulgar información recibida de la otra Parte a) con el único fin de defender sus derechos, si bien la información confidencial se conservará durante el tiempo legalmente exigido para su uso como prueba y solo se revelará a las personas que necesiten conocerla en el curso de la demanda o procedimiento judicial en cuestión (jueces, abogados, etc.), estando dichas personas vinculadas por el secreto profesional o por un acuerdo de confidencialidad, o b) a petición de una fuerza policial, cuerpo de seguridad, autoridad legal o judicial competente, si bien la divulgación se limitará estrictamente a la solicitud de dicha autoridad y, sin perjuicio de cualquier requisito legal o medida cautelar que establezca otra cosa, la Parte destinataria informará a la otra Parte de dicha solicitud.

11. DISPOSICIONES GENERALES

11.1. Cláusula de saneamiento. Si un órgano jurisdiccional competente determina que alguna disposición de este Contrato, o la aplicación de dicha disposición, es nula o ineficaz por cualquier motivo y en cualquier medida, dicha disposición será interpretada por los tribunales de una manera que se mantenga lo más cerca posible de la intención original de las Partes.

Las Partes modificarán dicha disposición con una disposición válida y eficaz que, en la mayor medida posible, obtenga el resultado comercial previsto de la disposición original. Todas las demás disposiciones de este Contrato permanecerán en pleno vigor y efecto.

11.2. Títulos. Los encabezamientos de las cláusulas y de los apartados se incluyen únicamente por conveniencia y no afectarán a la interpretación del presente Contrato.

11.3. Renuncia. El hecho de que OVHcloud no ejerza algún derecho o recurso previsto en este Contrato o en virtud de la ley no constituirá una renuncia a ese o a cualquier otro derecho o recurso, ni impedirá o restringirá el ejercicio ulterior de ese o de cualquier otro derecho o recurso. El ejercicio único o parcial de un derecho o recurso por parte de OVHcloud no impedirá ni restringirá el ejercicio ulterior de ese o de cualquier otro derecho o recurso.

11.4. Acuerdo íntegro. El Contrato se compone de las Condiciones de Servicio que constituyen el acuerdo íntegro entre el Cliente y OVHcloud en relación con su objeto, excluyendo los términos y condiciones generales del Cliente, otros documentos, conversaciones e intercambios anteriores entre las Partes. Sustituye y extingue todos los contratos, acuerdos, garantías colaterales, contratos colaterales, manifestaciones, aseguramientos, declaraciones y entendimientos anteriores de cualquier naturaleza realizados por o en nombre de las partes en relación con el mismo, ya sean verbales o escritos. Cada una de las partes reconoce que, para la celebración de este Contrato, no se ha basado en otras manifestaciones, garantías colaterales u otras garantías, aseguramientos, declaraciones o compromisos, verbales o escritos, formalizados por o en nombre de la otra parte (de manera inocente o negligente) en cualquier momento antes de su firma en relación con el objeto de este Contrato (conjuntamente, las «Declaraciones Precontractuales») que no sean los que se establecen en este Contrato. Cada una de las partes renuncia a todos los derechos y recursos de los que pudiera disponer en relación con dichas Declaraciones Precontractuales. Nada de lo dispuesto en esta cláusula 11.4 excluirá o restringirá la responsabilidad de cualquiera de las partes que se derive de su declaración u ocultación fraudulenta precontractual.

En cualquier momento y de pleno derecho, OVHcloud podrá modificar las Condiciones de Servicio vigentes. Dichas modificaciones serán inmediatamente aplicables a todos los nuevos Pedidos. Se notificará al Cliente por correo electrónico o a través de su Interfaz de Administración cualquier modificación de las Condiciones de Servicio aplicables a los Servicios actualmente prestados al Cliente. Estas modificaciones de las Condiciones de Servicio se aplicarán treinta (30) días naturales

después del envío de la notificación. No obstante lo anterior, las modificaciones de las Condiciones de Uso de Productos de Terceros y las implementaciones de una nueva normativa podrán ser inmediatamente aplicables en la medida en que dichos eventos se escapen del control de OVHcloud. Sin perjuicio de las condiciones aplicables a Consumidores, si las nuevas Condiciones de Servicio fueran menos favorables para el Cliente, el Cliente podrá cancelar los correspondientes Servicios en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de la entrada en vigor de las nuevas Condiciones de Servicio. Dicha rescisión se notificará mediante carta certificada con acuse de recibo o mediante el formulario facilitado en la Interfaz de Administración.

11.5. Ausencia de relación de sociedad o agencia. Nada de lo establecido en este Contrato tendrá por objeto crear, ni se considerará que crea, una sociedad o unión temporal de empresas entre las Partes. Las Partes continuarán siendo contratistas independientes en el curso de sus actividades y ninguna de ellas será agente de la otra. Nada de lo aquí dispuesto autorizará a ninguna de las Partes a asumir o suscribir compromisos para o en nombre de la otra Parte. Cada una de las Partes confirma i) que actúa por cuenta propia y no en beneficio de ninguna otra persona y ii) que es plenamente independiente y responsable de la gestión de sus actividades y asuntos, así como de todas sus acciones, y que asumirá todos los riesgos relacionados con sus actividades.

11.6. Cesión de la posición contractual. Ninguna de las Partes cederá o transferirá ninguno de sus derechos u obligaciones derivados de este Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte. No obstante lo anterior, cada una de las Partes tendrá derecho a transferir la totalidad o parte del Contrato a sus Entidades Afiliadas, siempre que lo notifique por escrito a la otra Parte tan pronto como sea razonablemente posible y que continúe siendo responsable de cualquier incumplimiento de este Contrato por parte de dichas Entidades Afiliadas. Las siguientes operaciones no serán consideradas cesiones o transferencias con arreglo a esta cláusula y, por tanto, estarán autorizadas: a) cambios de accionistas, cambios en participaciones o cambios de control de cualquiera de las Partes, y b) fusiones, adquisiciones, ventas de activos o actividades comerciales, desinversiones o cualquier otra operación que implique una transferencia de los activos de cualquiera de las Partes. Si una de las Partes realiza una de las operaciones mencionadas en las anteriores letras a) o b), deberá informar a la otra Parte. Si la operación se lleva a cabo en beneficio de un competidor directo de la otra Parte o de una persona o entidad con la que la otra Parte mantenga una disputa anterior, esa otra Parte tendrá derecho a rescindir el Contrato sin que por ello se deban pagar daños o perjuicios.

11.7. Notificaciones. La información comunicada por correo electrónico se considerará recibida en el momento indicado por el servidor de OVHcloud. OVHcloud conservará esta información durante toda la Duración del Contrato y durante los tres (3) años posteriores. Salvo que se establezcan en el Contrato otros medios de comunicación o destinatarios, todas las notificaciones, avisos formales y demás comunicaciones previstos en el Contrato se considerarán válidamente entregados si se envían a:

OVHcloud: Mediante carta certificada con acuse de recibo, a la dirección OVH HISPANO S.L, Support Service - Calle de Alcalá, nº21, 5a planta 28014 Madrid

Cliente: Mediante carta certificada con acuse de recibo a la dirección postal facilitada por el Cliente en su cuenta de Cliente o a través de correo electrónico a la dirección de correo electrónico indicada en su cuenta de Cliente.

11.8. Publicidad y promoción. Salvo que el Cliente decida otra cosa a través del formulario disponible a tal efecto en su Interfaz de Administración, OVHcloud podrá mencionar su relación comercial con el Cliente en el curso habitual de su actividad con clientes y clientes potenciales. Se enviará al Cliente

para obtener su consentimiento previo cualquier otra mención por parte de OVHcloud acerca del Cliente y cualquier otro uso de signos (logotipos, marcas, etc.), especialmente con fines publicitarios, exposiciones, conferencias y publicaciones especializadas para profesionales del mercado, así como en sus folletos, documentos comerciales y sitio web de OVHcloud.

11.9. Pruebas admisibles. Se acuerda expresamente que se podrán utilizar los datos del sistema informático de OVHcloud o de sus subcontratistas, como por ejemplo registros de inicio de sesión, registros de consumo, resúmenes de pedidos y pagos, informes de Incidencias u otros informes, como prueba frente al Cliente y se consideran admisibles incluso en el contexto de disputas legales.

11.10. Cálculo del tiempo. Los períodos de tiempo se calcularán en días naturales y se cuentan a partir del día siguiente al suceso que los active.

11.11. Subsistencia de las cláusulas. Sin perjuicio de la extinción o rescisión anticipada del presente Contrato, las disposiciones de las cláusulas del Contrato tituladas «Confidencialidad», «Responsabilidad», «Propiedad Intelectual», «Notificaciones» y «Jurisdicción y Legislación Aplicable» cuya eficacia, por su naturaleza o como consecuencia de disposiciones específicas, se extienda más allá de la duración del presente Contrato o de su rescisión permanecerán vigentes tanto para las Partes como para sus cesionarios hasta sus fechas respectivas de extinción.

11.12. Idioma. Las Partes han solicitado expresamente que el Contrato y cualquier documento relacionado con el mismo se redacten en idioma español.

12. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE

12.1. Jurisdicción. Cuando el Cliente no tenga la consideración de consumidor conforme a la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores, las Partes acuerdan que todos los procedimientos judiciales que deban emprenderse en relación con cualquier disputa derivada de este Contrato se iniciarán y se conocerán ante los tribunales de Madrid, España, incluso en el caso de que existan varios demandados, pretensiones contra garantes, procedimientos sumarios o cautelares.

12.2. Legislación aplicable. Este Contrato y cualquier disputa o reclamación que se derive del mismo (incluidas disputas o reclamaciones relacionadas con obligaciones extracontractuales) se registrarán e interpretarán de conformidad con la legislación España, aplicable en la villa de Madrid, con exclusión de sus principios en materia de conflicto entre legislaciones que exigieran la aplicación de cualquier otra.

13. DEFINICIONES

«**Entidad Afiliada**» significa, con respecto a cada Parte, cualquier entidad que esté i) controlada directa o indirectamente por dicha Parte, ii) que controle directa o indirectamente a dicha Parte, o iii) que esté bajo el mismo control directo o indirecto que dicha Parte, entendiéndose que el término «control» significa a) la titularidad sobre el cincuenta por ciento (50 %) o más de los derechos de voto u otros derechos de titularidad de una entidad, o b) la capacidad de dirigir los asuntos comerciales o la composición del consejo de administración u órgano equivalente de otra entidad, ya sea mediante la titularidad de los derechos de voto, por contrato o de otro modo.

«**Cuenta de Cliente**» (o **Nic** o **Nichandle**) significa el inicio de sesión de Cuenta/Cliente que permite al Cliente suscribirse a los Servicios de OVHcloud.

«**Contenidos**» significa información, datos, archivos, sistemas, aplicaciones, sitios web y otros elementos que el Cliente reproduce, aloja, recoge, almacena, transmite, distribuye, publica y, más generalmente, utiliza u opera dentro del ámbito de los Servicios.

«**Incidencia**» significa cualquier suceso que cause o que pueda causar una interrupción o perturbación de los Servicios prestados al Cliente por OVHcloud.

«**Infraestructura**» significa todos los elementos físicos y virtuales pertenecientes al Grupo OVHcloud o bajo su responsabilidad, que ofrezca OVHcloud en el contexto de los Servicios, como por ejemplo red, ancho de banda, recursos físicos y software y/o aplicaciones.

«**Sanciones**» significa las leyes, reglamentos, embargos y medidas restrictivas aplicables administrados, promulgados o aplicados por la Unión Europea, España, cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, el Reino Unido, los Estados Unidos de América, las Naciones Unidas (incluidas las respectivas autoridades gubernamentales de cualquiera de los anteriores) y cualquier otra autoridad sancionadora aplicable, en relación con sanciones económicas o comerciales, controles a la exportación o al comercio, leyes, reglamentos, normas o requisitos en materia de no proliferación, antiterrorismo y similares, que se encuentren vigentes en cada momento.

«**Interfaz de Administración**» o «**Administrador**» se refiere a la interfaz ofrecida por OVHcloud a la que puede acceder el Cliente de manera remota tras la autenticación (mediante inicio de sesión y contraseña).

«**Pedido**» significa cualquier pedido de Servicios enviado por el Cliente.

«**Elementos de OVHcloud**» significa todos los elementos (incluidos software, datos, Infraestructura, documentos, etc.) ofrecidos por OVHcloud al Cliente como parte de los Servicios en virtud del presente Contrato.

«**Soporte de OVHcloud**» significa el equipo de OVHcloud responsable de asistir al Cliente y gestionar los Incidencias.

«**Sitio Web de OVHcloud**» significa el sitio web de OVH SAS al que se puede acceder en www.ovhcloud.com o en cualquier otro sitio web derivado que pertenezca a una de sus Entidades Afiliadas.

«**Servicios**» significa cualquier servicio, como por ejemplo el uso de productos, Elementos de OVHcloud (infraestructura, red, etc.) y el acceso a soporte, prestado por OVHcloud al Cliente en virtud del Contrato.

«**Condiciones Particulares de Servicio**» significa el documento en el que se describen uno o más Servicios prestados por OVHcloud, en el que se establecen los términos y condiciones de rendimiento y uso específicos de dicho(s) Servicio(s), y publicado en el Sitio Web de OVHcloud o disponible para el Cliente previa solicitud al Soporte de OVHcloud.

«**Condiciones de Servicio**» significa la versión más reciente de los términos y condiciones aplicables a los Pedidos, incluidas, sin ánimo de exhaustividad, las Condiciones Generales de Servicio y las Condiciones Particulares de Servicio aplicables a los Servicios pertinentes, disponibles en el Sitio Web de OVHcloud o previa solicitud al Soporte de OVHcloud.

«**Productos de Terceros**» significa cualquier producto (como por ejemplo un sistema operativo, aplicación, cortafuegos o componente de hardware) desarrollado por, y propiedad de, un tercero y ofrecido por OVHcloud al Cliente, o que el Cliente haya obtenido directa o indirectamente de dicho tercero.

«**Condiciones de Uso de Productos de Terceros**» significa las condiciones contractuales específicas para el uso del Producto de Terceros ofrecidas por OVHcloud en relación con los Servicios.

«**Proveedores Terceros**» significa terceros, incluidos, sin ánimo de exhaustividad, proveedores de energía, proveedores de redes, administradores de puntos de interconexión de redes o centros de datos intercalados, proveedores de equipos y software, transportistas, proveedores técnicos o empresas de seguridad.

«**Usuario(s)**» significa el Cliente y cualquier otra persona que acceda o utilice los Servicios (incluido el acceso o el uso de productos configurados dentro de los Servicios por OVHcloud, el Cliente, sus propios clientes o un tercero) bajo la responsabilidad del Cliente.

14. DISPOSICIONES APLICABLES A CONSUMIDORES

Estas disposiciones se aplican únicamente a los Clientes que sean considerados consumidores conforme a la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores y complementan las demás disposiciones de estas Condiciones Generales de Servicio, que continuarán siendo plenamente aplicables a dichos Clientes sin perjuicio de las disposiciones que expresamente derogue la cláusula 14.2.

14.1. Disposiciones adicionales. Esta cláusula 14.1 complementa las demás disposiciones de estas Condiciones Generales de Servicio, que continuarán siendo plenamente aplicables a los Clientes consumidores.

14.1.1. Prestación de los Servicios OVHcloud se compromete a prestar el Servicio al Cliente dentro del plazo indicado en el Pedido. Si no se ha indicado ningún plazo o si no hay acuerdo sobre la fecha de entrega, OVHcloud prestará el Servicio dentro de los quince (15) días siguientes a la confirmación del Pedido por parte de OVHcloud. En caso de que el Servicio no se preste en el plazo antes mencionado, el Cliente podrá solicitar la cancelación del Pedido mediante carta certificada con acuse de recibo o creando un tique a través de su Interfaz de Administración, indicando en el asunto del mensaje «Rescisión por falta de entrega de los Servicios». Los importes pagados por adelantado por el Cliente por estos Servicios cancelados se reembolsarán en un plazo de catorce (14) días a partir de la cancelación del Pedido.

14.1.2 Derecho de cancelación. El Cliente disfruta de un derecho de cancelación legal. Podrá ejercer este derecho, sin necesidad de tener que justificar sus motivos ni de pagar ningún otro recargo que no sean los costes de devolución, en el plazo de catorce (14) días a contar desde el día siguiente al del Pedido. El derecho de cancelación se ejercerá antes de la fecha de vencimiento mencionada, ya sea a través del formulario disponible a tal efecto en la Interfaz de Administración o cumplimentado el siguiente formulario de cancelación y enviándolo a OVHcloud mediante carta certificada con acuse de recibo, o mediante cualquier otra declaración que exprese claramente su deseo de ejercer este derecho.

Formulario de cancelación:

«A la atención de OVH HISPANO SL(Servicio de Soporte):

Yo/nosotros () les notifico/notificamos mediante la presente carta mi/nuestra (*) revocación del contrato que rige la siguiente venta de bienes / prestación de servicios (*):*

Solicité/Solicitamos el/la/los/las / recibí/recibimos el/la/los/las ():*

Nombre del/de los consumidor(es):

Dirección del/de los consumidor(es):

Firma del/de los consumidor(es) (solo en caso de notificación mediante el formulario impreso):

Fecha:

(*) *táchese lo que no proceda*».

El derecho de cancelación, cuando se ejerza legítimamente, permitirá al Cliente obtener el reembolso de los bienes y Servicios afectados por el ejercicio de dicho derecho, con sujeción únicamente a la reducción que OVHcloud pueda aplicar para reflejar el valor de los Servicios efectivamente recibidos por el Cliente en el momento en que este ejerza su derecho de cancelación de conformidad con la legislación aplicable. OVHcloud efectuará dicho reembolso sin ninguna demora indebida y, en todo caso, en un plazo máximo de 14 días a partir de la fecha en la que OVHcloud reciba la notificación del Cliente a tal efecto. OVHcloud reembolsará al Cliente utilizando el mismo medio de pago utilizado para la transacción inicial, a menos que el Cliente haya acordado expresamente otra cosa. El Cliente no podrá ejercer su derecho de cancelación respecto a los Servicios que se hayan prestado en su totalidad antes del final del período de cancelación o en relación con los bienes y Servicios producidos de acuerdo con las especificaciones del consumidor o claramente personalizados. En consecuencia, por el presente (y también en el momento de realizar el Pedido) se informa al Cliente y se le advierte de que se tendrá por renunciado su derecho de cancelación en tales circunstancias.

14.1.3. Rescisión. Todas las solicitudes del Cliente para la rescisión del Contrato surtirán efecto al día siguiente de la fecha en que las reciba OVHcloud o en cualquier otra fecha efectiva establecida por el Cliente en su notificación de rescisión, siempre que el Cliente haya especificado toda la información necesaria que permita su identificación.

No obstante, el Cliente podrá solicitar que la rescisión del Contrato surta efecto más de diez (10) días después de que OVHcloud haya recibido su solicitud de rescisión.

14.1.4. Reclamaciones. Todas las reclamaciones relacionadas con los Servicios de OVHcloud podrán dirigirse:

- En primer lugar, al servicio de atención al Cliente a través del formulario disponible para el Cliente en su Interfaz de Administración.
- En segundo lugar, cuando el Cliente no haya recibido una respuesta dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la recepción de su reclamación, o cuando el Cliente no esté satisfecho con la respuesta proporcionada por el Servicio de Atención al Cliente, a: OVHcloud - National Consumers Service. – OVH HISPANO SL, Calle de Alcalá, nº21, 5ª planta 28014 Madrid. La reclamación del Cliente será revisada dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la fecha de su recepción por el Servicio Nacional de Consumidores de OVHcloud.
- En tercer lugar, si el Cliente desea obtener más información sobre la resolución de litigios en línea, siga este enlace al sitio web de la Comisión Europea: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Este enlace se facilita de acuerdo con lo exigido en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, únicamente a título informativo. OVHcloud no estará obligada a participar en la resolución de litigios en línea.

14.2. Estipulaciones Prevalentes. Nada de lo dispuesto en estas Condiciones Generales de Servicio limitará en modo alguno la aplicación completa a los consumidores residentes en España de las leyes españolas de obligado cumplimiento, particularmente las disposiciones de los artículos 82 a 91 y 114 a 126 del Real Decreto Legislativo 1/2007, artículos que prevalecerán sobre los consumidores residentes en España.