

**claranet** | Make  
modern  
happen®



## Términos y Condiciones

# Condiciones Generales de los Servicios de Claranet, S.A.U.

# Condiciones Generales de los Servicios de Claranet, S.A.U.

(Actualizadas, mayo 2024)

La persona física o jurídica cuyos datos son los que han sido consignados en el Formulario de Contratación, y que remita o entregue dicho formulario a CLARANET, debidamente cumplimentado y firmado (en adelante, el "CLIENTE"), queda sometida a un acuerdo vinculante con CLARANET, S.A.U, con CIF A-61129086 y domicilio social en la calle Montserrat Roig, 38 (08908) - L'Hospitalet de Llobregat, provincia de Barcelona, entidad debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona al Tomo 29324, Folio 1 y Hoja B 156919, inscripción 1ª (en adelante, "CLARANET"), con sujeción a los siguientes términos y condiciones (en adelante, las "Condiciones Generales"). Estas Condiciones Generales, las Condiciones Particulares de cada Servicio y cualesquiera otras condiciones incluidas en el Formulario de Contratación, y en general, cualquier otra información adicional disponible en todo momento en el Sitio Web de CLARANET en [www.claranet.com/es](http://www.claranet.com/es) (el "Sitio Web"), constituyen el acuerdo total entre el CLIENTE y CLARANET respecto a la prestación de los Servicios (todo ello, en adelante y conjuntamente el "Contrato").

En el caso de que el CLIENTE sea una persona jurídica, la persona que cumplimenta y firma el Formulario de Contratación declara expresamente que ostenta poderes suficientes para actuar por cuenta de dicha persona jurídica y contratar los Servicios en su nombre.

En los casos donde CLARANET deba realizar, previa petición del CLIENTE, una ampliación de los Servicios contratados o el alta del CLIENTE en un Servicio adicional a los que el CLIENTE ya hubiera contratado, el CLIENTE deberá remitir a CLARANET un nuevo Formulario de Contratación que deberá ser debidamente cumplimentado y firmado por el CLIENTE o su legal representante.

Con la entrega del Formulario de Contratación debidamente cumplimentado y firmado, el CLIENTE acepta expresamente el Contrato, y autoriza a CLARANET para que éste realice, en nombre del CLIENTE, cuantas actuaciones sean necesarias para activar, gestionar y prestar los Servicios de CLARANET, así como para que CLARANET le proporcione cuando sea aplicable dependiendo del Servicio contratado por el CLIENTE, la Infraestructura necesaria para utilizar dichos Servicios.

Por medio del Formulario de Contratación debidamente cumplimentado, el CLIENTE autoriza a CLARANET, o a cualquiera de las empresas del grupo CLARANET, para que lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales con la finalidad de activar y prestar los Servicios contratados y para las demás finalidades indicadas en este Contrato. Todos los datos introducidos por el CLIENTE en el Formulario de Contratación deberán ser exactos, veraces, actuales y completos, siendo exclusiva responsabilidad de este su actualización. En todo caso, los datos facilitados a través del Formulario de Contratación han sido introducidos directamente por el CLIENTE o su legal representante, por lo que la responsabilidad sobre la autenticidad de estos corresponde, directa y exclusivamente, al CLIENTE.

## Definiciones

En estas Condiciones Generales y en las Condiciones Particulares de cada Servicio, los siguientes términos tendrán la definición que se indica a continuación:

**“COMPENSACIÓN”**: La compensación equitativa que el CLIENTE deberá abonar a CLARANET por la cancelación de un Servicio antes de que hubiera finalizado el Periodo inicial aceptado por el CLIENTE respecto a dicho Servicio o la Prórroga del Contrato, de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Particulares de dicho Servicio.

**“CONDICIONES PARTICULARES”**: Las condiciones particulares aplicables a cada uno de los Servicios contratados por el CLIENTE, que se entregarán al CLIENTE como anexo, y forman parte, junto con el Formulario de Contratación y estas Condiciones Generales, del Contrato.

**“DATA CENTER”**: Centro de CLARANET destinado al alojamiento de la Infraestructura de CLARANET y/o del CLIENTE, así como a la interconexión de CLARANET a Internet y a redes nacionales e internacionales.

**“EQUIPO DE RED”**: Cualquier equipo informático, modem, router y cualquier otro dispositivo de comunicación que CLARANET ponga a disposición del CLIENTE para que éste pueda acceder a Internet y/o a otras redes.

**“FUNCIONALIDADES”**: Conjunto de prestaciones y funcionalidades que CLARANET ponga a disposición del CLIENTE juntamente con los Servicios en cada momento, en función de la Modalidad de Servicios y de la oferta comercial incluida en el Formulario de Contratación aceptado y firmado por el CLIENTE.

**“INFRAESTRUCTURA DEL CLIENTE”**: Conjunto de elementos de hardware y/o software propiedad del CLIENTE, y que el CLIENTE solicita alojar físicamente en un Data Center de CLARANET.

**“INFRAESTRUCTURA DE CLARANET”**: Conjunto de elementos de hardware y/o software propiedad de CLARANET mediante los cuales CLARANET presta al CLIENTE el Servicio acordado en el Formulario de Contratación.

**“INDEMNIZACIÓN”**: Importe económico abonado por CLARANET al CLIENTE por incumplimiento de los Niveles de Servicio garantizados.

**“MODALIDAD DE SERVICIOS”**: Las distintas modalidades en las que CLARANET comercializa cada uno de sus Servicios.

**“PERIODO INICIAL”**: El periodo mínimo de permanencia en el alta de un Servicio contratado por el CLIENTE, según se establece y ha sido aceptado por el CLIENTE en el correspondiente Formulario de Contratación, y cuyo incumplimiento conllevaría la obligación de abonar a CLARANET una Compensación, de acuerdo con las Condiciones Particulares del Servicio en cuestión.

**“PRÓRROGA DEL CONTRATO”**: Periodo o periodos sucesivos de doce (12) meses de duración durante los cuales el contrato se prorrogará automática y tácitamente, con carácter obligatorio para el CLIENTE una vez finalizado el periodo inicial; acarreado su incumplimiento la obligación del CLIENTE de abonar a CLARANET una compensación, de acuerdo con las Condiciones Particulares del Servicio en cuestión.

**“SERVICIO/S”**: Los servicios que CLARANET presta al CLIENTE en virtud de este Contrato.

## 1. Objeto

- 1.1. El objeto del Contrato es regular la prestación por parte de CLARANET al CLIENTE de un conjunto de Servicios, cada uno de ellos descritos en sus correspondientes Condiciones Particulares. A cambio de la prestación de los Servicios, el CLIENTE abonará a CLARANET las contraprestaciones económicas acordadas entre ambas partes.
- 1.2. Los Servicios proporcionados por CLARANET son para uso y disfrute del CLIENTE en calidad de usuario final, no pudiendo el CLIENTE, total o parcialmente, comercializar, revender, ni de otro modo disponer, de sus derechos y/u obligaciones del presente Contrato, sin consentimiento previo de CLARANET.
- 1.3. En el caso que el CLIENTE preste un servicio a un usuario final, revendiendo en todo o en parte los Servicios de CLARANET, no le será de aplicación al CLIENTE los derechos reconocidos en la normativa de telecomunicaciones relativa a derechos del usuario final. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos y obligaciones que le sean aplicables en virtud del Contrato.
- 1.4. Asimismo, en el caso que el CLIENTE preste un servicio a un usuario final relativo a comunicaciones electrónicas, revendiendo en todo o en parte los Servicios de CLARANET, el CLIENTE garantiza que ha cumplido con todos los trámites y obligaciones pertinentes para ser operador de comunicaciones electrónicas.

## 2. Descripción de los servicios

- 2.1. Mediante el Contrato, CLARANET pone a disposición del CLIENTE distintos Servicios de tecnologías de la información y/o de comunicaciones electrónicas, en función de los Servicios que el CLIENTE finalmente decida contratar a través del Formulario de Contratación.
- 2.2. El contenido, descripción y Condiciones Particulares de cada uno de los Servicios se adjuntará al Formulario de Contratación.

## 3. Obligaciones de Claranet

- 3.1. Sujeto al cumplimiento continuado de las obligaciones de este Contrato por parte del CLIENTE, a partir de la Fecha de Activación de cada Servicio, CLARANET estará obligado a:
  - a) Prestar al CLIENTE los Servicios que éste hubiera contratado, y las Funcionalidades asociadas a cada uno de ellos, todo ello de acuerdo con las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, y de acuerdo con los niveles de servicio que se detallan en las Condiciones Particulares, y aquellos que en su caso se establezcan en la Ley.
  - b) Emitir la factura correspondiente a la prestación de los Servicios contratados por el CLIENTE, según lo establecido en las presentes Condiciones Generales.
  - c) Prestar el servicio de atención al CLIENTE, a través de las vías de contacto habilitadas según lo establecido en las presentes Condiciones Generales.

- d) Implementar las medidas de seguridad necesarias de carácter técnico y organizativo que resultan adecuadas y suficientes para mantener y garantizar el secreto en las comunicaciones y la confidencialidad y seguridad de la información en la prestación de los Servicios, según el estado de la tecnología en cada momento, de acuerdo con lo que se establece en la cláusula sobre “Confidencialidad y protección de datos” de las presentes Condiciones Generales, así como en las Condiciones Particulares del encargo objeto del Contrato acordadas por escrito con el CLIENTE. En caso de requerimiento de autoridad judicial o administrativa competente, CLARANET se reserva el derecho a facilitar la información requerida, sin necesidad de aviso previo al CLIENTE. En todo caso, el CLIENTE conoce y acepta el hecho de que los datos que se transmiten por las redes tienen una protección limitada, y CLARANET no será responsable en caso de que el CLIENTE y/o un tercero lleve a cabo grabaciones o interceptaciones no autorizadas de comunicaciones que pudieran suponer una infracción del secreto de las comunicaciones.
- 3.2. CLARANET podrá ofrecer al CLIENTE distintas ofertas y promociones para contratar los Servicios. Dependiendo de cada oferta o promoción vigente en cada momento, CLARANET podrá exigir el cumplimiento de un Periodo Inicial mínimo en el alta de un determinado Servicio, el cual se informará expresamente y se acordará con el CLIENTE mediante el Formulario de Contratación.

## 4. Alta y activación de los servicios

- 4.1. En el momento en que el CLIENTE entregue a CLARANET el correspondiente Formulario de Contratación, debidamente cumplimentado y firmado, y siempre y cuando el Formulario incluya toda la información necesaria sobre el CLIENTE, CLARANET dará la correspondiente orden para dar de alta al CLIENTE en el Servicio o Servicios contratados por el CLIENTE. Una vez el alta correcta en un determinado Servicio haya tenido lugar, CLARANET remitirá al CLIENTE un correo electrónico de activación confirmando el alta en el Servicio o Servicios contratados (la “Fecha de Activación”).
- 4.2. El proceso de activación de un Servicio, y la Fecha de Activación de este podrán variar según el Servicio contratado por el CLIENTE, y estarán sujetos a las Condiciones Particulares de cada Servicio.
- 4.3. CLARANET procurará por todos los medios que la Fecha de Activación del Servicio o Servicios contratados tenga lugar en la fecha convenida. No obstante, no será responsable de circunstancias o eventos que se encuentren fuera del control de CLARANET tales como la demora, interrupción o el mal funcionamiento del Servicio/s, cuando estos sean atribuibles a causas ajenas a CLARANET; actos u omisiones de organismos gubernamentales, fallos de acceso a redes de terceros, o en general, cualquier otro supuesto de fuerza mayor.

## 5. Nivel de calidad y servicio

- 5.1. CLARANET prestará los Servicios de acuerdo con los niveles de calidad y servicio establecidos en las Condiciones Generales y Particulares aplicables a cada Servicio y, en su caso, publicadas y puestas a disposición del CLIENTE en el sitio web de CLARANET: <https://www.claranet.com/es/legal>.
- 5.2. Los niveles de calidad de servicio, así como las indemnizaciones por incumplimiento de estos establecidos en las Condiciones Particulares para cada Servicio, sólo serán de aplicación para aquellos servicios suministrados en el territorio español. Para todos aquellos servicios suministrados fuera del territorio nacional, aplicarán los niveles de calidad e indemnizaciones definidas en el país donde se suministra el servicio.

- 5.3. Sin perjuicio del compromiso de CLARANET de cumplir los niveles de calidad y servicio establecidos para cada Servicio y aquellos que sean exigidos por Ley, CLARANET podrá llevar a cabo tareas de mantenimiento programadas que afecten a cualquiera de los Servicios. En los casos de interrupciones programadas en los Servicios debidas a actualizaciones de la Infraestructura, CLARANET informará al CLIENTE de dicha interrupción con una antelación mínima de 24 horas, al menos mediante aviso por correo electrónico. CLARANET intentará siempre programar tales interrupciones en un horario que tenga poco impacto para el Servicio contratado por el CLIENTE. El CLIENTE no tendrá derecho a ninguna indemnización por estas interrupciones programadas y previamente notificadas al CLIENTE. No obstante, en casos excepcionales de urgencia, no será obligatorio para CLARANET el preaviso con la antelación mínima indicada anteriormente.

## 6. Obligaciones del cliente

- 6.1. El CLIENTE deberá abonar a CLARANET las cantidades debidas por la prestación de los Servicios según lo establecido en las presentes Condiciones Generales.
- 6.2. En el caso de que se produzca cualquier modificación en los datos proporcionados por el CLIENTE a CLARANET, el CLIENTE se obliga a notificar, con suficiente antelación y por escrito, tales modificaciones a CLARANET. El CLIENTE será el único responsable de mantener sus datos personales correctamente exactos, veraces, completos y actualizados en todo momento.
- 6.3. El CLIENTE será el único responsable por el uso que se realice de los Servicios que éste hubiera contratado, bien sea un uso realizado por él mismo o por terceros con o sin su autorización (salvo que hubiera mediado dolo o negligencia grave de CLARANET). El CLIENTE deberá notificar inmediatamente a CLARANET si tiene conocimiento de que alguno de los Servicios que ha contratado está siendo utilizado de forma fraudulenta, o de cualquier otra forma no autorizada, poniéndose en contacto inmediatamente con el Service Desk de CLARANET. En caso de utilización fraudulenta o no autorizada de los Servicios no imputable a CLARANET, éste no asumirá ninguna responsabilidad, gasto o coste, si el CLIENTE no lo hubiera notificado inmediata y fehacientemente a CLARANET de acuerdo con esta cláusula.
- 6.4. El CLIENTE indemnizará y mantendrá completamente indemne a CLARANET frente a cualesquiera pérdidas, daños, deudas, costes (costas legales incluidas) y gastos que CLARANET hubiera podido sufrir o en los que hubiera podido incurrir, relacionados con o derivados del incumplimiento por parte del CLIENTE de sus obligaciones establecidas en el Contrato, de un uso abusivo, o un mal uso de los Servicios o de la Infraestructura, o de cualquier incumplimiento de la ley relacionado con la prestación del servicio contratado por el CLIENTE.

## 7. Condiciones económicas y de facturación

- 7.1. Por la prestación de los Servicios, CLARANET cobrará al CLIENTE las tarifas que en cada momento CLARANET tenga vigentes, que el CLIENTE declara conocer y aceptar a través de la oferta comercial realizada mediante el Formulario de Contratación, y actualizadas en todo momento por CLARANET. Dichas tarifas y el Formulario de Contratación podrán ser modificados por CLARANET de conformidad con la cláusula 13 de estas Condiciones Generales.
- 7.2. Sujeto a lo que establezcan las Condiciones Particulares de cada Servicio, la contratación de un Servicio podrá suponer el compromiso del CLIENTE al pago de las siguientes cantidades, en función de la Modalidad de Servicios y de la oferta comercial aceptada por el CLIENTE:

- a) Una cuota inicial por el alta, activación y/o instalación del Servicio en cuestión, facturada por CLARANET tras la activación del Servicio.
  - b) Una cuota recurrente mensual, trimestral, anual, o bianual (dependiendo del Servicio contratado y detallada en el Formulario de Contratación) que incluye la prestación del Servicio en cuestión. La citada cuota será facturada por CLARANET al inicio de cada periodo (mensual, trimestral, anual, o bianual) de utilización del Servicio en cuestión.
  - c) Cualquier otra que se especifique en las Condiciones Particulares de un Servicio.
- 7.3. Todas las facturas por el Servicio o Servicios contratados por el CLIENTE serán adeudadas y pagaderas dentro del plazo de pago indicado en cada factura (la “Fecha de Vencimiento”), sin necesidad de reclamación. Por defecto, a través del Formulario de Contratación, el CLIENTE indicará a CLARANET un número de cuenta bancaria en la cual serán cargados por domiciliación directa las cantidades facturadas por los Servicios. El CLIENTE se compromete a comunicar la domiciliación de los cargos por los Servicios de CLARANET a su entidad bancaria, consiente y autoriza expresamente a CLARANET para realizar dichos cargos en su cuenta bancaria, se obliga a mantener su cuenta bancaria con fondos suficientes para cubrir los pagos, y asimismo se obliga a no efectuar un retroceso ni solicitar la devolución de los adeudos domiciliados que correspondan a facturas vencidas, ciertas y exigibles. En caso de que la entidad bancaria del CLIENTE no ejecute, por la razón que sea, el adeudo domiciliado remitido por CLARANET como beneficiario de la operación, o bien que el CLIENTE lleve a cabo la devolución del adeudo, se considerará como un impago de las cantidades debidas a CLARANET que podrá conllevar las consecuencias previstas en este Contrato. El CLIENTE podrá ponerse en contacto con el Service Desk y/o directamente con el Dpto. de Administración de CLARANET para modificar el medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico mercantil, y de acuerdo con aquellos medios de pago disponibles dependiendo del Servicio contratado. Serán de cargo del CLIENTE todos los gastos derivados del pago de la factura.
- 7.4. En el caso que el CLIENTE solicite un cambio del titular de facturación CLARANET hará efectivo el cambio a partir de la fecha de solicitud del CLIENTE. En ningún caso CLARANET estará obligada a aplicar los cambios de facturación con carácter retroactivo. Asimismo, el nuevo titular de facturación quedará subrogado en este Contrato y en todos sus derechos y obligaciones de este.
- 7.5. Cualquier cantidad no recibida por CLARANET en la Fecha de Vencimiento de la factura se considerará vencida. Por cualquier cantidad vencida se devengará el interés legal de demora fijado por la Ley 3/2004 de 29 de diciembre, vigente al momento de su vencimiento, interés que irá acumulándose. Los intereses continuarán devengándose sin perjuicio de la terminación o resolución de este Contrato, o de algún Servicio en particular por cualquier motivo.
- 7.6. El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE una vez superada la Fecha de Vencimiento de la factura, permitirá a CLARANET, previo aviso al CLIENTE con quince (15) días hábiles de antelación, suspender temporalmente el Servicio o Servicios impagados, sin perjuicio de que, junto con las cantidades impagadas, se devenguen también los intereses de demora. Asimismo, sin perjuicio de la suspensión, se seguirán aplicando todos los cargos por el mantenimiento del Servicio o Servicios contratados, en tanto en cuanto el Contrato (o el Servicio en cuestión) no sea definitivamente resuelto conforme a las propias cláusulas del Contrato. En este sentido, la suspensión de los Servicios no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes, así como de las cantidades pendientes de pago. CLARANET restablecerá el Servicio o Servicios suspendidos dentro de un (1) día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe total adeudado ha sido satisfecho por completo, incluidos los intereses de demora y otros gastos relativos al cobro en los que CLARANET haya incurrido. En tanto en cuanto el CLIENTE no proceda al pago de la totalidad de dichas cantidades adeudadas, el Servicio o Servicios impagados no serán restablecidos. En caso de retraso en el pago de cualquiera de los cargos o facturas del Servicio o Servicios contratados por un periodo superior a tres (3) meses, o en caso de suspensión temporal en dos (2) ocasiones por mora en el pago permitirá a CLARANET, previo aviso con quince (15) días hábiles de antelación, interrumpir definitivamente el Servicio o Servicios contratados, y resolver el Contrato total o parcialmente respecto a dichos Servicios.

- 7.7. El CLIENTE podrá reclamar en caso de desacuerdo con el importe total o parcial incluido en una factura emitida por CLARANET en virtud de este Contrato. A tal efecto, el CLIENTE deberá proceder de acuerdo con el procedimiento de reclamación establecido en estas Condiciones Generales, debiendo notificar a CLARANET su reclamación, donde deberá detallar el precio discutido y proporcionar la documentación necesaria para resolver la reclamación en el plazo de un (1) mes desde la fecha de recepción por el CLIENTE de la factura en cuestión. Transcurrido el citado periodo de tiempo, los conceptos facturados tendrán el carácter de firmes, salvo error manifiesto. En el supuesto de que, en virtud de la revisión de las cantidades, CLARANET acepte la reclamación del CLIENTE, CLARANET procederá a descontar la cantidad indebida o erróneamente facturada en la factura posterior.

## 8. Responsabilidad

- 8.1. CLARANET no asume responsabilidades, ya sean directas, indirectas, o subsidiarias, por daño emergente o lucro cesante, derivadas del mal uso de los Servicios realizado por el CLIENTE o por terceros, siendo el CLIENTE, en todo caso, el responsable de los daños en que se incurran. Tampoco será responsable CLARANET por las pérdidas o daños derivados de fallos o caídas en las estructuras de telecomunicaciones que sean de responsabilidad ajena a CLARANET.
- 8.2. El CLIENTE se responsabiliza de todos los contenidos que (i) sean transmitidos o recibidos mediante el Servicio de Red de CLARANET, y/o que (ii) sean alojados en la Infraestructura de CLARANET o la Infraestructura del CLIENTE, obligándose a que ninguno de dichos contenidos incluya elementos contrarios a las leyes, la moral o al orden público. En particular, pero sin limitación, se prohíbe expresamente la transmisión o el alojamiento de los siguientes contenidos:
- a) Contenido protegido con derechos de propiedad intelectual, sin autorización o licencia de los titulares de dichos derechos.
  - b) Contenido contrario a la moral o el orden público.
  - c) Contenido que fomente la violencia, racismo, xenofobia, insultos, terrorismo o cualquier otra conducta ilegal.
  - d) Contenido que incluya imágenes o información relativa a pornografía infantil o con incapaces.
  - e) Contenidos dañinos, virus o similares.
  - f) Cualquier otro contenido que sea ilegal o vulnere los derechos de terceros.
  - g) Contenido que pudiera afectar a la seguridad de CLARANET o de terceros.
  - h) Contenido que pudiera afectar a la calidad de los servicios de CLARANET o de terceros.
- 8.3. En todo caso, CLARANET no se hace responsable de los contenidos que el CLIENTE aloje en la Infraestructura de CLARANET o la Infraestructura del CLIENTE. De acuerdo con la normativa vigente, como prestador de servicios de alojamiento, CLARANET no tiene una obligación general de monitorizar o controlar los contenidos que el CLIENTE solicita alojar en la Infraestructura que CLARANET le pone a su disposición, o en la Infraestructura que CLARANET custodia para el CLIENTE, con motivo de la prestación de Servicios. No obstante, CLARANET se reserva el derecho a retirar cualquier contenido, o incluso a suspender o finalizar la prestación de un Servicio, bien por iniciativa propia si CLARANET considera que un determinado contenido puede ser ilegal o puede vulnerar derechos de terceros, o bien en caso de recibir una orden o requerimiento de la autoridad competente al respecto.

- 8.4. El CLIENTE es el único responsable de: (i) cualquier uso para el que se empleen los Servicios; o (ii) el incumplimiento de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causa o en relación con la utilización de los Servicios, incluyendo sin carácter limitativo, las normas de uso de los Servicios objeto del presente Contrato, las disposiciones en materia de protección de datos, comunicaciones internacionales, propiedad intelectual, exportación de información tecnológica, protección de consumidores y usuarios, confidencialidad, secreto de las comunicaciones y derecho a la intimidad. En este sentido, el CLIENTE se obliga a adoptar las medidas oportunas para evitar cualquier intromisión ilegítima en la intimidad de las personas físicas o jurídicas o que suponga violación del derecho al honor de terceros.
- 8.5. Salvo en los casos de dolo o negligencia de acuerdo con la normativa aplicable, CLARANET no será responsable por los daños causados por el contenido de los datos transmitidos o recibidos o alojados, por virus informáticos o similares, así como por retrasos, interferencias o pérdida de datos del CLIENTE, o por la responsabilidad del CLIENTE por los daños que este hubiera ocasionado a terceras partes.
- 8.6. El CLIENTE mantendrá indemne a CLARANET, a sus cargos directivos, a sus trabajadores, sociedades filiales o dependientes y a sus agentes o subcontratistas, de cualesquiera reclamaciones, procedimientos, daños, costes, honorarios o gastos que sean consecuencia o se ocasionen por cualquiera de los motivos a los que se refieren las cláusulas anteriores o, en general, por un incumplimiento del CLIENTE.
- 8.7. CLARANET se responsabiliza de la prestación del servicio de acuerdo con todas las cláusulas incluidas en las presentes Condiciones Generales y Particulares de los Servicios.
- 8.8. El CLIENTE y CLARANET garantizan tener la suficiente capacidad, autoridad, permisos, consentimientos y todas las licencias necesarias, para cumplir legalmente con el contrato firmado entre ambas partes.

## 9. Duración, suspensión, y resolución del contrato

- 9.1. El presente Contrato surtirá efectos a partir del momento en que el servicio quede activado, y ello vendrá reflejado en la “Fecha de Activación” que figurará en el correo electrónico de activación que CLARANET remitirá al CLIENTE, confirmando el alta en el servicio una vez éste haya sido activado, o en su defecto a partir del primer día del ciclo de facturación, y tendrá una duración determinada salvo que sea resuelto conforme a las cláusulas del mismo, sin perjuicio de la duración mínima acordada expresamente con el CLIENTE en el propio Formulario de Contratación para todos o alguno de los Servicios contratados, de acuerdo con las Condiciones Particulares de cada Servicio (el “Periodo Inicial”).
- 9.2. El Contrato quedará resuelto cuando todos y cada uno de los Servicios se extingan por las causas generales de extinción de los contratos, o sean resueltos conforme a las cláusulas de las Condiciones Particulares de cada Servicio. Para solicitar la resolución del Contrato, el CLIENTE deberá enviar la solicitud mediante correo electrónico a la dirección [cancelaciones@claranet.es](mailto:cancelaciones@claranet.es).
- 9.3. En caso de que el CLIENTE hubiera contratado una oferta de Servicios condicionada a un Periodo Inicial mínimo o bien en el caso de Prórroga del Contrato, si el CLIENTE decide resolver el Contrato o darse de baja de dicho Servicio o Servicios con anterioridad a la finalización del Periodo Inicial o de la Prórroga del Contrato o, en el caso de resolución anticipada del Contrato o del Servicio en cuestión, por parte de CLARANET, por causas imputables al CLIENTE, el CLIENTE vendrá obligado a abonar a CLARANET la Compensación que sea de aplicación de acuerdo con las Condiciones Particulares de cada Servicio.
- 9.4. Sin perjuicio de lo expuesto en las Condiciones Particulares de los Servicios, CLARANET podrá suspender un Servicio, o todos ellos, o cancelar y resolver parcial o totalmente este Contrato en cualquier momento:
- a) En caso de incumplimiento esencial o reiterado por parte del Cliente de cualquier disposición de este Contrato. Se entenderá como incumplimiento reiterado la existencia de tres (3) o más casos de incumplimiento en un periodo continuado de seis (6) meses o inferior a seis (6) meses.

- b) En caso de impago o retraso en el pago por parte del CLIENTE, de acuerdo con la cláusula 7 de estas Condiciones Generales.
  - c) En caso de que CLARANET se viera obligada a resolver alguno de los Servicios, o todos ellos y con ello todo el Contrato, por orden, resolución, o requerimiento de una autoridad competente.
  - d) Si CLARANET fuese incapaz de suministrar alguno de los Servicios, o todos ellos, debido a cualquier causa ajena a su voluntad.
  - e) Como medida de precaución en aquellas circunstancias en las que los Servicios se pruebe que se utilizan clara y flagrantemente de forma abusiva o ilegal.
  - f) Si el CLIENTE lleva a cabo cualquier actuación que comprometa o pueda comprometer gravemente la estabilidad, seguridad u operatividad de la Infraestructura de CLARANET o perturbe su funcionamiento y/o la prestación de los Servicios de CLARANET al CLIENTE o a terceros.
  - g) Si el CLIENTE hace un mal uso de los Servicios o si el uso realizado por el CLIENTE es ilegal.
  - h) Si el servicio contratado por el CLIENTE llegara a comprometer la estabilidad, seguridad u operatividad de la Infraestructura de CLARANET o dificultara o degradara su correcto funcionamiento y/o la prestación de los Servicios de otros clientes de CLARANET.
- 9.5. Si CLARANET tuviera sospechas fundadas respecto a la existencia de un uso fraudulento o abusivo de alguno de los Servicios o de cualquiera de sus funcionalidades, o de la intención de defraudar sobre o mediante el uso de los Servicios, o si CLARANET recibe una denuncia de fraude en relación con el uso de uno de los Servicios por el CLIENTE, CLARANET podrá, a su propio juicio: (i) suspender o interrumpir definitivamente el Servicio en cuestión o alguna de sus Funcionalidades para el CLIENTE, sin perjuicio del derecho reservado a favor de CLARANET de ejercitar las acciones y exigir las compensaciones que legalmente le correspondan; y/o (ii) denunciar los presuntos hechos fraudulentos ante las autoridades competentes; y/o (iii) adoptar las medidas legales que estén a su alcance para impedir o poner fin al fraude.

## 10. Service Desk y reclamaciones

- 10.1. Para la gestión de cualquier asunto relacionado con los Servicios, CLARANET pone a disposición del CLIENTE tanto el Service Desk, como el Dpto. de Administración de CLARANET, a través del número 933 933 933. El CLIENTE también podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: CLARANET, S.A.U, calle Montserrat Roig, 38 (08908) - L'Hospitalet de Llobregat, provincia de Barcelona, o por correo electrónico a [css@claranet.es](mailto:css@claranet.es).
- 10.2. Para presentar cualquier queja, reclamación, o incidencia en relación con la prestación de los Servicios, el CLIENTE podrá dirigirse a CLARANET por cualquiera de las vías indicadas en la cláusula anterior, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que la motivó. En caso de presentar su queja o reclamación por vía telefónica, el CLIENTE tendrá derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja.
- 10.3. CLARANET asignará un número de referencia a cada reclamación o incidencia, el cual será comunicado al CLIENTE, y dará respuesta a la misma por el mismo medio utilizado por el CLIENTE para presentar la reclamación o incidencia.
- 10.4. En caso de incidencia sobre los Servicios contratados, CLARANET dispondrá de un plazo no inferior a quince (15) días hábiles para entregar al CLIENTE un informe sobre la interrupción del servicio, a partir de la recepción de la solicitud del CLIENTE a este respecto, por parte del Service Desk.

- 10.5. Ninguna reclamación, incluso relativa a facturación, facultará al CLIENTE para rechazar el pago de cualesquiera facturas pendientes o que sean emitidas con posterioridad por la prestación del Servicio o Servicios contratados por el CLIENTE, y que no tengan relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación, sin perjuicio de la posterior resolución de la reclamación interpuesta por el CLIENTE.

## 11. Confidencialidad y protección de datos

- 11.1. Confidencialidad. Las partes se obligan a guardar confidencialidad sobre toda la información y documentación que le facilite la otra parte en virtud de este Contrato, o que obtenga, directa o indirectamente, relacionada con la actividad de la otra parte o de las empresas pertenecientes a su grupo, así como toda aquella información relativa a las condiciones y términos de este Contrato.
- 11.2. Aviso informativo. De conformidad con la normativa europea y española vigente en materia de protección de datos, establecida en el Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), y demás normas europeas y españolas de desarrollo vigentes (en adelante, la “Normativa de Protección de Datos”), los datos personales del CLIENTE contenidos en el Formulario de Contratación, así como los generados por la prestación de determinados Servicios (ej. datos de tráfico relativos al Servicio de Red, tales como la red de donde se origina la comunicación y en donde termina, el tráfico de datos enviado o recibido, y el principio, final y duración de la conexión), serán incorporados a un fichero del que CLARANET es responsable y titular, y serán tratados por CLARANET con la finalidad de gestionar la contabilidad y facturación de los Servicios contratados por el CLIENTE, así como para el envío por parte de CLARANET de comunicaciones comerciales por medios telemáticos, relativas a otros productos de CLARANET o de terceros con los que CLARANET haya contratado, y para aquellas comunicaciones informativas que tengan su origen en la prestación de los Servicios, como es el caso de trabajos programados. El CLIENTE, en cualquier momento, podrá revocar su consentimiento para recibir comunicaciones comerciales contactando con CLARANET de acuerdo con la cláusula 10.
- 11.3. CLARANET informa al CLIENTE de que los datos personales facilitados podrán ser cedidos a otras empresas del grupo CLARANET, todas ellas pertenecientes al sector de las telecomunicaciones, y exclusivamente para las finalidades que se han indicado, esto es, la prestación de los Servicios, y el envío de comunicaciones comerciales por parte de dichas empresas del Grupo CLARANET, así como a aquellas Entidades que, por prestar servicios de colaboración con CLARANET pudieran tener necesidad de acceso a los datos. Dichos terceros actuarán como encargados del tratamiento de los datos por cuenta de CLARANET. Estos accesos estarán regulados por los correspondientes Contratos de Prestación de Servicios entre el Responsable del Fichero, CLARANET, y las entidades colaboradoras y/o Encargados de Tratamiento, para los cuales se les autorizará el acceso y uso de tales datos única y exclusivamente en la medida necesaria para el cumplimiento del encargo respectivo, de manera que se mantenga, en todo momento, la confidencialidad de la información y un tratamiento adecuado de la misma, de acuerdo a la Normativa de Protección de Datos .
- 11.4. La cumplimentación del Formulario de Contratación implica el consentimiento expreso e inequívoco del CLIENTE para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales con las finalidades aquí descritas, pudiendo el CLIENTE ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de dichos datos personales (derechos ARCO), así como los derechos de supresión, limitación y portabilidad, mediante el envío de un correo electrónico a la dirección [css@claranet.es](mailto:css@claranet.es), identificándose debidamente e indicando con claridad el objeto de su solicitud. En cualquier caso, en la medida en que la prestación del Servicio correspondiente por CLARANET requiera disponer de determinados datos personales del CLIENTE, el CLIENTE no podrá utilizar dicho Servicio si no autoriza la correspondiente cesión de datos.

- 11.5. CLARANET mantendrá un registro de las actividades de tratamiento realizadas en tanto que responsable del tratamiento de los datos personales autorizados por el CLIENTE, con inclusión en dicho registro de su nombre y datos de contacto y los correspondientes al Delegado de Protección de Datos, la finalidad de los tratamientos efectuados, las categorías de CLIENTES y de datos personales, y la descripción de las medidas de seguridad de los mismos.
- 11.6. Conservación de datos. De acuerdo con lo establecido en la Normativa de Protección de Datos, CLARANET informa al CLIENTE de la obligación de CLARANET de conservar los datos de tráfico y de localización sobre personas físicas y jurídicas, y de los datos relacionados necesarios para identificar al usuario, generados o tratados en el marco de la prestación de los Servicios de Red de CLARANET. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente de aplicación en materia de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, cuando los mismos le sean requeridos a CLARANET mediante autorización judicial, con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de un delito grave contemplado en el Código Penal o en las leyes penales especiales. En caso de revocación del consentimiento del CLIENTE, o de finalización o resolución del Contrato, CLARANET se compromete a eliminar los datos cuyo tratamiento autoriza el CLIENTE, así como a eliminar y/o destruir los soportes que los contienen, salvo que los mismos queden afectados por dicha obligación de conservación.
- 11.7. Encargado de tratamiento. CLARANET no accederá a informaciones o datos personales almacenados por el CLIENTE ni tratará datos de carácter personal responsabilidad del CLIENTE con motivo de la prestación de sus Servicios. El CLIENTE se compromete a no almacenar datos de carácter personal en aquellos Servicios en los que CLARANET pone a disposición del CLIENTE los recursos para el almacenamiento de información. En el caso que el CLIENTE proceda a almacenar datos de carácter personal deberá notificarlo previamente a CLARANET para la firma de un contrato de Encargado del Tratamiento, que será independiente al presente Contrato. En tal caso, CLARANET informará al CLIENTE de los costes asociados para cumplir con las medidas de seguridad que la Normativa de Protección de Datos impone a CLARANET como Encargado del Tratamiento.
- 11.8. CLARANET implementará las medidas de seguridad de carácter técnico y organizativo acordadas con el CLIENTE, con el fin de garantizar la seguridad de los datos en la prestación del Servicio, así como asegurar su confidencialidad e impedir su manipulación, deterioro o pérdida.
- 11.9. CLARANET ha designado a Jordi Casal Badosa, con dirección electrónica de contacto [dpd@claranet.es](mailto:dpd@claranet.es), como Delegado de Protección de Datos, quien se encargará de velar por el cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos en cualquier tratamiento de los datos personales que sean propiedad del CLIENTE, y que por su alcance y naturaleza se requiera normativamente.

## 12. Propiedad Intelectual

- 12.1. CLARANET, y/o sus licenciarios, es propietaria de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, obras, marcas, logos, signos distintivos, patentes, invenciones, know-how y cualesquiera otros derechos relacionados con los Servicios. El CLIENTE no adquiere derecho ni licencia alguna, cualquiera que sea su naturaleza, bajo este Contrato, salvo la propia autorización para usar los Servicios de acuerdo con este Contrato.

- 12.2. El CLIENTE declara y garantiza disponer de los derechos y autorizaciones pertinentes para la reproducción, transmisión, emisión, puesta a disposición o comunicación pública de cualesquiera contenidos e información que el CLIENTE almacene, copie, transmita, emita, ponga a disposición, comunique al público, o de cualquier otra forma utilice mediante los Servicios, en virtud del presente Contrato, debiendo cumplir con cuantas obligaciones, condiciones o licencias se requieran para el uso, copia e instalación de los contenidos o productos a los que tiene acceso, almacene, copie o transmite mediante los Servicios. Por todo ello, el CLIENTE será enteramente responsable en caso de que utilice, altere, explote, distribuya, copie y/o reproduzca, total o parcialmente, dichos contenidos o información con fines lucrativos o en beneficio de terceros, salvo que medie autorización expresa del titular de dichos derechos, y en general, por el uso que haga de los Servicios.
- 12.3. CLARANET no será responsable del contenido de las informaciones a las que el CLIENTE tenga acceso, almacene o transmita mediante los Servicios contratados. El CLIENTE se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para uso personal y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial.

## 13. Modificaciones del contrato

- 13.1. CLARANET podrá modificar el Contrato, sus Condiciones Generales y Condiciones Particulares (incluyendo, en particular pero sin limitación, modificaciones en las tarifas y precios de los Servicios) en cualquier momento a lo largo de la duración del Contrato y sin el previo consentimiento del CLIENTE, por razones legales, por motivos técnicos, o por cambios en la prestación de los Servicios o en la normativa, así como modificaciones que pudieran derivarse de códigos tipo aplicables o, en su caso, por decisiones corporativas estratégicas, comunicándolo al CLIENTE con una antelación mínima de un (1) mes. La comunicación al CLIENTE podrá realizarse, entre otros medios, a través de correo electrónico y/o de la publicación en el Sitio Web de CLARANET, con indicación de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones anunciadas e informando expresamente del derecho del CLIENTE a resolver el Contrato sin penalización alguna, de acuerdo con las cláusulas de este Contrato.
- 13.2. No obstante, durante la vigencia del contrato las tarifas variarán anualmente conforme las variaciones del Índice de Precios al Consumo (IPC) publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE). La revisión se entenderá realizada de forma automática, sin necesidad de realizar comunicación alguna al CLIENTE, dado que las variaciones del IPC son de público y general conocimiento.
- 13.3. En el supuesto de que sobrevenga una acción regulatoria, medida legal o reglamentaria que, a juicio razonable de CLARANET, prohíba, restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación de todos o de alguno de los Servicios objeto del presente Contrato, CLARANET estará habilitada para: (i) modificar el Servicio o Servicios afectados y/o el presente Contrato con la finalidad de adaptarse a la nueva situación; o (ii) resolver el Contrato. CLARANET estará exenta de cualquier responsabilidad derivada de las acciones descritas en esta cláusula, siempre que publique las modificaciones en el Sitio Web de CLARANET o las comunique vía correo electrónico, con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha en la que dichas modificaciones deban entrar en vigor.
- 13.4. El CLIENTE tendrá derecho a solicitar copia de las nuevas condiciones del Contrato con las modificaciones. En caso de que el CLIENTE lo solicite, CLARANET le remitirá copia de estas por escrito o por correo electrónico, sin coste alguno.

- 13.5. En caso de disconformidad con las modificaciones propuestas por CLARANET, el CLIENTE podrá resolver el Contrato sin penalización alguna. El Contrato quedará resuelto desde el momento en que el CLIENTE comunique a CLARANET su voluntad de resolver anticipadamente el Contrato de conformidad con lo establecido en el mismo. En cualquier caso, si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por CLARANET, el CLIENTE no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien si el CLIENTE utiliza cualquiera de los Servicios con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada por CLARANET se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones propuestas.

## 14. General

- 14.1. Las presentes Condiciones Generales, el contenido íntegro del Formulario de Contratación, las Condiciones Particulares de cada Servicio, la lista de precios y tarifas, así como cualquier otro anexo que se acompañe a las presentes Condiciones Generales, constituyen a todos los efectos un único Contrato obligatorio para las partes en los términos aquí establecidos. En caso de discrepancia entre los distintos documentos que forman el Contrato, se aplicará el siguiente orden de prevalencia: (1) El Formulario de Contratación expresamente aceptado por el CLIENTE; (2) las Condiciones Particulares aplicables a cada Servicio; y (3) estas Condiciones Generales.
- 14.2. Este Contrato se concluye a título personal y no podrá ser cedido a terceros. No obstante, CLARANET podrá subcontratar la ejecución de cualquiera de sus obligaciones derivadas del Contrato, así como ceder, vender o transferir la titularidad de los Servicios (de todos o de parte de ellos) a una compañía de su grupo o a un tercero, y en consecuencia, ceder el Contrato suscrito con el CLIENTE, mediando comunicación previa al CLIENTE en un plazo de quince (15) días naturales, sin necesidad de recabar el consentimiento del CLIENTE, sin perjuicio del derecho del CLIENTE a resolver el Contrato de acuerdo con las disposiciones del mismo.
- 14.3. Por la presente el CLIENTE otorga permiso a CLARANET, durante la vigencia del Contrato, para identificar y divulgar públicamente el nombre de la empresa del CLIENTE (cuando éste sea una persona jurídica) como CLIENTE de CLARANET, en documentación, folletos, presentaciones comerciales y otro material promocional o publicitario de CLARANET, incluido en el Sitio Web de CLARANET. El CLIENTE podrá retirar este consentimiento en cualquier momento, comunicándolo con carácter previo a CLARANET.
- 14.4. En el supuesto de que cualquier disposición de este Contrato fuese declarada total o parcialmente nula, inválida o ineficaz, tal disposición será redactada de nuevo para reflejar, en la medida de lo posible, la intención original de las partes de conformidad con la ley aplicable, permaneciendo el resto del Contrato en pleno vigor y total efectividad.
- 14.5. El idioma original con el que se ha redactado este Contrato es el español. En caso de conflicto entre el presente Contrato y cualquier otra traducción de este a otro idioma, prevalecerá la versión original en español.
- 14.6. El presente Contrato, así como la validez y ejecución de este, se regirá e interpretará conforme a la ley española. Ambas partes se someten, a la jurisdicción de los juzgados y Tribunales del domicilio del CLIENTE, si éste fuese consumidor. No obstante, en el caso de que el CLIENTE no fuera consumidor, o en todo caso, cuando la legislación aplicable lo permita, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten en caso de conflicto en la interpretación o aplicación de este Contrato, al arbitraje de derecho de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Barcelona y se comprometen expresamente a cumplir el laudo arbitral que se dicte, y en última instancia a la jurisdicción de los Tribunales de Barcelona.