

CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO COMPARTIDO (HOSTING COMPARTIDO)

Las presentes condiciones de contratación tendrán la consideración de anexo de las Condiciones Generales de Contratación; todas ellas se entenderán aceptadas expresamente al contratar los bienes/servicios que se ofertan en el presente sitio Web. En caso de alguna discrepancia entre las presentes condiciones y las condiciones generales serán de aplicación preferente las particulares.

De una parte, HOST EUROPE IBERIA S.L.U. (en adelante citada como la marca comercial HOST EUROPE) con CIF: B-27324318 y domicilio social en Avda. Coruña Nº 36, entresuelo izquierdo, CP: 27003 (Lugo). Sociedad de Responsabilidad Limitada Unipersonal inscrita en el Registro Mercantil de Lugo, al Tomo 439, folio 167.

De otra parte el contratante, persona física o jurídica que cumplimenta el formulario de contratación, que aparece en www.hosteurope.es, con los datos exigidos y con el que HOST EUROPE IBERIA establece una relación comercial a través del presente contrato. El contratante conoce, entiende y acepta las condiciones y características del servicio objeto del presente contrato, el cual se registrá por las siguientes Cláusulas.

CLÁUSULAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Planes de alojamiento compartido (Hosting), cuya definición se encuentra en las Condiciones Generales de Contratación, están sometidos a las condiciones de este anexo, y ofrecen un alojamiento compartido en los servidores de HOST EUROPE, es decir, varios sitios Web de diferentes CLIENTES son alojados en un mismo servidor.

Definiciones particulares:

Espacio Web: es el espacio físico en disco duro situado en un servidor compartido para el almacenamiento exclusivo de los archivos pertenecientes a los sitios Web alojados y a las cuentas de correo electrónico de dichos sitios. Este espacio no será usado en ningún caso como lugar de almacenamiento de archivos ajenos al servicio ofrecido o para realizar y/o mantener copias de seguridad (backup) de forma continuada.

2.- MODALIDADES DE CONTRATACIÓN QUE SE RIGEN POR LO DISPUESTO EN ESTE CONTRATO

2.1.- Las condiciones recogidas en este contrato serán de aplicación a todas las modalidades de contratación que se puedan configurar a partir de todos los planes que en la página Web www.hosteurope.es constan referidos, y que actualmente son los que se especifican a continuación:

- Plan WordPress
- Hosting Compartido Starter
- Hosting Compartido Business
- Hosting Compartido Premium
- Plan Correo Starter
- Plan Correo Business

Este contrato será de aplicación a todo plan de alojamiento que pueda crearse en un futuro durante la vigencia de este contrato, siempre que reúna las características de alojamiento compartido en los servidores propiedad de HOST EUROPE.

2.2.- Las características técnicas de cada plan de alojamiento, así como el precio a satisfacer por los mismos viene, en cada momento, claramente determinado en la página Web www.hosteurope.es. En todo caso, los recursos y aplicaciones de que dispone cada plan de alojamiento serán los que en cada momento se encuentren publicados en www.hosteurope.es.

En cualquier caso, se entenderá notificado cualquier cambio que afecte a los planes de alojamiento o que afecte a lo dispuesto en este contrato, con la publicación de dichos cambios en la Web de HOST EUROPE.

2.3.- El funcionamiento de cada plan de alojamiento supone necesariamente disponer de la titularidad de un nombre de dominio de primer nivel genérico o territorial alojado en los servidores de HOST EUROPE. El registro de los nombres de

dominio se puede realizar a través de la Web www.hosteurope.es o a través de cualquier otro medio o proveedor.

Los nombres de dominio cuyo registro se solicite a través de HOST EUROPE, se registrarán siempre a nombre del CLIENTE o a nombre de la persona o entidad a la que el CLIENTE quiera atribuirle la titularidad.

Los costes por el registro de nombres de dominio serán los fijados en www.hosteurope.es en cada momento y para cada tipo de nombre de dominio.

En cuanto a la regulación, derechos y obligaciones resultantes del registro de nombres de dominio, en caso de ser HOST EUROPE el encargado del registro o traslado, estarán bajo lo dispuesto en las Condiciones Particulares de este servicio.

2.4.- Los planes de alojamiento objeto de este contrato están compuestos, entre otros recursos, por una herramienta denominada panel de control para cada plan de alojamiento, desde el cual el CLIENTE puede gestionar y administrar los recursos y aplicaciones propios del plan al que haga referencia.

2.5.- En los recursos denominados direcciones de correo o email, incluidas en el plan contratado, cuando se trate de cuentas IMAP o POP3 (estas últimas en la modalidad de guardar mensajes en el servidor) el tiempo garantizado de disponibilidad del contenido de los mensajes en el servidor es de 3 meses, HOST EUROPE no se responsabiliza del contenido existente en estos mensajes una vez superado este plazo.

3.- CAMBIO DE PLANES

3.1.- El CLIENTE que tiene contratado un plan de alojamiento compartido con HOST EUROPE puede cambiar a otro plan de alojamiento compartido, bien sea de características, recursos y aplicaciones superiores al plan del que ya dispone, o inferiores.

3.2.- El cambio de plan lo puede realizar el propio CLIENTE desde el panel de control que está a disposición de nuestros CLIENTES.

3.3.- Si el cambio se realiza a un plan superior en características, recursos y aplicaciones, se generará un crédito por la suma pagada y no consumida que se le descontará en la factura correspondiente al nuevo plan de alojamiento.

3.4.- Si el cambio se realiza a un plan inferior en características, recursos y aplicaciones, no tendrá derecho a ninguna devolución, por entender que ha cancelado el servicio inicialmente contratado con anterioridad.

4.- POLÍTICA DE USO DE RECURSOS

4.1.- Definiciones específicas:

-Inodes: los Inodes son la estructura de datos en un sistema de ficheros que almacena toda la información, de este modo cada fichero almacenado en su cuenta de alojamiento usará (1) un Inode.

-Slow Queries MySQL: son todas las consultas realizadas a los servidores de MySQL que exceden de un segundo de procesamiento. Suelen ser consultas muy complejas, mal estructuradas o bases de datos con un tamaño muy elevado, las que provocan estos excesos.

-Tiempo de CPU: es el tiempo, en segundos, que un usuario utiliza el procesador para interpretar cualquier aplicación en PHP, CGI, etc.

4.2.- Condiciones generales del uso de recursos:

El CLIENTE entiende y es conocedor, que los servicios ofrecidos en estas Condiciones Particulares se encuentran alojados en la plataforma de hosting compartido de HOST EUROPE. Los CLIENTES podrán disponer de recursos a su alcance para sus aplicaciones siempre que cumplan el presente compromiso de uso de recursos.

Los recursos asignados a cada cuenta no podrán ser modificados individualmente por petición del CLIENTE, ya que se entiende que el cumplimiento del uso de estos recursos debe tener el objeto de velar por todos los CLIENTES que se alojan en HOST EUROPE, sin beneficiar a un CLIENTE sobre otro.

HOST EUROPE se reserva el derecho de modificación de las políticas de uso de recursos, cumpliendo las condiciones especificadas en la sección decimocuarta de las Condiciones Generales de Contratación.

HOST EUROPE se reserva el derecho de tomar las medidas necesarias para que los excesos de un CLIENTE no comprometan la calidad del servicio ofrecido al resto de CLIENTES.

4.3.- Recursos de uso permanente

4.3.1.- Correo electrónico masivo

Las características indicadas a continuación son necesarias, ya que antes de ser enviado cualquier e-mail desde la red de HOST EUROPE hacia Internet, se hace un análisis con filtros anti-spam y antivirus para así evitar que un usuario afecte negativamente a la calidad del servicio de correo, ya que una mala gestión de las políticas de SPAM podría llegar a producir situaciones como por ejemplo, incluir las IP propiedad de HOST EUROPE en blacklists (listas de IPs usadas para enviar SPAM a los usuarios de Internet) y no limitándose únicamente a este ejemplo.

Por ello, para realizar envíos masivos se deben cumplir los requisitos usados en la industria:

Envío a destinatarios que han sido autorizados previamente a la recepción y que no hayan solicitado la baja previamente.

Gestión de las notificaciones de error, como ejemplo y no limitándose a, cuentas inexistentes.

Tasa de envío de mensajes: 10 mensajes cada 2 minutos y 500 mensajes a la hora.

Cantidad de 40 receptores por cada e-mail individual.

Tamaño máximo de los mensajes: No medido por HOST EUROPE.

4.3.2.- Sistema de ficheros y directorios

El número total de Inodes permitido por cada cuenta de alojamiento no debe superar los 100000 Inodes. El objeto de dicho servicio es el alojamiento de contenido Web y correo electrónico, en los que los ficheros no deben superar los dos gigabytes (2 GB).

4.3.3.- Tareas programadas

Cualquier tarea programada debe estar configurada con una prioridad igual o superior a 15. Para ello toda tarea programada se debe de anteponer el comando "nice -n +15".

4.4.- Recursos de uso acumulable mensual

HOST EUROPE, mediante sus propios sistemas de monitorización previsible, recopilará cada 24 horas toda la información necesaria de su plataforma de alojamiento compartido.

En caso de que el uso de un recurso durante un periodo de monitorización (24 horas) supere el umbral fijado en la siguiente tabla, para dicho recurso se considerará un exceso de uso y se le sumará la puntuación correspondiente al umbral superado según la tabla.

Recurso	Umbral de alerta en segundos	Puntuación
Slow Queries MySQL	30	1
Tiempo CPU	30	1
Slow Queries MySQL	75	2
Tiempo CPU	75	2
Slow Queries MySQL	200	5
Tiempo CPU	200	5
Slow Queries MySQL	600	10
Tiempo CPU	600	10

Las distintas puntuaciones obtenidas durante un mes natural se sumarán unas a otras, dando lugar a la puntuación mensual. HOST EUROPE pondrá a cero esta puntuación mensual el primer día de cada mes.

4.5.- Uso acumulable mensual

En caso que la puntuación mensual supere los umbrales de la siguiente tabla, se considerarán los excesos tal como se indica a continuación:

Puntuación Mensual	Acción
2	Exceso leve
5	Exceso medio
10 o más	Exceso grave

-Exceso leve: No se suspenderá el servicio en el caso de un exceso leve, pero el CLIENTE podrá ser advertido por HOST EUROPE de este exceso e instado a tomar medidas para corregir la situación.

-Exceso medio: No se suspenderá el servicio en el caso de un exceso medio, pero el CLIENTE podrá ser advertido por HOST EUROPE de este exceso e instado a tomar medidas para corregir la situación.

-Exceso grave: En el caso de que un CLIENTE alcance un exceso grave, se informará al CLIENTE del exceso cometido, al mismo tiempo que HOST EUROPE migrará todos los servicios afectados de dicho CLIENTE a un servidor privado virtual, con el objetivo de no suspender el servicio al CLIENTE y mantener la calidad de servicio de la plataforma de alojamiento compartido.

Posteriormente a la migración, HOST EUROPE se pondrá en contacto con el CLIENTE para buscar una solución personalizada acorde a las necesidades del CLIENTE.

Todas las comunicaciones entre HOST EUROPE y el CLIENTE se realizarán mediante la dirección de correo electrónico de la ficha del CLIENTE en HOST EUROPE. En situaciones excepcionales se podrán tomar otras medidas adicionales con el objetivo de que cese el exceso y así mantener la calidad del servicio en todo momento.

5.- PRECIO DEL SERVICIO

El alta en los planes de alojamiento que ofrece HOST EUROPE y el acceso al panel de control correspondiente al servicio contratado es gratuito.

Los precios de los productos de hosting compartido se podrán consultar en la página Web www.hosteurope.es en el momento de su contratación.

6.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE HOST EUROPE

6.1.- El servicio estará activo una vez HOST EUROPE tenga constancia de que el pago ha sido realizado normalmente en un plazo no superior a un día hábil salvo problemas insalvables en la red Internet o averías en los servidores u otros posibles problemas no imputables directamente a HOST EUROPE sino a terceros. En caso de que el nombre de dominio haya sido registrado por HOST EUROPE y posea sus DNS, el proceso de asignación del servicio será automático, de lo contrario, si el nombre de dominio posee las DNS de otro proveedor, HOST EUROPE enviará al correo electrónico del CLIENTE, facilitado en el registro de usuario como principal vía de contacto, las instrucciones necesarias para que proceda a realizar el cambio de DNS para que se pueda activar el servicio solicitado.

6.2.- Asimismo, al compartir todos los planes de alojamiento una misma máquina con planes de otros clientes, pueden producirse problemas técnicos imputables a terceros, y de los cuales HOST EUROPE no se responsabiliza.

6.3.- Los planes de alojamiento son servicios de alojamiento compartido con otros servicios de igual naturaleza y recursos. Por este motivo, HOST EUROPE se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el cumplimiento del contrato (no prestar el servicio) en el caso de que advierta, detecte y/o compruebe en sus labores de mantenimiento un consumo excesivo de memoria, de CPU o cualquier otra alteración que ralentice el servidor en el que se encuentra ubicado, de tal manera que perjudique o conlleve un menoscabo en la prestación del servicio o de los derechos de los CLIENTES o terceros que con él comparten el servidor.

A tal efecto, HOST EUROPE realizará una suspensión temporal del servicio. Esta circunstancia se notificará al CLIENTE para que proceda a solucionar dicha alteración, y si una vez reiniciado el servicio se reincidiera en tal circunstancia de mala fe o de manera continuada, se procederá a una baja del servicio sin derecho a devolución de cantidad alguna, por considerar un uso abusivo del plan de alojamiento.

6.4.- HOST EUROPE no se hará responsable de la pérdida de información debido a fallos informáticos, aunque realizará una copia de seguridad periódica a fin de recuperar la mayor cantidad de datos posibles.

El CLIENTE manifiesta que realizará por su cuenta y riesgo sus propias copias de seguridad para que, en caso de producirse una pérdida, pueda realizarse el proceso de recuperación de la información de forma correcta. Estas copias de seguridad se realizarán en un lugar diferente al perteneciente al plan de hosting.

6.5.- El acceso y uso de los planes de alojamiento es responsabilidad exclusiva del CLIENTE. HOST EUROPE no se hace responsable de ninguna manera (ni directa ni subsidiaria), de cualquier daño directo o indirecto que el CLIENTE pudiera ocasionar a terceros.

7.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Se prohíbe el uso de los planes de alojamiento, contrarios a la buena fe y, en particular, de forma no exhaustiva:

El alojamiento en el Espacio Web de archivos ajenos y no necesarios para el servicio ofrecido y los sitios Web existentes.

Se prohíbe expresamente la realización de copias de seguridad (backups) en el Espacio Web ofrecido por los planes de hosting compartido siempre que se mantengan de forma continuada en dicho Espacio. En caso de que se detecten este tipo de copias de seguridad almacenadas en el Espacio Web, HOST EUROPE IBERIA procederá a la eliminación permanente de estos ficheros sin avisar al CLIENTE.

El uso que resulte contrario a la legislación, normativas y reglamentos vigentes que sean de aplicación; o que vulnere los derechos de terceros.

La publicación o la transmisión de cualquier contenido que, a juicio de HOST EUROPE resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, xenófobo o difamatorio.

Se permite el alojamiento de sitios Web para adultos siempre y cuando se respeten los derechos de la propiedad intelectual de todo el material.

Se prohíbe el uso para cualquier tema relacionado con la pornografía infantil o hechos violentos.

Los cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.

La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

La utilización del servicio de correo y de las direcciones de correo electrónico con los fines de spamming (envío de correo masivo no deseado, de tipo comercial o de cualquier otra naturaleza) así como de mail bombing (envío de grandes mensajes con el fin de bloquear un servidor). En el caso de que HOST EUROPE detecte que se ha realizado SPAM desde sus servidores o redes, el CLIENTE asume toda su responsabilidad, y serán de su cuenta todos los gastos que se ocasionen a HOST EUROPE.

8.- CANCELACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Debido al alojamiento compartido de estos productos, el CLIENTE debe desarrollar y administrar su plan de alojamiento respetando los estándares técnicos dispuestos por HOST EUROPE.

De tal forma que si HOST EUROPE advierte, detecta y/o comprueba en sus labores de mantenimiento un uso abusivo del servicio por un consumo excesivo de memoria, de CPU o cualquier otra alteración que ralentice el servidor en el que se encuentra ubicado, de tal manera que perjudique o conlleve un menoscabo en la prestación del servicio o de los derechos de los CLIENTES o terceros que con el CLIENTE comparten servidor, se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el servicio.

A tal efecto, HOST EUROPE realizará una suspensión temporal del servicio. Esta circunstancia se notificará al CLIENTE para que proceda a solucionar dicha alteración, y si una vez reiniciado el servicio se reincidiera en tal circunstancia de mala fe o de manera continuada, se procederá a una suspensión total del servicio sin derecho a devolución de cantidad alguna.

9.- REGISTRO GRATUITO DE DOMINIOS INCLUIDOS EN LA CONTRATACIÓN DE PLANES DE HOSTING COMPARTIDO

El registro gratuito de dominios incluido en la contratación de los planes de hosting es una promoción de carácter permanente regulada por las condiciones que se detallan a continuación.

Los dominios gratuitos incluidos con cada plan de alojamiento son los siguientes:

Plan WordPress Gratis: 1 dominio .es

Plan Hosting Compartido Starter: 1 dominio

Plan Hosting Compartido Business: 2 dominios

Plan Hosting Compartido Premium: 3 dominios

Plan Correo Business: 1 dominio

Esta promoción proporciona el registro gratuito de los dominios incluidos durante un año con la contratación de un plan de hosting por un periodo mínimo de 3 meses. No es válida para traslados o renovaciones de dominios.

Los nombres de dominio pueden registrarse bajo las extensiones .com, .com.es, .es, .info, .net, .cat, .nom.es, .org y .org.es.

El Plan WordPress Gratis sólo tendrá disponible el registro de 1 dominio con la extensión .es.

La promoción es aplicable en altas nuevas y no es válida en renovaciones y/o transformaciones (escalados).

Los dominios podrán registrarse utilizando los cupones de dominios gratuitos que serán incluidos en el Área de Cliente (sección 'Mis cupones') tras abonar el servicio de hosting contratado. Estos cupones tienen una validez de 45 días desde la fecha de abono de esta primera factura.

10.- ACEPTACIÓN EXPRESA DEL CONTRATO

Este contrato se inserta en el procedimiento de contratación de los servicios de HOST EUROPE seleccionados por el CLIENTE, con lo que acepta expresamente la totalidad de su contenido al suscribir los servicios de la empresa HOST EUROPE IBERIA S.L.U.

La activación del botón de envío de la solicitud de contratación a través de la Web de HOST EUROPE, atribuye la condición de "CLIENTE" y expresa la aceptación plena y sin reservas de las condiciones de contratación de los servicios solicitados en la versión que HOST EUROPE ponga a su disposición electrónicamente con carácter previo a la activación del botón de envío de la CONTRATACIÓN.

La última versión de las Condiciones Generales de Contratación y las demás Condiciones Particulares de cada producto/servicio se encuentran permanentemente en la dirección electrónica www.hosteurope.es. Antes de contratar cualquiera de los servicios ofertados, el CLIENTE debe leer con detenimiento las condiciones de contratación que regulan la prestación del servicio que desea, incluyendo las características técnicas, operativas y funcionales del servicio, así como las tarifas aplicables en cada caso.