

**CONTRATO DE ALOJAMIENTO CRM**

De una parte, Prakton Hosting S.L. (en adelante Prakton) con CIF: B65703316 y domicilio social en la c/ Marqués de Setmenat 54-58 5º 2ª, de Barcelona, 08029 (Catalunya) España. Sociedad de Responsabilidad Limitada constituida en Barcelona ante notario, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, tomo 42970, folio 0003.

De otra parte, el contratante (en adelante cliente), que contrata unos servicios mediante la web [www.praktonhost.com](http://www.praktonhost.com) o teléfono, rellenando y facilitando todos los datos necesarios. El cliente conoce, entiende y acepta libremente, tras informarse de las características del servicio, el presente contrato.

Ambas partes, Prakton y cliente, están interesadas en formalizar el presente contrato aceptando los términos y condiciones establecidos en las siguientes

**CLÁUSULAS****1º DEFINICIONES.**

Contrato: contiene las cláusulas recogidas en este documento, así como toda información adicional que sobre el plan particular de hosting contratado se recoge de manera actualizada en la web [www.praktonhost.com](http://www.praktonhost.com).

Prakton: empresa dedicada a la prestación de servicios telemáticos por Internet.

Cliente: toda persona física o jurídica que contrate cualquier servicio de alojamiento CRM mediante la web [www.praktonhost.com](http://www.praktonhost.com) o teléfono.

ND (ND): conjunto de caracteres que identifica un sitio de la red Internet con una dirección (IP).

Planes de Alojamiento CRM: Espacio en los servidores de Prakton donde el cliente administra los recursos propios del plan contratado. Los planes de Alojamiento web sometidos a las condiciones de este contrato ofrecen un servicio de alojamiento compartido.

Alojamiento CRM compartido: Los planes de alojamiento web están alojados en los servidores de Prakton.

Servidores: equipos informáticos ofrecidos por Prakton donde se alojan los datos y la información que el cliente desarrolla en los Planes de Alojamiento CRM.

Área de cliente (AC): Se trata de una herramienta informática que se ofrece a cada cliente, que le permite controlar y gestionar los servicios contratados.

Login y contraseña: se trata de un sistema de autenticación para el acceso al Área de Cliente y panel de control de los servicios, que garantiza que el acceso a estas herramientas sea segura, fiable, veraz y siempre provenga de los clientes.

**2º OBJETO.**

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones en las que el cliente accede y utiliza el plan de Alojamiento CRM de Prakton elegido, así como fijar las condiciones y forma de remuneración del cliente a Prakton.

**3º PLANES DE ALOJAMIENTO CRM REGULADOS POR ESTE CONTRATO.**

3.1 Las condiciones recogidas en este contrato serán de aplicación a los siguientes planes de alojamiento CRM Linux:

- a) CRM Host 1
- b) CRM Host 2
- c) CRM Host 3
- d) Alojamiento CRM dedicado

3.2 Las características técnicas de cada uno de los planes de alojamiento CRM, expresadas en el apartado anterior, se encuentran permanentemente actualizadas en el página web de Prakton ([www.praktonhost.com](http://www.praktonhost.com)).

3.3 Prakton se reserva el derecho de modificar las características y condiciones de los planes de alojamiento CRM regulados por este contrato. Para ello no deberá cumplir más formalidad que la de publicar en su página dicha modificación, informando al cliente con un aviso on-line y/o remitirlo por correo electrónico.

El cliente, una vez le sea comunicada la modificación correspondiente, dispone del plazo de 7 días para resolver el contrato si no estuviera de acuerdo con las nuevas circunstancias, obteniendo la devolución del pago de la parte proporcional no consumida. Ahora bien, pasado este plazo sin comunicación en contrario se entenderá que acepta las nuevas condiciones y, por lo tanto, la baja antes del vencimiento no dará lugar a devolución alguna.

3.4 El funcionamiento del Plan de alojamiento CRM elegido requiere, generalmente, disponer de un ND. La regulación de los ND se regirá por su normativa y su contrato correspondiente.

3.5 Si el cliente desea cambiar a otro plan de alojamiento CRM ofrecido por Prakton lo podrá realizar a través de un aviso por correo electrónico al servicio técnico de Prakton. Si el cambio se realiza a un Plan de alojamiento CRM con un precio superior, se le realizara un abono con la parte proporcional que le quede por disfrutar. Si el cambio se realiza a un plan inferior, el cliente no tendrá derecho a ninguna devolución, entendiéndose que ha cancelado por voluntad propia el contrato antes de la finalización del mismo.

3.6 Todos los planes de alojamiento CRM acogidos a este contrato se ofrecen bajo servidores Linux optimizados exclusivamente para el uso de la herramienta SugarCRM.

**4º PRECIO DE LOS PLANES Y FORMA DE PAGO.**

4.1 El alta en el Plan de alojamiento CRM contratado es gratuito.

4.2 Por la disponibilidad del plan de alojamiento web contratado el cliente pagará por adelantado a Prakton el precio correspondiente a cada plan que se encuentra siempre actualizado en [www.praktonhost.com](http://www.praktonhost.com) más el impuesto sobre el Valor Añadido correspondiente.

4.3 Forma de pago: El pago de los planes de alojamiento es por adelantado y se realizará a través de domiciliación bancaria.  
La periodicidad con la que se emiten las facturas será la elegida por el cliente de entre las establecidas por Prakton al plan de alojamiento web elegido por el cliente.

4.4 Por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables al cliente, Prakton cobrará una tarifa adicional de 30 euros.

4.5 Las cantidades mencionadas a lo largo de este contrato están sujetas a los impuestos correspondientes según la legislación vigente.

4.6 Prakton se reserva el derecho a suspender la prestación del servicio contratado ante cualquier incidencia experimentada en el cobro hasta la resolución de la misma. Si el cliente no procediera a su pago después del previo aviso y de la suspensión temporal causará baja definitiva el servicio por incumplimiento del contrato por su parte.

4.7 Prakton se reserva el derecho a modificar el precio de los planes de alojamiento CRM regulados por este contrato. Si el cambio fuera al alza se notificará al cliente tal modificación antes de que se vea afectado por la variación en la siguiente factura que se le emita, de manera que si no estuviera de acuerdo en aceptar dicho cambio ejercite el derecho a resolver el presente contrato causando la baja del servicio en el momento que finalice el periodo que tuviera pagado.

4.8 Prakton remite sus facturas de manera telemática con plena validez legal. El cliente siempre tiene acceso a sus facturas mediante el AC.

**5º ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN Y PRÓRROGA.**

5.1 El presente contrato entra en vigor en el momento de alta del servicio, es decir, cuando el cliente tiene la posibilidad de acceder a la utilización de su plan y recibe la justificación por escrito, vía e-mail, de este contrato.

5.2 El contrato se mantendrá en vigor mientras el cliente no manifieste, de manera fehaciente y por escrito, la decisión de causar baja en el servicio. Por lo tanto, se entenderá prorrogado tácitamente con el pago de la siguiente factura emitida sin manifestación de baja. La baja de cualquier servicio se deberá notificar con un mínimo 2 meses de antelación en servicios de renovación anual para poder desprovisionar la infraestructura y los costes dedicados a dicho servicio.

En cada renovación tácita no se enviará copia del contrato actual, entendiéndose siempre vigente el publicado en la web que recoge la versión más actual.

Se enviarán al cliente notificaciones mediante correo electrónico para informarle sobre la fecha de la expiración de sus servicios contratados con Prakton. El cliente deberá notificar mediante correo electrónico o desde su AC la conformidad con la renovación de los servicios.

5.3 La baja voluntaria de un servicio producida con anterioridad al vencimiento pagado no supone la devolución de la parte proporcional no consumida.

## **6º OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE PRAKTON**

6.1 En sus relaciones con el cliente, Prakton deberá actuar con la diligencia debida en el uso de su actividad comercial, lealmente y de buena fe.

6.2 Prakton se reserva el derecho a interrumpir el plan contratado en función de reparaciones técnicas y de mantenimiento de los equipos, así como para la mejora de los propios servicios.

6.3 Por lo tanto, el cliente acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de los servidores y renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a Prakton por posibles fallos, lentitud o errores en el acceso y uso del plan contratado.

6.4 Prakton no es responsable de aquello que le sea exclusivamente imputable al cliente. El acceso y uso de los Planes de alojamiento CRM es responsabilidad exclusiva del cliente, de tal manera que Prakton no se hace responsable de ninguna manera (ni directa ni subsidiaria) de cualquier daño directo o indirecto, que el cliente pudiera ocasionar a terceros.

6.5 No obstante todo lo anterior, si Prakton incumpliera los compromisos asumidos en este contrato por prestar un servicio ineficiente durante un periodo ininterrumpido superior a 24 horas, la responsabilidad de Prakton se limitará a la devolución del dinero cobrado por el plan de alojamiento CRM afectado durante dicho periodo de interrupción calculado de manera proporcional.

6.6 En ningún caso Prakton acepta responsabilidades derivadas de pérdidas de datos, interrupción de negocio o cualesquiera otros perjuicios producidos por el funcionamiento de los Planes de alojamiento web por no cumplir estos con las expectativas del cliente.

6.7 Prakton se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el cumplimiento del contrato 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.

6.10 Prakton no se responsabiliza:

- Del contenido alojado en el espacio atribuido al cliente por el plan de alojamiento CRM.
- De los errores producidos por los proveedores de acceso.
- De las intrusiones de terceros en el plan del cliente aunque se hayan establecido medidas razonables de protección.

- De la configuración defectuosa por parte del cliente.
- De los deterioros de los equipos (terminales del cliente) o mal uso (responsabilidad del cliente).

## **7º OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE.**

7.1 El cliente debe cumplir con todos los términos y condiciones de este contrato en el ejercicio de su actividad profesional, además deberá actuar lealmente y de buena fe.

7.2 El cliente debe satisfacer la remuneración pactada, tal y como se recoge en la cláusula 4 de este contrato.

7.3 El cliente no utilizará el plan contratado de una manera contraria a la buena fe, al orden público y a la legislación vigente.

7.4 Mediante la contratación de este plan, el cliente se compromete a:

- El cliente se obliga a mantener operativa, activa y actualizada la dirección e-mail proporcionada en el formulario de contratación para las comunicaciones con Prakton, ya que constituye el medio de comunicación preferente para la gestión ágil y fluida en la prestación del plan solicitado. Si el cliente quiere cambiar la dirección e-mail facilitada en el formulario de contratación como dirección de contacto deberá hacerlo a través del AC, con las medidas propias de autenticación de dicha petición, de manera que en ningún momento quede interrumpida la comunicación entre ambas partes contratantes. Prakton se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección e-mail del cliente o de la falta de comunicación que el cambio de dirección no actualizado pueda producir, así como por la desinformación que alegue el cliente debido a su propia negligencia a la hora de mantener activo este dato.

7.5 El cliente es el único responsable de la utilización y conservación del login y contraseña del AC ya que son los identificadores necesarios para el acceso a esta herramienta y que permiten contrastar a Prakton la autenticación del acceso del cliente y facilitar el permiso a las actuaciones que se soliciten. El uso de estos identificadores y la comunicación, incluso a terceras personas, se produce bajo la única responsabilidad del cliente.

7.6 El cliente tiene la total responsabilidad del contenido de su CRM, de la información transmitidas y almacenadas, de sus explotaciones, de los enlaces de hipertexto, de las reivindicaciones de terceros y de las acciones legales que pueden desencadenar. En definitiva, el cliente es responsable respecto de las leyes y reglamentos en vigor y las reglas que tienen que ver con el funcionamiento del plan on line, comercio electrónico, derechos de autor, mantenimiento del orden público, así como principios universales de uso de internet.

7.7 El cliente indemnizará a Prakton por los gastos que ésta tuviera por imputarle en alguna causa cuya responsabilidad fuera atribuible al cliente, incluidos honorarios y gastos de los abogados de Prakton, incluso en el caso de decisión judicial no definitiva.

7.8 Debido a que los Planes de alojamiento CRM están compartiendo equipos el cliente debe desarrollar y/o administrar su plan de alojamiento web respetando los

estándares técnicos dispuestos por Prakton. En caso contrario será de aplicación lo dispuesto en cláusula 6.9.

7.9 El cliente, en virtud del presente contrato, no adquiere absolutamente ningún derecho o licencia a propósito del plan de alojamiento CRM, de los programas de ordenador necesarios para la prestación del servicio ni tampoco sobre la información técnica de seguimiento del servicio, excepción hecha de los derechos y licencias necesarios para el cumplimiento del presente contrato y únicamente para la duración del mismo. Para toda actuación que se exceda del cumplimiento de este contrato necesitará autorización por escrito por parte de Prakton.

7.10 El cliente, con la aceptación del presente contrato, consiente expresamente el envío de las facturas relativas a la prestación del plan de alojamiento CRM contratado a través de medios telemáticos, tal y como señala la normativa vigente en esta materia.

### **8º FUERZA MAYOR.**

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato cuando dicho incumplimiento se deba a causas de Fuerza Mayor. Si la suspensión en la prestación del servicio por esta circunstancia es superior a 2 meses este contrato se podrá cancelar a petición de cualquiera de las partes.

### **9º TERMINACIÓN.**

9.1 El contrato finalizará cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de este contrato, concorra alguna de las siguientes:

- a) Mutuo Acuerdo de las partes.
- b) Finalización del período inicial de duración o de las sucesivas prórrogas.
- c) Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas del Contrato.
- d) Cuando cualquiera de las partes se encuentre en situación de quiebra o suspensión de pagos.

9.2 Si el incumplimiento del cliente fuera la causa de resolución del contrato Prakton se reserva el derecho a terminar de forma anticipada el presente contrato y, por lo tanto, a desposeer al cliente del servicio sin previo aviso, sin derecho a indemnización ni a devolución de cantidad alguna.

9.3 En caso de rescisión del contrato, por las causas anteriormente citadas o cualesquiera otras admitidas en derecho, el cliente deberá cumplir las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución del contrato frente a Prakton S.L. y frente a terceros.

### **10º CONFIDENCIALIDAD.**

10.1. Toda información o documentación que cualquiera de las partes aporte a la otra en desarrollo y ejecución del presente contrato se considerará confidencial y exclusiva de quien lo aporte y no podrá comunicarse a terceros sin su consentimiento.

10.2 Las partes excluyen de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por la parte que la posea, aquella que se convierta en pública, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto imperativo de autoridad competente y aquella que sea obtenida por un tercero que no se encuentre bajo la obligación de confidencialidad alguna.

10.3 Esta obligación de confidencialidad persiste hasta dos (2) años después de finalizar este contrato. Ninguna de las partes adquirirá ningún derecho sobre cualquier información confidencial u otros derechos de propiedad de la otra parte como resultado de este contrato.

## **11º POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

Prakton observando la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, informa de que los datos personales que se recogen a través de los formularios de la web se incluyen en los ficheros automatizados específicos de clientes de la empresa.

La recogida y tratamiento automatizado de los Datos de Carácter Personal tiene como finalidad la ejecución de este contrato, así como el desempeño de las tareas de información, formación, comercialización y otras actividades propias de la empresa.

Prakton adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los mismos conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Todo el personal de Prakton ha recibido la formación necesaria para mantener la total confidencialidad e integridad de los datos que se encuentren en el servicio contratado.

El interesado podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación reconocidos en la citada LOPD. El ejercicio de estos derechos puede realizarlo el propio contratante a través de AC. Prakton no se hace responsable del incumplimiento por parte del cliente de la LOPD en la parte lo que en su actividad le corresponda y que se encuentre relacionado con la ejecución de este contrato.

El cliente, además, manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete mantenerlos así, comunicando a Prakton cualquier variación. El Cliente responderá de la veracidad de sus datos y será el único responsable de cuantos conflictos o litigios pudieran resultar por la falsedad de los mismos.

## **12º LIMITACIÓN DE GARANTÍA Y DE LA RESPONSABILIDAD.**

12.1 En ningún supuesto Prakton, ni los gerentes y altos cargos, administradores, accionistas, agentes o trabajadores dependientes de ella contraerán responsabilidad alguna por causa, directa o indirecta, relacionada con la utilización que haga el cliente del servicio de Prakton.

12.2 Las partes reconocen que la puesta en vigor de este contrato, no supone ningún tipo de representación, delegación, garantía u otros acuerdos distintos a los

expresamente descritos en este contrato; y de acuerdo con ello, todos los términos, condiciones, garantías u otros aspectos implicados por convenios o reglamentación general, quedan explícitamente excluidos hasta los límites permitidos por la Ley.

### **13º LEGISLACIÓN APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES.**

13.1 En lo no previsto en este contrato, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que pudieran surgir entre las partes como consecuencia del mismo, será de aplicación la legislación española.

13.2 Si llegara a surgir algún conflicto o diferencia entre las partes en la interpretación y ejecución de este contrato, y no se resolviera de mutuo acuerdo, el mismo será resuelto a instancia de cualquiera de las partes y tras la comunicación por escrito a la otra, mediante arbitraje en la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio e Industria de Barcelona, el arbitraje se celebrará en Barcelona y será conducido de acuerdo con las normas de la ley de Arbitraje española 60/2003, de 23 de diciembre, y el Reglamento de la Corte de la Cámara de Comercio e Industria de Barcelona. En caso de que el conflicto sea planteado por un consumidor, conforme a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el arbitraje se tramitará ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de residencia del cliente.

13.3 Si el cumplimiento de este Contrato resulta razonablemente posible, continuará durante el curso de cualquier desacuerdo y/o procedimiento arbitral.

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