



Términos y Condiciones Generales

Términos y Condiciones Generales de ALTA-ICT B.V.

La Sociedad Privada de Responsabilidad Limitada ALTA-ICT B.V. (en adelante, ALTA-ICT) está registrada en la Cámara de Comercio con el número 87627124 y tiene su sede en Hageland 132-H (1066SB), Ámsterdam.

Artículo 1 - Definiciones

1. En estos términos y condiciones generales, los siguientes términos se utilizarán con los significados que se establecen a continuación, salvo que se indique expresamente lo contrario. Las definiciones pueden aplicarse tanto en singular como en plural.
2. Oferta: cualquier propuesta o presupuesto realizado al Cliente para la prestación de Servicios por parte de ALTA-ICT.
3. Suscripción: la suscripción mediante la cual el Cliente obtiene acceso a los Servicios de ALTA-ICT.
4. ALTA-ICT: el proveedor de servicios que ofrece Servicios al Cliente.
5. Empresa: la persona física o jurídica que actúa en el ejercicio de una profesión u operación comercial.
6. Servicios: los servicios ofrecidos por ALTA-ICT, que incluyen el desarrollo de sitios web, servicios de hosting, servicios de SEO y la gestión, migración y copia de seguridad de Microsoft Office 365. ALTA-ICT también proporciona asesoramiento, capacitación y soporte en mesa de ayuda relacionados con estos temas.
7. Cliente: la Empresa que ha designado a ALTA-ICT, le ha asignado proyectos para Servicios que serán realizados por ALTA-ICT o a quien ALTA-ICT ha presentado una propuesta en base a un Contrato.
8. Contrato: cualquier contrato, suscripción u obligación entre el Cliente y ALTA-ICT, así como las propuestas de ALTA-ICT para Servicios proporcionados al Cliente, aceptadas y ejecutadas por ALTA-ICT. Estos términos y condiciones generales son parte integral del Contrato.
9. Servicios SaaS: el acceso y mantenimiento de software por parte de ALTA-ICT a través de Internet u otra red de datos sin proporcionar un soporte físico al Cliente.
10. Sitio Web: el sitio web desarrollado por ALTA-ICT para el Cliente.

Artículo 2 - Aplicabilidad

1. Estos términos y condiciones generales se aplican a cualquier Oferta realizada por ALTA-ICT, cualquier Contrato entre ALTA-ICT y el Cliente, y cualquier Servicio ofrecido por ALTA-ICT.
2. Antes de celebrar un Contrato, el Cliente recibirá una copia de estos términos y condiciones generales. Si esto no es razonablemente posible, ALTA-ICT indicará cómo pueden consultarse los términos y condiciones generales.
3. La desviación de estos términos y condiciones no es posible, salvo en situaciones excepcionales acordadas explícita y por escrito con ALTA-ICT.
4. Estos términos y condiciones generales también se aplican a pedidos adicionales, modificados y de seguimiento entre ALTA-ICT y el Cliente.
5. Se excluyen los términos y condiciones generales del Cliente.
6. Si una o más disposiciones de estos términos y condiciones generales son declaradas nulas o anuladas en su totalidad o en parte, las disposiciones restantes permanecerán en vigor. Las

disposiciones nulas o anuladas serán reemplazadas por disposiciones con el mismo propósito que las originales.

7. Las ambigüedades en el contenido, la interpretación o las situaciones no reguladas en estos términos y condiciones deberán evaluarse e interpretarse conforme al espíritu de estos términos y condiciones.
8. Se excluye explícitamente la aplicabilidad de los artículos 7:404 y 7:407 párrafo 2 del Código Civil Neerlandés.
9. Los derechos y obligaciones derivados del Contrato no pueden ser transferidos por el Cliente a un tercero sin el consentimiento previo y por escrito de ALTA-ICT. ALTA-ICT puede imponer condiciones a dicho consentimiento.
10. Cuando se utilicen los pronombres "ella/su", esto también deberá interpretarse como "él/su", según corresponda.
11. El hecho de que ALTA-ICT no exija el cumplimiento de estos términos y condiciones en todo momento no afecta su derecho a exigir el cumplimiento total o parcial en cualquier momento posterior.

Artículo 3 - La Oferta

1. Todas las ofertas realizadas por ALTA-ICT son sin compromiso, a menos que se indique expresamente lo contrario por escrito. Si la Oferta tiene limitaciones o es válida bajo condiciones específicas, esto se especificará explícitamente en la Oferta.
2. ALTA-ICT solo está vinculada a una Oferta si el Cliente la confirma por escrito dentro de los 30 días posteriores. Sin embargo, ALTA-ICT se reserva el derecho de rechazar un Contrato con un Cliente potencial por una razón válida para ALTA-ICT.
3. La Oferta incluye una descripción de los Servicios ofrecidos, suficientemente detallada para que el Cliente pueda evaluarla adecuadamente. Cualquier dato incluido en la Oferta es solo indicativo y no puede ser motivo para solicitar compensación o disolver el Contrato.
4. Las ofertas o presupuestos no se aplican automáticamente a pedidos posteriores.
5. Los plazos de entrega indicados en la Oferta de ALTA-ICT son en principio indicativos, no constituyen un plazo esencial y no dan derecho al Cliente a disolver el Contrato o reclamar compensación por excederlos, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.
6. Una cotización compuesta no obliga a ALTA-ICT a entregar parte de los bienes o Servicios incluidos en la oferta por una parte proporcional del precio indicado.

Artículo 4 - Celebración del Contrato

1. El Contrato se formaliza cuando el Cliente acepta una Oferta o Contrato de ALTA-ICT devolviendo un ejemplar firmado (escaneado o en original) o dando un consentimiento explícito e inequívoco por correo electrónico.
2. ALTA-ICT no está obligada por una Oferta si el Cliente pudo haber esperado razonablemente, comprendido o debería haber comprendido que la Oferta contenía un error evidente. El Cliente no puede derivar derechos de dicho error.
3. Si el Cliente cancela un Contrato ya confirmado, se le cobrarán los costos efectivamente incurridos (incluido el tiempo dedicado).
4. Todo Contrato celebrado con ALTA-ICT o cualquier proyecto asignado por el Cliente a ALTA-ICT se establece con la empresa y no con una persona individual vinculada a ALTA-ICT.
5. Cualquier derecho de retractación del Cliente está excluido.
6. Si el Contrato es celebrado por múltiples Clientes, cada uno será solidariamente responsable por el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del Contrato.

Artículo 5 - Duración del Contrato

1. Salvo que se acuerde expresamente lo contrario, la duración de cualquier Contrato celebrado entre el Cliente y ALTA-ICT será de al menos un año.
2. Los Contratos para suscripciones, copias de seguridad de Microsoft Office 365, formación online, alojamiento y/o mantenimiento se renovarán automáticamente cada año por el período inicialmente acordado, salvo que el Cliente o ALTA-ICT lo rescindan por escrito con un preaviso de dos meses antes del final del período acordado.
3. Tanto el Cliente como ALTA-ICT pueden rescindir el Contrato en caso de incumplimiento imputable de la otra parte, siempre que se haya notificado por escrito y se haya otorgado un plazo razonable para cumplir con las obligaciones.
4. La rescisión del Contrato no afecta las obligaciones de pago del Cliente respecto a los trabajos realizados o Servicios entregados por ALTA-ICT antes de la rescisión.
5. En caso de terminación anticipada, el Cliente deberá pagar los costos efectivamente incurridos por ALTA-ICT hasta ese momento, calculados en base a la tarifa por hora acordada o la tarifa aplicable en ALTA-ICT si no se acordó una tarifa.
6. Tanto el Cliente como ALTA-ICT pueden rescindir inmediatamente el Contrato en caso de quiebra, suspensión de pagos o liquidación de la otra parte. En tales casos, ALTA-ICT no está obligada a reembolsar los fondos ya recibidos ni a pagar compensación alguna.
7. Todas las obligaciones contractuales que, por su naturaleza, estén destinadas a continuar después de la rescisión del Contrato permanecerán vigentes tras la rescisión. Esto incluye, entre otras, las cláusulas relacionadas con la confidencialidad, derechos de propiedad intelectual, responsabilidad, resolución de disputas y elección de jurisdicción.

Artículo 6 - Prestación de los Servicios

1. ALTA-ICT se esforzará en cumplir el Contrato con el máximo cuidado posible, tal como puede esperarse de un contratista competente. Todos los Servicios se ejecutarán sobre la base de una obligación de medios, salvo que se acuerde expresamente y por escrito un resultado específico que esté claramente descrito.
2. Durante la prestación de los Servicios, ALTA-ICT no está obligada a seguir las instrucciones del Cliente si estas implican un cambio en el contenido o alcance de los Servicios acordados. Si las instrucciones generan trabajos adicionales para ALTA-ICT, el Cliente estará obligado a pagar los costos adicionales correspondientes.
3. ALTA-ICT tiene derecho a contratar terceros a su discreción para la prestación de los Servicios.
4. Si ALTA-ICT realiza trabajos relacionados con los datos del Cliente a solicitud o por orden de una autoridad gubernamental y/o una obligación legal, los costos asociados correrán únicamente a cargo del Cliente.
5. Si hay modificaciones en el software, ALTA-ICT puede continuar la prestación del Servicio utilizando la versión modificada. ALTA-ICT no está obligada a mantener, cambiar o añadir funcionalidades específicas, salvo acuerdo previo.
6. El código fuente y la documentación técnica del sitio web quedan excluidos del derecho de uso o transferencia al Cliente.
7. Tanto el Cliente como ALTA-ICT pueden realizar cambios en el alcance y/o contenido del Servicio SaaS adquirido. Los costos adicionales asociados correrán por cuenta del Cliente. ALTA-ICT informará al Cliente tan pronto como sea posible. Si el Cliente no está de acuerdo, las partes deberán discutirlo. El Cliente solo puede rescindir el Contrato por escrito a la fecha de entrada en vigor del cambio, a menos que el cambio sea necesario por cambios en la legislación aplicable o si ALTA-ICT asume los costos del cambio.

8. Si ALTA-ICT, según el Contrato, realiza copias de seguridad de los datos del Cliente, estas se harán y conservarán en los momentos acordados. Sin embargo, el Cliente sigue siendo responsable del cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a la conservación y administración de datos.
9. Salvo que se acuerde lo contrario, ALTA-ICT tiene derecho a utilizar imágenes, software y componentes de terceros, incluidas fotografías de stock y software de código abierto, durante el desarrollo, configuración o modificaciones de los Servicios. El Cliente exime expresamente a ALTA-ICT de reclamaciones de terceros relacionadas con el uso de los elementos mencionados.
10. ALTA-ICT conservará los archivos fuente de los diseños mientras esté prestando Servicios al Cliente o mientras sea razonable esperar que lo hará. ALTA-ICT tiene derecho a eliminar los archivos fuente una vez transcurrido este período. Si el Cliente realiza encargos adicionales después de este período, ALTA-ICT podrá cobrar costos por rediseñar, restaurar o recuperar los archivos fuente.

Artículo 7 - Obligaciones del Cliente

1. El Cliente está obligado a proporcionar toda la información solicitada por ALTA-ICT, incluidos anexos e información relacionada, en tiempo y forma antes de la ejecución de los trabajos. Si esto no se cumple, ALTA-ICT podría no ser capaz de llevar a cabo plenamente la ejecución o entrega de los Servicios. Las consecuencias recaerán exclusivamente en el Cliente.
2. ALTA-ICT no está obligada a verificar la precisión o integridad de la información proporcionada ni a actualizarla si cambia con el tiempo. Tampoco es responsable de la exactitud o integridad de la información preparada o compartida con terceros en el marco del Contrato.
3. ALTA-ICT puede solicitar información adicional al Cliente para ejecutar el Contrato. Si esta no se proporciona, ALTA-ICT tiene derecho a suspender los trabajos sin obligación de indemnización.
4. El Cliente debe garantizar la seguridad técnica y respetar las disposiciones de las licencias asociadas al entorno de Microsoft Office 365 y otros sistemas relevantes a los que ALTA-ICT tenga acceso.
5. El Cliente se hará responsable de disponer de equipos adecuados y un entorno operativo idóneo para el uso de los Servicios.

Artículo 8 - Formación en línea

1. Si así se acuerda, ALTA-ICT puede proporcionar formación en línea para el Cliente y sus empleados.
2. El Cliente debe informar a ALTA-ICT, por escrito y antes del inicio de la formación, sobre todas las circunstancias relevantes o que puedan serlo, incluyendo prioridades específicas o puntos de atención que desee tratar.
3. ALTA-ICT tiene derecho a cancelar o reprogramar la formación si hay un número insuficiente de inscripciones. La decisión de reprogramar será únicamente de ALTA-ICT. Si el Cliente o sus empleados no pueden asistir en la nueva fecha, el Cliente tendrá derecho a un reembolso proporcional de los importes pagados o a participar en otra fecha acordada. Si hay demasiadas inscripciones, ALTA-ICT puede dividir la formación en varias sesiones. En tales casos, se consultará al Cliente con antelación.

Artículo 9 - Desarrollo de sitios web

1. Las partes registrarán por escrito todas las características, funcionalidades, propiedades y demás aspectos del sitio web a desarrollar. El sitio web será creado exclusivamente con base en los acuerdos escritos alcanzados. Si estos acuerdos son demasiado generales para

satisfacer las necesidades del Cliente, las partes deberán discutir y ajustar los acuerdos o el Contrato en consecuencia.

2. ALTA-ICT tiene derecho en todo momento a solicitar la aprobación del Cliente antes de entregar un trabajo desarrollado o transferir una licencia de uso asociada.
3. El Cliente obtiene un derecho de uso no exclusivo, no transferible y no sublicenciable del sitio web desde el momento en que haya cumplido plenamente con sus obligaciones de pago, salvo que las partes acuerden expresamente lo contrario por escrito. Los archivos fuente están expresamente excluidos del uso por parte del Cliente. A menos que se acuerde lo contrario por escrito, los archivos fuente no serán entregados al Cliente.
4. El sitio web desarrollado por ALTA-ICT se considerará entregado cuando el Cliente haya firmado o dado su aprobación explícita dentro de un plazo máximo de 7 días naturales, salvo que se acuerde un plazo mayor. Durante este período, el Cliente puede revisar los acuerdos escritos. Si no se recibe ninguna objeción dentro de este plazo, se considerará que el Cliente ha aprobado el sitio web. Cualquier trabajo de reparación posterior se considerará un costo adicional.
5. Las partes pueden acordar un período de prueba durante el cual el Cliente puede identificar errores y/o defectos. Estos deben notificarse por escrito a ALTA-ICT, quien los corregirá sin costo alguno, salvo que se trate de errores de uso o defectos no atribuibles a ALTA-ICT. El período de corrección será razonable, aunque no menor a 7 días desde que se informen los defectos o ALTA-ICT los confirme.
6. Si después del período de prueba y/o entrega se requieren cambios al sitio web, ya sea a solicitud del Cliente o por otros motivos no previamente acordados por escrito, dichos cambios deberán realizarse mediante un nuevo encargo. El Cliente tendrá derecho únicamente a un número limitado de rondas de revisión, establecido en consulta y detallado en el Contrato.
7. El Cliente está obligado, a solicitud de ALTA-ICT, a revisar las propuestas proporcionadas dentro del período acordado.

Artículo 10 – Entrega

1. Si el inicio, progreso o entrega de los Servicios se retrasa debido a que, por ejemplo, el Cliente no ha proporcionado toda la información solicitada, no ha colaborado suficientemente, no ha realizado el pago del anticipo a tiempo, o por otras circunstancias atribuibles al Cliente, ALTA-ICT tendrá derecho a una extensión razonable del plazo de entrega. En ningún caso los plazos indicados se considerarán esenciales ni ALTA-ICT será responsable de cualquier incumplimiento de estos plazos.
2. Todos los costos adicionales y los daños resultantes del retraso causado por las razones mencionadas en el apartado 1 serán responsabilidad del Cliente y se facturarán por ALTA-ICT.
3. Si se requiere la aprobación del Cliente, ALTA-ICT tiene derecho a suspender la ejecución del Contrato hasta que dicha aprobación sea otorgada.
4. ALTA-ICT se esforzará razonablemente por realizar los Servicios dentro del plazo acordado. Si hay urgencia, el Cliente deberá cubrir los costos adicionales asociados.
5. Si las partes acuerdan entregas parciales, ALTA-ICT continuará el desarrollo una vez que el Cliente haya comunicado sus comentarios por escrito y ALTA-ICT haya confirmado los cambios. Estos cambios pueden afectar tanto la fecha de entrega como el presupuesto previamente acordado.
6. Después de la entrega, el Cliente será responsable de cumplir correctamente con las licencias aplicables al uso de software de terceros. ALTA-ICT proporcionará al Cliente información adecuada sobre las condiciones de dichas licencias.

Artículo 11 - Transferencia de Riesgo

El riesgo de robo, pérdida, malversación o daño de datos, documentos, software, archivos de datos y/o elementos utilizados, creados o entregados en el marco del Contrato se transfiere al Cliente en el momento en que estos se ponen a disposición del Cliente o cuando se utiliza por primera vez el sitio web. Si se producen daños en este contexto, ALTA-ICT estará obligada a proporcionar nuevamente los elementos en soportes de información al costo, pero su reinstalación e implementación deberá realizarse según la tarifa acordada, salvo que se haya pactado lo contrario.

Artículo 12 - Garantías

1. ALTA-ICT llevará a cabo los Servicios conforme a los estándares aplicables en el sector. Si se otorga alguna garantía, estará limitada a lo que se haya acordado expresamente por escrito. Durante el período de garantía, ALTA-ICT garantiza una calidad adecuada y estándar del producto o servicio entregado.
2. El Cliente solo podrá reclamar la garantía proporcionada por ALTA-ICT si ha cumplido completamente con sus obligaciones de pago.
3. Si el Cliente reclama correctamente bajo la garantía, ALTA-ICT estará obligada a realizar la reparación o reemplazo sin costo alguno. Si, además, existe algún daño adicional, este estará sujeto a las disposiciones de responsabilidad aplicables de estos términos y condiciones generales.
4. ALTA-ICT no garantiza que el sitio web funcione sin errores o interrupciones. Se esforzará por corregir los errores en el software dentro de un período razonable. Esta corrección se limita únicamente a los sitios web desarrollados por ALTA-ICT y a defectos notificados a tiempo por el Cliente. ALTA-ICT tiene derecho a posponer la corrección hasta que se implemente una nueva versión del software. Los defectos en el software que no haya sido desarrollado por ALTA-ICT pueden ser corregidos en consulta con el Cliente, bajo su responsabilidad y a su costo.
5. El Cliente acepta los Servicios entregados "TAL CUAL" ("AS IS").
6. La reparación incluye también la provisión de soluciones temporales. La garantía no incluye la restauración de datos dañados o perdidos. ALTA-ICT no está obligada a realizar esta restauración. Si se acuerda, ALTA-ICT puede, de manera razonable, proporcionar asistencia, pero nunca será responsable ni estará obligada a restaurar datos dañados o perdidos. El Cliente debe tomar las medidas necesarias para prevenir y limitar interrupciones, defectos, daños y/o pérdidas de datos, ya sea con base en la información proporcionada por ALTA-ICT o de otro modo.
7. ALTA-ICT no es responsable de errores y/o irregularidades en la funcionalidad del sitio web ni de su inaccesibilidad por cualquier motivo, incluidos fallos imprevistos o fuerza mayor.
8. La responsabilidad de ALTA-ICT por el funcionamiento de complementos (plug-ins) de terceros queda excluida. ALTA-ICT no será responsable de los daños resultantes de cambios o trabajos realizados en el sitio web sin su consentimiento expreso.
9. Durante el período de garantía, el Cliente solo podrá recurrir a las disposiciones de esta cláusula de garantía, y ALTA-ICT no estará obligada a indemnizar por daños derivados de los defectos detectados durante el período de garantía.
10. Si un defecto identificado durante el período de garantía no está cubierto por la reparación gratuita, el Cliente deberá asumir los costos correspondientes.
11. ALTA-ICT no garantiza que el software proporcionado en el marco del Servicio SaaS se adapte oportunamente a los cambios en la legislación y normativas aplicables, pero se esforzará por hacerlo lo antes posible.
12. Si ALTA-ICT ha proporcionado al Cliente directrices específicas para proteger sus propios sistemas, como el uso obligatorio de autenticación de dos factores o la actualización oportuna del software, el Cliente está obligado a seguir estas directrices. Si el Cliente no lo hace, será

bajo su propia responsabilidad y riesgo, y ALTA-ICT no será responsable de las consecuencias resultantes.

Artículo 13 - Uso y mantenimiento del sitio web

1. ALTA-ICT pone a disposición del Cliente, bajo una licencia de uso, el sitio web desarrollado y acordado durante la vigencia del Contrato como parte del Servicio SaaS. El derecho de uso del sitio web es no exclusivo, intransferible, no embargable y no sublicenciable, y está limitado a los términos y condiciones establecidos en este documento.
2. Si así se acuerda, ALTA-ICT realizará tareas de mantenimiento en el sitio web. El alcance de las obligaciones de mantenimiento se limitará a lo acordado expresamente entre las partes. Incluso si no se acuerda explícitamente, ALTA-ICT puede llevar a cabo tareas de mantenimiento o interrumpir la prestación de sus servicios si lo considera necesario para realizar el mantenimiento. Estas interrupciones no darán derecho al Cliente a reclamar ninguna compensación.
3. El Cliente está obligado a notificar por escrito a ALTA-ICT cualquier defecto, error o problema en el sitio web. ALTA-ICT corregirá dichos problemas y/o realizará mejoras de acuerdo con sus procedimientos habituales y dentro de sus capacidades. Si es necesario, ALTA-ICT podrá proporcionar primero soluciones temporales, para luego diseñar e implementar una solución estructural en consulta con el Cliente.
4. A pesar de las obligaciones de mantenimiento acordadas con ALTA-ICT, el Cliente tiene una responsabilidad independiente en la gestión y uso del sitio web.
5. Para llevar a cabo el mantenimiento, ALTA-ICT tiene autoridad para inspeccionar archivos (de datos) en busca de ataques cibernéticos, virus informáticos y actividades inseguras o ilegales, así como para realizar otras acciones necesarias relacionadas con el mantenimiento. El Cliente también es responsable de instruir y supervisar el uso del sitio web por parte de terceros contratados por él.
6. El mantenimiento incluye principalmente los siguientes servicios: (i) correctivo, (ii) preventivo y (iii) adaptativo. En caso de mantenimiento correctivo, preventivo y/o adaptativo, ALTA-ICT tiene derecho a suspender parcial o totalmente el Servicio SaaS de manera temporal. El Cliente no tendrá derecho a compensación por estas interrupciones. ALTA-ICT tratará de realizar las interrupciones fuera del horario laboral y durante el tiempo estrictamente necesario para completar el mantenimiento.
7. ALTA-ICT está facultada para realizar cambios técnicos en la red de datos, red de telecomunicaciones y otros aspectos de los servicios que ofrece. Estos cambios pueden afectar los equipos periféricos utilizados por el Cliente, sin que ALTA-ICT sea responsable de ninguna compensación por ello.
8. Solo si se acuerda expresamente, el mantenimiento incluirá la provisión de nuevas versiones del sitio web (actualizaciones y/o mejoras). ALTA-ICT puede establecer condiciones adicionales para dichas actualizaciones.

Artículo 14 - Servicios de alojamiento (VPS)

1. Si los Servicios acordados incluyen el almacenamiento y/o la transmisión de material proporcionado por el Cliente a terceros en el marco del alojamiento (web/VPS), se aplicarán las siguientes disposiciones. Incluso si ALTA-ICT gestiona la cuenta de alojamiento del Cliente y el acceso del Cliente está limitado al panel de control del sitio web, ALTA-ICT puede establecer límites en el tamaño de la cuenta de alojamiento.
2. El Cliente tiene prohibido publicar o distribuir datos a través de su sitio web que sean contrarios a las leyes y regulaciones neerlandesas. Esto incluye, entre otros:
 - Datos sin el permiso del titular de los derechos de autor.

- Información difamatoria, insultante, discriminatoria, amenazante, de carácter racista o que incite al odio.
 - Información que contenga pornografía infantil o cualquier otro contenido ilegal.
 - Información que viole la privacidad de terceros (incluido el acoso).
 - Torrents, spam y enlaces a este tipo de contenido en sitios web de terceros.
3. En caso de actividades potencialmente delictivas, ALTA-ICT tiene derecho a presentar una denuncia y a proporcionar la información proporcionada por el Cliente a las autoridades competentes, así como a realizar cualquier acción solicitada en el marco de la investigación.
 4. ALTA-ICT tiene derecho a rescindir de inmediato el Contrato con el Cliente en caso de abuso, como se describe en el apartado anterior, y/o actividades delictivas potenciales por parte del Cliente.
 5. El Cliente debe abstenerse de causar cualquier daño o realizar acciones que puedan razonablemente considerarse perjudiciales para otros clientes de ALTA-ICT o para los servidores. Si el Cliente envía spam y, tras repetidas advertencias, se le suspende temporalmente, ALTA-ICT tiene derecho a denegar el acceso de forma permanente sin compensación alguna. Como resultado, el Cliente solo podrá utilizar su correo electrónico si adquiere un servicio de correo electrónico externo que ALTA-ICT pueda vincular al dominio o sitio web. La interrupción del servicio de correo electrónico por esta razón no dará lugar a una reducción de precio en el paquete de alojamiento adquirido.
 6. El Cliente indemniza a ALTA-ICT por cualquier daño resultante de las situaciones mencionadas anteriormente. ALTA-ICT no será responsable de ningún daño sufrido por el Cliente debido a su actuación.
 7. El Cliente tiene prohibido revender y/o alquilar los Servicios, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.
 8. ALTA-ICT puede establecer un límite máximo en la cantidad de espacio de almacenamiento que el Cliente puede usar como parte del Servicio. Si se excede este límite, ALTA-ICT tiene derecho a cobrar un importe adicional. ALTA-ICT no será responsable de las consecuencias de no poder enviar, recibir, almacenar o modificar datos si se alcanza el límite acordado de espacio de almacenamiento.
 9. En caso de un tráfico de datos extremadamente alto, ALTA-ICT tiene derecho, a su discreción, a suspender temporalmente el sitio web del Cliente. Esto incluye ataques DDoS, intentos de fuerza bruta, sobrecarga del servidor o cualquier otra forma de causar molestias a los servidores de ALTA-ICT.
 10. Además de las obligaciones legales, el Cliente será responsable de los daños resultantes de la falta de conocimiento o incumplimiento de las disposiciones mencionadas anteriormente.

Artículo 15 - Conectividad

1. Cada mes se evaluará el consumo actual de datos del Cliente. Si el consumo real difiere del uso previsto, el alcance del servicio contratado podrá ajustarse. Un aumento en el consumo se implementará de inmediato, mientras que una reducción solo se aplicará al final de la vigencia del Contrato.
2. El tráfico de datos no es transferible a meses siguientes ni a otros equipos, salvo que se acuerde lo contrario.
3. Por tráfico de datos se entiende todo el tráfico de red generado por el Cliente, tanto entrante como saliente. Para el cálculo del tráfico, se suman ambos tipos. Esto incluye también el tráfico de correo electrónico.
4. ALTA-ICT puede establecer un límite máximo para el tráfico de datos mensual que el Cliente puede utilizar como parte del Servicio. Si se supera este límite, ALTA-ICT tiene derecho a cobrar un importe adicional según las tarifas de tráfico excedente publicadas en el sitio web. ALTA-ICT no será responsable de las consecuencias de la incapacidad de enviar, recibir, almacenar o modificar datos si se alcanza el límite acordado de tráfico de datos.

Artículo 16 - Aviso y retirada de contenido (Notice and Takedown)

Si se produce una infracción de los derechos de ALTA-ICT o de terceros, o si el Cliente realiza acciones ilícitas, ALTA-ICT tiene derecho a desconectar de inmediato esa parte del servicio SaaS o excluir al Cliente de su uso. ALTA-ICT eliminará de inmediato cualquier información infractora o dañina. Esto puede ocasionar que el Cliente no pueda utilizar el servicio SaaS de ALTA-ICT total o parcialmente. ALTA-ICT no será responsable de los daños de ningún tipo que puedan derivarse del cierre temporal del servicio SaaS o de la eliminación o transmisión de los datos proporcionados por el Cliente.

Artículo 17 - Gestión y configuración de Microsoft Office 365

1. Como parte de los Servicios, ALTA-ICT puede gestionar y configurar el entorno de Microsoft Office 365 del Cliente en su beneficio. Si se acuerda que ALTA-ICT llevará a cabo dicha gestión y configuración, el Cliente debe proporcionar toda la colaboración necesaria, incluyendo acceso a su cuenta y los códigos e información de inicio de sesión requeridos, cuando ALTA-ICT lo solicite, salvo acuerdo en contrario.
2. El alcance de la gestión y configuración se limita a lo expresamente acordado entre las partes. Cualquier modificación o mejora propuesta por ALTA-ICT se presentará al Cliente siempre que ALTA-ICT considere que estas modificaciones benefician al Cliente.
3. Si, a juicio de ALTA-ICT, las tareas exceden el alcance de los Servicios acordados, ALTA-ICT tiene derecho a contratar a un tercero para dichas tareas o a mediar entre el Cliente y un tercero para llevar a cabo los Servicios.
4. A pesar de los Servicios contratados con ALTA-ICT, el Cliente tiene una responsabilidad independiente y continua sobre el uso del entorno de Microsoft Office 365. Si el uso requiere licencias de terceros, el Cliente será responsable de adquirirlas y de garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en dichas licencias.
5. Para gestionar y/o configurar el entorno de Microsoft Office 365, ALTA-ICT puede depender de las directrices, reglas y políticas de terceros. Por lo tanto, estos Servicios se llevarán a cabo respetando las limitaciones impuestas por dichas partes.
6. Si el Cliente desea realizar cambios en la gestión o configuración del entorno de Microsoft Office 365 o permite que terceros realicen dichos cambios, primero debe consultarlo con ALTA-ICT. El Cliente será responsable de todas las consecuencias de las modificaciones realizadas por iniciativa propia o por terceros sin la aprobación previa y explícita de ALTA-ICT. Los efectos perjudiciales de dichas modificaciones no serán motivo para responsabilizar a ALTA-ICT.
7. Si los Servicios de ALTA-ICT incluyen respaldo y restauración de Microsoft Office, ALTA-ICT no será responsable por la pérdida de datos o archivos.

Artículo 18 - Marketing (en línea)

1. ALTA-ICT no garantiza resultados específicos al proporcionar servicios de marketing. Solo aplica estrategias que han demostrado resultados en el pasado. ALTA-ICT tampoco hará promesas sobre estos resultados, aunque se esforzará por mejorar la posición del Cliente en Google o aumentar su visibilidad.
2. Si ALTA-ICT implementa SEO en nombre del Cliente, el presupuesto para estas actividades será determinado por el Cliente. Si el Cliente solicita trabajos adicionales que excedan el presupuesto actual, se aplicarán costos adicionales. Estos servicios de SEO se documentarán de manera clara y por escrito. El Cliente podrá proporcionar contenido e información para este propósito.
3. ALTA-ICT puede proporcionar textos SEO para el Cliente, utilizando su propio enfoque y estilo. Al aceptar los servicios SEO de ALTA-ICT, el Cliente también acepta este enfoque y

los textos proporcionados por ALTA-ICT. Cualquier detalle adicional debe ser acordado entre ALTA-ICT y el Cliente.

4. La ejecución de los servicios SEO depende de las directrices, reglas y políticas de terceros, como Google. Los servicios de ALTA-ICT se llevarán a cabo respetando estas limitaciones. Si se acuerda, el Cliente deberá aprobar previamente cualquier anuncio antes de que se elabore y/o publique.

Artículo 19 - Trabajos adicionales y modificaciones

1. Si durante la ejecución del Contrato se evidencia que este debe modificarse o que, a solicitud del Cliente, se requieren trabajos adicionales para alcanzar el resultado deseado, el Cliente estará obligado a pagar por estos trabajos adicionales según la tarifa acordada. ALTA-ICT no está obligada a aceptar esta solicitud y puede requerir que se celebre un Contrato independiente y/o remitir al Cliente a un tercero competente.
2. Si los trabajos adicionales son resultado de negligencia por parte de ALTA-ICT, una estimación incorrecta o tareas que razonablemente deberían haberse previsto, estos costos no serán cargados al Cliente.

Artículo 20 - Recuperación de Incidentes

1. En caso de un incidente de hacking, una filtración de datos u otras interrupciones relacionadas con la seguridad, ALTA-ICT podrá, a solicitud del Cliente, brindar apoyo para la recuperación de daños y la restauración de los servicios afectados, en la medida en que ALTA-ICT sea capaz de hacerlo. Sin embargo, ALTA-ICT no está obligada a cumplir con dicha solicitud.
2. Los trabajos de recuperación se realizarán con la tarifa por hora acordada entre las partes. Antes de llevar a cabo el trabajo de recuperación, ALTA-ICT comunicará los costos estimados. Sin embargo, el Cliente no podrá derivar ningún derecho de esta estimación. En caso de una solicitud urgente, ALTA-ICT aplicará una tarifa de emergencia diferente de las tarifas estándar.
3. ALTA-ICT no será responsable de los daños directos y/o indirectos derivados de un incidente de hacking, una filtración de datos u otras interrupciones relacionadas con la seguridad.
4. Los trabajos de recuperación no garantizan que el Cliente no sufra daños en el futuro ni que se eviten futuros incidentes de hacking, filtraciones de datos u otras interrupciones relacionadas con la seguridad.
5. El Cliente está obligado a cooperar plenamente con ALTA-ICT en la investigación y resolución del incidente. Esto incluye, entre otras cosas, otorgar acceso a los sistemas y datos del Cliente.

Artículo 21 - Precios y pagos

1. Todos los precios son excluyendo el impuesto sobre el valor añadido (IVA), salvo que se acuerde lo contrario.
2. ALTA-ICT presta sus Servicios conforme a la tarifa por hora acordada. Los costos se calculan a posteriori con base en el registro de horas mantenido por ALTA-ICT.
3. Si el Contrato tiene una duración anual, los pagos pueden efectuarse en una sola cuota anual por adelantado o de manera mensual.
4. Dentro de los Países Bajos, ALTA-ICT solo cobrará costos de desplazamiento. Si la distancia de desplazamiento supera los 100 km, también se podrán cobrar costos de alojamiento. Los costos de desplazamiento y tiempo de viaje dentro de los Países Bajos se aplican únicamente a viajes realizados en nombre del Cliente. Para viajes internacionales, se añadirán costos de alojamiento. Estas disposiciones solo se modificarán si ambas partes lo acuerdan explícitamente.

5. El Cliente está obligado a reembolsar íntegramente los costos de terceros que ALTA-ICT haya contratado con su aprobación, salvo acuerdo expreso en contrario.
6. Las partes pueden acordar que el Cliente pague un anticipo. Si se acuerda, el anticipo debe pagarse antes de que comiencen los trabajos.
7. El Cliente no podrá derivar derechos ni expectativas de un presupuesto preliminar, salvo que ambas partes acuerden explícitamente lo contrario.
8. El Cliente debe cumplir con el pago del monto acordado dentro de un plazo máximo de 30 días.
9. ALTA-ICT tiene derecho a ajustar sus precios y tarifas anualmente en función de las tasas de inflación publicadas por el CBS (Oficina Central de Estadísticas de los Países Bajos). Otros cambios de precios durante la vigencia del Contrato solo serán posibles si están expresamente establecidos en el Contrato.
10. Los costos mencionados en el apartado 5 de este artículo deben pagarse de una sola vez, sin compensación ni suspensión, dentro del plazo de pago de 30 días indicado y a los datos bancarios proporcionados por ALTA-ICT.
11. En caso de liquidación, insolvencia, quiebra, disolución involuntaria o solicitud de pago relacionada con el Cliente, todos los pagos y demás obligaciones del Cliente en virtud del Contrato serán inmediatamente exigibles.

Artículo 22 - Política de cobro

1. Si el Cliente no cumple con sus obligaciones de pago dentro del plazo establecido, estará automáticamente en mora.
2. A partir de la fecha en que el Cliente incurra en mora, ALTA-ICT tendrá derecho, sin necesidad de una notificación adicional, a cobrar intereses legales comerciales desde el primer día de mora hasta el pago completo, así como a exigir el reembolso de los costos extrajudiciales conforme al artículo 6:96 del Código Civil Neerlandés, calculados según la escala establecida en el Decreto sobre Compensación de Costos Extrajudiciales de Cobro de 1 de julio de 2012.
3. Si ALTA-ICT incurre en costos adicionales o más elevados que sean razonablemente necesarios, estos también serán reembolsados. Todos los costos judiciales y de ejecución realizados serán responsabilidad del Cliente.

Artículo 23 - Privacidad, tratamiento de datos y seguridad

1. ALTA-ICT maneja con cuidado los datos empresariales o personales del Cliente y los utilizará únicamente de acuerdo con la legislación y normativas aplicables.
2. El Cliente es responsable del tratamiento de los datos procesados mediante el uso de un Servicio de ALTA-ICT. El Cliente garantiza que el contenido de dichos datos no es ilegal y no infringe derechos de terceros. En este contexto, el Cliente indemnizará a ALTA-ICT contra cualquier reclamación (legal) relacionada con estos datos o con la ejecución del Contrato.
3. Si ALTA-ICT está obligada por el Contrato a proporcionar medidas de seguridad de la información, estas cumplirán con las especificaciones acordadas y tendrán un nivel de seguridad razonable considerando el estado de la tecnología, la sensibilidad de los datos y los costos asociados.
4. ALTA-ICT se esfuerza por implementar medidas de seguridad de acuerdo con los últimos estándares tecnológicos. Sin embargo, ALTA-ICT no será responsable de los daños causados por filtraciones de datos, hacking o ciberataques que estén fuera de su control directo. El Cliente está obligado a tomar medidas adicionales, tales como (pero no limitadas a) la contratación de un seguro cibernético o la implementación de soluciones de respaldo.

Artículo 24 - Suspensión y resolución

1. ALTA-ICT tiene derecho a retener cualquier dato, archivo, modelo u otro elemento recibido o creado si el Cliente no ha cumplido completamente con sus obligaciones de pago. Este derecho permanecerá vigente si existe una razón válida para justificar la suspensión.
2. ALTA-ICT puede suspender el cumplimiento de sus obligaciones contractuales si el Cliente está en mora con cualquier obligación derivada del Contrato, incluyendo el pago tardío de facturas. La suspensión será notificada al Cliente por escrito de inmediato.
3. ALTA-ICT no será responsable por daños, de cualquier tipo, derivados de la suspensión de sus actividades.
4. La suspensión o resolución del Contrato no afecta las obligaciones de pago del Cliente por los trabajos ya realizados. Además, el Cliente deberá indemnizar a ALTA-ICT por cualquier pérdida financiera sufrida debido al incumplimiento del Cliente.

Artículo 25 - Fuerza mayor

1. ALTA-ICT no será responsable si, debido a una situación de fuerza mayor, no puede cumplir con sus obligaciones bajo el Contrato.
2. Se considerará fuerza mayor para ALTA-ICT, pero no se limitará a:
 - (i) Fuerza mayor de los proveedores de ALTA-ICT.
 - (ii) Incumplimiento de las obligaciones de los proveedores recomendados o prescritos por el Cliente o sus terceros.
 - (iii) Defectos en el software o en los terceros involucrados en la ejecución del Servicio.
 - (iv) Medidas gubernamentales.
 - (v) Fallos en electricidad, Internet o redes de datos y telecomunicaciones.
 - (vi) Enfermedades del personal de ALTA-ICT o de sus consultores y terceros contratados.
 - (vii) Otras situaciones que, a juicio de ALTA-ICT, están fuera de su control y que impiden temporal o permanentemente el cumplimiento de sus obligaciones.
3. Si la fuerza mayor persiste durante más de un (1) mes, ambas partes tendrán derecho a resolver total o parcialmente el Contrato. En ese caso, el Cliente deberá pagar todos los costos incurridos por ALTA-ICT antes de la resolución. ALTA-ICT no está obligada a indemnizar al Cliente por pérdidas resultantes de dicha resolución.
4. Si ALTA-ICT ha cumplido parcialmente con sus obligaciones antes o durante la fuerza mayor, podrá facturar esa parte ya entregada o entregable, y el Cliente estará obligado a pagarla, salvo que esa parte no tenga valor independiente.

Artículo 26 - Limitación de responsabilidad

1. En caso de incumplimiento atribuible por parte de ALTA-ICT, esta solo estará obligada a pagar una compensación si el Cliente notifica el incumplimiento por escrito dentro de los 14 días posteriores a su descubrimiento y ALTA-ICT no lo corrige dentro de un plazo razonable. La notificación debe ser lo suficientemente específica y detallada para que ALTA-ICT pueda responder adecuadamente.
2. La responsabilidad de ALTA-ICT se limita a los daños directos sufridos por el Cliente, salvo que estos sean causados por dolo o negligencia grave. Los daños directos incluyen costos razonables para prevenir o mitigar daños, determinar la causa de los daños y restaurar la situación.
3. La responsabilidad de ALTA-ICT estará limitada al importe máximo que su aseguradora pague por incidente y por año.
4. ALTA-ICT excluye expresamente cualquier responsabilidad por daños indirectos, incluidos pérdidas de beneficios, interrupciones comerciales, pérdidas económicas, ahorros no realizados, daños por retrasos, daños por intereses y daños inmateriales.
5. El Cliente indemnizará a ALTA-ICT por todas las reclamaciones de terceros derivadas de defectos en un servicio proporcionado por el Cliente a un tercero, que incluya Servicios entregados por ALTA-ICT, salvo que el Cliente pueda demostrar que los daños fueron causados exclusivamente por ALTA-ICT.
6. Los consejos proporcionados por ALTA-ICT basados en información incompleta o incorrecta suministrada por el Cliente no generarán responsabilidad para ALTA-ICT. Dichos consejos son solo orientativos, y el Cliente asume plena responsabilidad por decidir si los sigue.
7. Si el Cliente contrata a un tercero, ALTA-ICT no será responsable de las acciones, consejos o resultados proporcionados por dicho tercero, ni de cómo se integren esos resultados en los servicios de ALTA-ICT.
8. ALTA-ICT no será responsable de errores o problemas en la funcionalidad de Microsoft Office 365 ni de la indisponibilidad de los servicios de Microsoft Office 365, incluidos complementos y conexiones desarrolladas por ALTA-ICT o terceros.
9. ALTA-ICT no será responsable de daños derivados de cambios o trabajos realizados en los servicios de Microsoft Office 365 sin su aprobación. El Cliente asume plena responsabilidad por el uso de Microsoft Office 365.
10. ALTA-ICT no garantiza la correcta transmisión de correos electrónicos enviados por o en nombre de ALTA-ICT, ni garantiza su recepción oportuna.

Artículo 27 – Confidencialidad

1. ALTA-ICT y el Cliente se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información confidencial obtenida en el marco de un encargo. La confidencialidad se deriva del encargo y debe asumirse razonablemente si se trata de información confidencial. La obligación de confidencialidad no se aplica si la información ya es pública, no es confidencial o no se ha puesto a disposición de ALTA-ICT durante la vigencia del Contrato, o si ALTA-ICT la obtuvo por otros medios.
2. La confidencialidad se aplica especialmente a los consejos, informes, diseños, métodos y documentación preparados por ALTA-ICT en relación con el encargo del Cliente. El Cliente tiene expresamente prohibido compartir este contenido con empleados no autorizados o con terceros no autorizados. ALTA-ICT tratará siempre la información sensible del Cliente con la máxima precaución.
3. Si ALTA-ICT está legalmente obligada o es requerida por un tribunal a divulgar información confidencial a un tercero autorizado, y no puede alegar un derecho de reserva, no será responsable de ninguna compensación por daños, y esto no será motivo para que el Cliente resuelva el Contrato.
4. Para transferir o divulgar información a terceros y/o publicar declaraciones, informes o productos preparados por ALTA-ICT, se requiere el consentimiento previo por escrito de ALTA-ICT, salvo que ya se haya acordado expresamente dicho consentimiento. El Cliente indemnizará a ALTA-ICT contra cualquier reclamación de terceros que dependa de información divulgada sin autorización escrita de ALTA-ICT.

5. ALTA-ICT y el Cliente también impondrán estas obligaciones de confidencialidad a los terceros que contraten.
6. El incumplimiento de este artículo conlleva una multa exigible inmediatamente de 15.000 euros, además de 1.500 euros por cada día que continúe la infracción. Esto no afecta el derecho de ALTA-ICT a reclamar una indemnización adicional.

Artículo 28 - Derechos de propiedad intelectual

1. Todos los derechos de propiedad intelectual (DPI) relacionados con Microsoft Office 365 u otros terceros utilizados por ALTA-ICT o el Cliente pertenecen exclusivamente a dichos terceros y no se transfieren al Cliente.
2. Los DPI sobre los diseños visuales, estrategias, informes y otros materiales creados por ALTA-ICT pertenecen a ALTA-ICT y no se transfieren al Cliente, salvo acuerdo expreso entre las partes y siempre que el Cliente pague una compensación económica correspondiente.
3. El Cliente tiene prohibido divulgar, reproducir, modificar, copiar o poner a disposición de terceros (incluido su uso comercial) cualquier material sujeto a DPI o derechos de autor de ALTA-ICT, Microsoft Office 365 u otros terceros sin la autorización previa por escrito de ALTA-ICT o Microsoft Office 365.
4. El Cliente adquiere un derecho limitado de uso de Microsoft Office 365 conforme a los términos de la licencia respectiva. Las modificaciones en los desarrollos de ALTA-ICT pueden realizarse, pero siempre serán bajo la responsabilidad y el riesgo exclusivo del Cliente.
5. El Cliente tiene prohibido utilizar los materiales protegidos por DPI de ALTA-ICT, Microsoft Office 365 u otros terceros de forma distinta a lo acordado en el Contrato o en la licencia aplicable.
6. Las partes se informarán mutuamente y tomarán medidas conjuntas si se produce una infracción de los DPI de ALTA-ICT. En caso de infracción de los DPI de Microsoft Office 365, el Cliente deberá actuar de conformidad con las condiciones de la licencia respectiva. ALTA-ICT no estará implicada en tales casos.
7. Toda infracción de los DPI (o derechos de autor) de ALTA-ICT por parte del Cliente será sancionada con una multa de 25.000 euros y una multa adicional de 5.000 euros por cada día que continúe la infracción. Esto no afecta el derecho de ALTA-ICT a reclamar una compensación por daños si estos superan el importe de la multa.

Artículo 29 - Indemnización y exactitud de la información

1. El Cliente será responsable de la exactitud, confiabilidad y completitud de todos los datos, información, documentos y materiales proporcionados a ALTA-ICT, así como de cualquier información de terceros proporcionada a ALTA-ICT en relación con el Contrato.
2. El Cliente indemnizará a ALTA-ICT por cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la provisión oportuna de datos, información, documentos y materiales correctos, confiables y completos.
3. El Cliente indemnizará a ALTA-ICT contra todas las reclamaciones de empleados, clientes o terceros contratados por el Cliente relacionadas con la falta de permisos necesarios para ejecutar el Contrato.
4. El Cliente indemnizará a ALTA-ICT contra todas las reclamaciones de terceros relacionadas con los trabajos realizados en su nombre, incluidos, entre otros, los DPI de los datos proporcionados por el Cliente.
5. Si el Cliente proporciona archivos electrónicos, software o soportes de datos a ALTA-ICT, garantiza que están libres de virus y defectos.
6. El Cliente indemnizará a ALTA-ICT contra cualquier reclamación de Microsoft Office 365 u otros terceros relacionada con el desarrollo o configuración de Microsoft Office 365 en su nombre.

Artículo 30 - Reclamaciones

1. Si el Cliente no está satisfecho con los servicios de ALTA-ICT o tiene otras quejas relacionadas con la ejecución de su encargo, deberá presentar dichas quejas lo antes posible, pero a más tardar dentro de los 7 días naturales posteriores al evento que haya motivado la queja. Las quejas deben enviarse por escrito a quejas@alta-ict.nl, con el asunto "Queja".
2. Para que ALTA-ICT pueda procesar la queja, esta debe estar debidamente fundamentada y/o explicada por el Cliente.
3. ALTA-ICT responderá a la queja tan pronto como sea posible, pero no más tarde de 7 días naturales después de recibirla.
4. Las partes intentarán resolver la queja de manera conjunta

Artículo 31 - Ley aplicable

1. La relación jurídica entre ALTA-ICT y el Cliente se regirá por la legislación neerlandesa.
2. ALTA-ICT tiene derecho a modificar estos términos y condiciones generales e informará al Cliente sobre dichos cambios. En caso de discrepancias, prevalecerá la versión en neerlandés de los términos y condiciones generales.
3. Todos los conflictos que surjan de o en relación con el Contrato entre ALTA-ICT y el Cliente serán resueltos por el tribunal competente de Ámsterdam, salvo que las disposiciones legales imperativas establezcan otro foro.

Amsterdam, 29 de enero de 2025