

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Datos de la Empresa

Razón Social: Vibes Digital S.L

Domicilio Social: C/Salt del Sallent, 36 | Barcelona

Nombre del dominio principal www.vibeshost.com

CIF: B56884943

Ultima actualización: 09/04/2024

De una parte, Vibes Digital S.L. (en adelante Vibes Host), con NIF **B56884943** y domicilio social en C/Salt del Sallent 36, en Barcelona, España, sociedad de Responsabilidad Limitada constituida en Malgrat de Mar en la notaría de David Martinez Oliveras, y inscrita en el RM de Barcelona Tomo 49220, folio 92, Hoja B612127 , Inscripción 1ª

AVISO: Este es el documento original en Castellano. Ante cualquier contradicción o inexactitud con respecto a esta versión original derivada de la traducción, siempre prevalecerá la presente versión en Castellano.

De otra parte, el contratante, persona física o jurídica que cumplimenta el formulario de contratación (en adelante el Cliente). Ambas partes, Vibes Host y cliente, están interesadas en formalizar las presentes condiciones aceptando los términos y condiciones establecidos en los siguientes puntos:

1. Objeto

Las presentes tienen por objeto regular las condiciones en las que el cliente accede a sus servicios, la prestación de este servicio por Vibes Host, así como fijar las condiciones y forma de remuneración del cliente a Vibes Host.

Con el registro de una cuenta en Vibes Host, el cliente confirma que ha leído y entendido y que acepta nuestra política de protección de datos.

Vibes Host es una marca inscrita y registrada en la Oficina Española de Patentes y Marcas conforme a la Ley 17/2001 de Marcas y Ley 24/2015 de Patentes y comercializada por Vibes Digital SL, cuyos datos se indican en el encabezamiento.

2. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

El cliente determinará la configuración de sus servicios en función de sus necesidades, eligiendo entre los ofertados por Vibes Host en ese momento.

- Los servicios prestados por Vibes Host, objeto de este contrato disponen, entre otros recursos, de un Panel de Control de Servidores, desde el cual el cliente puede gestionar y administrar los recursos y aplicaciones propios de sus servicios
- Vibes Host no se responsabilizará del correcto funcionamiento, de la seguridad y/o de la compatibilidad de las aplicaciones usadas por el cliente.
- Vibes Host se reserva el derecho de ofrecer la versión de las aplicaciones que considere más adecuada, así como a modificar, en cualquier momento, las aplicaciones disponibles en función de las nuevas versiones o de las vulnerabilidades detectadas, sin necesidad de avisar al cliente de dichos cambios.
- El cliente siempre deberá disponer de las licencias originales de software necesarias, exceptuando las correspondientes al Sistema Operativo. Vibes Host no garantizará la provisión de licencia de Sistema Operativo, en caso de reinstalación del servicio entregado por parte del cliente.
- Vibes Host no se responsabilizará de las consecuencias que la omisión de esta obligación pudiese generar frente a terceros.
- El titular del servicio podrá crear subcuentas o designar a otros clientes ya registrados ciertos permisos dentro de su cuenta de cliente (denominados “contactos” en el panel de control). Será responsabilidad del cliente contar con los permisos adecuados para poder ceder los datos personales de las personas titulares de subcuentas a Vibes Host, que serán tratados en las mismas condiciones y términos que se establecen en el aviso de protección de datos, y en las presentes.
- Será responsabilidad del cliente proveer los datos completos y reales durante el registro de su cuenta de cliente, así como durante el registro de subcuentas. Vibes Host podrá requerir la acreditación de la veracidad de los datos suministrados de las siguientes formas:

Para acreditar la titularidad de la dirección de correo electrónico, un enlace de verificación enviado al mismo, con una clave única y temporal, al que deberá acceder el cliente para verificar dicha titularidad.

Para acreditar la autenticidad de los datos del cliente, se podrá requerir una imagen del anverso y el reverso de cualquier documento identificativo con foto oficial, expedido por una autoridad del país de residencia del cliente. Nuestro servicio se esfuerza en verificar los documentos cargados lo más rápido posible. Generalmente este proceso se lleva a cabo entre varios minutos hasta un día laborable. Sin embargo, si se requiere documentación adicional, el proceso puede alargarse hasta un día laborable (después de la carga de documentos por segunda vez). Para acelerar el proceso de verificación de documentos recomendamos cargar desde el principio copias a color y sin inscripciones y ediciones ajenas al documento. Ante cualquier duda razonable, y a criterio del personal de Vibes Host, de que se pueda estar utilizando documentación sustraída, es

posible que se soliciten imágenes concretas en las que se observe al titular sosteniendo el documento, o incluso que se agende una videollamada de verificación de datos (en la que el cliente deberá seguir un proceso con un miembro del equipo de Vibes Host).

Para acreditar la titularidad del teléfono móvil indicado durante el registro, se podrá enviar a este una clave única mediante SMS, que el cliente deberá introducir en su área de clientes. También se podrán realizar comprobaciones adicionales como la verificación de los datos con el operador de telefonía, etc., en caso de duda razonable de que el teléfono pueda ser sustraído, o de un servicio de recepción masiva de SMS mediante teléfonos de un solo uso, siempre a criterio del personal de Vibes Host.

- Será de responsabilidad del cliente custodiar sus credenciales de acceso a su cuenta, cambiar regularmente su contraseña y, en definitiva, mantener la seguridad de los medios directos (cuenta de cliente) e indirectos (correo electrónico, teléfono móvil, etc) con los que se podría acceder por parte de terceros a su cuenta de cliente. La cuenta de clientes es personal, si el cliente desea otorgar a terceros poderes sobre su cuenta, dispone de las herramientas de subcuentas y contactos, expuestas anteriormente. Será responsabilidad del cliente el nivel de permisos que otorga a terceros sobre su cuenta, existiendo diferentes áreas sobre las que se puede dar poder, (por ejemplo, acceso a facturación, soporte, productos y servicios, etc).
- En ningún caso Vibes Host se responsabilizará de acciones de sabotaje, o similares, llevadas a cabo por parte de terceros en su cuenta de clientes en los términos anteriormente expuestos.
- El cliente deberá protegerse frente a estas posibles acciones reforzando su seguridad, y en su caso firmando los contratos que éste considerará oportunos frente a los terceros a los que otorga poderes sobre su cuenta de cliente, siendo esto su exclusiva responsabilidad.
- condiciones anteriormente indicadas, el Servicio en cuestión será automáticamente dado de baja y eliminado al término de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso («Fecha de Expiración»), incluyendo el conjunto de Contenidos y datos almacenados por el Cliente en el marco del Servicio. Corresponde al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para asegurarse de conservar dichos Contenidos y datos antes de la baja del servicio.

3. FACTURACIÓN Y METODOS DE PAGO

- Por la disponibilidad del servicio que da origen a estas condiciones, el cliente deberá pagar por adelantado a Vibes Host el precio correspondiente al servicio contratado, conforme a las tarifas publicadas en ese momento en el sitio web de Vibes Host, a través de cualquiera de las formas de pago que Vibes Host ofrece para sus productos: Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia bancaria.
- El pago de los recursos, las ampliaciones y los servicios adicionales contratados en Vibes Host, tanto en su primera contratación como en sus sucesivas renovaciones tácitas, será siempre por adelantado, a través de cualquiera de las formas de pago que Vibes Host ofrece para sus productos: disponibles en cada momento en la página web en función de las características del cliente.
- En cualquier momento, el cliente podrá modificar la forma de pago y/o sus datos asociados, solicitándolo a través de su "Área de Cliente".
- El cliente podrá dirigirse al servicio de atención al cliente para remitir cualquier justificante de pago, así como resolver dudas/incidencias relacionadas con la facturación de los servicios.

Si el Cliente no desea que un Servicio se renueve tácitamente al término de su Duración Inicial o del Período de Renovación en curso («Fecha de Renovación»), deberá solicitar la baja en el apartado correspondiente de su área de clientes.

- Para que sea efectiva y resulte en la baja del Servicio al término de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso, la baja debe realizarse en el apartado correspondiente del área de cliente (<https://client.vibeshost.com>) seleccionando el producto en cuestión a cancelar y haciendo click sobre "solicitar cancelación", cumplimentando el formulario suministrado.
- **Única y exclusivamente** mediante este medio será válida la solicitud de cancelación (No se aceptarán solicitudes ni se darán por válidas las realizadas por vía telefónica, emails, tickets, correo postal o cualquier otro medio que no sea el reseñado anteriormente).
- El cliente podrá elegir entre baja inmediata del servicio o baja al finalizar el periodo de facturación. En caso de baja inmediata del servicio, este será dado de baja de forma instantánea, lo cual no supone un reembolso de ninguna naturaleza por parte de Vibes Host hacia el cliente.
- A fin de poder gestionarla adecuadamente, la baja deberá notificarse con 48 horas de antelación con respecto del fin del ciclo para que el siguiente ciclo de facturación no sea cobrado. En caso de realizar la cancelación de la renovación tácita en las condiciones anteriormente indicadas, el Servicio en cuestión será automáticamente dado de baja y eliminado al término de la Duración Inicial o del Período de Renovación en curso («Fecha de Expiración»), incluyendo el conjunto de Contenidos y datos almacenados por el Cliente en el marco del Servicio. Corresponde al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para asegurarse de conservar dichos Contenidos y datos antes de la baja del servicio.

- Transcurridos 3 ciclos de facturación impagados por parte del cliente, Vibes Host se reserva el derecho de eliminar el servicio. Si se vuelve a contratar dicho servicio se deberán dar de alta de nuevo todos los datos.
- Vibes Host se reserva el derecho a suspender cautelarmente el servicio prestado ante cualquier incidencia experimentada en el cobro del servicio y/o por falta de pago hasta la resolución de la misma, sin perjuicio de la obligación por parte del cliente de abonar los servicios efectivamente prestados, pues el impago de una factura no se considera medio adecuado para causar baja, conforme con lo dispuesto en los apartados anteriores de las presentes condiciones.
- Una vez abonado el importe adeudado, el servicio será reactivado en un plazo de 24 horas hábiles. Será a cargo del cliente el tiempo de indisponibilidad del servicio generado por la suspensión cautelar derivada del impago, que en ningún caso será agregado al ciclo de facturación, al considerarse el impago negligencia del cliente. Más concretamente, el cliente abonará el periodo de suspensión para compensar a Vibes Host los costes generados del mantenimiento del servicio en su infraestructura.
- El cliente, mediante su aceptación de las presentes condiciones acepta expresamente la cesión de sus datos personales, comunicaciones, facturas o grabaciones en caso de impago a terceras empresas especializadas en la gestión de expedientes de deuda (empresas gestoras de cobros y morosos).
- Asimismo, en caso de retraso el pago de la factura por parte del cliente (una vez haya vencido), se devengará el interés legal del dinero más un 2%.

- Una vez vencida la factura, Vibes Host se reserva el derecho de cargar al cliente hasta 100€ en concepto de gastos de gestión de la reclamación de la deuda (independientemente del montante de esta), que se llevará a cabo a través de las siguientes acciones:
 - Reclamación extrajudicial del crédito.
 - Reclamación judicial del crédito.
 - Cesión temporal del crédito a empresa especializada en el recobro de esta.

Todo esto sin perjuicio del derecho de Vibes Host de reclamación al cliente de las costas judiciales que se generaran en el proceso.

- Vibes Host se reserva el derecho de terminar la cuenta de cliente, suspender funcionalidades de la misma o incluso restringir nuevos pedidos, o suspender la renovación de los servicios en caso de incumplimiento por parte del cliente de sus obligaciones de pago, independientemente del posterior resarcimiento de las mismas.
- Cuando el cliente haga un uso fraudulento del sistema de reclamaciones de las pasarelas bancarias (por ejemplo, el sistema de disputas de PayPal, o Stripe) creando una disputa o "chargeback", se facturará al cliente en concepto de "Gastos de Gestión de Reclamación Fraudulenta" una suma no inferior a 30 (treinta) euros (IVA Excluido), y de hasta 1.000 (mil) euros (IVA Excluido). Dicho importe es reclamable en las mismas condiciones que cualquier otra factura en caso de impago. Vibes Host podrá restringir métodos de pago a los clientes que hayan realizado este tipo de actos con anterioridad.
- Todo esto sin perjuicio de la posible responsabilidad penal que pudiera derivarse de estos actos, regulado en los artículos 248 a 251 bis del Código Penal.
- Vibes Host se reserva el derecho de restringir los métodos de pago disponibles en función de la ubicación del cliente, nivel de riesgo, u otros factores objetivos.

4. OBLIGACIONES / RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

- Los servicios proporcionados por Vibes Host son productos consistentes en un servidor integrado en una compleja plataforma hardware encargada de gestionar el conjunto de servicios que comparten infraestructura. Por este motivo, Vibes Host se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el cumplimiento de estas condiciones (no prestar el servicio) en el caso de que advierta, detecte y/o compruebe en sus labores de mantenimiento un consumo excesivo de los recursos o cualquier otra alteración que ralentice la plataforma en la 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, Vibes Host 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 manera continuada o de mala fe, se procederá a una baja del servicio sin derecho a devolución de cantidad alguna.

- Vibes Host ofrece garantía ilimitada del correcto funcionamiento del hardware en el que se encuentra alojado el servicio, con sustitución en caso de avería.
- Vibes Host no se responsabilizará de la pérdida o del borrado accidental de los datos del cliente. De igual manera, Vibes Host no garantiza la reposición de estos datos.
- Mediante la contratación de los servicios, el cliente se compromete a guardar por su cuenta una copia de seguridad de los servicios con el fin de reponerlos si fuese necesario.
- En ningún caso Vibes Host acepta responsabilidades derivadas de pérdidas de datos, interrupción de negocio o cualesquiera otros perjuicios producidos por el funcionamiento de los servicios o por no cumplir estos con las expectativas del cliente.
- El cliente garantiza que utilizará el servicio de acuerdo con las especificaciones y restricciones técnicas, sin que esta utilización provoque ningún daño al servidor, los recursos del sistema o incluso los programas informáticos.
- El cliente reconoce y acepta que la instalación de software, la modificación de algunos recursos y la contratación de ampliaciones o de servicios adicionales pueden exigir el reinicio o reinstalación del servidor para su correcto funcionamiento. Vibes Host no asumirá responsabilidad alguna por las consecuencias que se pudieran derivar de dichas acciones, incluidas las pérdidas de datos, cuyas consecuencias son exclusivamente imputables al cliente.
- El cliente será el responsable exclusivo de la administración de sus servicios, de las aplicaciones que él instale en su servidor, así como de los efectos que puedan tener sobre el software estándar preinstalado o la configuración de la máquina, en aquellos casos en que sea factible esta opción, de los problemas que pudieran generarse en su servidor, en especial, de aquellos relacionados con las medidas de seguridad que hubiera debido adoptar.
- En aquellos casos excepcionales en que se produjera algún conflicto, Vibes Host solo podría reinstalar el servicio eliminando todos los datos y configuraciones que pudiera tener el servidor.

-
- En consecuencia, Vibes Host únicamente se responsabilizará de la disponibilidad de las infraestructuras físicas, la red y el host físico correspondientes al servicio.
- El cliente indemnizará a Vibes Host 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 Vibes Host, incluso en el caso de decisión judicial no definitiva.
- El contenido de los datos almacenados por el Cliente deberá estar en conformidad con las leyes de su país, y con las leyes de España.
- Queda prohibido al cliente acceder, modificar, visualizar la configuración, estructura y ficheros de los servidores de Vibes Host. Cualquier problema que se pudiera producir en los servidores y sistemas de seguridad de Vibes Host como consecuencia directa de una actuación negligente del cliente, éste responderá por la responsabilidad civil y penal que le pudiera corresponder.
- Está estrictamente prohibido el uso de los servidores para el envío de SPAM, emails sin aprobación previa o cualquier actividad que de soporte a los spammers. Vibes Host será el único árbitro para decidir si se ha establecido una violación a este respecto, sobre la base de las quejas que pueda recibir de los usuarios de Internet, ISP o las autoridades pertinentes.
- Queda totalmente prohibido el uso de servicios de Vibes Host para realizar ataques ddos, ataques de malware, piratería de contenido en streaming, iptv o difusión de contenido con derechos de autor de forma ilegítima, en caso de detectarse un uso como el mencionado se invalidaría el servicio de inmediato.
- En VibesHost, nuestros servicios, que abarcan VPS, Servidores Dedicados, TS3, Web-Host, Gameservers, y más, están diseñados para ofrecer un ancho de banda sin restricciones bajo un uso legítimo. Sin embargo, nos reservamos el derecho de analizar y limitar el tráfico en caso de detectar un uso excesivo, injustificado o ilegítimo. De acuerdo con nuestros términos de Fair Use, nos reservamos el derecho de realizar cambios, imponer límites, cobrar excesos de tráfico o reclamar al cliente por dicho exceso. Inicialmente, nuestros servicios ofrecen un uso libre, pero, con una asignación mensual variable según el producto, (especificado a continuación) fuera de cualquier sospecha. Una vez superada esta cantidad, realizaremos una investigación para determinar si el tráfico es legítimo o viola alguna de las cláusulas contractuales. Nos comprometemos a garantizar un entorno equitativo y eficiente para todos nuestros usuarios.
- Límites designados a los distintos servicios.
 - VPS
 - ✦ VPS STARTER: **3TB/mes**
 - ✦ VPS ADVANCE: **5TB/mes**
 - ✦ VPS DELUXE: **7TB/mes**
 - Servidores Dedicados: **10TB/mes**
 - Web-Hosting: **500 Gb/mes**
 - Game-servers: **1TB/mes**
- En caso de ser sobrepasado, Vibes Host se reservará el derecho de sumar la cantidad de **3€+IVA por Terabyte superado** directamente en la próxima factura de renovación del servicio.

5. Terminación

- Estas Condiciones finalizarán cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de estas Condiciones, concorra alguna de las siguientes:

Mutuo Acuerdo de las partes.

Finalización del período inicial de duración o de las sucesivas prórrogas.

Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas de las condiciones.

- Si el incumplimiento del cliente fuera causa de la resolución de estas condiciones, Vibes Host se reserva el derecho a terminar de forma anticipada las presentes condiciones y, por lo tanto, a desposeer al cliente del servicio sin previo aviso y sin que el cliente tenga derecho a indemnización ni a devolución de cantidad alguna.

- En caso de resolución o rescisión de las presentes condiciones, por las causas anteriormente citadas o cualesquiera otras admitidas en derecho, el cliente deberá cumplir las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución de estas condiciones frente a Vibes Host y frente a terceros.
- Los servicios proporcionados por Vibes Host no incluyen periodo de prueba, excepto que se especifique lo contrario en los detalles del producto.
- El Cliente no podrá pretender el reembolso por Vibes Host de las sumas ya entregadas con motivo de la prestación del servicio, a las cuales a mayor abundamiento renuncia para el supuesto contemplado en la presente cláusula.

6. POLÍTICA DE DESESTIMIENTO

- Los Clientes que conforme a la legislación española en vigor tengan la consideración de consumidores y usuarios y siempre que las características del producto o servicio contratado lo hiciesen posible, podrán ejercer su derecho de desistimiento durante los primeros catorce (14) días naturales desde la contratación del producto o servicio correspondiente.
- Para ejercer el derecho de desistimiento, el Consumidor y Usuario deberá enviar en el citado plazo máximo de catorce (14) días naturales, contados desde el momento de la contratación, una petición con el siguiente contenido:
 - Sus datos personales y de contacto.
 - Su voluntad inequívoca de ejercer su derecho de desistimiento.
 - El nombre exacto del producto o servicio del que desea desistir, la fecha en que lo contrató y el número de referencia que le ha sido atribuido por Vibes Host.
- El consumidor y usuario podrá utilizar también el modelo de formulario para el ejercicio del derecho de desistimiento, incorporado en Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, haciéndoselo llegar a Vibes Host, debidamente firmado, en el plazo antes mencionado, junto con la fotocopia de su D.N.I./N.I.F., como medio que asegure de forma inequívoca que se trata de una solicitud que proviene del propio Consumidor y Usuario.
- El Consumidor y Usuario podrá dirigir el anterior formulario a las siguientes direcciones: -
 - Correo postal dirigido a la dirección que consta en el encabezamiento.
 - Correo electrónico dirigido a **ayuda@vibeshost.com**
- Dicha petición deberá ser recibida por Vibes Host dentro del plazo de los catorce (14) días naturales indicado. Una vez recibida la solicitud de desistimiento, Vibes Host enviará un número de ticket o de incidencia como justificante de su recepción y, siempre que haya sido cumplimentada correctamente en todos sus términos, dentro del plazo legalmente establecido para ello, procederá a su tramitación procediendo a la baja del producto o servicio correspondiente y reembolsando al Consumidor y Usuario el precio abonado por el mismo en el plazo máximo de catorce (14) días naturales desde que Vibes Host hubiera recibido su solicitud de desistimiento.

- El derecho de desistimiento **no** será aplicable en relación con aquellos productos y servicios que hubieran sido completamente ejecutados y/o personalizados para dicho Consumidor y Usuario, por Vibes Host, ni en aquellos casos establecidos como excepciones a dicho derecho en la legislación vigente. En concreto, a título enunciativo, no limitativo, no será aplicable en los siguientes casos:

El derecho de desistimiento del consumidor o usuario se extingue anticipadamente si Vibes Host ya ha ejecutado completamente la prestación del servicio contratado antes de la expiración del plazo de desistimiento. Entre estos servicios se encuentra, a título enunciativo no limitativo, Web Hosting, servidores dedicados, VPS, VDS, dominios, servidores de TeamSpeak, Minecraft, Service Hosting, etc.

El derecho de desistimiento del consumidor o usuario se extingue anticipadamente si Vibes Host le suministra servicios o mercancías elaboradas de acuerdo con las especificaciones del consumidor o usuario o que estén diseñadas claramente en función de sus necesidades, a título enunciativo no limitativo, la contratación de DOMINIOS o servicios de consultoría informática y diseños de páginas web.

7. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- El cliente podrá dirigirse mediante ticket a los diferentes departamentos de Vibes Host para remitir consultas, o notificar incidencias, en diferentes departamentos especializados.
- Un ticket es una incidencia que el cliente puede abrir desde su área de clientes, en la URL <https://client.vibeshost.com/submitticket.php> o enviando un correo electrónico a las diferentes direcciones de los departamentos especializados:

Soporte Técnico: support@vibeshost.com

Atención Comercial: help@vibeshost.com

Urgencias: urgency@vibeshost.com

- Dichos correos electrónicos deberán remitirse desde la dirección de correo electrónico que el cliente indicó durante el registro. Cada correo electrónico será convertido automáticamente en un ticket, al que se le asignará un número de seguimiento y una prioridad.
- Los tickets serán atendidos en horario de atención al cliente, el cual se indica a continuación:

Atención al Cliente: L-V 9:00h a 20:00h (Excepto festivos nacionales).

Soporte Técnico: L-V 9:00h a 22:00h (Excepto festivos nacionales).

Urgencias: Atención permanente para urgencias técnicas salvo fuerza mayor.

Orientación comercial: L-V 9:00h a 20:00h. (Excepto festivos nacionales).

- Como observación, se indica que, existen algunos departamentos especializados a los que el cliente no tiene acceso directo de apertura de tickets. Los clientes que lo requieran podrán ser derivados **a criterio del personal de Vibes Host** desde otros departamentos de la misma rama a dichos departamentos, entre los que se incluyen, a título enunciativo no limitativo, los siguientes:

Departamento de Cuentas y Prevención del Fraude
Departamento Comercial de Grandes Cuentas y Partnership.
Departamento Legal.
Centro de Observación y Coordinación de Red.

- En caso de derivación a estos departamentos, no se garantizará la misma vía de atención que en los departamentos de acceso directo al público, siendo esta la que se indique al cliente por parte del personal que realice la derivación (pudiendo ser esta por cualquier vía, tal como atención telefónica, mediante correo electrónico, chat en directo, formulario concreto, o incluso mediante correo postal *siendo en este último los gastos derivados de las comunicaciones del cliente hacia la empresa a cargo del cliente, y las de la empresa hacia el cliente, a cargo de Vibes Host*).
- Igualmente, se pone a disposición de los clientes el teléfono de atención al cliente **919 892 555**, disponible de lunes a viernes, de 9:00h a 20:00h.
- Excepto en horario de urgencias, donde es atendido directamente por un técnico de guardia, únicamente se garantiza la atención telefónica por parte de personal de atención general no especializada, con permisos básicos y con el fin de derivar la consulta al departamento especializado correspondiente.
- No se garantizará, en ningún caso, la atención telefónica por parte de personal de cualquier departamento especializado, siendo esta atención garantizada únicamente prestada mediante tickets.
- Vibes Host requerirá al cliente, en caso de contacto telefónico, la verificación de titularidad de su cuenta con el fin de prevenir el fraude y actividades de suplantación de la identidad del cliente antes de tomar cualquier acción en la cuenta del cliente. Por seguridad, el empleado que atienda la llamada tendrá estrictamente prohibido y restringida cualquier acción, o incluso el acceso, a la ficha del cliente, si este no ha verificado su titularidad.
- Para ello, el cliente dispondrá en su área de clientes de una herramienta de generación de claves numéricas temporales (con caducidad no inferior a una hora) y de un solo uso (en adelante, Pin de soporte, Pin de soporte temporal) que podrán ser utilizadas para validar la identidad del cliente, entendiendo que el área de clientes es un espacio seguro al que exclusivamente debe tener acceso su titular.
- El uso del servicio de atención al cliente no conllevará coste alguno para el cliente, exceptuando aquellas situaciones en las que se haga un mal uso reiterado del mismo, malgastando los recursos de Vibes Host.
- En concreto, las siguientes conductas, si fueran reiterativas, son susceptibles de ser facturadas al cliente, o incluso de la suspensión o limitación de funciones en su cuenta de cliente:

BackLog: Apertura de varios tickets refiriéndose a un mismo asunto, así como la apertura de una misma incidencia o consulta a través de varios canales diferentes de atención.

Reapertura de tickets ya cerrados para asuntos diferentes del que se trató en ese ticket.

- La apertura de incidencias en el departamento de urgencias, o llamadas fuera de horario de atención ordinaria a dicho servicio, para causas que no sean las cubiertas por ese servicio, podrán ser facturadas incluso si no fuera de forma reiterada, por el elevado coste que supone la atención de estas incidencias.
- Situaciones cubiertas por el departamento de urgencias a cargo de Vibes Host. Se incluyen exclusivamente las siguientes:

Indisponibilidad del servicio por causas atribuibles a Vibes Host.

Por «indisponibilidad del servicio por causas atribuibles a Vibes Host» se entiende la pérdida, durante más de tres (3) minutos consecutivos, del acceso al servicio del Cliente (no a su panel de control), sin que este último pueda reiniciar dicho servicio, o cuya pérdida continúe tras dos reinicios, que tras el diagnóstico y solución por parte del servicio, no resulte en causas atribuibles al cliente, tales como configuración errónea del servicio, malware de cualquier tipo – el cual siempre se considerará que ha entrado por negligencia del cliente -, sabotajes, etc.

- Caídas del servicio por DDoS (*) Siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

El cliente debe tener aplicado todas las recomendaciones de seguridad para el correcto funcionamiento del sistema AntiDDoS, **en caso de no tenerlas no contará como causa atribuible a Vibes Host.**

La caída por el ataque no debe ser imputable al cliente por negligencia suya a la hora de administrar su servicio (malas prácticas con el firewall, apertura de puertos que no sean exclusivamente del servicio principal que se ejecuta en la máquina, como habitualmente pero no exclusivamente, servicios apaches abiertos, servidores MySQL abiertos, servidores ftp abiertos, etc.). Recordamos que la mitigación no exime al Cliente en ningún caso de proteger su Servicio, implementar herramientas de seguridad (cortafuegos, etc.), actualizar su sistema con regularidad, guardar copias de seguridad de sus datos o velar por la seguridad de sus programas informáticos (scripts, claves, etc.).

En resumen, aquellas que estén produciendo un grave perjuicio en el servicio del cliente atribuible a Vibes Host o a su infraestructura.

- Situaciones **no** cubiertas por el servicio de soporte técnico/atención al cliente.
Las siguientes situaciones **NO** están cubiertas de forma gratuita por el equipo asistencial de Vibes Host. No obstante, este podrá (a criterio del técnico y sin garantía alguna más que la mínima exigible por la legislación vigente), prestar asistencia al cliente, con lo siguiente:
 1. Caídas del servicio atribuibles a negligencias del cliente.
 2. Caídas del servicio por DDoS cuando el cliente no reúna los requisitos en los que sí que está incluida la asistencia sin coste.

3. Mantenimiento, desbloqueo, resolución de problemas y asistencia relativos a software no desarrollado por Vibes Host.
 4. Resolución de problemas de seguridad devengados de irresponsabilidad del cliente, como el clásico “Un empleado me ha amenazado con entrar en mi servidor y borrar todo y necesito cambiar todas las credenciales ahora”.
 5. Desbloqueo o intervenciones derivadas de errores de seguridad atribuibles al cliente, como por ejemplo las acciones consumadas de lo expuesto anteriormente “Un empleado ha accedido a mi VPS y ha borrado todo”.
 6. Gestión de distribuciones y sistemas operativos personalizados, tareas de administración de sistemas.
 7. Gestión de bases de datos, de los DNS y rDNS, configuración SSH, gestión, recuperación o reinstalación de servidores de TeamSpeak.
 8. Gestión y mantenimiento de hardware y red no pertenecientes a Vibes Host.
 9. Asistencia con acceso remoto al servicio, restablecimiento de contraseña del sistema operativo o panel de control.
 10. Gestión de los datos del cliente (incluyendo backups). Las backups cuando el cliente tenga contratado el servicio podrán ser restablecidas por el servicio de soporte técnico dentro del horario de atención ordinaria de forma gratuita. Fuera de este horario es facturable.
- Estas serán las tarifas **devengadas de mal uso de soporte**, o de servicios no incluidos por el mismo.
 - Vibes Host facturará al cliente en los términos anteriormente expuestos conforme a las siguientes tarifas [Tarifa = (Precio base + Precio por minuto iniciado) + IVA (21%)]. El tiempo se computará en el global que el técnico invierta en gestionar la solicitud del cliente.
 - Tarifa **ordinaria** (Cuando los hechos facturables sucedan de lunes a viernes, de 9:00 a 20:00 horas, excepto festivos nacionales):
Precio base = 5,00€, Precio por minuto iniciado = 0,34€ + IVA (21%)
 - Tarifa **extraordinaria** (Cuando los hechos facturables sucedan fuera del horario de la tarifa ordinaria):
Precio base = 20,00€, Precio por minuto iniciado = 0,85€ + IVA (21%)

8. COMPROMISOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Vibes Host se compromete a garantizar un índice de disponibilidad mensual del 99,9%.

- Por «índice de disponibilidad mensual» se entiende el número total de minutos del mes en cuestión una vez restado el número de minutos de no disponibilidad del mes correspondiente, todo ello dividido entre el número total de minutos del mes en cuestión.
- Por «no disponibilidad» se entiende la pérdida, durante más de tres (3) minutos consecutivos desde la apertura del ticket de Incidencia, del acceso al VPS del Cliente, sin que este último pueda reiniciar dicho VPS.
- Los compromisos de nivel de Servicio anteriormente indicados se adoptan, con exclusión de los casos enumerados a continuación, y a condición de que, en caso de no disponibilidad, el Cliente colabore con Vibes Host en el restablecimiento del Servicio, tal como se prevé en la cláusula.

«Gestión de Incidencias» de las Condiciones Generales del Servicio.

- El presente compromiso no concierne en ningún caso a la disponibilidad de los elementos que permanecen bajo el control del Cliente, como los programas informáticos o aplicaciones instalados y utilizados por el Cliente en el VPS. Vibes Host utiliza herramientas técnicas que permiten la monitorización de los VPS a través de, entre otros, las peticiones «ping» (ICMP).
- El presente compromiso de nivel de Servicio no es aplicable cuando, debido a la configuración establecida por el Cliente en su VPS, Vibes Host no esté en condiciones de realizar las operaciones técnicas necesarias para la monitorización del VPS.
- Si Vibes Host constata que el VPS está disponible y en buen estado de funcionamiento, quedará liberada de sus obligaciones adquiridas en virtud del presente SLA. No obstante, en ese caso, Vibes Host se compromete, a petición del Cliente, a asistirle para que pueda identificarse el origen de las dificultades experimentadas por el Cliente. Si Vibes Host constata una indisponibilidad, finalizará el diagnóstico y trabajará para restablecer la disponibilidad en colaboración con el Cliente. Si no se alcanzan los niveles de
- Servicios anteriormente indicados, el Cliente podrá, con exclusión de los casos enumerados a continuación, solicitar las siguientes recargas de saldo:

En caso de Incumplimiento del índice de disponibilidad se recompensará con:

- Recarga de saldo igual al 5% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes en cuestión para los elementos afectados por la no disponibilidad, si el índice de disponibilidad registrado es superior o igual al 99,0% e inferior al 99,9%.

- Recarga de saldo igual al 10% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes en cuestión para los elementos afectados por la no disponibilidad, si el índice de disponibilidad registrado es superior o igual al 95,0% e inferior al 99%.
- Recarga de saldo igual al 15% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes en cuestión para los elementos afectados por la no disponibilidad, si el índice de disponibilidad registrado es superior o igual al 90% e inferior al 95%.
- Recarga de saldo igual al 20% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes en cuestión para los elementos afectados por la no disponibilidad, si el índice de disponibilidad registrado es superior o igual al 80% e inferior al 90%.
- Recarga de saldo igual al 30% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes en cuestión para los elementos afectados por la no disponibilidad, si el índice de disponibilidad registrado es superior o igual al 70% e inferior al 80%.
- Recarga de saldo igual al 50% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes en cuestión para los elementos afectados por la no disponibilidad, si el índice de disponibilidad registrado es superior o igual al 30% e inferior al 70%.
- Recarga de saldo igual al 70% del importe mensual abonado por el Cliente en concepto del mes en cuestión para los elementos afectados por la no disponibilidad, si el índice de disponibilidad registrado inferior al 30%.

En ningún caso el saldo recargado será reembolsado al Cliente en metálico o a través del método original de pago.

- Queda expresamente acordado que las recargas de saldo arriba citadas constituyen para el Cliente una indemnización a tanto alzado por todos los perjuicios resultantes del incumplimiento por parte de Vibes Host de los compromisos de nivel de Servicio en cuestión, renunciando el Cliente a cualquier otra petición, reclamación y/o acción.
- Si un acontecimiento provoca el incumplimiento de diversos compromisos de nivel de Servicio, las recargas de saldo no serán acumulables, sino que se aplicará la recarga de saldo más favorable para el Cliente.
- Asimismo, el importe total de las compensaciones asignadas en el transcurso de un mismo mes, para todos los sucesos en su conjunto, no podrá superar el 70% del importe mensual facturado al Cliente. Las compensaciones se deducirán de la próxima factura del Cliente tras la recepción por parte de Vibes Host de la solicitud de compensación. El Cliente no podrá solicitar la aplicación del acuerdo de nivel de Servicio una vez transcurrido un mes desde el cierre del ticket de Incidencia correspondiente al fallo de funcionamiento registrado y para el que hubiera solicitado la compensación prevista en los términos de la presente cláusula. En ningún caso el Cliente podrá hacer valer la presente cláusula y pretender las recargas de saldo arriba citadas en caso de que la no disponibilidad sea total o parcialmente consecuencia de: (i) acontecimientos o factores ajenos al control de Vibes Host tales como, pero no exclusivamente, fuerza mayor, acción de un tercero, problema de conexión a la red de Internet, fallo de funcionamiento de la red de Internet, fallo de funcionamiento o mal uso de hardware o software bajo el control del Cliente (como las aplicaciones ejecutadas en el VPS); (ii) incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato (como falta de colaboración para la resolución de la incidencia); (iii) mal uso o uso inadecuado del Servicio por parte del Cliente

(como un mal uso del VPS o de la Interfaz de Gestión, etc.); (iv) mantenimiento planificado; (v) interrupción producida en las condiciones previstas en la cláusula «Condiciones de Uso del Servicio» de las presentes condiciones; (vi) hack o pirateo informático. En estos casos, y salvo que concurra el punto (iv), Vibes Host se reserva el derecho a facturar al Cliente la intervención realizada, en su caso, para restablecer la Disponibilidad. Esta intervención se realizará bajo presupuesto sujeto a la aprobación del Cliente. Las causas de la no disponibilidad, incluyendo la constatación de alguno de los casos de exclusión anteriormente citados, serán determinadas por Vibes Host por cualquier medio, y especialmente basándose en elementos del sistema de información de Vibes Host (tales como datos de conexión), que serán válidos por acuerdo expreso.

9. CANCELACIÓN DE PEDIDOS

- Una vez efectuado y abonado, para cancelar un pedido, siempre que este no haya sido entregado, debe ponerse en contacto a través del formulario de soporte (<https://client.vibeshost.com/submitticket.php>) con el departamento de activaciones, para paralizar la activación del servicio cuanto antes y de esa forma poder cancelar la orden. Debido a la naturaleza de algunos productos de activación instantánea, no es posible cancelarlos una vez entregados, por lo que entraría en vigor la política de devoluciones, disponible en las condiciones generales del servicio.
- En caso de cancelación conforme con lo dispuesto en el párrafo anterior, se procederá al reembolso total del importe a través del medio original de pago. (No se debe confundir cancelación de pedido con devolución, la diferencia radica en que para que apliquen los términos y condiciones presentes sobre cancelaciones, el producto no debe haberse activado y entregado al cliente).
- Si realiza un pedido por error y no lo llega a abonar, puede igualmente enviarnos un ticket para cancelarlo. Cualquier pedido realizado y no abonado en las primeras 24 horas, será automáticamente cancelado.

10. OTROS

- En lo no dispuesto en las presentes condiciones, se aplicarán las condiciones particulares complementarias, y la legislación vigente.
- Estos términos podrán ser modificados en cualquier momento, siendo esto reflejado también en la última fecha de modificación del encabezado.

