Términos y condiciones

Site B.V. | En vigor a partir del 1 de enero de 2027

Estas son las condiciones generales de Site B.V., con domicilio en Operetteweg 7, 1323 VJ Almere, Países Bajos, inscrita en la Cámara de Comercio con el número 53309847, en adelante, «Site».

1. Definiciones

1.1 En estos términos y condiciones generales, se utilizan los siguientes términos en el siguiente sentido, a menos que se indique explícitamente lo contrario:

Cliente(s): La parte o partes con las que Site o sus sucesores legales celebran un acuerdo;

Servicio(s): Toda forma de servicio proporcionada por Site al Cliente, incluyendo alojamiento web, provisión de correo electrónico, intermediación en el registro de nombres de dominio, provisión de certificados SSL, instalación de software y/o provisión de (el marco de) sitios web y tiendas en línea;

Acuerdo: Cualquier acuerdo por el cual Site se compromete a realizar trabajos para el Cliente;

Por escrito: El término 'por escrito' también incluye por correo electrónico u otros medios electrónicos cuando sea adecuado para el almacenamiento permanente;

Site: El usuario de estos términos y condiciones generales.

2. Aplicabilidad y modificación

2.1 Estos términos y condiciones generales se aplicarán a todas las ofertas y acuerdos de Site. Se rechaza expresamente cualquier término y condición del cliente.

2.2 Site tiene derecho a modificar estas condiciones generales de vez en cuando. La última versión de las condiciones generales siempre será aplicable. Las enmiendas se anunciarán al menos treinta (30) días naturales antes de que entren en vigor, mediante notificación personal o publicación en el sitio web de Site.

2.3 En caso de desacuerdo sobre la interpretación de estos términos y condiciones generales, prevalecerá la versión en holandés.

3. Oferta y Acuerdo

3.1 Todas las ofertas son completamente no vinculantes y están sujetas a errores de impresión y de composición. En ausencia de una oferta específica y detallada, la descripción del Servicio en el sitio web de Site será vinculante. Hasta que se acepte la oferta, Site tiene derecho a retirarla.

3.2 Si una oferta tiene un período de validez limitado o está sujeta a condiciones, esto se indicará en la oferta. Si la oferta no indica esto, el período de validez es de un (1) mes.

3.3 El acuerdo entre las partes se concluye tan pronto como Site haya confirmado la conclusión del acuerdo por escrito.

3.4 Site puede negarse a realizar una oferta en cualquier momento. Este es el caso, por ejemplo, cuando un acuerdo anterior con el cliente se ha terminado debido al incumplimiento del cliente. Site también puede disolver el acuerdo hasta tres (3) días hábiles después de la aceptación por esta razón. Site proporcionará la negativa con una justificación.

3.5 El consumidor puede desistir de un Acuerdo de prestación de Servicios dentro de los 14 días siguientes a su celebración mediante una declaración inequívoca dirigida a Site, por ejemplo por correo electrónico a support@site.eu o por correo postal a Site B.V., Operetteweg 7, 1323 VJ Almere, Países Bajos. Puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento enlazado en el pie de página del sitio web. En

los Acuerdos celebrados en línea, el consumidor también tiene derecho a una función de desistimiento en línea. Si la utiliza, Site le enviará sin demora indebida un acuse de recibo por correo electrónico con el contenido, la fecha y la hora del desistimiento. Si el consumidor solicita expresamente el inicio anticipado y desiste antes de la ejecución completa, Site solo podrá cobrar la parte proporcional ya suministrada, cuando se cumplan los requisitos legales. Site reembolsará cualquier importe que deba reembolsarse dentro de los 14 días siguientes a la recepción del desistimiento, utilizando el mismo medio de pago empleado originalmente, salvo que el consumidor acepte expresamente otro medio sin coste alguno.

Site inicia el registro, la renovación, la restauración o la transferencia de un nombre de dominio inmediatamente después del pedido, o en la fecha de renovación programada conforme al artículo 6.5. Cuando se requiera el pago por adelantado, Site iniciará el Servicio al recibir el pago. La finalización depende del registro. Para solicitar la ejecución inmediata, el Cliente debe solicitarla expresamente y reconocer que cualquier derecho de desistimiento finaliza una vez que Site haya ejecutado completamente el Servicio de dominio solicitado. Site registra la solicitud y el reconocimiento y los confirma en un soporte duradero. El mero envío de una solicitud al registro no constituye ejecución completa.

Un pedido de dominio ejecutado no es reembolsable, salvo que el artículo 6.12 o la legislación imperativa otorguen al Cliente un derecho de reembolso. Si el registro rechaza el pedido, Site reembolsará el importe pagado por ese pedido. La finalización de una operación de dominio no pone fin al derecho de desistimiento respecto de un alojamiento continuo o de un Servicio combinado que no se haya ejecutado por completo.

3.6 Garantía de 30 días para planes nuevos. Para acogerse a la garantía, el Cliente debe cancelar por completo su nuevo plan de alojamiento web o de creación de sitios web en el panel de control dentro de los 30 días siguientes al pedido y solicitar después el reembolso a Site Assistant. Si solo desactiva la renovación automática, el plan seguirá activo hasta su vencimiento. Tras la solicitud, Site abonará el importe pagado por el plan en el monedero en línea del Cliente. El Cliente puede solicitar el pago del saldo disponible conforme al artículo 10.2. Las renovaciones, restauraciones, mejoras y nombres de dominio quedan excluidos. Esta garantía voluntaria se añade al artículo 3.5. El Cliente que ejerza un derecho legal de desistimiento recibirá el reembolso previsto en el artículo 3.5.

4. Ejecución del Acuerdo

4.1 Site ejecutará el Acuerdo de la mejor manera posible y de acuerdo con los requisitos de la buena artesanía. Site hará todo lo posible para garantizar la disponibilidad óptima y el funcionamiento adecuado de su Servicio. Sin embargo, Site no garantiza ningún resultado específico, con excepción de las disposiciones en el artículo 5.1.

4.2 El Cliente está obligado a hacer todo lo que sea razonablemente necesario y recomendable para permitir la ejecución oportuna y adecuada de los Servicios. En particular, el Cliente deberá asegurarse de que todos los elementos y datos que Site indique como necesarios, o que el Cliente deba entender razonablemente como necesarios para la ejecución de los Servicios, sean proporcionados a Site de manera oportuna.

4.3 Los plazos de entrega son indicativos. El exceder los plazos de entrega acordados, por cualquier razón, no da derecho a compensación, salvo que se acuerde explícitamente por escrito de otra manera.

4.4 En la medida en que la correcta ejecución del Contrato lo requiera, Site tendrá derecho a encargar ciertas actividades a terceros. Site no será responsable de errores o defectos de terceros presentados por o a petición del Cliente.

4.5 Las quejas sobre la ejecución del Acuerdo deben ser reportadas a Site por el Cliente inmediatamente después del descubrimiento, pero a más tardar dentro de los catorce (14) días. Una notificación de incumplimiento debe contener una descripción lo más detallada posible de la deficiencia para que Site

pueda responder adecuadamente. Si la queja es justificada, Site llevará a cabo el trabajo en cuestión de manera correcta. Si eso no es razonablemente posible, Site solo será responsable dentro de los límites del Artículo 11.

4.6 Si el Cliente sufre un daño como resultado de una presunta infracción por parte de Site del Acuerdo, el Cliente debe informar el daño a Site dentro de los treinta (30) días posteriores a la aparición del daño, so pena de pérdida de derechos.

5. Suministro del Servicio

5.1 Si el Servicio consiste en alojamiento web y/o correo electrónico y/o la disponibilidad de un sitio web, Site hará todo lo posible en este Servicio para lograr una disponibilidad ininterrumpida de estos sistemas y redes, y para realizar el acceso a los datos almacenados por el Cliente. Además, Site garantiza un tiempo de actividad del 99.95% por mes. Si Site no cumple con esta garantía, el Cliente tendrá derecho a un reembolso del importe correspondiente a un mes. Este mes será acreditado por Site en la billetera en línea del Cliente, como se muestra en su cuenta. Sin embargo, Site en ningún caso será responsable por los daños que sean el resultado de un mal funcionamiento o tiempo de inactividad.

5.2 Las conexiones de red, incluyendo Internet, se utilizan para la prestación del Servicio. Estas conexiones de red no están bajo el control de Site. Por lo tanto, Site no será responsable de cualquier falla de las conexiones requeridas o de procesamiento o de otro modo el funcionamiento adecuado de su Servicio, cuando esto se deba a factores fuera de su control.

5.3 Site hará todo lo posible para mantener actualizados los sistemas y software que utiliza. Sin embargo, Site depende de su(s) proveedor(es) en este sentido. Site tiene el derecho de no instalar ciertas actualizaciones o parches si considera que la entrega correcta de un Servicio no mejorará. En particular, Site puede posponer la instalación de una actualización o parche hasta que haya podido evaluarlo y probarlo adecuadamente.

5.4 El Cliente debe mantener actualizado el hardware y/o software utilizado por él para un Servicio, especialmente en lo que se refiere a las actualizaciones de seguridad. Site puede dar instrucciones al respecto que el Cliente debe seguir estrictamente.

5.5 El almacenamiento, el tráfico de datos y los demás recursos, incluidos la CPU y la memoria, son los indicados para el plan elegido en el sitio web de Site en el momento del pedido. Un límite expreso del plan seleccionado prevalece sobre la descripción general de la capacidad contenida en la Política de Uso Justo de Site. Cuando el plan describa un recurso como «ilimitado», se aplicará el uso justo. El uso debe mantenerse dentro de lo normal para ese tipo de sitio web o cuenta de correo electrónico. Si el uso supera sustancialmente los niveles normales o sobrecarga los sistemas de Site, Site podrá limitar el recurso afectado u ofrecer un plan superior. Solo se aplicará un precio mayor si el Cliente acepta la oferta.

5.6 Si el servicio adquirido consiste en el uso de correo electrónico, Site ofrece este servicio incluyendo un filtro de spam. Si Site descubre que se está enviando spam desde la cuenta de correo electrónico del Cliente, Site tendrá derecho a bloquear el envío de dichos correos electrónicos.

Para prevenir el spam, Site limita el número de correos electrónicos que pueden enviarse por dominio y por día. El límite depende del plan y puede aumentarse previa solicitud cuando el plan lo permita. Site podrá bloquear temporalmente el correo saliente si se supera el límite o se envía spam. Los mensajes enviados durante el bloqueo no se pondrán en cola para su entrega posterior y deberán enviarse de nuevo una vez levantado el bloqueo.

5.7 Site realiza copias de seguridad para su propia recuperación ante desastres y las conserva de forma rotatoria durante 30 días mientras el Servicio esté activo. Esta disposición operativa de copias de seguridad no constituye un Servicio separado de copias de seguridad para el Cliente. El Cliente es

responsable de conservar sus propias copias. A petición del Cliente, Site puede poner a disposición una copia de ese periodo si existe una copia adecuada. La disponibilidad de un punto de restauración concreto depende de las copias disponibles para el Servicio afectado. Sigue siendo aplicable cualquier compromiso específico de copias de seguridad incluido en el plan elegido. Una restauración solicitada por el Cliente constituye trabajo adicional conforme al artículo 5.12. La devolución y eliminación de los datos personales al finalizar un Servicio se rigen por el artículo V.9 del Acuerdo de Tratamiento de Datos.

5.8 Site tiene el derecho de no proporcionar temporalmente los servicios y/o limitar o suspender su uso si el Cliente incumple con una obligación hacia Site con respecto al Acuerdo o actúa en conflicto con estos términos y condiciones.

5.9 Site puede poner todos o parte de sus Servicios temporalmente fuera de operación para mantenimiento preventivo, correctivo o adaptativo u otras formas de servicio sin ser responsable por daños. Site no permitirá que la interrupción dure más de lo necesario y, en la medida de lo posible, fuera del horario de oficina, a menos que las partes hayan acordado lo contrario en un SLA.

5.10 El Cliente puede ponerse en contacto con el equipo de asistencia de Site las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por correo electrónico, WhatsApp y Telegram. Un asistente de IA puede responder primero. Site identificará como tal al asistente de IA y un miembro del personal intervendrá cuando sea necesario. Site responde dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del mensaje y, a menudo, mucho antes.

5.11 Site ofrece al Cliente la posibilidad de trasladar su sitio web (en principio) de forma gratuita. Sin embargo, Site no puede garantizar que cada sitio web pueda ser trasladado con su servicio de reubicación. El Cliente puede preguntar sobre esto a través del servicio de ayuda mencionado en el párrafo anterior. Si el traslado dura más de una (1) hora, Site tendrá derecho a cobrar costos. En ese caso, Site presentará una especificación de costos al Cliente por adelantado.

5.12 Site solo realizará trabajos ajenos al Servicio acordado, como limpiar un sitio web comprometido, restaurar datos a petición del Cliente u otros trabajos manuales, después de que el Cliente apruebe el alcance y el precio o tarifa presupuestados. Site facturará por separado los trabajos adicionales aprobados. Los trabajos que Site ya esté obligada a realizar en virtud del Acuerdo o de la legislación imperativa seguirán estando cubiertos por esa obligación.

6. Nombres de dominio, direcciones IP y certificados SSL

6.1 Si el Servicio también comprende el hecho de que Site actuará como intermediario para el Cliente en la obtención de un nombre de dominio, dirección IP y/o certificado SSL, las disposiciones de este artículo también se aplican.

6.2 La solicitud, asignación y cualquier uso de un nombre de dominio, dirección IP y/o certificado SSL dependen y están sujetos a las normas y procedimientos aplicables de las autoridades de registro pertinentes, como RIPE, ICANN, la Stichting Internet Domein Registratie Nederland o la autoridad de certificación emisora. La autoridad pertinente decide sobre la asignación. Site solo desempeña un papel intermedio en la solicitud y no garantiza que una solicitud sea aceptada.

6.3 Solo la confirmación por parte de Site, que indique que se ha asignado un nombre de dominio, dirección IP y/o certificado SSL, o el inicio de un servicio, es prueba de asignación. Una factura de Site por solicitud o mediación no es una confirmación de registro.

6.4 El Cliente indemnizará y mantendrá indemne a Site por cualquier daño relacionado con (el uso de) un nombre de dominio, dirección IP y/o certificado SSL en nombre del Cliente o por parte del mismo.

6.5 Los registros de nombres de dominio se renuevan automáticamente por el plazo de registro seleccionado originalmente, con sujeción a las normas del registro aplicable. En el panel de control, el Cliente puede desactivar la renovación automática y elegir con cuántos días de antelación al

vencimiento Site intentará renovarlo, dentro de los plazos de la extensión. Desactivar la renovación no revierte una renovación ya realizada.

Para cada extensión, el registro determina con cuánta antelación al vencimiento debe recibir una solicitud de renovación o una instrucción de no renovar para evitar un nuevo periodo. Site añade un día al plazo de preaviso aplicable del registro. Por tanto, la solicitud o instrucción debe llegar a Site como máximo el día anterior a la fecha límite fijada por el registro para la operación correspondiente. Si el Cliente ha programado una renovación automática para una fecha anterior, debe desactivarla antes de que se ejecute para evitar un nuevo periodo de pago.

Site puede cargar la renovación al monedero en línea. Si el cargo genera un saldo negativo, el Cliente debe regularizarlo en un plazo de 30 días. Si la renovación automática falla, por ejemplo por falta de fondos o por un pago fallido, Site lo notificará al Cliente y le dará la posibilidad de renovar mientras el registro lo permita. El Cliente sigue siendo responsable de renovar a tiempo. Site enviará recordatorios de vencimiento a la dirección de correo electrónico de contacto registrada, incluidos los avisos exigidos para la extensión. Los posibles cargos del artículo 10.8 se aplican en las condiciones allí indicadas.

Si el registro vence, las normas del registro determinan si todavía es posible una renovación ordinaria, si es posible una restauración y durante cuánto tiempo. Si se requiere una restauración, el Cliente pagará el precio minorista de restauración de Site, que incluye la tarifa del registro y el margen propio de Site y puede ser considerablemente superior al precio normal de renovación. Cuando el Cliente selecciona en el panel de control un nombre de dominio que se puede restaurar, Site muestra el precio total de la restauración antes de que el Cliente la confirme.

Durante el periodo de redención o cuarentena, las transferencias y los cambios pueden estar restringidos o bloqueados conforme a las normas del registro. Si el dominio no se renueva o restaura a tiempo, el registro podrá liberarlo para que lo registren terceros conforme al calendario del registro. Site no puede garantizar la fecha en que se liberará ni su disponibilidad.

6.6 Site no es responsable de que el Cliente pierda su derecho(s) a un nombre de dominio, dirección IP y/o certificado SSL o de que un nombre de dominio o dirección IP sea tomado y/o obtenido por un tercero, excepto en caso de intención o imprudencia consciente por parte de Site.

6.7 Cada nombre de dominio gestionado por Site tiene ciertos ajustes predeterminados. A través de un botón en su cuenta, el Cliente puede acceder a los ajustes avanzados del nombre de dominio. El uso de esto requiere el conocimiento técnico necesario. Site, por lo tanto, recomienda dejar los ajustes predeterminados encendidos. Si el Cliente apaga los ajustes predeterminados de todos modos, es responsable de sus propias acciones. En ese caso, Site no es responsable de los tiempos de inactividad o errores que resulten de ello.

6.8 A menos que se acuerde lo contrario, una dirección IP se utiliza solo durante el plazo del acuerdo en beneficio del Cliente. Las direcciones IP pueden ser compartidas con otros clientes de Site, a menos que se acuerde explícitamente lo contrario. El Cliente no puede reclamar ni tomar una dirección IP a menos que se haya acordado explícitamente por escrito. Además, Site tiene derecho a cambiar las direcciones IP si es necesario para una entrega adecuada del/de los Servicio(s) correspondiente(s).

6.9 Si el Contrato se disuelve debido a un incumplimiento del contrato por parte del Cliente, Site tendrá derecho a terminar un nombre de dominio de forma inmediata.

6.10 Site utiliza certificados SSL de Let's Encrypt. Por un pago adicional, el Cliente tiene la posibilidad de ampliar este certificado a un certificado EV-SSL (Validación Extendida).

6.11 Algunos registros exigen verificar los datos del titular del dominio o información o documentos adicionales. El Cliente debe facilitar una respuesta completa y exacta dentro del plazo indicado. Si un dominio registrado se suspende o elimina porque el Cliente no cumple a tiempo las normas del registro o no verifica sus datos, la tarifa de registro no se reembolsará, sin perjuicio de la legislación imperativa.

6.12 Algunos registros cobran precios superiores por determinados dominios. Cuando las normas del registro aplicable permitan que un dominio existente pase a tener un precio premium o que cambie su precio premium, Site notificará directamente al Cliente el nuevo precio total, cuándo se aplicará, el plazo para responder y las opciones disponibles. El Cliente puede aceptar expresamente el precio superior o cancelar el dominio y recibir de Site el reembolso íntegro del importe pagado por el periodo de registro vigente de ese dominio. Un precio premium que no haya cambiado y que el Cliente haya aceptado expresamente al registrarlo seguirá aplicándose.

El silencio no autoriza el precio superior. Si el Cliente no responde dentro de los 14 días siguientes a la recepción del aviso, Site podrá cancelar el registro cuando esté permitido o desactivar la siguiente renovación. Site respetará los plazos de preaviso más largos exigidos, incluido el artículo 10.7 cuando sea aplicable, los derechos vinculados al periodo pagado y cualquier derecho aplicable de transferencia. Si Site cancela el dominio en virtud de este artículo, concederá el mismo reembolso por el periodo vigente.

6.13 El Cliente pagará los cargos aplicables del registro por una transferencia, un cambio de titular del dominio u otro cambio solicitado. Site mostrará el importe antes de que el Cliente confirme la solicitud. Para transferir un dominio, el registro debe estar activo o reunir de otro modo los requisitos para la transferencia conforme a las normas aplicables y no estar sujeto a un bloqueo de transferencia válido.

Cuando se transfiere un dominio a Site, la nueva fecha de fin del periodo pagado que figura en el panel de control se calcula sumando a la fecha en que se completa la transferencia a Site el número de años que el Cliente haya pagado a Site. Site no añade el tiempo restante con el proveedor anterior. La fecha de vencimiento que conste en el registro según las normas de la extensión puede ser distinta.

Una vez completada la transferencia a otro proveedor, deja de aplicarse el precio garantizado por Site para ese dominio. El Cliente puede perder los años pagados por adelantado para los que Site aún no haya renovado el dominio ante el registro. Las normas de la extensión determinan qué parte del periodo ya inscrito en el registro se conserva. Una transferencia a otro proveedor no da derecho al Cliente al reembolso del periodo restante pagado a Site, sin perjuicio del artículo 6.12 y de la legislación imperativa.

7. Normas de conducta con relación al contenido

7.1 Si un Servicio incluye almacenamiento y/o reenvío de contenido proporcionado por el Cliente a terceros, como en el caso de alojamiento web o envío de correo electrónico, se aplican las disposiciones de este artículo.

7.2 El Cliente se abstendrá de almacenar y/o distribuir contenido en violación de las disposiciones de la legislación holandesa y europea, incluyendo, pero no limitado a, contenido que sea pornográfico infantil, difamatorio, calumnioso, ofensivo, racista, discriminatorio y/o incitador al odio, o que infrinja los derechos de terceros, incluyendo, pero no limitado a, derechos de autor, derechos de marca y/o derechos de privacidad, incluyendo en cualquier caso, pero no exclusivamente, la difusión de datos personales de terceros sin permiso o necesidad, o la molestia repetida de terceros con comunicaciones no deseadas, que contengan hiperenlaces, torrents o información comparable de la cual el Cliente sabe o debería saber que se refiere a material que infringe los derechos de terceros, que contengan comunicaciones comerciales, caritativas o idealistas no solicitadas ("spam"), o que contengan contenido malicioso como virus o spyware ("malware").

7.3 El cliente debe abstenerse de obstaculizar a otros usuarios de los Servicios o usuarios de Internet, causar molestias o dañar los sistemas o redes. Al cliente le está prohibido almacenar o enviar datos o iniciar procesos o software, ya sea a través de los sistemas de Site o no, del cual el cliente sabe o puede sospechar razonablemente que esto obstaculiza o podría causar daño a Site, otros usuarios de los Servicios o usuarios de Internet.

7.4 Si, en opinión de Site, hay una violación de los párrafos anteriores o del artículo 5, párrafos 4 o 5, Site tendrá derecho a tomar todas las medidas que considere razonablemente necesarias para terminar o limitar el impacto. Esto incluye, entre otras cosas, el derecho a bloquear o hacer inaccesible información o desactivar software.

7.5 Si es suficientemente plausible que se esté cometiendo un acto ilícito contra un tercero y este tercero tenga un interés real en recibir los datos personales del Cliente o un usuario de un Servicio, entonces Site tiene derecho a poner a disposición estos datos personales al tercero. En esta situación, Site ponderará los intereses y, en la medida de lo posible y permitido, informará al Cliente de antemano de su intención de hacerlo. En otros casos, Site solo entregará los datos después de una orden oficial o judicial. Site también tiene derecho a presentar una denuncia penal en caso de actos (presuntamente) ilegales.

7.6 Site informará al Cliente de cualquier medida adoptada en el contexto de este artículo. No se acepta ninguna responsabilidad por las consecuencias de dichas medidas. Si Site tiene que incurrir en costos para poner fin a una violación o limitar el impacto, estos serán recuperados del Cliente.

7.7 El Cliente indemnizará a Site de todas las reclamaciones legales relacionadas con los datos, información, sitio(s) web y similares almacenados por el Cliente.

7.8 Site analiza periódicamente los sitios web y las cuentas alojados para detectar indicios de intrusión, malware y software obsoleto o inseguro, incluidos PHP, WordPress y los plugins. Si Site detecta un problema, lo notificará al Cliente, que deberá solucionarlo lo antes posible. Si existe un riesgo para los sistemas de Site, otros clientes o terceros, Site podrá aislar, limitar o suspender inmediatamente el Servicio afectado hasta que se haya resuelto el riesgo. Site informará al Cliente de la medida y de lo necesario para restablecer el acceso. La limpieza o restauración del sitio web del Cliente es responsabilidad del Cliente, sin perjuicio de las obligaciones propias de Site. Si se solicita a Site que realice ese trabajo, se aplicará el artículo 5.12.

8. Notificación y retirada

8.1 Site actúa como un intermediario neutral al proporcionar servicios de alojamiento web y, por lo tanto, (en principio) no está involucrado en el contenido que los clientes almacenan o transmiten a través de sus sistemas.

8.2 Si un tercero informa a Site sobre la posible naturaleza ilegal del material alojado, incluido el material que esté en conflicto con estos términos y condiciones generales, Site dará al Cliente afectado la oportunidad de responder a esta afirmación, a menos que se trate de un caso urgente en el que Site, los clientes de Site y/o terceros sufran daños.

9. Actividades de revendedor

9.1 El Cliente tiene la posibilidad de actualizar su cuenta a una cuenta de revendedor por una tarifa anual fija, mediante la cual el Cliente puede revender los Servicios ofrecidos a sus propios clientes por una tarifa ("Reventa"). Si el Cliente lo hace, las disposiciones de este artículo también se aplicarán.

9.2 El Cliente actúa en su propio nombre, por su propia cuenta y riesgo con la reventa y no tiene derecho a celebrar acuerdos por o en nombre de Site ni a crear la impresión de que es un agente o representante de Site. En caso de reventa, el Cliente es el único responsable de proporcionar soporte a sus propios clientes. Site solo proporciona soporte al Cliente mismo.

9.3 El cliente tiene libertad para determinar su oferta y precios para sus propios clientes, dentro de los límites acordados por Site. Sin embargo, el cliente debe imponer siempre al menos las mismas obligaciones a sus clientes que las establecidas en estos términos y condiciones generales, en particular con respecto al artículo 7 (Reglas de conducta). Site puede exigir que el cliente presente pruebas de esto.

9.4 El impago o pago tardío por parte de los clientes del Cliente no libera al Cliente de sus obligaciones de pago hacia Site

9.5 Site solo contactará a los clientes del Cliente a través del propio Cliente, a menos que Site tenga una razón urgente para acercarse directamente a estos clientes o autorice el contacto directo. (Inminente) daño a los sistemas o redes de Site, violación de las reglas en el artículo 7 y molestias para terceros debido a las actividades de los clientes del Cliente son, en cualquier caso, razones convincentes.

9.6 El Cliente no está autorizado a utilizar ningún nombre comercial, marca comercial, logotipos o signos de Site en comunicaciones promocionales o comerciales con el objetivo de utilizar la buena voluntad o el buen nombre de Site para atraer clientes. Sin embargo, el Cliente puede comunicar de manera empresarial que utiliza los productos y/o servicios de Site.

9.7 El Cliente es siempre responsable de todo lo que sus propios clientes hagan o dejen de hacer a través de los sistemas o redes de Site, como si hubiera realizado esta acción por sí mismo.

9.8 En caso de disolución del Contrato debido al incumplimiento por parte del Cliente, Site tendrá derecho a contactar a los clientes del Cliente, informarles de la situación y ofrecerles continuar sus contratos con Site o un tercero afiliado.

10. Precios y pago

10.1 Antes de finalizar el pedido, los precios del sitio web incluyen, a modo de vista previa, el IVA al tipo seleccionado en el pie de página del sitio web. Si se selecciona el 0 %, los precios se muestran sin IVA. El tratamiento del IVA que se aplique efectivamente depende del país del Cliente, de su condición de empresa o consumidor y de la legislación tributaria aplicable. Site mostrará el total que deba pagarse, incluido el IVA aplicable, antes de realizar el pedido. Site no acepta pagos en ninguna otra moneda que no sea la indicada. Si no se indica ninguna moneda, todos los precios son en euros.

10.2 El Cliente está obligado a pagar las cantidades adeudadas dentro de los catorce (14) días posteriores a la fecha de la factura. Si el Cliente ha realizado previamente un pedido a Site y ha alcanzado un cierto umbral, el saldo de su monedero en línea puede ser negativo. En ese caso, se le dará al Cliente treinta (30) días para actualizar el saldo a al menos EUR 0. Si el Cliente no lo hace a tiempo, Site tendrá derecho a cobrar los costos de cobro extrajudicial de conformidad con el párrafo 5.

El Cliente puede solicitar al servicio de asistencia de Site que pague la parte disponible de un saldo positivo del monedero en línea que proceda de reembolsos de productos pedidos a Site o de ingresos de afiliación abonados en el monedero. Esto incluye los reembolsos del artículo 3.6. Los importes que el Cliente deposite en el monedero son para compras a Site y no pueden pagarse al Cliente. Seguirán aplicándose los derechos imperativos de reembolso, incluidos los del artículo 3.5.

10.3 Si el Cliente actúa en calidad de profesional o empresa, el Cliente no tendrá derecho a suspender ningún pago o compensar cantidades adeudadas.

10.4 La tarifa también se debe pagar si el Cliente no usa el Servicio o experimenta interrupciones.

10.5 Si un pago está vencido, Site enviará un recordatorio de pago por escrito y concederá al Cliente 14 días para pagar, a contar desde el día siguiente a aquel en que se reciba el recordatorio. Para los consumidores, el recordatorio será gratuito e indicará el importe de los costes de cobro que se deberán pagar si el Cliente no paga a tiempo. Si el pago sigue vencido una vez transcurrido ese plazo, Site podrá cobrar los intereses legales aplicables, incluidos los intereses legales comerciales cuando proceda, y recuperar los costes legales de cobro extrajudicial.

Si Site entrega la reclamación a una agencia de cobro o a un agente judicial, el Cliente también deberá pagar los costes de cobro. Para los consumidores, estos se ajustarán a la escala legal, después de un recordatorio de pago con un plazo de 14 días. Para los Clientes empresariales, Site podrá cobrar los costes reales.

10.6 Si el Cliente no cumple con sus obligaciones de pago (a tiempo) y el pago aún no se realiza después del período razonable mencionado en el párrafo anterior, Site tendrá derecho a suspender sus obligaciones y/o rescindir el Acuerdo sin intervención judicial. En tal caso, Site nunca será responsable por el daño sufrido por el Cliente.

10.7 Site tiene derecho a aumentar unilateralmente los precios de sus servicios, salvo los de registro y renovación de nombres de dominio, de vez en cuando, siempre y cuando este aumento de precio se anuncie a través del sitio web de Site o directamente al Cliente al menos con dos (2) meses de anticipación. Los aumentos de precio que son el resultado de cambios en disposiciones o regulaciones legales no necesitan ser anunciados por Site con anticipación. Si el Cliente no está actuando en el curso de una profesión o negocio y no puede estar de acuerdo con un aumento de precio, tiene derecho a rescindir el acuerdo sujeto a un período de aviso de un mes.

Site recalcula automáticamente cada semana los precios de los dominios en función de las tarifas del registro de la extensión correspondiente y de los tipos de cambio aplicables. Si varían esas tarifas o tipos de cambio, los precios publicados pueden subir o bajar en cualquier momento sin el preaviso de dos meses indicado anteriormente. Para un dominio ya registrado, el nuevo precio se aplica por primera vez en la siguiente renovación que cubra un periodo que el Cliente aún no haya pagado.

Si Site ofrece para la extensión una renovación de más de un año, el Cliente puede asegurarse el precio ofrecido pagando por adelantado todo el periodo. Mientras el dominio permanezca en Site, el precio queda fijado hasta el final del periodo pagado que figura en el panel de control, aunque Site renueve anualmente el dominio ante el registro. Si se transfiere el dominio a otro proveedor, se aplica el artículo 6.13. Antes de una renovación automática a un precio superior, Site comunica al consumidor el precio total y la fecha de renovación prevista con tiempo suficiente para que pueda desactivar la renovación automática. Se aplican los requisitos imperativos de notificación y los derechos específicos para los dominios premium previstos en el artículo 6.12.

10.8 Si un pago falla o se revierte, como en el caso de un adeudo directo fallido, un pago con tarjeta rechazado o una devolución del cargo, el Cliente deberá pagar los costes que esto cause, incluidas las tarifas que el proveedor de pagos de Site cobre a Site, más unos gastos de gestión de 10 € (IVA no incluido) por cada pago fallido o revertido. Si el monedero en línea permanece en negativo durante más de 30 días, Site podrá cobrar una tarifa administrativa de 10 € (IVA no incluido) y suspender los Servicios y los nombres de dominio hasta que se haya pagado el saldo.

11. Responsabilidad

11.1 La responsabilidad de Site por daños directos que sean resultado de un incumplimiento imputable de Site a sus obligaciones que se derivan del Acuerdo, lo que incluye expresamente cualquier acto ilícito por parte de Site, su personal y/o terceros con los que se relacione, estará en cualquier caso limitada por incidente o por una serie de incidentes relacionados al monto que el Cliente de Site le debe a Site anualmente en virtud del Acuerdo. La responsabilidad de Site por daños directos nunca superará el monto que el asegurador de Site esté dispuesto a pagar en tal caso, menos el monto adeudado por Site por el exceso.

11.2 Toda responsabilidad de Site por daños indirectos queda excluida. Se entiende en cualquier caso como daño indirecto el daño consecuente, la pérdida de beneficios, el ahorro fallido, el daño a la reputación, las reclamaciones de terceros y la interrupción del negocio.

11.3 Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad incluidas en este Contrato también se aplican en beneficio del personal de Site y de cualquier terceros contratados por Site, y caducarán en la medida en que el daño causado sea el resultado de un acto u omisión intencional o negligencia consciente por parte de la gerencia de Site.

12. Fuerza mayor

12.1 Si una causa de fuerza mayor impide a Site cumplir una o varias obligaciones derivadas del Acuerdo, el cumplimiento de las obligaciones afectadas y de las relacionadas con ellas quedará suspendido, total o parcialmente, mientras dure la fuerza mayor, sin que Site deba abonar indemnización alguna por este motivo.

12.2 Se considerará que ha ocurrido una fuerza mayor por parte de Site si, después de celebrar el Acuerdo, se le impide cumplir con su preparación o ejecución como resultado de incendios, conflictos laborales, huelgas, inundaciones, daños por agua, guerra, amenaza de guerra, guerra civil, disturbios, terrorismo, epidemias, actos de guerra, medidas gubernamentales, ciberataques, fallos o interrupciones de Internet, obstáculos en la ejecución, fallas de proveedores de servicios de pago, fallas en el suministro de energía, todo esto tanto en la empresa de Site como en terceros de los que Site depende para sus servicios, y además debido a todas las demás causas que surgen fuera de la culpa o esfera de riesgo de Site.

12.3 Si el período de fuerza mayor dura más de sesenta (60) días, tanto Site como el Cliente tendrán derecho a rescindir el Acuerdo por escrito con efecto inmediato. La disolución en tal situación no otorga a ninguna de las partes derecho a ninguna compensación. Sin embargo, Site conservará en ese caso el derecho a la porción de la tarifa por el trabajo que ha realizado y a la compensación por los costos que ya ha incurrido o que son inevitables.

12.4 Si Site prevé que estará en una situación de fuerza mayor, deberá informar al Cliente lo antes posible.

13. Propiedad intelectual y herramientas

13.1 Todos los derechos de propiedad intelectual sobre todos los análisis, diseños, documentación, informes, software, asesoramiento, presupuestos y otros materiales desarrollados, por desarrollar y/o puestos a disposición por Site en el marco del Acuerdo son propiedad exclusiva de Site y/o su(s) licenciante(s).

13.2 El Cliente adquiere únicamente los derechos de uso y las facultades que se deriven del objeto del Acuerdo entre las partes o de estas condiciones generales, o que se le concedan por escrito. Los derechos de uso concedidos bajo esta versión son no exclusivos, salvo que la naturaleza del Acuerdo exija otra cosa o las partes acuerden otra cosa por escrito. Se mantienen los derechos exclusivos ya concedidos. Salvo pacto escrito en contrario, el derecho de uso es intransferible y no puede sublicenciarse. El Cliente solo podrá modificar las obras si así se ha acordado expresamente o si resulta necesario para el uso previsto o para corregir errores.

13.3 Si el Cliente proporciona material a Site, el Cliente concede a Site una licencia no exclusiva para utilizar, publicar y/o reproducir este material durante la duración y en el marco del Acuerdo. El Cliente indemnizará a Site contra cualquier reclamo de terceros debido a una violación de los derechos de propiedad intelectual de estos terceros. El Cliente también garantiza que el material que proporciona a Site no viola ninguna regulación legal.

13.4 A menos que se acuerde por escrito lo contrario, al Cliente no se le permitirá eliminar o cambiar ninguna nota de derechos de autor, marca comercial, nombre comercial u otros derechos de propiedad intelectual del material puesto a disposición del Cliente.

14. Duración y finalización

14.1 Un Acuerdo tiene la duración seleccionada al realizar el pedido. El Cliente puede poner fin inmediatamente a un Servicio en cualquier momento seleccionando la cancelación anticipada en el panel de control. En caso de cancelación anticipada, los importes ya pagados no se reembolsarán, salvo en virtud de los artículos 3.5, 3.6 o 6.12, o cuando la legislación imperativa exija un reembolso.

14.2 Los Servicios se renuevan automáticamente salvo que se cancelen. Después del plazo inicial acordado, el Acuerdo de prestación de Servicios continuará por tiempo indefinido. Para una cancelación ordinaria, el Acuerdo podrá terminar entonces al final de un mes natural con un preaviso de un mes. Un consumidor puede cancelar en cualquier momento un Servicio prorrogado tácitamente con un preaviso máximo de un mes, o antes cuando la ley lo permita. El Cliente puede cancelar a través del panel de control o por escrito. También se aplica el derecho de cancelación anticipada del artículo 14.1.

El panel de control permite al Cliente desactivar la renovación automática y elegir con cuántos días de antelación a la fecha de finalización Site intentará renovar el Servicio. Desactivar la renovación permite utilizar el plazo pagado hasta su finalización. Los registros de nombres de dominio están sujetos a los plazos y condiciones específicos de la extensión indicados en el artículo 6.5. Una renovación tardía o fallida puede dar lugar a costes de restauración conforme al artículo 6.5 o a costes relacionados con el pago conforme al artículo 10.8 si se cumplen sus condiciones.

14.3 Site tiene derecho a suspender de manera inmediata y/o disolver el Acuerdo por escrito si:

- el Cliente obtiene una suspensión de pagos, ya sea provisional o no;
- se presenta una solicitud de declaración de concurso contra el Cliente o su empresa entra en liquidación por motivos distintos de una reestructuración o fusión de empresas;
- el Cliente muere; o
- tras la celebración del Acuerdo, Site tiene motivos fundados para temer que el Cliente no vaya a cumplirlo.

15. Protección de datos

15.1 Site cumple la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, incluido el Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, RGPD).

15.2 Los datos personales del cliente no se almacenarán durante más tiempo del necesario para llevar a cabo el Acuerdo, a menos que se aplique un período de almacenamiento diferente en base a las leyes y regulaciones aplicables.

15.3 El acuerdo de encargo adjunto se aplica al tratamiento por cuenta del Cliente conforme a V.1. El apartado C describe el tratamiento que realiza Site para fines propios, incluidos los pagos a Site.

16. Cláusulas finales

16.1 El Acuerdo y estas condiciones generales se regirán por la ley holandesa. Se excluye la aplicación de la Convención de Ventas de Viena.

16.2 Todas las disputas derivadas de este Contrato y/o estas condiciones generales serán sometidas al tribunal competente del distrito en el que Site tiene su domicilio social.

16.3 El Cliente no podrá transferir sus derechos y obligaciones derivados del Acuerdo vigente entre las partes a un tercero a menos que Site haya dado su previo consentimiento expreso por escrito. Sin embargo, no se requiere esta autorización en el caso de una adquisición de empresa o adquisición de la mayoría de las acciones del Cliente.

16.4 Si alguna disposición de estas condiciones generales resulta nula o es anulada, las demás disposiciones permanecerán plenamente vigentes. En ese caso, las partes deberán consultar y acordar nuevas disposiciones para reemplazar la(s) disposición(es) nula(s) o anulada(s).

16.5 Los archivos de registro, versiones de la comunicación entre las partes almacenadas por Site y otras formas de administración de Site se considerarán auténticos y constituirán prueba completa de las declaraciones de Site. El Cliente es libre de proporcionar pruebas en contrario.

V.1 Aplicabilidad y celebración

Este anexo regula el tratamiento de datos personales por Site B.V. por cuenta del Cliente conforme al artículo 28 del RGPD. Se aplica a los Servicios contratados a través de Site.nl, Site.es, Site.de, Site.fr y Site.eu en los que Site actúe como encargado del tratamiento. Las partes, la cuenta del cliente, los Servicios seleccionados y la duración se determinan según el pedido, la confirmación del pedido y los registros del cliente. No se requiere una firma independiente ni un acuerdo separado por cada dominio si este anexo se ha incorporado válidamente al Acuerdo.

A partir del 1 de enero de 2027, este anexo formará parte de los nuevos Acuerdos a los que se incorporen estas condiciones generales, siempre que se hayan facilitado antes de su celebración. En los Acuerdos existentes, esta versión entrará en vigor en esa fecha sin que el Cliente tenga que realizar ningún trámite adicional, en la medida en que el artículo 2.2 acordado permita esta modificación y Site la haya notificado válidamente con al menos 30 días naturales de antelación. Si el Acuerdo o una norma imperativa exige una fecha posterior, se aplicará esa fecha. En los demás casos, seguirán vigentes las condiciones anteriores hasta que se modifiquen válidamente.

En caso de conflicto, este anexo prevalecerá en las cuestiones relativas al tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente. No limita los derechos imperativos de los interesados, consumidores o autoridades de control. La regla lingüística del artículo 2.3 y las demás condiciones generales seguirán aplicándose en la medida en que sean compatibles con este anexo y con las normas imperativas. Un acuerdo de encargo del tratamiento celebrado por separado solo podrá sustituirse mediante una modificación contractual válida.

V.2 Funciones, encargo y duración

El Cliente es el responsable del tratamiento de los datos personales cuyo tratamiento encarga mediante los Servicios. Si el propio Cliente es encargado del tratamiento, Site actuará como subencargado y el Cliente se ocupará de obtener la autorización necesaria y transmitir las instrucciones. La función viene determinada por el tratamiento real. Site podrá actuar como responsable independiente para sus propios fines de facturación, administración legal y otros fines propios; este anexo no concede ningún derecho adicional de uso del contenido alojado del cliente para esos fines.

El tratamiento comprende exclusivamente los Servicios contratados y la descripción del apartado A. Añadir, eliminar o cambiar el nombre de dominios dentro de ese encargo no requiere una nueva firma. Todo cambio sustancial de finalidad, tipos de datos, interesados o necesidades de seguridad se evaluará por separado y, en su caso, se documentará. Las obligaciones se aplicarán durante la prestación del Servicio y después mientras Site conserve o deba liquidar datos por cuenta del Cliente.

V.3 Instrucciones y confidencialidad

Site tratará los datos únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Cliente, incluidas las del Acuerdo, este anexo, las funciones del Servicio elegidas y las solicitudes autorizadas realizadas a través de la cuenta del cliente o por escrito. Esto también se aplica a las transferencias fuera del EEE. Si el Derecho de la Unión o de un Estado miembro exige otro tratamiento, Site informará previamente al Cliente, salvo que la ley lo prohíba. Si considera que una instrucción puede ser ilícita, Site informará al Cliente sin demora y suspenderá la instrucción afectada hasta que se encuentre una solución lícita.

Site limitará el acceso a las personas autorizadas que lo necesiten para sus funciones y que estén sujetas a una obligación contractual o legal de confidencialidad. Esta obligación seguirá vigente tras finalizar sus funciones. Site no utilizará los datos tratados por cuenta del Cliente para publicidad propia, elaboración de perfiles ni para entrenar o mejorar de forma general modelos de IA propios o de terceros.

V.4 Seguridad y asistencia

Site aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas de conformidad con el artículo 32 del RGPD, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza y el alcance del tratamiento y los riesgos para los interesados. El apartado A describe las medidas acordadas. Site documentará su aplicación, comprobará periódicamente su eficacia y mantendrá el nivel de protección. Informará al Cliente de los cambios sustanciales.

Site ayudará al Cliente, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información disponible, a atender las solicitudes de ejercicio de derechos de privacidad y las obligaciones previstas en los artículos 32 a 36 del RGPD, incluidas la seguridad, las notificaciones de violaciones de seguridad, las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y las consultas previas. Site remitirá sin demora las solicitudes que reciba directamente de los interesados y solo las responderá siguiendo instrucciones o cuando exista una obligación legal. Proporcionará la información necesaria a tiempo para que el Cliente cumpla los plazos legales.

V.5 Violaciones de seguridad de los datos personales

Tras tener conocimiento de una violación de la seguridad de los datos personales tratados por cuenta del Cliente, Site la notificará sin demora a la dirección de correo electrónico registrada en la cuenta del cliente o a la persona de contacto designada, incluso si la violación se produce en un subencargado. En la medida en que se conozcan, la notificación incluirá la naturaleza de la violación, los datos e interesados afectados, las cantidades estimadas, las consecuencias probables, las medidas adoptadas o propuestas y una persona de contacto. La información adicional se facilitará sin dilación indebida. Site investigará y documentará la violación, limitará sus efectos y colaborará en las notificaciones necesarias.

V.6 Subencargados del tratamiento

El Cliente concede una autorización general por escrito para los subencargados descritos en el apartado B, exclusivamente para los servicios indicados y con arreglo a las condiciones de este anexo. Antes de contratarlos, Site deberá haber formalizado un acuerdo vinculante que les imponga las mismas obligaciones de protección de datos que sean aplicables y ofrezca garantías suficientes. Site seguirá siendo plenamente responsable frente al Cliente del cumplimiento por parte del subencargado.

Site mantendrá actualizados y a disposición del Cliente, para la cadena de tratamiento real y también para los eslabones posteriores, los nombres, direcciones, datos de contacto, funciones, tipos de datos, países de tratamiento y acceso, y garantías de transferencia exigidas. Notificará por correo electrónico, con al menos 30 días de antelación, la incorporación o sustitución de un subencargado y facilitará información suficiente para su evaluación. El Cliente podrá oponerse durante ese plazo por motivos de protección de datos. Hasta que se resuelva la objeción, la nueva entidad cuestionada no recibirá los datos personales afectados. Si no es posible hallar una solución lícita, el Cliente podrá poner fin al Servicio afectado sin una penalización adicional por rescisión; seguirá aplicándose V.9.

V.7 Tratamiento fuera del EEE

Antes de una transferencia o acceso desde fuera del Espacio Económico Europeo, Site documentará los países y destinatarios reales y la base jurídica válida conforme al capítulo V del RGPD. Cuando sea necesario, se aplicarán cláusulas contractuales tipo, una evaluación de la transferencia y medidas complementarias. Site facilitará al Cliente la información y las pruebas necesarias. Si deja de existir la base jurídica, Site suspenderá la transferencia o el acceso afectados hasta restablecer una protección lícita e informará al Cliente. La mención de un proveedor o la firma de este anexo no constituye por sí sola una base para la transferencia.

V.8 Información, auditorías y costes

Site facilitará toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento del artículo 28 del RGPD y de este anexo. Colaborará en las auditorías e inspecciones realizadas por el Cliente o por un auditor designado por este que esté sujeto a confidencialidad. Las comprobaciones periódicas se anunciarán con antelación razonable y se programarán durante el horario laboral habitual. Una violación de seguridad, una sospecha concreta o una solicitud de una autoridad de control pueden requerir comprobaciones más rápidas. Se protegerán la seguridad y los derechos de terceros sin vaciar de contenido el derecho de auditoría; los informes existentes podrán servir como primera prueba.

Cualquier coste razonable de asistencia o comprobaciones adicionales se acordará por separado con antelación. Los acuerdos sobre costes no podrán impedir ni dificultar indebidamente los derechos legales, la gestión oportuna de incidentes o las comprobaciones necesarias. Este artículo no establece una tarifa automática.

V.9 Devolución y supresión

Al finalizar un Servicio, el Cliente elegirá entre la devolución y la supresión de los datos personales tratados por cuenta del Cliente para ese Servicio. Site le informará de esta opción con tiempo suficiente y coordinará el cierre. Si no se solicita la devolución a tiempo, se entenderá que se instruye la supresión. Para la devolución, Site pondrá los datos a disposición mediante las funciones de exportación disponibles u otra vía acordada, en un formato legible y de uso común; el derecho no dependerá de que el Cliente haya realizado su propia exportación.

Site suprimirá los datos activos inmediatamente al finalizar el Servicio o una vez completada la devolución elegida. También suprimirá las copias restantes; las copias de seguridad periódicas se suprimirán o sobrescribirán definitivamente en un plazo máximo de 60 días desde la finalización del Servicio. Hasta entonces permanecerán aisladas y con acceso restringido. Si se utilizan para una restauración necesaria, se volverán a suprimir los datos que ya estuvieran destinados a su eliminación. Este plazo máximo prevalece sobre cualquier ciclo ordinario de copias de seguridad más largo.

Si el Derecho de la Unión o de un Estado miembro exige conservar los datos durante más tiempo, Site informará al Cliente en la medida permitida, aislará los datos, limitará su uso a la finalidad legal y los suprimirá cuando concluya el plazo. A petición del Cliente, Site confirmará el cierre y el tratamiento de las copias restantes. Estas obligaciones también se aplican al finalizar un Servicio individual y a los subencargados.

V.10 Relación con las condiciones generales

Se mantiene la responsabilidad del Cliente sobre sus propios sistemas, contenidos y copias de seguridad, prevista en las condiciones generales. Este anexo se refiere a los datos personales incluidos en los Servicios prestados por Site y a las copias gestionadas por Site; no concede una garantía general adicional de restauración o disponibilidad. La suspensión o finalización del Servicio no afecta a las obligaciones de seguridad, confidencialidad, devolución y supresión. Los acuerdos comerciales sobre responsabilidad seguirán aplicándose en la medida permitida por la ley y compatible con este anexo; no se limitan los derechos imperativos ni las responsabilidades previstas en el RGPD.

Las modificaciones se documentarán por escrito o por medios electrónicos. Los cambios de proveedores se rigen por V.6. Las obligaciones de confidencialidad, protección, comprobación necesaria y cierre seguirán vigentes hasta que concluya toda liquidación lícita. Contacto para instrucciones y consultas sobre privacidad: support@site.eu. Site B.V., Operetteweg 7, 1323 VJ Almere, Países Bajos; número de la Cámara de Comercio 53309847.

A. Tratamiento y medidas de seguridad

A.1 Objeto, naturaleza y finalidad

Almacenar, poner a disposición, transferir, recibir, consultar, proteger, realizar copias de seguridad, restaurar, migrar y suprimir datos para los servicios contratados de alojamiento, correo electrónico, bases de datos, DNS, sitios web/tiendas en línea y asistencia. La asistencia mediante IA comprende el soporte técnico necesario y las funciones auxiliares de IA elegidas por el Cliente para sitios web dentro de estos Servicios de Site. No incluye transferencias no solicitadas de buzones, bases de datos o copias de seguridad completas. El encargo dura mientras esté vigente el Servicio correspondiente y se lleve a cabo el cierre previsto en V.9.

A.2 Datos e interesados

Según el uso: contenido de sitios web y bases de datos, correos electrónicos y metadatos, nombres y datos de contacto, datos de comunicaciones, contratos, pedidos y transacciones, nombres de usuario, permisos, información de acceso, direcciones IP, registros de uso, errores y seguridad, contenido de asistencia y datos personales en zonas DNS o tráfico DNS. Los interesados pueden ser visitantes, usuarios, clientes, posibles clientes, empleados, proveedores, contactos profesionales, remitentes, destinatarios y personas mencionadas en el contenido del cliente.

El tratamiento específico de categorías especiales de datos personales conforme al artículo 9 del RGPD o de datos relativos a condenas e infracciones penales conforme al artículo 10 del RGPD requiere un acuerdo documentado previo sobre la finalidad, los datos, los interesados y las medidas adicionales. El Cliente es responsable de facilitar los datos lícitamente, proporcionar la información necesaria a los interesados y emitir instrucciones autorizadas.

A.3 Ubicaciones y seguridad de acceso

Los archivos de sitios web, correos electrónicos, bases de datos y copias de seguridad gestionadas por Site se alojan dentro de la UE. Dos de los cuatro servidores DNS están fuera de la UE; no alojan ninguno de estos contenidos de clientes. Este compromiso de alojamiento en la UE no incluye automáticamente la IA externa, el registro de dominios ni los datos de tráfico DNS. Para los datos personales tratados en esos procesos se aplican V.6 y V.7.

Las cuentas de administrador de Site y SinnerG están protegidas mediante autenticación multifactor (MFA). Site limita y actualiza los permisos en función de las tareas y los revoca cuando una persona deja la empresa o cambia de función. Protege los secretos y datos de acceso, y limita el acceso de asistencia a lo necesario. Las personas autorizadas están sujetas a confidencialidad.

A.4 Aplicación de medidas técnicas y organizativas

Site documenta las transferencias protegidas, el cifrado aplicado, la separación de datos de clientes, el acceso administrativo y los registros de seguridad. Los sistemas se actualizan en función del riesgo; las vulnerabilidades y los incidentes se supervisan y gestionan. Site mantiene disponible información sobre la seguridad física de los centros de datos utilizados.

Site documenta la periodicidad, las ubicaciones y la seguridad de acceso de sus copias de seguridad, los procedimientos de restauración y las pruebas periódicas de recuperación. Mantiene constancia de la exportación, supresión y sobrescritura, minimiza los datos de asistencia y separa los datos cuya conservación exige la ley. Documenta las responsabilidades, la formación del personal, la gestión de incidentes y la revisión periódica de las medidas. La aplicación concreta debe adecuarse al Servicio y a los riesgos y justificarse suficientemente a petición del Cliente.

B. Proveedores y cadena de tratamiento

Versión del registro: 23 de noviembre de 2026. Las empresas siguientes figuran para los servicios indicados, en la medida en que se utilicen efectivamente para el encargo. Los datos personales solo podrán tratarse si los acuerdos de encargo del tratamiento requeridos y, cuando proceda, las garantías de transferencia están vigentes de antemano. Site facilitará a petición la cadena completa y actualizada de tratamiento y acceso; V.6 regula los cambios.

B.1 Alojamiento, DNS e IA

Empresa y contacto	Función y alcance
Leaseweb Netherlands B.V. Hessenbergweg 95, 1101 CX Amsterdam, Países Bajos privacy@leaseweb.com	Infraestructura de alojamiento y centros de datos; contenido alojado y copias de seguridad gestionadas dentro de la UE.
SinnerG B.V. Keurenplein 41 - Box E9500, 1069 CD Amsterdam, Países Bajos info@sinnerg.nl	Gestión técnica y asistencia; acceso necesario a datos de alojamiento, configuración, registros y asistencia.
Hetzner Online GmbH Industriestraße 25, 91710 Gunzenhausen, Alemania data-protection@hetzner.com	Infraestructura para alojamiento, copias de seguridad y DNS. El contenido alojado y las copias de seguridad están dentro de la UE; el DNS puede tratarse fuera de la UE.
OVH B.V. Hogehilweg 16, 1101 CD Amsterdam, Países Bajos dpo@ovh.com	Infraestructura DNS; zonas y datos necesarios de tráfico, gestión y seguridad. No incluye contenido alojado ni sus copias de seguridad.
STRATO GmbH Otto-Ostrowski-Straße 7, 10249 Berlin, Alemania datenschutz@strato.de	Infraestructura DNS, zonas DNS y datos técnicos necesarios de tráfico y seguridad.
OpenAI Ireland Limited 1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117-126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Irlanda privacy@openai.com	Servicios empresariales de IA para la finalidad indicada en A.1. El tratamiento puede realizarse fuera de la UE, incluso en EE. UU.; se requieren el DPA aplicable y las condiciones de transferencia correspondientes.
Anthropic Ireland, Limited 6th Floor, South Bank House, Barrow Street, Dublin 4, D04 TR29, Irlanda privacy@anthropic.com	Servicios empresariales Claude para la finalidad indicada en A.1. El almacenamiento se rige por las condiciones estándar del proveedor en EE. UU.; los demás países dependerán del Servicio y la cadena efectivos.
Google Cloud EMEA Limited 70 Sir John Rogerson’s Quay, Dublin 2, Irlanda Contacto de privacidad a través de la dirección postal indicada y de las condiciones del Servicio	Gemini API / Google AI Studio bajo las condiciones empresariales de Paid Services. No se garantiza un tratamiento exclusivamente europeo; los registros de seguridad pueden tratarse en cualquier lugar del mundo.

Site documenta los países efectivos, las ubicaciones de los registros y las demás empresas que intervengan en el tratamiento DNS fuera de la UE, y facilita esta información antes de dicho tratamiento. El carácter público de la información DNS no excluye la presencia de datos personales ni las obligaciones de V.7.

B.2 IA empresarial

Site utiliza únicamente los datos necesarios y suprime o seudonimiza los datos personales cuando sea posible. No se otorga autorización para entrenar modelos, mejorar productos de forma general, compartir datos voluntariamente ni usar funciones de comentarios similares con datos de clientes. El tratamiento solo se permite con arreglo a las condiciones empresariales aplicables de encargo del tratamiento y a una configuración adecuada de la cuenta. Antes de tratar datos deberán documentarse el Servicio concreto, la entidad contratante, los países, los destinatarios posteriores, la conservación y las garantías de transferencia. La mención de un proveedor de IA no autoriza de forma general otros productos, integraciones de búsqueda externas ni la divulgación pública.

B.3 Registro de dominios

Realtime Register B.V., Burgemeester Drijbersingel 51, 8021 JB Zwolle, Países Bajos; sales@realtimeregister.com; +31 38 453 0759, se encarga del registro, la renovación y la transferencia junto con los registros de dominio competentes para la extensión elegida. Para ello se tratan los datos necesarios del dominio, titular, contacto y técnicos. Este anexo no enumera nombres de dominio concretos. Site facilitará la identidad y la información de contacto y privacidad de los registros de dominio aplicables a través del registro, la cuenta del cliente o el servicio de asistencia.

Un agente registrador o registro actúa como responsable independiente en la medida en que determine sus propios fines y medios esenciales o realice tareas legales o reglamentarias propias. Para las actividades que realice como encargado se aplican este anexo y V.6/V.7. Una nueva extensión de dominio requerirá, cuando proceda, una nueva evaluación de la cadena y las transferencias; el alojamiento en la UE no implica que todo el tratamiento del registro tenga lugar dentro de la UE.

B.4 Cierre de expedientes anteriores de Freshdesk

Freshdesk ya no se utiliza para nuevos casos de asistencia. Las obligaciones de protección y cierre se mantienen hasta la supresión de los posibles datos personales que queden de un uso anterior. Freshworks Inc., 2950 S. Delaware Street, Suite 201, San Mateo, CA 94403, EE. UU., legal@freshworks.com / dpo@freshworks.com, se incluye únicamente para ese cierre. Site se ocupará de la devolución o supresión necesarias y conservará constancia de ello.

B.5 Mensajería de asistencia a través de Bird

Bird B.V. (antes MessageBird), Keizersgracht 268, 1016 EV Ámsterdam, Países Bajos (privacy@bird.com), gestiona la mensajería de asistencia de Site por WhatsApp y Telegram. Según el canal, Bird trata datos de contacto e identificadores del canal, mensajes y archivos adjuntos, marcas de tiempo y datos de entrega. Bird actúa como encargado de Site en las comunicaciones que Site gestiona para sus propias relaciones con los clientes. Cuando una consulta de asistencia contiene datos personales que Site trata por cuenta del Cliente, Site utiliza a Bird como subencargado para esos datos conforme a V.6 y V.7.

Al canal elegido se aplican también las condiciones de la plataforma. Para WhatsApp for Business, Bird incluye entre sus proveedores a WhatsApp Ireland Limited, con tratamiento en Estados Unidos. Los demás destinatarios y lugares de tratamiento dependen de la plataforma y de la región de la cuenta. Site facilita información sobre la cadena aplicable. Bird puede actuar como responsable para fines propios, como la seguridad y el cumplimiento de obligaciones legales.

C. Relaciones de Site con sus propios clientes

C.1 Pagos a Site

Site utiliza Mollie y, para algunos pagos, PayPal para cobrar sus propios servicios. Mollie gestiona pagos con tarjeta, adeudos domiciliados, pagos en línea y autorizaciones de pago. Según el medio de pago, Site comunica los datos de identificación, del pedido y de la transacción necesarios al proveedor de pagos y, en su caso, a las empresas de su grupo que intervengan en la operación. El proveedor de pagos también puede recibir los datos de pago directamente del pagador.

Site es responsable del tratamiento para su propia facturación y contabilidad. En los servicios de pago ordinarios, Mollie y PayPal actúan como responsables independientes en la medida en que determinen los fines y los medios del tratamiento, por ejemplo para ejecutar pagos, prevenir el fraude y cumplir la normativa financiera. Esta información se refiere a los pagos a Site. Las funciones se determinan por separado para otros productos o para cualquier pago que Site pueda tratar por cuenta del Cliente.

C.2 Publicidad propia

Google Ads y otras actividades publicitarias propias de Site quedan fuera de este encargo en la medida en que Site actúe como responsable. Este anexo no autoriza el uso de datos del encargo para dicha publicidad.

Documentación de los proveedores

Las fuentes siguientes dan acceso a información de los proveedores. Solo serán determinantes las condiciones y garantías vinculantes para la cuenta efectivamente utilizada. Site mantendrá disponibles las versiones aplicables y los datos completos de la cadena. Los cambios en un sitio web del proveedor no sustituyen el procedimiento de información y oposición previsto en V.6.

Leaseweb
OVH
Anthropic
Realtime Register
Bird – subencargados
IANA – Root Zone Database
SinnerG
STRATO
Gemini API
Freshworks
Mollie
Hetzner
OpenAI
DPA de Google
Bird DPA
PayPal