

DOCUMENTO PÚBLICO

Condiciones Generales de Contratación (CGC)

1.	Aceptación de las condiciones	4
2.	Términos.....	5
2.1.	Definiciones.....	5
2.2.	Interpretación.....	5
3.	Pedidos	6
3.1.	Perfección del Contrato.....	6
3.2.	Modificación.....	6
3.3.	Cancelación.....	6
4.	Derechos y obligaciones de las partes.....	7
4.1.	IRONTEC.....	7
4.2.	La Contratante.....	7
5.	Responsabilidades	9
5.1.	Responsabilidades de IRONTEC	9
5.2.	Responsabilidades de la Contratante	9
6.	Pago del Servicio y/o Producto	12
6.1.	Precios.....	12
6.2.	Condiciones de Pago	12
6.3.	Modificaciones.....	13
6.4.	Impagos.....	14
7.	Duración, cancelación y suspensión del servicio	15
8.	Modificaciones por IRONTEC.....	17
9.	Backups.....	19
9.1.	Realización copias de seguridad.....	19
9.2.	Recuperación de datos	19
9.3.	Destrucción de las copias de seguridad	19
9.4.	Responsabilidades.....	19
10.	Bolsas de horas.....	20
10.1.	Definiciones.....	20
10.2.	Condiciones del servicio	20
10.3.	Alcance del servicio	21
10.4.	Exclusiones	21
11.	Medidas de seguridad de Datacenter.....	23

12.	Propiedad intelectual.....	24
13.	Tratamiento de datos de carácter personal	25
14.	Garantía de Producto y Reclamaciones por Servicio	27
15.	Principios Generales de la Relación Contractual entre las Partes.....	28
16.	Legislación y jurisdicción aplicable	29
17.	Responsabilidad social corporativa	30

1. Aceptación de las condiciones

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, las “CGC”) regirán las relaciones contractuales entre IRONTEC INTERNET Y SISTEMAS SOBRE GNU LINUX SL (en adelante, “IRONTEC”), con NIF B95274890 y domiciliada en Bilbao (Bizkaia) en la calle Uribitarte 6, 2, CP 48001 e, inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya al tomo 4324; Folio 124; Sección 8; Hoja BI 37480 y sus Contratantes, derivadas de las ventas de Productos y/o Prestación de Servicios que el IRONTEC realice a la Contratante por los pedidos que éste le curse y que el IRONTEC acepte.

La aceptación de Oferta y/o la emisión de cualquier Pedido por parte de la Contratante a IRONTEC implica la aceptación expresa por la Contratante de las presentes CGC, y autoriza a IRONTEC para que realice, en su nombre, cuantas actuaciones sean necesarias para activar, gestionar y prestar los Servicios y/o Productos contratados.

La aceptación de las presentes CGC conlleva la exclusión por la Contratante de la aplicación de cualesquiera Condiciones Generales de Compra y/o Adquisición de Servicios que éste pudiera tener. Salvo que la renuncia a la aplicación de estas CGC esté firmada, de manera expresa, por un representante debidamente autorizado de IRONTEC, no tendrá efecto ninguna modificación de las presentes CGC.

IRONTEC oferta distintos Productos y/o la Prestación de Servicios de tecnologías de la información y/o de comunicaciones electrónicas, en función de lo que cada Contratante finalmente decida contratar.

Los Pedidos de Productos y/o Servicios se regirán por la Oferta presentada al efecto por IRONTEC, de la cual forman parte esencial e indisoluble la Propuesta Técnico-Económica, contenida en la misma, sus Condiciones Particulares (en adelante, “CP”); el documento de Nivel de Servicio, si fuera de aplicación; y, las presentes CGC.

En caso de discrepancia entre los distintos documentos que conforman la Oferta, se aplicará el siguiente orden de prevalencia:

- (1) La Oferta
- (2) Las CP aplicables a cada Producto o Servicio
- (3) Nivel de Servicio (en adelante “SLA”), si fuera aplicable
- (4) Estas CGC

Se tendrán por no puestas y no serán, en ningún caso, legalmente vinculantes para IRONTEC las condiciones y especificaciones que la Contratante inserte unilateralmente en los documentos que emita la Contratante y que contradigan las condiciones por las que se rige el Pedido.

IRONTEC y la Contratante actuarán, cada una de las Partes, como un contratista independiente y que ninguna de ellas es, ni se considerará, un agente, distribuidor o representante de la otra. Ninguna de las Partes actuará o se representará a sí misma, directamente o implícitamente, como agente de la otra o de ninguna manera asumirá o creará ninguna obligación en nombre o en nombre de la otra.

2. Términos

2.1. Definiciones

Salvo que conste una definición expresa en otro sentido, los términos empleados en las presentes CGC y en cualquiera de las CP y la Oferta, tendrán el significado siguiente:

- Contratante: Persona que actúa como adquirente de Servicios y/o comprador de Productos.
- Día: significa cualquier día excepto sábados, domingos o festivos en la ciudad de Bilbao o en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Equivalente a día hábil.
- Partes: significan IRONTEC y la Contratante; y, en singular, será designado como uno de ellos.
- Pedido: Orden emitida por la Contratante y dirigida a IRONTEC en respuesta y aceptación de la Oferta previamente presentada por IRONTEC, en relación a la adquisición de Servicios y/o compra de Productos; o a falta de aquella, se considerará como tal también, la aceptación de la Oferta manifestada por la Contratante por cualquier medio escrito.
- Persona: significa cualquier persona física o jurídica, entidad, organización, asociación sin personalidad jurídica o autoridad pública.
- Producto: significa cualquier mercancía o software propiedad de IRONTEC (o de un tercero) y objeto de venta en el Pedido individual o conjuntamente con otros Servicios.
- Servicio: significan las actividades y/o trabajos a desarrollar por IRONTEC (o un subcontratista de IRONTEC) y objeto de venta en el Pedido individual o conjuntamente con otros Productos.

2.2. Interpretación

En las presentes CGC, salvo que se indique lo contrario:

- Las alusiones a una “persona” incluyen a cualquier persona física o jurídica, entidad, organización, asociación sin personalidad jurídica o autoridad pública.
- Siempre que se utilicen los términos “incluye”, “incluido”, “incluidos”, “incluyen” e “incluyendo” se considerará que van seguidos de la expresión “sin limitación”.
- Cualquier referencia a “días” se entenderá hecha a Días Hábiles. Los plazos expresados en días comenzarán a contar a partir del día inmediatamente siguiente al del inicio del cómputo. Si el último día de un plazo no fuese un Día Hábil, el plazo de que se trate se entenderá automáticamente prorrogado hasta el primer Día Hábil siguiente. Los plazos expresados en meses se contarán de fecha a fecha salvo que en el último mes del plazo no existiese tal fecha, en cuyo caso el plazo terminará el Día Hábil siguiente.
- Cualquier referencia a “desde”, “a partir de” o “hasta” una fecha se entenderá que incluye dicha fecha.
- Los títulos utilizados en las CGC se incluyen únicamente a efectos de referencia, no formarán parte de las mismas a ningún otro efecto y no afectarán a la interpretación de ninguna de sus cláusulas.

3. Pedidos

3.1. Perfección del Contrato

Cualquier oferta realizada por IRONTEC se entenderá como una invitación a la Contratante para que éste le haga a IRONTEC un Pedido. Por tanto, el contrato entre IRONTEC y la Contratante se perfeccionará principalmente mediante la emisión de un Pedido por parte de la Contratante y la aceptación de IRONTEC; o, subsidiariamente, mediante la aceptación por escrito por parte de la Contratante de la oferta presentada por IRONTEC.

En el caso de que el Pedido difiera de la oferta remitida por IRONTEC, el Pedido de la Contratante no vinculará a IRONTEC, salvo que se proceda por esta de manera expresa y por escrito a su aceptación.

La Contratante remitirá el Pedido, o la Oferta firmada, a las personas de contacto de IRONTEC, designadas en cada momento, por correo electrónico, a través del ERP de Irontec (Odoo) o mediante algún medio que acredite su recepción por parte de Irontec.

3.2. Modificación

Ante cualquier solicitud, por parte de la Contratante, de modificación del contenido de la Oferta, IRONTEC estará facultado para:

- Aceptar las modificaciones, lo que requerirá una aceptación expresa y por escrito de IRONTEC.
- No aceptar la modificación propuesta por la Contratante, en cuyo caso las condiciones del Pedido o la Oferta iniciales se mantendrán inalterados para ambas Partes.

3.3. Cancelación

La Contratante no podrá cancelar ningún Pedido, sin el previo y expreso consentimiento de IRONTEC.

En el caso de que IRONTEC acepte la cancelación del Pedido, la Contratante quedará obligado a abonar a IRONTEC la suma equivalente a los gastos incurridos hasta la fecha de cancelación, así como todos los costes y gastos comprometidos (por ejemplo, aquellos que no puedan ser cancelados) por IRONTEC y que esta deba asumir con motivo de la cancelación.

4. Derechos y obligaciones de las partes

4.1. IRONTEC

IRONTEC está obligada a:

- **Emitir la factura** correspondiente a la prestación de los Servicios contratados y Productos vendidos, según lo establecido en las presentes CGC.
- **Prestar el servicio de Soporte, cuando se proceda a su contratación**, según lo establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio - SLA.
- **Mantener el secreto en las comunicaciones y la confidencialidad y seguridad de la información** en la prestación de los Servicios, según el estado de la tecnología en cada momento, salvo requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente, o que por la naturaleza del Servicio a prestar se pueda tener acceso a información de la Contratante por parte de IRONTEC que constituya o pueda constituir un hecho delictivo, en cuyo caso se reserva el derecho a facilitar la información requerida por las mismas sin previo aviso a la Contratante. En todo caso, la Contratante conoce y acepta el hecho de que los datos que se transmiten por las redes tienen una protección limitada, y IRONTEC no será responsable en caso de que la Contratante o terceras partes lleven a cabo grabaciones o interceptaciones no autorizadas de comunicaciones que pudieran suponer una infracción del secreto de las comunicaciones

La Contratante otorga permiso a IRONTEC, durante la vigencia del Contrato, para identificar y divulgar públicamente el nombre y logotipo de la empresa de la Contratante (cuando sea una persona jurídica) como Contratante con IRONTEC, en documentación, folletos, presentaciones comerciales y otro material promocional o publicitario de IRONTEC, incluida la Newsletter y en el Sitio Web de IRONTEC. La Contratante podrá retirar este consentimiento en cualquier momento, comunicándolo fehacientemente con carácter previo a IRONTEC. Del mismo modo, la Contratante otorga permiso a IRONTEC para la publicación del caso de éxito referido al proyecto objeto del contrato, a no ser que, de forma explícita, la Contratante exprese lo contrario.

La Contratante y IRONTEC acuerdan que cualquier comunicación a medios, relacionada con el acuerdo y compromiso entre las dos empresas, se realizará de forma conjunta o individual, siempre con el consentimiento mutuo. Dicha conformidad deberá aplicarse tanto al contenido como al momento de la comunicación, así como a la selección de los medios a los que se dirigirá la información.

4.2. La Contratante

La Contratante deberá abonar a IRONTEC las cantidades acordadas por la prestación de los Servicios y/o la venta de Productos, según lo establecido en las presentes CGC.

Cuando resulte de aplicación, y se proceda a la adquisición de Productos, la Contratante se obliga a disponer de unas instalaciones, infraestructura y equipos adecuados y suficientes para la entrega, recepción, instalación (si estuviera contratado) y almacenamiento de los Productos en la fecha prevista de entrega. La Contratante será responsable y mantendrá indemne a IRONTEC, de cualesquiera gastos y daños y/o perjuicios se deriven a consecuencia del incumplimiento de la

obligación de recepción del Producto en condiciones adecuadas en la fecha de entrega prevista. En el caso que la Contratante no recepcionase el Producto en la fecha prevista, IRONTEC estará facultado para almacenarlo por cuenta, cargo y riesgo de la Contratante, en las dependencias propias o de un tercero.

La Contratante será responsable del correcto uso que se realice de los Productos y/o Servicios contratados, bien directamente por los usuarios a su cargo, bien por terceros, con o sin su autorización. La Contratante deberá notificar inmediatamente a IRONTEC si tiene conocimiento de que alguno de los Productos y/o Servicios que ha contratado está siendo utilizado de forma fraudulenta, o de cualquier otra forma no autorizada, poniéndose en contacto inmediatamente con el Centro de Soporte de IRONTEC.

La Contratante se compromete a no contratar personal de IRONTEC que trabaje en el proyecto, ni a promover la contratación por terceras partes, incluso en el caso de que fuera la propia persona la que iniciara los contactos. Esta norma se establece para el tiempo que dure la ejecución del proyecto o prestación de servicio que se estén llevando a cabo, así como el de sus posibles renovaciones más, en todo caso, un periodo adicional de veinticuatro (24) meses. En caso de que no sea respetada esta obligación, IRONTEC podrá reclamar una penalización económica, en concepto de perjuicios causados, consistente en *[una suma igual al salario bruto total que el empleado hubiera percibido durante los 12 meses anteriores, en concepto de perjuicios causados]*.

5. Responsabilidades

5.1. Responsabilidades de IRONTEC

En caso de incumplimiento de IRONTEC de sus obligaciones contractuales, la Contratante tendrá derecho a ser indemnizada únicamente por los daños directos que la culpa o negligencia de IRONTEC le hayan causado. Dicha responsabilidad no excederá el importe equivalente a la suma de importe del servicio concreto afectado por un año, sin perjuicio del derecho de la Contratante de poder dirigirse frente a sus seguros y dentro del límite contratado a éstos.

La limitación de responsabilidad especificada en esta cláusula será aplicable a IRONTEC, a sus subcontratistas, a sus proveedores y a los desarrolladores de programas y es la cantidad máxima por la cual IRONTEC, sus subcontratistas, sus proveedores y los desarrolladores de programas serán responsables colectivamente.

No será en ningún caso imputable a IRONTEC ninguna responsabilidad, ya sea directa, indirecta o subsidiaria, causal, consecuencial o de cualquier otro tipo, ni por daño emergente o lucro cesante.

Asimismo, IRONTEC no será responsable de ningún daño o perjuicio derivado de un incorrecto o mal uso de los Servicios y/o Productos por parte de la Contratante o por terceros usuarios, ni en caso de utilización fraudulenta o no autorizada de los Productos y/o Servicios.

Tampoco será responsable IRONTEC por las pérdidas o daños derivados de fallos o caídas en las estructuras de telecomunicaciones que no sean directamente achacables a negligencia de IRONTEC. En caso de fallo de una un sistema de almacenamiento, IRONTEC no asume responsabilidad alguna sobre la pérdida de la información contenida en la unidad. Es responsabilidad de la Contratante mantener una copia de seguridad de los datos almacenados, y/o contratar un servicio de copias de seguridad que palíen los efectos de un fallo en este tipo de unidades.

IRONTEC no será responsable de los fallos producidos por la instalación de nuevas versiones de Software de terceras empresas, salvo que previamente haya sido autorizada por IRONTEC.

En cualquier caso, de venir obligado IRONTEC a responder de algún daño y/o perjuicio a consecuencia de los Productos y/o los Servicios, esta responsabilidad vendrá limitada por el importe de los Productos y/o Servicios del Pedido.

IRONTEC podrá subcontratar la ejecución de cualquiera de sus obligaciones, así como ceder, vender o transferir la titularidad de los Servicios (de todos o de parte de ellos) a una compañía de su grupo o a una tercera parte, bastando al efecto que efectúe una comunicación previa a la Contratante en un plazo de quince (15) días naturales, sin necesidad de recabar su consentimiento. En este caso, IRONTEC responderá frente a la Contratante, dentro de los límites establecidos anteriormente, del buen hacer de la subcontrata y la Contratante tendrá derecho a solicitar la cancelación del servicio, de acuerdo a las presentes CGC.

5.2. Responsabilidades de la Contratante

La Contratante se responsabiliza de todos los contenidos que (i) sean transmitidos o recibidos mediante el Servicio de Red de la Contratante, y/o que (ii) sean alojados en sus Servidores de

Cliente o en sus propios servidores, obligándose a que ninguno de dichos contenidos incluya elementos contrarios a las leyes, la moral o al orden público, debiendo velar por ello. En particular, pero sin limitación, se prohíbe expresamente la transmisión o el alojamiento de los siguientes contenidos:

- Contenido protegido con derechos de propiedad intelectual o industrial, sin autorización o licencia de los titulares de dichos derechos
- Contenido contrario a la moral o el orden público
- Contenido que fomente la violencia, racismo, xenofobia, insultos, terrorismo o cualquier otra conducta ilegal
- Contenido que incluya imágenes o información relativa a pornografía infantil o con incapaces y demás personas que merezcan especial protección
- Contenidos dañinos, virus o similares
- Cualquier otro contenido que sea ilegal o vulnere los derechos de terceras partes

La Contratante será el único y exclusivo responsable por el uso para el que se empleen los Servicios y/o productos adquiridos; así como por el incumplimiento de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causa o en relación con la utilización de los Servicios, incluyendo sin carácter limitativo, las normas de uso de los Servicios objeto del presente Contrato, las disposiciones en materia de protección de datos, comunicaciones internacionales, propiedad intelectual, exportación de información tecnológica, protección de consumidores/as y usuarios/as, confidencialidad, secreto de las comunicaciones y derecho a la intimidad. En este sentido, la Contratante se obliga a adoptar las medidas oportunas para evitar cualquier intromisión ilegítima en la intimidad de las personas físicas o jurídicas o que suponga violación del derecho al honor de terceras partes.

La Contratante mantendrá indemne a IRONTEC, a sus cargos directivos, a su personal, sociedades filiales o dependientes y a sus agentes o subcontratistas, de cualesquiera reclamaciones, procedimientos, daños, costes, honorarios o gastos que sean consecuencia o se ocasionen por cualquiera de los motivos a los que se refieren las cláusulas anteriores o, en general, por un incumplimiento de la Contratante.

La Contratante deberá cooperar activa, puntual y regularmente a la eficaz realización de los trabajos a desarrollar por IRONTEC, particularmente definiendo sus necesidades, dentro del marco convenido, con claridad y en la forma y términos que le sean solicitadas, y facilitar al Equipo de Trabajo toda la información y documentos que razonablemente y en relación con el servicio le sean requeridos.

La Contratante deberá aprobar o rechazar razonadamente y por escrito, los documentos y soluciones que le sean propuestos por IRONTEC para la ejecución del Servicio.

La Contratante deberá poner a disposición del equipo de trabajo, en condiciones normales de utilización, los medios e instalaciones previstas, en los términos acordados por las Partes, sobre los cuales ostenta los derechos de utilización y/o propiedad industrial o intelectual suficientes, siendo él el único responsable ante cualquier reclamación de terceros.

La Contratante indemnizará y mantendrá completamente indemne a IRONTEC frente a cualesquiera pérdidas, daños, deudas, costes (costas legales incluidas) y gastos que IRONTEC pudiese sufrir, padecer o incurrir, relacionados con o derivados del incumplimiento por parte de la

Contratante de sus obligaciones, de un uso abusivo, o un mal uso de los Productos y/o Servicios, o de los equipos de red, o de cualquier incumplimiento de la ley por parte de la Contratante.

6. Pago del Servicio y/o Producto

6.1. Precios

Los precios indicados en la Oferta (en adelante, los “Precios”) serán fijos, salvo expresa indicación en contra por IRONTEC.

El pago por la Contratante se efectuará siempre en euros, salvo expresa indicación en contra por IRONTEC. En caso de que los servicios se comercialicen en una divisa distinta al euro, IRONTEC se reserva el derecho a actualizar las tarifas en función del tipo de cambio oficial vigente en la fecha de aceptación del pedido por parte de la Contratante.

A dichos Precios deberán añadirse los impuestos, cargas, gravámenes, tasas y demás conceptos que puedan resultar adicionales y sean de aplicación, los cuales serán siempre a cargo de la Contratante.

En caso de que el transporte de los Productos hasta las instalaciones de la Contratante sea organizado por IRONTEC, la Contratante será responsable de cualquier diferencia de portes, gastos aduaneros, fletes, tributos y cualesquiera otros gastos relacionados con el transporte que pudieran ocasionarse por variaciones de precio del mercado, entre la contratación inicial por la Contratante y la fecha final de entrega.

Las asistencias o cualquier tipo de prestación de servicio efectuadas por personal técnico de IRONTEC fuera de sus instalaciones serán facturadas aparte, según tarifa establecida, más gastos de desplazamiento, dietas, gastos de pernocta y cualquier otro coste derivado o asociado. Todo lo anterior, se entenderá aplicable a los servicios prestados por IRONTEC, salvo en aquellos casos en que se haya acordado expresamente lo contrario como Condiciones Particulares entre la Persona Contratante e IRONTEC.

A los Servicios de Soporte y Mantenimiento se aplicarán las siguientes condiciones específicas:

- El coste del soporte será revisado mensualmente en función del nº de equipos y servidores.
- Las licencias de terceros, en caso de ser necesarias, deberán ser contratadas por la Contratante, por años completos.
- En caso de que sean necesaria la realización de inversiones para poder ofrecer un Servicio de mantenimiento por IRONTEC conforme al Acuerdo de Nivel de Servicio - SLA disponible en la web de IRONTEC acordado, se trasladará la propuesta, de manera justificada, a la Contratante. En caso de que no fuesen acometidas por la Contratante, IRONTEC no se compromete a poder cumplir los tiempos de respuesta expuestos en el referido Acuerdo de Nivel de Servicio - SLA.

6.2. Condiciones de Pago

Los honorarios a facturar por IRONTEC y la forma de pago son los establecidos en el Pedido.

Todas las facturas por los Productos o Servicios contratados por la Contratante serán adeudadas y pagaderas dentro del plazo de pago indicado en cada factura, sin necesidad de reclamación. En

general, los proyectos deberán ser abonados por transferencia bancaria, según lo estipulado en las condiciones de la oferta económica.

En el caso de los servicios recurrentes, la Contratante indicará a IRONTEC un número de cuenta bancaria en la cual serán cargados por domiciliación directa las cantidades facturadas por los Servicios. La Contratante se compromete a comunicar la domiciliación de los cargos por los Servicios de IRONTEC a su entidad bancaria, consiente y autoriza expresamente a IRONTEC para realizar dichos cargos en su cuenta bancaria, se obliga a mantener su cuenta bancaria con fondos suficientes para cubrir los pagos, y asimismo se obliga a no efectuar un retroceso ni solicitar la devolución de los adeudos domiciliados que correspondan a facturas vencidas, ciertas y exigibles. En caso de que la entidad bancaria no ejecute, por la razón que sea, el adeudo domiciliado remitido por IRONTEC como beneficiario de la operación, o bien que la Contratante lleve a cabo la devolución del adeudo, se considerará como un impago de las cantidades debidas a IRONTEC, que podrá conllevar libremente la cancelación del servicio, según estas CGC.

El retraso en la entrega de proyectos o en la puesta en marcha de servicios por parte de IRONTEC, no implicará la realización de descuento alguno en la factura a emitir a la Contratante.

A los Servicios de Soporte y Mantenimiento se aplicarán las siguientes condiciones específicas:

- El servicio se facturará por adelantado en cada periodo (mes o año).
- Cualquier desarrollo evolutivo facultará a IRONTEC, a su criterio, a realizar una modificación de la cuota de soporte.
- El pago de las cuotas de Servicio se realizará mediante domiciliación bancaria, con vencimiento mensual o anual.
- En caso de producirse algún retraso en los pagos, IRONTEC estará facultado a proceder a la suspensión temporal del servicio. Si la Contratante desea reactivar el servicio tendrá que pagar las cuotas pendientes, las penalizaciones establecidas en las presentes CGC y, además, adelantar un importe equivalente al 10% de las cuotas pendientes, a cuenta de las mismas.

6.3. Modificaciones

La Contratante podrá ponerse en contacto con el Departamento de Administración de IRONTEC para modificar el **medio de pago** de entre los comúnmente aceptados en el tráfico mercantil, y de acuerdo con aquellos medios de pago disponibles dependiendo del Servicio contratado. Serán de cargo de la Contratante todos los gastos derivados del pago de la factura.

En el caso de que una Contratante solicite un cambio del **titular de facturación**, IRONTEC hará efectivo el cambio a partir de la fecha de comunicación de la solicitud. En ningún caso IRONTEC estará obligada a aplicar los cambios de facturación con carácter retroactivo. Además, también será imprescindible para que IRONTEC haga efectivo el cambio que el nuevo titular de facturación comunique a IRONTEC que acepta quedar subrogado en estas condiciones y en todos sus derechos y obligaciones.

En el caso de que se produzca cualquier modificación en los **datos de facturación** proporcionados por la Contratante a IRONTEC, deberá notificarlo con suficiente antelación y por escrito tales modificaciones a IRONTEC. la Contratante será responsable de facilitar sus datos personales correctamente actualizados en todo momento.

6.4. Impagos

Cualquier cantidad facturada que no sea percibida por IRONTEC en la fecha de vencimiento consignada en la factura se considerará vencida. El impago de cantidades vencidas devengará el interés de demora, vigente en el artículo 7 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales o norma que eventualmente lo sustituya, e irá acumulándose de forma compuesta. Los intereses continuarán devengándose sin perjuicio de la terminación o cancelación del servicio.

Al mismo tiempo, el retraso en el pago total o parcial por parte de la Contratante durante un plazo superior a un (1) mes contado a partir del vencimiento consignado en la factura correspondiente, permitirá a IRONTEC, previo aviso con quince (15) días hábiles de antelación, suspender temporalmente el Servicio o Servicios que se estén prestando, sin perjuicio de poder seguir aplicando todos los cargos por el mantenimiento del Servicio o Servicios contratados, en tanto en cuanto el Contrato (o el Servicio en cuestión) no sea definitivamente resuelto conforme a las propias CGC, de forma que la suspensión de los Servicios no exime a la Contratante de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes, así como de las cantidades pendientes de pago. IRONTEC restablecerá el Servicio o Servicios suspendidos dentro del primer día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho por completo, incluidos los intereses de demora y otros gastos relativos al cobro en los que IRONTEC haya incurrido.

En caso de que el retraso en el pago de cualquiera de los importes facturados fuera superior a tres (3) meses o, también, en caso de suspensión temporal en dos (2) ocasiones por mora en el pago, podrá IRONTEC interrumpir definitivamente el Servicio o Servicios contratados, y resolver el Contrato total o parcialmente respecto a dichos Servicios, bastando al efecto con que se lo notifique a la Contratante con quince (15) días hábiles de antelación.

7. Duración, cancelación y suspensión del servicio

Estas CGC serán aplicables a partir de la fecha de aceptación de la Oferta. La **duración** del servicio será la estipulada en dicha Oferta, salvo que se cancele conforme a las presentes CGC.

En el caso de contratar servicios recurrentes (dominio, hosting, backup y/o monitorización, soporte, certificados digitales o cualquier otro servicio recurrente) el período de permanencia obligatoria del contrato es de 1 año. Transcurrido este plazo mínimo de duración, el contrato se renovará automáticamente salvo que alguna de las partes renuncie expresamente, mediante comunicación por escrito a la otra con noventa (90) Días de antelación a la fecha de vencimiento del servicio. A tal efecto, la Contratante deberá dirigirla a la siguiente dirección de correo electrónico; administracion@irontec.com. Por otra parte, el coste de los servicios recurrentes será revisado mensualmente en caso que sea necesario variar las unidades de los servicios contratados. El pago de los servicios se realizará con la periodicidad establecida con la Contratante en el Pedido.

La prestación del servicio contratado cesará cuando sean **cancelados** conforme a estas CGC.

En caso de que la Contratante hubiera contratado una oferta de servicios condicionada a un período inicial mínimo, deberá abonar a IRONTEC las cuotas restantes hasta la finalización del período mínimo establecido en las CP de la Oferta cuando:

- decida cancelar el servicio/s con anterioridad a la finalización del período inicial
- IRONTEC deba cancelar anticipadamente el servicio en cuestión por causas imputables a la Contratante

Sin perjuicio de lo expuesto en las Condiciones Técnicas, Económicas o Particulares de los Servicios, IRONTEC podrá **suspender o cancelar a su elección** un Servicio, o todos ellos en cualquier momento:

1. En caso de incumplimiento por parte de la Contratante de cualquiera de sus obligaciones conforme a la Oferta.
2. En caso de impago o retraso en el pago por parte de la Contratante
3. En caso de que IRONTEC se viera obligada a cesar en la prestación de alguno de los Servicios, o todos ellos por orden, resolución, o requerimiento de una autoridad competente.
4. Como medida de precaución en aquellas circunstancias en las que los Servicios se utilicen clara y flagrantemente de forma abusiva, ilegal o en incumplimiento de cualquier normativa aplicable.
5. En caso de que la Contratante lleve a cabo cualquier actuación que comprometa o pueda comprometer gravemente la estabilidad, seguridad u operatividad de la red, sistemas o Servidores de IRONTEC o pueda perturbar su funcionamiento y/o la prestación de los servicios de IRONTEC a la propia Contratante o a terceras partes
6. En caso de que la Contratante hiciese un mal uso de los servicios, o si el uso realizado es ilegal o incumple cualquier normativa aplicable

Si IRONTEC tuviera sospechas fundadas respecto a la existencia de un uso fraudulento o abusivo de alguno de los Servicios o de cualquiera de sus Funcionalidades, o de la intención de defraudar sobre o mediante el uso de los Servicios, o si IRONTEC recibiera una denuncia de fraude en

relación con el uso de uno de los servicios por parte de la Contratante, IRONTEC podrá, a su propio juicio: (i) suspender o interrumpir definitivamente el servicio en cuestión o alguna de sus Funcionalidades para la Contratante, sin perjuicio del derecho reservado a favor de IRONTEC de ejercitar las acciones y exigir las compensaciones que legalmente le correspondan; y/o (ii) denunciar los presuntos hechos fraudulentos ante las autoridades competentes; y/o (iii) adoptar las medidas legales que estén a su alcance para impedir o poner fin al fraude.

Sin perjuicio de lo expuesto y con carácter general, ambas partes podrán instar la **resolución del contrato** y denunciar el presente acuerdo, por incumplimiento grave de las condiciones esenciales del mismo. La parte perjudicada comunicará a la parte infractora la existencia del incumplimiento grave de manera fehacientemente mediante comunicación escrita. A partir de la fecha de esta comunicación, la parte infractora tendrá el plazo de quince (15) Días para subsanar la causa del incumplimiento, si finalizado dicho plazo el incumplimiento no hubiera sido subsanado, la parte perjudicada quedará facultada para resolver el contrato, sin perjuicio de realizar las reclamaciones que considere por el daño ocasionado por dichos incumplimientos.

En el supuesto de incumplimiento por parte de la Contratante, que no fuera subsanado en el plazo de quince (15) Días tras la comunicación fehaciente, y en el caso que IRONTEC decidiera resolver el contrato, IRONTEC procederá a la suspensión efectiva de todos los servicios prestados bajo este contrato.

Ambas Partes se consideran mutuamente exentas de responsabilidad si la ejecución del presente Contrato es retrasada o impedida, en todo o parte, por causas de **fuerza mayor**, considerándose, entre otras, las siguientes:

- Catástrofe natural
- Incendio
- Inundación
- Interrupción o fluctuaciones de la red de comunicaciones
- Interrupción o fluctuaciones en el suministro de energía eléctrica

y, en general, cualquier acontecimiento externo a las Partes, de carácter imprevisible o insuperable, que impida cumplir las obligaciones contractuales, de acuerdo a la definición de causa de fuerza mayor realizada por la jurisprudencia española.

En cualquier caso, la Parte impedida deberá comunicar a la otra la circunstancia producida, justificando su carácter de imprevisible o insuperable, su impacto en la ejecución del Contrato y las medidas tomadas o que piensa tomar, para intentar superar la situación.

Cualquier decisión de fuerza mayor será consensuada por ambas partes con el deseo de encontrar la solución más correcta.

Cuando se produzcan circunstancias de esta naturaleza, IRONTEC actuará siempre con diligencia y responsabilidad para proponer a la Contratante las alternativas, los planes y actuaciones que considere convenientes o necesarias para poder seguir prestando los servicios acordados, comprometiéndose ambas partes a llegar a un acuerdo justo para sufragar los costes necesarios y derivados de dichas causas de fuerza mayor.

8. Modificaciones por IRONTEC

IRONTEC podrá modificar la Oferta, sus CGC y CP (incluyendo, en particular pero sin limitación, modificaciones en las tarifas y precios de los Servicios) en cualquier momento a lo largo de la duración del Contrato y sin el previo consentimiento de la Contratante, siempre y cuando traigan causa en razones legales, motivos técnicos, cambios en la prestación de los servicios concertados o cambios en la normativa, así como en modificaciones que pudieran derivarse de códigos tipo aplicables, debiendo comunicárselo a la Contratante con una antelación mínima de un (1) mes. La comunicación a la Contratante podrá realizarse, entre otros medios, a través de correo electrónico y/o de la publicación en el Sitio Web de IRONTEC, con indicación de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones anunciadas e informando expresamente del derecho de la Contratante a cancelar el servicio sin penalización alguna.

No obstante, durante la vigencia del contrato las tarifas se actualizarán anualmente conforme las variaciones del Índice General de Precios al Consumo (IPC) publicadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE), incrementada en dos puntos y medio porcentuales. La revisión se entenderá realizada de forma automática, sin necesidad de realizar comunicación alguna a la Contratante, dado que las variaciones del IPC son de público y general conocimiento.

La facturación del software o servicios de terceras partes correrá a cargo de la contratante, sin perjuicio del precio inicial contenido en la oferta; es decir, si la empresa proveedora de un determinado servicio o software (tercera parte) modificase el precio en el futuro, los costes adicionales serían repercutidos a la parte contratante.

En el supuesto de que sobrevenga una acción regulatoria, medida legal o reglamentaria que, a juicio razonable de IRONTEC, prohíba, restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación de todos o de alguno de los servicios prestados a la Contratante, IRONTEC estará habilitada para: (i) modificar el Servicio o Servicios afectados a estas Condiciones Generales, con la finalidad de adaptarse a la nueva situación; o (ii) cancelar el servicio. IRONTEC estará exenta de cualquier responsabilidad derivada de las acciones descritas en esta cláusula, siempre que las comunique vía correo electrónico, con una antelación mínima de un (1) mes respecto de la fecha en la que dichas modificaciones deban entrar en vigor.

En caso de disconformidad con las modificaciones propuestas por IRONTEC, la Contratante podrá cancelar el servicio sin penalización alguna, quedando cancelado desde el momento en que la Contratante comunique a IRONTEC su voluntad de cancelación. En cualquier caso, si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por IRONTEC, la Contratante no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien si utiliza cualquiera de los servicios con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada por IRONTEC, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

Las peticiones formuladas por la Contratante durante la ejecución del Servicio que impliquen cambios en la planificación, carga de trabajo, especificaciones ya aprobadas, diseños o módulos, equipamiento, instalaciones, o en el entorno de desarrollo acordado con la Contratante o en la prestación de los servicios contratados, y cuya toma en consideración se acuerde entre las Partes, serán objeto del procedimiento siguiente:

- Comunicación escrita al Responsable del Proyecto o Servicio en curso de IRONTEC de las modificaciones solicitadas.
- Valoración por el Equipo de Trabajo de la repercusión técnica, económica y sobre el plazo de ejecución.
- Presentación de una Propuesta de Colaboración a la Contratante incluyendo los cambios solicitados.
- Notificación por escrito por parte de la Contratante, en un plazo máximo de diez (10) Días, de su aceptación o rechazo. En caso de no recibir respuesta en el plazo citado, se considerará rechazada. En caso de ser aceptada, se considerará esa ampliación como parte del Servicio estando sujeta a las disposiciones aplicables a la Oferta de la que traiga causa.

9. Backups

De prestar IRONTEC el Servicio de Backups a la Contratante, será de aplicación lo siguiente:

9.1. Realización copias de seguridad

IRONTEC realizará una copia de seguridad diaria de todos sus servidores. A tal efecto, IRONTEC dispone de diferentes lugares para ubicar los backups distribuidos en varios servidores de almacenamiento.

9.2. Recuperación de datos

Cuando una Contratante detecte una pérdida de datos deberá notificarlo, de manera inmediata, a IRONTEC a través de la plataforma de gestión de incidencias. IRONTEC comprobará la pérdida de datos y realizará sus mejores esfuerzos para recuperarlos, partiendo de la copia de respaldo más reciente disponible. Los Servicios de recuperación de datos consistirán en la reposición de los ficheros guardados en la copia de respaldo, copiándolos sobre la ubicación de los ficheros originales. Dichos trabajos de recuperación se llevarán a cabo de forma remota.

9.3. Destrucción de las copias de seguridad

La destrucción de la información contenida en los soportes móviles de copias de seguridad (disco duro, CD, pendrive...), se realiza, bien sobrescribiendo dicha información o bien formateando dichos soportes a bajo nivel.

En el caso de querer la Contratante que se destruya físicamente el soporte, se deberá contratar de forma expresa y previamente se utilizarán mecanismos por IRONTEC que dificulten la recuperación posterior de los datos contenidos en el soporte.

9.4. Responsabilidades

En caso de destrucción total, IRONTEC no asumirá costes ni estará obligado a satisfacer indemnización alguna por la no recuperación de la información contenida en los backups.

10. Bolsas de horas

10.1. Definiciones

En el contexto de este servicio concreto, los siguientes conceptos se utilizan con un significado específico:

- **Bolsa de horas:** contrato que habilita el acceso al servicio de solicitud de asistencias técnicas puntuales bajo demanda y un conjunto máximo de horas para la provisión de dicho servicio.
- **Petición:** mecanismo mediante el que se articula una solicitud de asistencia técnica en el Servicio de Bolsa de horas. Describe la solicitud de asistencia con el mayor detalle posible para que el equipo técnico la pueda atender. Todas las peticiones contarán con un identificativo único.
- **Canal de peticiones:** Cauce a través del cual se traslada una petición en el contexto de la bolsa de horas.
- **Ámbito de aceptación de asistencias:** Conjunto de tecnologías, sistemas, proyectos o productos que delimitan el marco de atención a una petición dentro de la bolsa de horas.
- **Tiempo de respuesta:** Es el tiempo máximo de respuesta desde que se recibe una petición a través de un canal de peticiones dentro del ámbito de aceptación de asistencias y una persona del equipo técnico de Irontec responde a dicha petición a través del canal de peticiones.

10.2. Condiciones del servicio

A continuación, se describen las condiciones generales del servicio que acompañan a la oferta formal en la que se recogen las condiciones particulares, si procede. Las condiciones generales rigen el funcionamiento estándar del contrato.

- **Canal de peticiones:** el único canal válido para trasladar peticiones de asistencia técnica es la plataforma de gestión de peticiones accesible a través de <https://incidencias.irontec.com>. No será atendida en el marco de la bolsa de horas ninguna solicitud de asistencia técnica que sea trasladada por otros canales, salvo que queden explicitados en las condiciones particulares de la oferta.
- **Ámbito de aceptación de asistencias:** el ámbito de aceptación de asistencias de la bolsa de horas está vinculado exclusivamente al espacio de operación de la unidad de negocio de Irontec a través de la cual se ha materializado la contratación de la bolsa de horas. Quedan explícitamente fuera del alcance las peticiones relacionadas con tecnologías, sistemas, proyectos o productos ajenos a dicha unidad de negocio. Para que éstas puedan ser atendidas será necesario abrir un contrato específico para ello.
- **Aprobaciones:** en el marco del Servicio de Bolsa de horas, aquellas **actuaciones con un tiempo estimado de solución inferior a 4 horas se ejecutarán de forma inmediata** sin aprobación de la Contratante. Si una tarea se estima que llevará un tiempo de corrección mayor a 4 horas, se emitirá una valoración preliminar por parte de nuestro equipo de soporte y la Contratante deberá aceptar la misma por el Canal de peticiones.

- **Tiempo de respuesta:** las peticiones tramitadas a través de la bolsa de horas **no llevan asociado un tiempo de respuesta**. *Se podrá contratar un servicio complementario de disponibilidad con un tiempo de respuesta asociado.*
- **Tiempo mínimo de intervención:** la fracción mínima de tiempo a imputar en la bolsa de horas por intervención será de **media hora**.
- **Horario y calendario del servicio:** todas las peticiones se atenderán dentro del calendario y horario oficial de Irontec publicado en www.irontec.com.
- **Intervenciones fuera de horario:** se podrán atender ventanas o intervenciones de horario siempre previa coordinación y validación con el equipo de Irontec, con una antelación mínima de 5 días hábiles. Las horas imputadas fuera de horario aplicarán un factor de imputación de x2 en la bolsa de horas.
- **Formato de intervención:** las actuaciones se realizarán en **remoto** siempre que sea posible. Si una intervención requiriese forzosamente el desplazamiento *in situ* de una persona, los costes asociados de desplazamiento, alojamiento y dietas serían facturados al margen de la bolsa de horas, a mes vencido, sobre las tarifas vigentes.
- **Caducidad:** Las bolsas de horas no tienen fecha de **caducidad**. Cada año se podrá realizar un recálculo de las horas remanentes en función de la subida del precio hora por IPC.

10.3. Alcance del servicio

Se considerarán dentro del alcance del servicio las peticiones del siguiente tipo:

- **Reuniones con la Contratante**, salvo las reuniones mensuales de seguimiento en aquellos casos con un contrato de soporte adicional (*Fee de disponibilidad de servicio, contratos de mantenimiento, servicio agile squad*) asociado al proyecto referenciado en esta Bolsa de horas en vigor
- **Valoraciones técnicas**, apoyo técnico a la Contratante y análisis con alcance inferior a 8h.
- **Ejecución de desarrollos y mejoras** sobre los sistemas desplegados en los plazos indicados en la valoración del equipo técnico
- **Generación de documentación técnico-funcional** y elaboración de diagramas
- **Corrección técnica** de incidencias
- **Soporte esporádico a usuarios y usuarias**
- **Apoyo técnico frente a terceras partes**
- **Acciones formativas** en remoto sobre los productos y/o configuraciones específicas desplegadas en el proyecto, con una duración inferior a 8 horas

10.4. Exclusiones

Se considerarán fuera del alcance del servicio las peticiones del siguiente tipo:

- Valoraciones técnicas, consultoría y análisis con alcance superior a 8h, que deberán ejecutarse contra partida presupuestaria específica contratada por la Contratante al margen de la bolsa de horas.
- Evolutivos o correctivos con alcance superior a 40h, que deberán ejecutarse contra partida presupuestaria específica contratada por la Contratante al margen de la bolsa de horas.

- Acciones formativas en remoto o presenciales de cualquier duración, o bien sobre tecnologías genéricas, que deberán ejecutarse contra partida presupuestaria específica contratada por la Contratante al margen de la bolsa de horas.
- Cualquier otra petición no directamente relacionada con el espacio de operación de la unidad de negocio de Irontec a través de la cual se ha materializado la contratación de la bolsa de horas.
- Consultoría legal
- Traducciones
- Dietas y desplazamientos
- Cualquier otro servicio no contemplado de forma explícita en el alcance del servicio

11. Medidas de seguridad de Datacenter

En caso de que la Contratante contrate prestación de este Servicio de Datacenter, IRONTEC se comprometerá a tomar las siguientes medidas de seguridad para los Datos de Carácter Personal:

- Realizar un Backup de los datos (siempre y cuando el servicio de backup esté contratado).
- No realizar cesión de datos a terceras partes, salvo indicación expresa de la Contratante.
- Proceder a la destrucción de los datos una vez finalizada la prestación del Servicio.
- Cifrar todas las comunicaciones a través de SSL y VPN (siempre y cuando el servicio de backup esté contratado).
- Disponer de sistemas de autenticación adecuados basados en credenciales estándar o, preferiblemente, en sólidos procedimientos de autenticación.
- Proceder al almacenamiento seguro de los datos.
- Disponer de logs de registro de accesos, garantizando su conservación (1 año para audit trail) (siempre y cuando el servicio de backup esté contratado).
- Implementar las medidas de seguridad pertinentes para evitar accesos no autorizados.

No obstante, la Contratante deberá velar y cumplir en todo momento con sus correspondientes obligaciones que le atañan e incumban conforme a la normativa en vigor y con los oportunos desarrollos realizados por su personal técnico.

12. Propiedad intelectual

IRONTEC, y/o sus licenciarios/as, es propietaria de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, obras, marcas, logos, signos distintivos, patentes, invenciones, know-how y cualesquiera otros derechos relacionados con los Servicios.

Salvo indicación expresa en las CP del Servicio, la Contratante no adquiere derecho ni licencia alguna, cualquiera que sea su naturaleza, más allá de la propia autorización para usar los servicios de acuerdo con estas CGC y, en su caso, CP.

La Contratante declara y garantiza disponer de los derechos y autorizaciones pertinentes para la reproducción, transmisión, emisión, puesta a disposición o comunicación pública de cualesquiera contenidos e información que almacene, copie, transmita, emita, ponga a disposición, comunique al público, o de cualquier otra forma utilice mediante los Servicios, debiendo cumplir con cuantas obligaciones, condiciones o licencias se requieran para el uso, copia e instalación de los contenidos o productos a los que tiene acceso, almacene, copie o transmita mediante los Servicios. Por todo ello, la Contratante será enteramente responsable en caso de que utilice, altere, explote, distribuya, copie y/o reproduzca, total o parcialmente, dichos contenidos o información con fines lucrativos o en beneficio de terceras partes, salvo que medie autorización expresa del titular de dichos derechos, y en general, por el uso que haga de los Servicios.

13. Tratamiento de datos de carácter personal

En caso de que la prestación del servicio implique el acceso de IRONTEC a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la Contratante, IRONTEC tendrá consideración de encargado de tratamiento y cumplirá las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como de cualesquiera otras normas vigentes o que en el futuro sean de aplicación.

IRONTEC declara y garantiza que se compromete a:

1. utilizar los datos personales respecto a los que efectúe el tratamiento solamente para la finalidad del proyecto o servicio prestado, no pudiendo, en ningún caso, utilizarlos o aplicarlos de ninguna forma que exceda dicha finalidad;
2. tratar los datos personales únicamente siguiendo instrucciones de la Contratante;
3. mantener el debido secreto profesional y confidencialidad respecto de los datos de carácter personal a los que tenga acceso y tratarlos exclusivamente por cuenta de la Contratante;
4. garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes;
5. tomar todas las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo de tratamiento;
6. asistir a la Contratante, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que ésta pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de las partes interesadas;
7. ayudar a la Contratante a garantizar el cumplimiento de las obligaciones relativas a las medidas de seguridad y a la evaluación de impacto, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a su disposición;
8. poner a disposición de la Contratante toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones en relación con el tratamiento, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte de la Contratante o de una empresa auditora autorizada;
9. garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar los datos personales;
10. asistir a la Contratante en la respuesta al ejercicio de los derechos de las partes interesadas de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles); la Contratante podrá ejercitar tales derechos mediante escrito dirigido a IRONTEC INTERNET Y SISTEMAS SOBRE GNU LINUX SL - Att. Responsable Protección de Datos, c/ Uribitare 6-2º, 48001 Bilbao, indicando los datos identificativos, los motivos de la solicitud y documentación que acredite su identidad. Para el caso de que la Contratante no obtenga la respuesta o satisfacción pretendidas, IRONTEC le informa de su derecho a interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, con domicilio en C/Jorge Juan nº6, 28001 Madrid o a

través de Internet en la dirección: <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/formNuevaReclamacion/solicitudReclamacion.jsf>

11. notificar, como encargado del tratamiento, sin dilación indebida y en el menor tiempo posible, cualquier incidente, sospechado o confirmado, relativo a la protección de los datos, cualquier tratamiento de datos que pueda considerarse ilícito o no autorizado, cualquier pérdida, destrucción o daño de datos de carácter personal dentro de su área de responsabilidad y cualquier incidente que pueda ser considerado una vulneración de seguridad de los datos, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia a las autoridades o a las partes interesadas afectadas. Asimismo, asistirá a la Contratante, en caso de producirse una violación de la seguridad de los datos personales, de manera que se garantice el cumplimiento de las obligaciones de notificación de una violación de la seguridad de los datos personales de acuerdo con el RGPD (en particular, arts. 33 y 34 del RGPD) y de cualesquiera otras normas aplicables que lo modifiquen, complementen o que en el futuro puedan promulgarse.

Una vez finalizada la prestación del servicio, los datos de carácter personal serán suprimidos o devueltos a la Contratante.

14. Garantía de Producto y Reclamaciones por Servicio

La garantía de los Productos será válida por el tiempo establecido por el fabricante en aquellos Productos que no sean fabricados por IRONTEC, y en el caso de los fabricados por IRONTEC se estará al plazo máximo establecido por la Ley.

Esta garantía es exclusiva, y IRONTEC no ofrece ninguna otra garantía, explícita o implícita, en relación a los Productos y/o su idoneidad para ningún uso en particular, incluso si fuese conocido por IRONTEC. La garantía de IRONTEC sobre los Productos, no será de aplicación en el caso de que IRONTEC, bajo su propio criterio, determine que la Contratante ha hecho mal uso de los Productos, no los ha usado de acuerdo con las prácticas habituales, los ha almacenado de forma incorrecta o no los ha empleado de acuerdo con las instrucciones, cuando las hubiere.

La única y exclusiva responsabilidad de IRONTEC con respecto a los Productos para los que se pruebe que sean defectuosos o no conformes a especificaciones, será, a elección de IRONTEC, bien la reposición de dichos Productos, o bien el abono del correspondiente precio de compra de Producto contra la devolución de aquel, debidamente realizada de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por IRONTEC.

La Contratante podrá presentar cualquier queja, reclamación o incidencia en relación con la prestación de los Servicios, dirigiéndose a IRONTEC a través de la plataforma <https://incidencias.irontec.com>, en el plazo de un (1) mes a contar desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que la motive.

La Contratante podrá reclamar en caso de desacuerdo con el importe total o parcial incluido en una factura emitida por IRONTEC dentro del mes siguiente a la fecha de emisión a misma. A tal efecto, deberá detallar el precio discutido y proporcionar la documentación necesaria para resolver la reclamación. Transcurrido ese tiempo sin que haya comunicado la reclamación o proporcionado la documentación necesaria, los conceptos facturados devendrán firmes, salvo error manifiesto. En el supuesto de que, en virtud de la revisión de las cantidades, IRONTEC acepte la reclamación, IRONTEC procederá a descontar la cantidad indebida o erróneamente facturada en la siguiente factura que se emita posteriormente.

IRONTEC asignará un número de referencia a cada reclamación o incidencia, el cual será comunicado a la Contratante, y dará respuesta a la misma por el mismo medio que haya sido utilizado para presentar la reclamación o incidencia.

Ninguna reclamación, incluso relativa a facturación, facultará a la Contratante para rechazar el pago de cualesquiera facturas pendientes o que sean emitidas con posterioridad por la prestación del Servicio o Servicios contratados, salvo que tenga relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación, y sin perjuicio de la posterior resolución de la reclamación interpuesta por la Contratante.

15. Principios Generales de la Relación Contractual entre las Partes

Si cualquier estipulación de las presentes CGC resultaran inválidas, ilegales o no exigibles, el resto de las estipulaciones de las CGC permanecerán en vigor.

- El hecho de que cualquiera de las Partes renuncie al ejercicio o no ejerza una opción, derecho o privilegio, reclamación o cualquier otra acción de reparación derivada del Pedido, no podrá interpretarse como una renuncia al ejercicio de los mismos o a otras opciones, derechos o privilegios, reclamaciones o acciones de reparación que resultaren de los mismos.
- La Contratante no podrá ceder total o parcialmente sus obligaciones, a título oneroso o no, sin el acuerdo previo escrito de IRONTEC.
- La Contratante manifiesta su acuerdo en no recomercializar cualquier Producto y/o Servicio, sin la previa autorización escrita de IRONTEC. Cualquier actividad contraria a lo acordado en este párrafo será nula a todos los efectos.
- La Contratante es responsable de los resultados que obtenga del uso de los Productos y/o Servicios.
- El acceso de los técnicos de IRONTEC a los sistemas de la Contratante, cuando se produzca de forma remota, se realizará utilizando siempre un acceso validado por la Contratante, que este deberá facilitar.

16. Legislación y jurisdicción aplicable

La legislación aplicable a las ofertas formuladas por IRONTEC, así como a los Pedidos emitidos por la Contratante en base a las mismas será la legislación española. IRONTEC y la Contratante se somete de manera expresa y con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles a los Juzgados y Tribunales de Bilbao.

No obstante, en el caso de que la Contratante revistiera el carácter de consumidor se estará en relación al fuero aplicable conforme a lo previsto en la Ley.

17. Responsabilidad social corporativa

IRONTEC declara que:

- No existe riesgo medioambiental en sus actividades.
- Cumple con la legislación española vigente en materia laboral y con los convenios de la OIT de respeto a los derechos laborales.
- Cumple con la legislación vigente en materia fiscal.
- Cumple con el principio de no-discriminación por razones de raza, sexo, idioma, religión u opinión política a la vez que promueve la igualdad de oportunidades.
- Respeta la igualdad del hombre y de la mujer en todos los ámbitos.
- Cuenta con un protocolo ante situaciones de acoso y vela por su cumplimiento estricto.

Irontec.

Uribitarte Kalea 6, 2º 48001 Bilbao — +34 944 048 182 — www.irontec.com

[Linkedin](#) — [Twitter](#) — [Github](#)

