

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

BEONLINESOLUCIONES SL

1. REPRESENTACIÓN Y OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato regula la relación entre el proveedor, una empresa cuya actividad principal consiste en la prestación de servicios de Internet y telecomunicaciones a empresas, en este caso Beonlinesoluciones SL, en adelante Beonlinesoluciones, con domicilio social en Calle Vitoria 29 1º en Burgos, C.I.F. número B-75606038 e inscrita en el Registro Mercantil de Burgos, Tomo: 8 , H BU 20051, I/A 1, y el CLIENTE, una empresa que precisa para su actividad disponer de los servicios suministrados y/o gestionados por el proveedor.

- Servicios de telecomunicaciones (fibra óptica, telefonía fija, móvil, VoIP, Centralitas, Satélite Hispasat y Starlink).
- Servicios Cloud: Servidores VPS, Cloud, VDC, Hosting, SaaS, BaaS, DaaS
- Ciberseguridad certificada por CCN para el ENS
- Servicios de presencia Online: Diseño web, campañas de marketing, posicionamiento SEO.
- Consultoría y asesoría: Cumplimiento normativo (LOPDGDD, LSSI/CE, derechos digitales), Informática, y de Telecomunicaciones.
- Mantenimiento informático en todo el territorio nacional Presencial y remoto.
- Programación a medida.
- Cursos online
- Renting de dispositivos electrónicos: Teléfonos móviles, tablets, Iphone, portátiles y similares.

2. PRECESO DE CONTRATACIÓN Y ALTA DE CLIENTE

- a) Capacidad legal para contratar y obligarse.

Ambas partes se reconocen mutuamente la capacidad legal necesaria para contratar y obligarse, y, en especial, para celebrar el presente contrato.

Las obligaciones contractuales surtirán efecto en el momento de la firma del contrato por las dos partes.

- b) Estimación o primera compra en web.

BEONLINESOLUCIONES establece un protocolo para que el potencial cliente pueda comenzar a contratar servicios en el sitio web y subsitios que garantiza que el potencial cliente:

- Esta conforme con la oferta. Esto puede darse por dos procedimientos diferentes:
 - Informándole del coste aproximado del servicio mediante una estimación no vinculante del servicio (ENVS)
 - El cliente compra o solicita el servicio directamente en la web en formato compra on-line

- En caso de que el potencial cliente esté conforme con la estimación o compre o solicite el alta por primera vez de un servicio, este debe proceder a realizar el proceso de alta conforme al punto 2.c de estas condiciones de contratación.
- c) Proceso de alta.

El proceso de alta consta de las siguientes fases:

- I. Completar formulario de SOLICITUD de alta en: <https://www.beonlinesoluciones.com/alta/>. En este paso, el cliente debe aceptar las condiciones para el alta.
- II. La solicitud podrá ser aprobada o denegada en función del perfil del cliente, expediente crediticio y otros factores que se determinen y que por seguridad no se publican en este documento.
 - i. Si el alta se estima “APROBADA” se comunicará al cliente con un email y se procederá a la verificación de identidad Biométrica y documental del cliente. En caso de empresa o persona jurídica similar, del representante autorizado, (persona física), con capacidad para contratar en representación de la persona jurídica y cuyo nombre debe figurar en el formulario de alta, deberá autenticarse por el mismo método.
 - ii. Si la solicitud es “DENEGADA”, se comunicará al cliente igualmente.
- III. Se asignará un gestor de cuenta único para la cuenta de cliente que le atenderá siempre de manera personalizada y que se encargará de las gestiones y trámites dentro y fuera de Beonlinesoluciones si el cliente autoriza la representación para tales efectos.
- IV. Deberá registrar obligatoriamente un método de pago que podrá ser: Domiciliación bancaria o tarjeta de débito o crédito.
- V. Una vez el potencial cliente se convierte en cliente de pleno derecho para el uso y explotación de los servicios ofrecidos por Beonlinesoluciones, podrá contratar los siguientes mediante compra directa en la web o previo presupuesto que incluya precio y condiciones principales, que será firmado digitalmente SIEMPRE por el autorizado de la cuenta o “contacto principal”.

3. ENTREGA Y/O INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

BEONLINESOLUCIONES facilitará al Cliente los servicios y los equipos, si procede por el tipo de servicio contratado, objeto de este contrato.

- a) En el caso de las conexiones a servicios de Fibra y/o satélite, el servicio está sujeto a la disponibilidad de cobertura y/o zona autorizada y subvencionada en la ubicación deseada por el Cliente. Los resultados obtenidos de disponibilidad son siempre teóricos, teniendo en cuenta que únicamente es posible asegurarla realizando medidas de señal por personal especializado en el domicilio del Cliente, en el momento de la

instalación, o llevando a cabo un replanteo del servicio para asegurar la disponibilidad deseada. En el caso de instalaciones para grandes empresas y cuando se pacte el uso de equipos propios del cliente, el Cliente deberá proveer, instalar o poner a disposición de BEONLINESOLUCIONES en un plazo anterior a la fecha de puesta en servicio y o instalación de los equipos de Beonlinesoluciones, los equipos necesarios para prestar el servicio objeto de este contrato cuyo suministro sea ajeno a BEONLINESOLUCIONES.

- b) En el caso de conexión a servicios móviles, Beonlinesoluciones facilitará la SIM o E-sim previo a la puesta en marcha del servicio mediante la mejor agencia de transporte disponible para que, en el caso de las SIM físicas, estas lleguen a tiempo para no interrumpir el servicio en caso de portabilidades. Beonlinesoluciones no se hace responsable de los errores o demoras por parte de la empresa de transporte dado que no controla esa parte de la cadena de suministro. El servicio está sujeto a la disponibilidad de las diferentes coberturas en la ubicación del cliente en cada momento.
- c) En el caso de campañas publicitarias, generación de contenidos, todos los relacionados con SEM o SEO y los de gestión de redes sociales, el servicio se entrega según lo pactado con el cliente en el contrato particular del servicio siempre y cuando el cliente cumpla sus obligaciones para permitirnos prestarlo en forma y tiempo adecuados.
- d) En el caso de diseño web y programación web o programación a medida, el servicio se entrega según lo pactado con el cliente en el contrato particular del servicio siempre y cuando el cliente cumpla sus obligaciones para permitirnos prestarlo en forma y tiempo adecuados.
- e) En el caso de servicios Cloud: Servidores, hosting, SaaS, BaaS, DaaS y los de su misma categoría, el servicio se entregará a la mayor brevedad y en un plazo máximo de 3 días laborables en Burgos, dependiendo de su complejidad y siempre y cuando el cliente cumpla sus obligaciones para permitirnos prestarlo en forma y tiempo adecuados. El cliente debe tener en cuenta que Beonlinesoluciones no se hace responsable de la perdida de datos por catástrofes naturales, destrucción de CPD's en zona de conflicto armado o en caso de atentados terroristas o cuando los CPD queden destruidos por causas accidentales habiendo funcionado correctamente todos los sistemas de mitigación y o contención ofrecidos por el proveedor a Beonlinesoluciones y al cliente.
- f) Servicios de consultoría y asesoría: En general se reservarán en o desde la zona de cliente mediante el sistema de reservas On-line salvo que se acuerde lo contrario con su gestor de cuenta por cuestiones de Urgencia o sobrevenidas que afecten a la continuidad de la actividad principal del negocio y/o a la del negocio de un cliente en el caso de los partners. Puede reservar desde: <https://www.beonlinesoluciones.com/menu-clientes/>

4. DURACIÓN DEL CONTRATO

- a) General:

- I. Salvo que se especifique lo contrario, el presente contrato permanecerá en vigor durante un mínimo de (1) mes empezando a contabilizar desde la puesta en marcha de los servicios contratados. Llegada la fecha de finalización del contrato, éste se entenderá prorrogado automáticamente por el mismo periodo contratado, y así sucesivamente, salvo que alguna de las partes notifique, a través de comunicaciones escritas remitidas por los canales habilitados para el soporte al cliente.
- b) Desistimiento, anulación o suspensión
 - I. El Cliente podrá anular el pedido antes de su puesta en marcha en cualquier pedido mediante comunicación escrita por los canales establecidos para el soporte al cliente y mediante el pago de la cuota de alta y/o instalación, si la tiene y de una (1) cuota mensual de conexión.
 - II. En el supuesto de que el Cliente decidiera resolver el contrato con antelación a la terminación del periodo de contratación mínimo establecido, el Cliente deberá notificar a BEONLINESOLUCIONES dicha resolución anticipada con un plazo mínimo de un (1) mes respecto de la fecha prevista para su pronta resolución, obligándose al Cliente a abonar una indemnización equivalente al importe correspondiente a las cuotas restantes hasta la terminación del citado plazo del servicio contratado.
 - III. Cualquier solicitud de modificación de los parámetros de configuración de un pedido deberá ser efectuada mediante comunicación escrita por los canales establecidos para el soporte al cliente y mediante el pago de los gastos establecidos en las condiciones de los precios vigentes en la fecha de notificación de la solicitud.
 - IV. Suspensión – Resolución se producirá por:
 - i. Por el incumplimiento de las obligaciones del Cliente en materia de pago: el Proveedor podrá suspender y luego resolver de pleno derecho la totalidad o parte de los servicios objeto del contrato en caso de retraso en el pago en las fechas pactadas, siete (7) días después de un requerimiento por escrito al email establecido para comunicaciones oficiales por el cliente en el formulario de alta, cuando este requerimiento no hubiera sido atendido, y sin perjuicio de cualquier otra acción para resarcir los posibles daños y perjuicios ocasionados a Beonlinesoluciones por tal acción u omisión del cliente.
 - ii. En caso de incumplimiento del Cliente de cualquier otra de sus obligaciones, BEONLINESOLUCIONES podrá suspender y luego resolver de pleno derecho la totalidad o parte de los servicios objeto del contrato, treinta (30) días después de que no haya sido atendido el requerimiento. Durante todo el periodo de suspensión, BEONLINESOLUCIONES continuará facturando al Cliente

el importe del servicio. En todos los casos, la anulación de un pedido conlleva el derecho de BEONLINESOLUCIONES de resolver definitiva y totalmente el contrato.

V. Aplazamiento, y Resolución por causas imputables a BEONLINESOLUCIONES

- i. Aplazamiento de la Puesta en Servicio: Si, por razones imputables a BEONLINESOLUCIONES, se comprueba que la fecha de la puesta en servicio no puede ser cumplida para la totalidad o una parte del servicio, BEONLINESOLUCIONES lo notificará al Cliente tan pronto como tenga conocimiento de ello. En este caso, las dos partes acordarán una nueva fecha de puesta en servicio.
- ii. En caso de desacuerdo, el Cliente tendrá derecho a reclamar a BEONLINESOLUCIONES el pago de una penalización por mora de retraso cuyo porcentaje aplicable será del 1/30 (un treintavo) de la cuota mensual de conexión relativa al servicio en cuestión, por día natural de retraso. El máximo de esta penalización será de un (1) mes de la cuota mensual de conexión, sin perjuicio del derecho del Cliente a anular su pedido si el retraso superase el período de dos (2) meses.
- iii. Ambas partes acuerdan expresamente que esta penalización constituye para el Cliente una indemnización a tanto alzado que cubre el perjuicio sufrido, y excluye cualquier otra reclamación por daños y perjuicios de cualquier otra índole en relación con dicho pedido. En todo caso, esta penalización sólo podrá exigirse cuando el incumplimiento sea directamente imputable a la culpa, negligencia o dolo de BEONLINESOLUCIONES y no podrá ser aplicable si las causas le son ajenas.

5. PRECIOS

Los precios de los diferentes servicios, en general y salvo que la complejidad del servicio impida mostrar precios cerrados, serán mostrados en la web en la página descriptiva de cada servicio.

Los precios se muestran en general SIN impuestos, cánones o gastos de transporte u otros.

El Cliente reconoce y acepta las tarifas vigentes del servicio.

Estos precios podrán ser objeto de modificación por parte de BEONLINESOLUCIONES que deberá ser notificada por escrito al Cliente con un preaviso de un (1) mes. De no ser así el cliente podrá terminar su contrato sin penalizaciones si no está de acuerdo con los nuevos precios.

Se considerará que el Cliente ha aceptado los nuevos precios si no indica lo contrario en un plazo de quince (15) días a partir de la recepción de comunicación de los nuevos precios por BEONLINESOLUCIONES.

El cliente tiene el derecho a la cancelación del contrato notificándolo a BEONLINESOLUCIONES antes del inicio del periodo en que vaya a iniciarse su aplicación.

En cualquier caso, BEONLINESOLUCIONES podrá aplicar anualmente una revisión de precios de acuerdo con el índice de precios (IPC) publicados por el Instituto Nacional de Estadística.

6. FACTURACIÓN Y MODOS DE LIQUIDACIÓN

Los servicios serán facturados mensualmente, o por el periodo contratado, por BEONLINESOLUCIONES al Cliente. Los costes fijos se facturarán mensualmente al comienzo del mes facturado y los costes variables (si los hubiere) a mes vencido.

En los servicios de telecomunicaciones el Cliente podrá solicitar una relación exhaustiva de los consumos realizados en los diferentes servicios durante los tres (3) últimos meses.

Estas facturas, así como todas aquellas relativas a prestaciones particulares, deberán ser abonadas en un plazo inferior a los treinta (10) días contados desde la fecha de la factura. En caso de impago a su vencimiento, cualquier cantidad debida devengará intereses de pleno derecho, a partir de este vencimiento, equivalente a una vez y media el tipo de interés legal vigente en la fecha de dicho vencimiento.

El hecho de que el período mensual o terminación del servicio haya expirado no es óbice para que el Cliente deba pagar todos los cargos incurridos y debidos conforme a este Contrato.

Previo a la activación del servicio, durante el proceso de alta, el Cliente facilitará al BEONLINESOLUCIONES una dirección válida de correo electrónico para comunicaciones oficiales.

Los pagos y liquidaciones podrán satisfacerse por los siguientes medios de pago:

- a) Domiciliación bancaria por adeudo SEPA: A efectos de domiciliación de pagos, un mandato SEPA en un número de cuenta corriente de la que sea titular en una entidad de crédito, sujeta a la aceptación de BEONLINESOLUCIONES. En caso de que el Cliente cancele la cuenta a la que se refiere el mandato SEPA, o de que haya modificaciones en relación con su dirección de domiciliación de pagos, deberá ponerlo en conocimiento de BEONLINESOLUCIONES de inmediato. (Servicio prestado por Gocardless Limited)
- b) Cargo en tarjeta de débito o crédito. (Servicio prestado por Stripe Inc.)

En la primera factura emitida se incluirá, si los hubiera, el importe correspondiente a la cuota de alta del servicio y el importe correspondiente a la

compra del equipamiento necesario para la prestación del servicio si no se especifica lo contrario en el presupuesto o condiciones de contratación.

En caso de retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un periodo superior a 10 días desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente, BEONLINESOLUCIONES se reserva el derecho a suspender la prestación de los Servicios conforme a lo establecido legalmente si, tras haber requerido, por correo electrónico, el pago al Cliente, éste no lo hubiera hecho efectivo en el plazo de 7 días.

Además de lo establecido en el párrafo anterior, y conforme se establece en la legislación vigente en la materia, los datos relativos al impago podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias facilitando los datos necesarios a nuestro partner.

7. RESPONSABILIDAD Y RIESGOS

En ningún caso BEONLINESOLUCIONES acepta responsabilidades derivadas de pérdidas de datos, interrupción de negocio o cualesquiera otros perjuicios producidos por el funcionamiento del servicio y/o por no cumplir esta con las expectativas del cliente, más allá de lo recogido en su Acuerdo de Nivel de Servicio.

BEONLINESOLUCIONES no tendrá responsabilidad alguna en caso de fuerza mayor o de hechos independientes de su voluntad en relación con la prestación del servicio, en particular, interrupción del servicio como consecuencia de conflictos sociales o fallo ligado a los medios de transmisión suministrados por cualquier otro operador. Estando limitado su papel a mero transporte o almacenamiento de datos, no será tampoco responsable en caso de intrusión de un tercero en el sistema informático del Cliente; siendo el Cliente el único responsable de la protección de los sistemas informáticos contra tales intrusiones. BEONLINESOLUCIONES declina cualquier responsabilidad relativa al contenido y naturaleza de los datos transportados o almacenados.

BEONLINESOLUCIONES no tendrá responsabilidad alguna en los servicios de asesoría y consultoría, en tanto en cuanto que nuestra opinión o consejo no es una orden para el cliente, es una propuesta que creemos que puede funcionar, siempre basada en la información del cliente. En concreto, dado que no podemos asegurar la veracidad de los datos aportados por el cliente, no podemos hacernos responsables de las las propuestas o sugerencias que hagamos al mismo basados en esa información.

No ocurre lo mismo en el caso de proyectos que BEONLINESOLUCIONES proponga, planifique, diseñe y ejecute desde el inicio de los mismos.

BEONLINESOLUCIONES no tendrá responsabilidad alguna en los servicios adaptación de su negocio a la LOPDGDD, LSSI – CE, dado que:

- a) Nos basamos en la información que nos facilita el cliente.
- b) No nos podemos responsabilizar de que el cliente no implante todas las medidas que le hemos indicado en la documentación entregada.

BEONLINESOLUCIONES no tendrá responsabilidad alguna en los servicios de redacción de textos LOPDGDD LSSI-CE para webs o tiendas online cuando el cliente solicite únicamente estos textos, ya que el mostrar los textos en la web o tienda online no implica el cumplimiento con las mencionadas Leyes si el cliente no implanta los procedimientos citados en los mismos.

Beonlinesoluciones será responsable en el caso de que el fallo o error sea atribuible, claramente y sin duda alguna, a nuestras indicaciones o redacción de textos en el caso de que el origen del problema no sea una información inexacta o falsa entregada por el cliente en los formularios de toma de datos.

8. CALIDAD DE SERVICIO

BEONLINESOLUCIONES se compromete a ofrecer con todos los medios a su alcance los servicios óptimamente, esforzándose para que el servicio prestado pueda desarrollarse durante 24 horas al día, 7 días a la semana de la manera más segura posible a excepción de las incidencias que se produzcan fuera de su control. Efectuará el control directa o indirectamente del buen estado de las líneas y los equipos que dan soporte al servicio mediante sus partners y las modificaciones que puedan tener una repercusión sobre los equipos del Cliente o sobre la utilización de los Servicios, serán dados a conocer al Cliente, con un preaviso suficiente mínimo de 24 horas para permitirle adaptar sus equipos a las nuevas especificaciones si el servicio contratado lo requiere.

El compromiso de advertir al Cliente, con un mínimo de tres (3) meses, de cualquier supresión del servicio.

El compromiso de advertir al Cliente, con un mínimo de 24 horas, de cualquier parada técnica planificada.

El Cliente se compromete a la utilización del servicio y de los accesos de BEONLINESOLUCIONES de conformidad con las normas de usuario definidas por este, en particular: En el caso de que una utilización anormal del servicio por parte del Cliente conllevara perturbaciones en la explotación de la red u otros elementos de la infraestructura, BEONLINESOLUCIONES se reserva el derecho a suspender el servicio o a denunciar el presente contrato, en las condiciones indicadas en este documento en su punto 4 sin perjuicio de cualquier acción por daños y perjuicios.

El cliente es el único responsable de la utilización y conservación del "usuario" y "contraseña" de acceso a los recursos habilitados (Centro de atención al cliente, panel de cliente, paneles de gestión de los servicios contratados y similares accesos) El uso de estos identificadores y la comunicación, incluso a terceras personas, se produce bajo la única responsabilidad del cliente.

BEONLINESOLUCIONES trabaja exclusivamente con proveedores y software de primera calidad con las homologaciones necesarias si es el caso. Todos los proveedores de servicios para el cliente final se encuentran ubicados u operan en España.

9. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPROTE REMOTO.

a) Mantenimiento presencial.

El servicio de mantenimiento solamente abarca las operaciones de reparación relativas a los diferentes elementos constitutivos de la red de BEONLINESOLUCIONES. En todos los demás casos, las intervenciones de mantenimiento serán objeto de facturación complementaria según los precios en vigor. En cambio, este servicio de mantenimiento no cubre los casos de intervención a solicitud del Cliente cuya causa sea imputable al mismo. En este caso, las intervenciones de BEONLINESOLUCIONES, serán objeto de una facturación complementaria según los precios vigentes en la web.

b) Soporte remoto.

El soporte remoto se diferencia en soporte de nivel I y II.

- a. El soporte de nivel I se prestará para evaluar en primera instancia y solventar pequeñas incidencias. En caso de que sean incidencias provocadas por el cliente o intervenciones a petición del mismo cliente, este servicio será facturado conforme a los precios vigentes.
- b. El soporte de nivel II se prestará cuando la incidencia implique a técnicos con mas experiencia para solventarla. Si la incidencia es responsabilidad de Beonlinesoluciones, este servicio será gratuito. Si es provocada por el cliente o la intervención es a petición del cliente, se procederá a facturar el servicio conforme a los precios vigentes en la web.
- c) En todo caso, el cliente otorga en este acto exclusivamente a Beonlinesoluciones la capacidad evaluar la incidencia o solicitud y de determinar el nivel de soporte requerido, entendiendo que estas actuaciones se ejecutarán siempre de manera que solventar la incidencia, genere el mínimo coste para el cliente.

10. COMPENSACIONES ECONOMICAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS DE SUSCRIPCION IT.

El Cliente, en caso de no disponibilidad del servicio, podrá reclamar las correspondientes compensaciones económicas. La disponibilidad se determina indicando la falta de disponibilidad no programada expresada como porcentaje del período de medición, es decir:

$$\text{Disponibilidad} = (\text{período de medición} - \text{falta de disponibilidad no programada}) \times 100 \% \text{ período de medición}$$

El periodo de medición es mensual, contado a partir de la fecha de inicio de la prestación del servicio y de los aniversarios posteriores.

La medición de la indisponibilidad no programada se realiza mediante el Sistema de gestión de incidencias de BEONLINESOLUCIONES. Comienza cuando se comunica un fallo y BEONLINESOLUCIONES abre un ticket de incidencia y termina cuando se resuelve el fallo y el operador cierra el ticket de incidencia. BEONLINESOLUCIONES informará a su Cliente que la incidencia ha sido resuelta.

El Objetivo de disponibilidad de cada servicio viene detallado en el Acuerdo de Nivel de Servicio específico de cada uno. Si la disponibilidad cae por debajo del nivel objetivo, podrá reclamar una compensación en forma de crédito contra su cargo del servicio.

Salvo que en el Acuerdo de Nivel de Servicio se especifique lo contrario, la cuantía de la compensación será proporcional a la facturación del servicio del periodo en el que el servicio no ha estado disponible.

Para cursar una solicitud de compensación, el Cliente debe dirigirse por escrito por los canales habituales de soporte a BEONLINESOLUCIONES en el plazo máximo de 30 días laborables a partir del suceso correspondiente.

Quedan excluidas las siguientes causas de falta de disponibilidad:

- a) Trabajos programados o ventanas de mantenimiento.
 - a. Si se dan condiciones de fuerza mayor que impiden el cumplimiento de las obligaciones o la provisión de servicios por parte de BEONLINESOLUCIONES debido a circunstancias o sucesos que se encuentran fuera de su control.
- b) Actos, fallos u omisiones imputables a empleados, contratistas o agentes del Cliente o de terceros ajenos al control de BEONLINESOLUCIONES, como la avería de los equipos del Cliente o de la alimentación eléctrica.
- c) Cuando el Cliente abre una incidencia y no encontramos ninguna avería
- d) Cuando el Cliente solicita un cambio del servicio
- e) Cuando se interrumpe el servicio en virtud del contrato
- f) Cuando fallan los equipos o las aplicaciones del Cliente
- g) Cuando el Cliente no proporciona a BEONLINESOLUCIONES el acceso razonable a los equipos o al servicio.
- h) Cuando el Cliente no utiliza el servicio de acuerdo con el contrato.
- i) Averías o cortes de suministro eléctrico inducidos por el Cliente o atribuibles al Cliente.
- j) Degradación del servicio.
 - I. Se produce una degradación de servicio cuando éste no está totalmente indisponible pero no está cumpliendo los objetivos esperados de calidad de servicio (tales como, por ejemplo, pérdida de paquetes/tasa de errores de bits y latencia o retardo, problemas parciales en el servicio de voip, lentitud de respuesta en el alojamiento web o correo electrónico, etc.). Nuestro objetivo es restablecer el pleno servicio en un plazo inferior a las 24 horas. La degradación del servicio no conlleva una compensación salvo que se supere el plazo indicado, a partir del cual se entenderá que hay una indisponibilidad completa del servicio.
- k) Límites de compensación. El total acumulado de todos los créditos aplicados en un mes no podrá superar la facturación mensual del servicio afectado

11. CONFIDENCIALIDAD

Tendrá la consideración de información confidencial, toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, intercambiada como consecuencia de este Contrato, que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

Las partes adoptarán las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de dicha información asumiendo las siguientes obligaciones:

Usar la información confidencial solamente para el uso propio al que sea destinada.

Permitir el acceso a la información confidencial únicamente a aquellas personas físicas o jurídicas que, prestando, en ambos casos, sus servicios para el Cliente o BEONLINESOLUCIONES, necesiten la información para el desarrollo de tareas para las que el uso de esta información sea estrictamente necesario.

A este respecto, la parte receptora de la información advertirá a dichas personas físicas o jurídicas de sus obligaciones respecto a la confidencialidad, velando por el cumplimiento de las mismas. A tal fin, se les exigirá un compromiso de confidencialidad y una asunción de responsabilidades en caso de ruptura, análogos a los establecimientos en el Contrato para la protección de la información.

A limitar el uso de la información confidencial intercambiada entre las partes, al estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto de este Contrato, asumiendo la parte receptora de la información confidencial la responsabilidad por todo uso distinto al mismo realizado por ella o por las personas físicas o jurídicas a las que haya permitido el acceso a la información confidencial. El intercambio de información confidencial, no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de patentes, licencias o derechos de autor, propiedad de la parte que revele la información.

No desvelar ni revelar la información de una de las partes a terceras personas salvo autorización previa y escrita de dicha parte. En especial, ninguna de las partes podrá, sin autorización escrita de la otra, hacer público a través de cualquier medio de difusión pública el contenido del Contrato. Queda exceptuada de dicho requisito la publicación de la información que haya de efectuarse de conformidad con lo establecida en la normativa aplicable.

A mantener vigente este compromiso de confidencialidad durante la vigencia de este Contrato y durante un periodo de 2 años a partir de la finalización del mismo.

Lo establecido en esta estipulación no será de aplicación a ninguna información sobre la que cualquiera de las partes pudiera demostrar:

- a) Que, fuera del dominio público en el momento de haberle sido revelada.
- b) Que, después de haberle sido revelada, fuera publicada o de otra forma pasara a ser de dominio público, sin quebrantamiento de la obligación de confidencialidad por la parte que recibiera dicha información.

- c) Que, en el momento de haberle sido revelada, la parte que la recibiera ya estuviera en posesión de la misma por medios lícitos.
- d) Que tuviera consentimiento escrito previo de la otra parte para desvelar la información.

12. CONDICIONES GENERALES PARA PARTNERS

- a) Condición de partner: Podrán adquirir la condición de partner todas aquellas empresas y profesionales, (personas jurídicas y físicas), que se encuentren en condiciones de desarrollar su actividad económica conforme a la legislación vigente en España.
- b) El partner formalizará su condición, según su modalidad, con el alta como cliente y posterior revisión de solicitud, que podrá ser aprobada o denegada tal y como se describe en el punto 2.c de este documento.
- c) El partner se compromete en todo caso a cumplir rigurosamente con la legislación vigente en materia administrativa, laboral, fiscal y medioambiental, así como a cumplir con el código ético de Beonlinesoluciones adherida a Confianza Online.
- d) El partner en modalidad marca blanca está obligado a comunicar a Beonlinesoluciones cualquier sospecha, indicio o hechos que apunten a un uso ilícito de los servicios por parte de sus clientes y/o posibles actividades relacionadas con el blanqueo de capitales.
- e) El partner no tendrá en ningún caso obligación de exclusividad con Beonlinesoluciones.
- f) Ventajas del Partner:
 - I. El partner podrá distribuir nuestros productos y servicios en dos modalidades:
 - i. Marca Blanca: El partner revende nuestros servicios bajo su marca y con sus precios. El partner se convierte en prestador del servicio ante el cliente y establece con él una relación comercial y contractual en los términos que el establezca, bajo su cuenta y riesgo. El partner, en consecuencia, será para el cliente el prestatario del servicio y deberá facturarle y ofrecerle el soporte de primer nivel y hasta donde sus accesos le permitan. Beonlinesoluciones no responderá en ningún caso ante el cliente. Se relacionará únicamente con el partner, salvo que este contrate la modalidad de soporte a sus clientes en Marca Blanca. Por tanto, las acciones u omisiones del cliente afectarán directamente al partner, y en ningún caso a Beonlinesoluciones, con la que el cliente no tiene ninguna relación comercial directa.
 - ii. Distribución de servicios: El partner recomienda nuestros servicios al cliente y el cliente establece una relación comercial y contractual directamente con Beonlinesoluciones. Por tanto, Beonlinesoluciones es la prestataria del servicio, responsable del mismo y del soporte al cliente. Beonlinesoluciones factura directamente al cliente

y ofrecerá al partner, según su volumen de ventas acumulado, una comisión proporcional al beneficio obtenido del servicio ofrecido al cliente por el partner.

- II. El partner disfrutará, según la modalidad de venta, de un descuento, en caso de la marca blanca o de una comisión, en caso de la distribución del servicio, proporcional al volumen facturado durante el año, que se irá revisando trimestralmente. Estos niveles se determinarán cada año, siendo actualmente:
 - i. 5% de descuento / comisión para volúmenes de facturación trimestral inferior o igual a 5.000€ iva no incluido, excepto que se especifique lo contrario en sus condiciones particulares. Les corresponderá el soporte básico.
 - ii. 10% de descuento / comisión para volúmenes de facturación trimestral entre 5001-50.000 iva no incluido, excepto que se especifique lo contrario en sus condiciones particulares. Les corresponderá el soporte premiúm.
 - iii. 15% de descuento / comisión para volúmenes de facturación trimestral entre 50.001 – 100.000€. iva no incluido, excepto que se especifique lo contrario en sus condiciones particulares. Les corresponderá el soporte crítico.
 - iv. Personalizado para partners con más volumen de facturación que en los apartados anteriores: i, ii y iii. Tendrán modalidad de soporte personalizada y soporte directo marca blanca para sus clientes si lo activa de manera gratuita.
- III. El partner tendrá derecho a estos descuentos siempre a partir del segundo proyecto contratado y ejecutado con éxito y siempre sujeto a las condiciones particulares acordadas con cada partner
- IV. El partner podrá contratar el servicio soporte directo marca blanca para sus clientes, consistente la suscripción a un número de teléfono geográfico dedicado en exclusiva para su marca y en el que se responderá a sus clientes siempre bajo su marca.
- V. El partner disfrutará de un teléfono directo para contacto con Beonlinesoluciones, diferente del de los clientes y los leads, donde se le atenderá de manera directa. El soporte se regirá conforme a las mismas modalidades ofertadas a los clientes y con los mismos precios.
- VI. El partner tendrá asignado un gestor de cuenta, en las mismas condiciones que un cliente y con los mismos horarios.
- g) El partner podrá vender todos los servicios del portfolio de Beonlinesoluciones en ambas modalidades, excepto los de telecomunicaciones, que se podrán comercializar únicamente en modalidad de distribuidor y según las condiciones particulares para estos servicios.
- h) En caso de impago, el partner dispondrá de 7 días para regularizar su situación sin coste y en todo caso de 30 días asumiendo el coste de este periodo que se incrementará a su deuda junto a las comisiones por

- impago o devolución de recibos, (callback), en las mismas condiciones que un cliente normal.
- i) En caso de no satisfacer la deuda en el plazo fijado en el punto anterior, el partner perderá su condición de partner y se procederá a suspender los servicios de su cuenta. Todos los servicios. Además, se trasladarán sus datos y deuda adquirida a nuestro partner de recobros y se procederá a su inscripción en los principales ficheros de morosos conforme a las condiciones y autorizaciones que el partner aceptó en el proceso de alta.
 - j) El partner estará afectado por todas las cláusulas de este contrato general igual que el cliente, salvo en los casos que se especifique lo contrario en este apartado 12 de las CGC en tanto en cuanto el partner es un cliente nuestro con condiciones especiales.
 - k) Si el partner en modalidad marca blanca, cesa en su actividad económica y quiere trasladar su cartera de clientes a Beonlinesoluciones, deberá seguir los pasos del punto 13 de este contrato.

13. CESIÓN Y UTILIZACIÓN POR PARTE DE TERCEROS

El Cliente no podrá poner a disposición de terceros, sin autorización de BEONLINESOLUCIONES, la posibilidad de utilizar los enlaces y servicios suministrados en virtud del presente contrato.

El Cliente no puede ceder en caso alguno a un tercero el beneficio del presente contrato sin el acuerdo de BEONLINESOLUCIONES y sin que el saldo de la cuenta del Cliente no haya sido previamente comprobado y abonado.

Esta cesión deberá ser obligatoriamente objeto de un Anexo de Cesión firmado por las tres (3) partes. El Cliente o partner cessionario será, en cualquier caso, solidariamente responsable de los compromisos asumidos en virtud del presente contrato por el Cliente cedente, incluidas las obligaciones resultantes del punto 6.

Si el Cliente o partner solicita que BEONLINESOLUCIONES dirija sus facturas a un tercero, para su pago, este tercer pagador deberá darse de alta en BEONLINESOLUCIONES y le dirigirá una carta en la cual confirmará la dirección de facturación y su compromiso de satisfacer todas las facturas emitidas por BEONLINESOLUCIONES en concepto de facturación del Cliente.

14. ATRIBUCIÓN DE COMPETENCIA

Este contrato se rige por la legislación española.

Para dirimir cuantas diferencias surjan entre las partes como consecuencia de la interpretación o ejecución del presente contrato, las partes intentarán alcanzar una solución amistosa. Si no fueran capaces, estas acuerdan someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Burgos.

15. NOTIFICACION ENTRE LAS PARTES

A efectos de notificaciones y requerimientos, las partes designarán como domicilio respectivamente:

- a) El cliente: El que haya declarado en la solicitud de alta y en todo caso el que figure en su ficha de cliente al día de la fecha de la comunicación.
- b) Beonlinesoluciones: Los canales habituales destinados al soporte del cliente que figuran en la web en el apartado "clientes".

Cualquier cambio únicamente surtirá efectos a partir de la fecha en que se hubiera recibido la notificación fehaciente del cambio.

BEONLINESOLUCIONES se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección e-mail del cliente o de las que al no comunicar el cambio de dirección puedan producir,

Igualmente se exonera de toda responsabilidad por la desinformación que alegue el cliente debido a su propia negligencia a la hora de mantener activo este dato.

Las partes consienten en admitir como comunicaciones válidas a efectos del cumplimiento del presente contrato, las comunicaciones escritas remitidas vía correo ordinario y/o correo electrónico, siempre y cuando pueda acreditarse la recepción de las mismas por la parte destinataria y hayan sido enviadas a los domicilios o números de contacto suministrados respectivamente por las partes del presente contrato.

16. CANALES DE CONTACTO Y SOPORTE AL CLIENTE Y ATENCION A POTENCIALES CLIENTES

Desde Beonlinesoluciones se pone a disposición de los clientes las siguientes vías de contacto para que éstos puedan comunicarse y recibir asistencia relacionada con los servicios contratados o para la contratación de los mismos.

- a) Para clientes.
 - I. Teléfono de atención al cliente: +34 91 993 1593. Horario: de 10:00 a 20:30 horas. El cliente debe acreditar su identidad con su PIN de soporte para ordenar acciones sobre sus servicios o para solicitar información.
 - II. Email: soporte@beonlinesoluciones.com. El cliente debe comunicarse desde el email registrado con nosotros para poder verificar su identidad y poder actuar o facilitar la información sobre sus servicios.
 - III. Canal de WhatsApp: +34 91 993 1593. El cliente debe acreditar su identidad con su PIN de soporte para ordenar acciones sobre sus servicios o para solicitar información.
 - IV. Chat Online de la Web: El cliente debe acreditar su identidad con su PIN de soporte para ordenar acciones sobre sus servicios o para solicitar información.
 - V. Centro de atención al cliente, CAC: Ubicado en la URL: <https://cac.beonlinesoluciones.com/> el cliente tiene la obligación de acceder a él y comunicar de inmediato la falta de acceso o la ruptura de cadena de custodia de sus credenciales de acceso a este.

- VI. Panel del cliente: Ubicado en: <https://facturacion.beonlinesoluciones.com/> El cliente tiene la obligación de acceder a esta zona y de no poder acceder, debe comunicarlo de inmediato a su gestor de cuenta por los canales de soporte. Igualmente debe comunicar en todo momento la ruptura de la cadena de custodia de sus credenciales y del acceso a su cuenta de email propia registrada con Beonlinesoluciones.

En todo caso, siempre será responsabilidad del cliente utilizar las vías de contacto mencionadas para comunicarse con Beonlinesoluciones en caso de incidencia. Todas las vías mencionadas alimentan un único sistema de ticketing ubicado en: <https://cac.beonlinesoluciones.com/>, que permite realizar el seguimiento y control de las asistencias a través de la ventana de cliente y el cliente acepta que lo contenido en este sistema de seguimiento es lo único valido en caso de tener que aclarar o aportar estas conversaciones.

b) Para potenciales clientes

El horario para potenciales clientes, (preventa o atención comercial), será siempre de 10:00 a 20:30 de lunes a jueves y de 10:00 a 13:00 los viernes.

- I. Teléfono de atención comercial o preventa: +34 91 993 0203 y +34 947 07 92 47
- II. Email: comercial@beonlinesoluciones.com
- III. WhatsApp: +34 91 993 0203

17. SLA Y TIPOS DE SOPORTE

Beonlinesoluciones facilitará siempre soporte a sus clientes, sin embargo, no todos los clientes necesitan el mismo nivel de atención ni los mismos canales, por lo que siguiendo el principio de eficiencia de Beonlinesoluciones y para no hacer paga a un cliente un servicio sobredimensionado que no necesita, se establecen tres niveles de soporte:

a) SLA's:

Cada servicio podrá tener especificado su SLA.

En general, si no se especifica lo contrario en las condiciones particulares del servicio:

- I. Los servicios de telecomunicaciones y VoIP tendrán un SLA del 99%
- II. Los servicios Cloud: Hosting, servidores, VDC, SaaS, M365, DaaS, IaaS, BaaS, tendrán un SLA del 99.9%
- III. Los servicios de Ciberseguridad centralizados en SOC o panel del cliente tendrán un SLA del 99.9%

b) Niveles de soporte:

I. Soporte básico:

Soporte en horario comercial de 10:00 a 20:30 de lunes a jueves y viernes de 10:00 a 13:30. Soporte por Ticket o WhatsApp. Es gratuito y se presta a todos los clientes con servicios activos.

- II. Soporte avanzado:
Soporte en horario de 09:00 a 22:30 de lunes a viernes. Soporte por Ticket, WhatsApp y Telefónico. Prioridad sobre soporte básico. Tiene un coste de suscripción mensual de 15 €/mes + impuestos. Si la incidencia es provocada por negligencia del cliente, se facturará al cliente al precio de 49 €/hora más impuestos. Caso contrario, el soporte no tiene coste.
- III. Soporte critico:
Soporte 24/7/365. Consiste en un soporte avanzado, pero con soporte vía ticket para emergencias que impidan la continuidad del negocio desde las 22:30 hasta las 09:00 del día siguiente. Tras valorar el ticket, el técnico podrá contactar con el cliente si necesita mas información para solventar la incidencia.
Tiene un coste de suscripción mensual de 49 €/mes + impuestos.
Si la incidencia es provocada por negligencia del cliente, se facturará al cliente al precio de 150 €/hora más impuestos. Caso contrario, el soporte no tiene coste.

18. CONDICIONES PROPIAS DEL SERVICIO CONTRATADO

Además de las condiciones generales descritas en el presente contrato, Beonlinesoluciones podrá disponer para cada servicio ofertado de un contrato específico con las condiciones particulares de cada uno, (buenas prácticas de uso, esquema de tarifas, Acuerdos de Nivel de Servicio...) e información relevante que se pondrá en conocimiento de los clientes antes de la contratación de los servicios.

19. PROPIEDAD INTELECTUAL

BEONLINESOLUCIONES es titular de los derechos de Propiedad Industrial e Intelectual referidos a sus productos y servicios. Respecto a las citas de productos y servicios de terceros, BEONLINESOLUCIONES reconoce a favor de sus titulares los correspondientes derechos de Propiedad Industrial e Intelectual, no implicando su sola mención o aparición en la Web la existencia de derechos o responsabilidad alguna de BEONLINESOLUCIONES sobre los mismos, como tampoco respaldo, patrocinio, o recomendación por parte de BEONLINESOLUCIONES a no ser que se manifieste de manera expresa.

La utilización no autorizada de la información contenida en la Web, su reventa, así como la lesión de los derechos de Propiedad Intelectual de BEONLINESOLUCIONES, incluyendo el uso no autorizado de las marcas de BEONLINESOLUCIONES u otras de su propiedad, dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas.

20. EFECTIVIDAD DE ESTAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN CGC.

Estas condiciones serán efectivas en el momento de la firma de las mismas por parte del órgano de dirección de Beonlinesoluciones SL.

En Burgos a:

ORIGINAL FIRMADO A 18 DE JUNIO DE 2025

La dirección de Beonlinesoluciones SL