



## Condiciones generales para la contratación del servicio de almacenamiento informático MAST BACKUP ONLINE

### 1. Objeto de las Condiciones Generales e identificación de las Partes contratantes

- 1.1. Las presentes condiciones generales (en adelante, las “**Condiciones Generales**”) regulan los términos y condiciones en las que se producirá la contratación electrónica por el Cliente, a la sociedad cuyos datos se indican en la condición 1.2 siguiente, del servicio de almacenamiento informático remoto denominado MAST BACKUP ONLINE (en el adelante, el “**Servicio**”).
- 1.2. La sociedad que ofrece el Servicio es la sociedad española **MAST STORAGE, S.L.** (en adelante, “**MAST**”), con CIF numero B-62014303 y domicilio social en 08290 Cerdanyola del Vallès (Barcelona), Ronda Can Fatjó 8, Parc Tecnològic del Vallès, y que figura inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona en la Hoja número 196.990. Su buzón de contacto es [mbo@mastbackuponline.com](mailto:mbo@mastbackuponline.com).
- 1.3. Se considerará Cliente del Servicio a la persona física o jurídica que contrate el uso de dicho Servicio a través del procedimiento y trámite de registro que se describe en la condición 2.3. Se considerará en todo caso que el Cliente, mediante el cumplimiento del trámite de registro, presta su pleno consentimiento y aceptación expresa a la totalidad de los términos y condiciones expuestos en las presentes Condiciones Generales.
- 1.4. MAST y el Cliente se denominarán conjuntamente como las “**Partes**” o, individualmente y cuando proceda, como la “**Parte**”.

### 2. Características del Servicio y contratación del mismo. Mecanismos de identificación y autenticación. Seguridad, privacidad e integridad de los mismos

- 2.1. MAST BACKUP ONLINE es el servicio informático proporcionado por MAST que permite el almacenamiento y custodia por MAST de la información remitida por el Cliente, con el fin de garantizar al máximo la conservación de dicha información. El Servicio comprende no solo la recepción, almacenamiento y custodia de la Información, sino que proporciona también al Cliente los medios necesarios para facilitar el acceso y la recuperación de la Información de forma remota.
- 2.2. Se entiende por “**Información**” al conjunto de datos que, debidamente encriptados y a través de una red informática, son remitidos por el Cliente a MAST para su custodia.
- 2.3. La contratación del Servicio por parte del Cliente se realizará a través de la URL [www.mastbackuponline.com](http://www.mastbackuponline.com) o, en su caso, a través de otros sitios Web o direcciones IP designados al efecto por MAST, y ello mediante el registro del Cliente y como paso previo del acceso de éste al Servicio. El Cliente, durante el trámite de registro, deberá facilitar a MAST los datos identificativos y circunstancias personales que le sean requeridos. Por su parte MAST proporcionará al Cliente, con carácter personal e intransferible y durante el proceso de registro, un conjunto de mecanismos de autenticación y acceso por vía informática al Servicio, a saber, un ID de Usuario y una Contraseña, así como también de una Clave de Encriptación que habrá de permitir que la

Información, tras su salida desde los equipos del Cliente, quede encriptada a fin de proteger su confidencialidad.

- 2.4. El ID de Usuario es el nombre o código que, proporcionado por MAST, habrá de permitir la identificación del Cliente por parte de MAST. Dicho ID de Usuario permanecerá invariable durante la vigencia contractual. Por su parte la Contraseña es el código o clave de acceso que, en conjunción con el ID de Usuario, habrá de permitir al Cliente acceder a su cuenta de Usuario y disfrutar del Servicio. Dicha Contraseña podrá ser personalizada por el Cliente tras haberse finalizado el proceso de registro y una vez el Cliente esté activo en el Servicio.
- 2.5. La Clave de Encriptación será asimismo personalizable por parte del Cliente, de forma tal que sólo el Cliente será conocedor de ella tras su personalización; ello comporta que, en caso de pérdida, no sea posible desencriptar la Información.
- 2.6. MAST se reserva en todo caso la facultad de contrastar y verificar, por cualquier medio al que tenga acceso, los datos identificativos y circunstancias personales proporcionados por el Cliente durante el trámite de registro. Igualmente MAST, previa comunicación al Cliente y a fin y efecto de adaptarse a la evolución tecnológica, podrá cambiar los mecanismos de autenticación anteriormente descritos y/o establecer otras medidas de seguridad complementarias.
- 2.7. El Cliente se compromete a preservar la confidencialidad de los medios de autenticación proporcionados por MAST. En caso de pérdida, sustracción u otro hecho que pudiera afectar a su confidencialidad, el Cliente deberá comunicarlo a la mayor brevedad a MAST. MAST, en tanto no sea notificado por el Cliente de su pérdida o sustracción, quedará exonerado de toda responsabilidad respecto de las operaciones que pudieren efectuarse en ese tiempo mediante el uso de los citados mecanismos de autenticación.
- 2.8. Se reputarán en todo caso válidas y cursadas por el Cliente todas aquellas operaciones realizadas por MAST y/o el Cliente, y que hubieren sido contrastadas a través de los medios de autenticación proporcionados por MAST; dichas operaciones producirán por tanto plenos efectos jurídicos. No obstante lo anterior, MAST podrá en su caso bloquear los medios de autenticación proporcionados en caso de que, a su juicio y si las circunstancias así lo aconsejaban, existieran dudas razonables respecto de la identidad de quien estuviere haciendo uso del Servicio. Tras dicho bloqueo MAST no ejecutará orden alguna hasta haber esclarecido dicha situación con el Cliente.
- 2.9. En cualquier caso el Cliente se compromete y obliga a seguir en todo momento las indicaciones que le realice MAST, las cuales han de permitir el establecimiento de un marco de actuación adecuado para garantizar la seguridad, privacidad e integridad del Servicio, y de toda la información almacenada en los sistemas que dan soporte al mismo.

### **3. Entrada en vigor. Duración y terminación**

- 3.1. El contrato entrará en vigor en la fecha en que se formalice la contratación del Servicio, es decir, en el momento en el que el Cliente tenga la posibilidad de acceder al Servicio tras su activación, y ello siempre tras haber recibido de MAST (i) los mecanismos de autenticación y acceso al Servicio, tal y como éstos se describen en la condición 2.3, y (ii) el justificante correspondiente de haber suscrito el Cliente las presentes Condiciones Generales.
- 3.2. El Servicio podrá contratarse por plazos mensuales y anuales, siendo los plazos anuales, a elección del Cliente, de uno (1), dos (2), tres (3) y cinco (5) años.

- 3.3. El Cliente podrá optar a la renovación del Servicio en cualquier momento previo a la terminación del plazo inicialmente contratado. El Servicio se prorrogará igualmente por períodos anuales si no media denuncia expresa y por escrito por cualquiera de las Partes producida con, al menos, treinta (30) días de antelación al término del período contractual inicial o de cada una de las eventuales prórrogas.
- 3.4. El Servicio contratado se terminará por las causas generales de extinción de los contratos y, en especial, por las siguientes:
- (a) A instancias de MAST (i) en cualquier momento siempre que lo comunique al Cliente con una antelación mínima de treinta (30) días al momento en que dicha terminación haya de surtir efectos, (ii) por retraso del Cliente en el pago por un periodo superior a dos (2) meses o por la suspensión temporal del contrato en tres (3) ocasiones por mora en el pago, o (iii) por uso ilícito del Servicio por parte de Cliente o por un uso contrario a lo señalado en las presentes Condiciones Generales, a la buena fe, o las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización de servicios similares al prestado por MAST.
  - (b) Tras el primer año y por voluntad de Cliente, comunicándolo por escrito a MAST con una antelación mínima de treinta (30) días al momento en que dicha terminación haya de surtir efectos. Para que la renuncia surta efectos el Cliente deberá entregar las cantidades adeudadas a MAST al tiempo de la renuncia.
  - (c) A instancia de cualquiera de las Partes, por el incumplimiento grave por parte de la otra Parte de cualquiera de las condiciones aquí estipuladas y, también, en caso de producirse el supuesto descrito en la Condición 10.3.
- 3.5. La terminación del Servicio contratado no eximirá al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones frente a MAST, incluida la obligación de pago. En caso de terminación del Servicio por cualquier causa, incluido el transcurso del plazo pactado o el incumplimiento por parte del Cliente, dará derecho a MAST a bloquear el acceso del Cliente al Servicio e Información, y ello por un plazo de quince (15) días. Transcurrido dicho plazo sin que el Cliente renueve el Servicio o subsane las causas de incumplimiento, MAST procederá a la destrucción de la Información del Cliente albergada en sus servidores. De renovar el Cliente el Servicio o subsanar las causas de incumplimiento, MAST dará nuevamente acceso al Cliente a la Información, en el bien entendido que la misma será aquella correspondiente a la fecha en la que se realizó el último *backup*.

#### **4. Tarifas del Servicio y procedimiento de facturación**

- 4.1. El Servicio proporcionado por MAST está sujeto a las tarifas que están a disponibilidad del Cliente desde el Panel de Gestión del propio Servicio, y que el Cliente declara conocer y aceptar.
- 4.2. Las tarifas están determinadas por el plazo de contratación y por el espacio de almacenamiento contratado, medido éste en unidades de almacenamiento a disposición del Cliente, en Gigas u en otra unidad de almacenamiento a determinar por MAST. La medición de las unidades de almacenamiento dispuestas por el Cliente se realizará siempre en los equipos de MAST.
- 4.3. Actualmente MAST pone a disposición de los Clientes las siguientes modalidades de contratación:
- (a) *Plan Mensual*, en virtud del cual el Cliente tendrá derecho a un consumo máximo de unidades de almacenamiento por tramos, previamente determinado por MAST, durante cada período mensual.

- (b) *Plan Mensual Consumo*, en virtud del cual se facturará al cliente por el consumo exacto de unidades de almacenamiento realizado durante cada período mensual.
  - (c) *Plan Anual*, en virtud del cual el Cliente tendrá derecho a un consumo máximo de unidades de almacenamiento por tramos, previamente determinado por MAST, durante cada período anual.
  - (d) *Plan Cliente Premier Partner*, con las características que se detallan en la Condición 5 siguiente.
- 4.4. El Cliente podrá acogerse a cualquiera de las modalidades de contratación, pudiendo en todo momento cambiar de modalidad previa comunicación por escrito a MAST.
- 4.5. El espacio de almacenamiento contratado será cerrado y por tramos tanto en el *Plan Mensual* como en el *Plan Anual*. El Cliente podrá no obstante incrementar dicho espacio de almacenamiento en cualquier momento por medio de ampliaciones de tramo o por cambio de Plan. En caso de que se prevea que se va a producir una falta de espacio de almacenamiento MAST informará al Cliente para que éste pueda contratar mayor capacidad de almacenamiento y adecuar el Servicio contratado a sus necesidades reales. En caso de que el Cliente no haya realizado ninguna ampliación pero efectivamente se haya superado la capacidad de almacenamiento inicialmente contratada, MAST procederá como sigue:
- (a) en caso de tener el Cliente contratado un *Plan Mensual*, MAST procederá a asignar al Cliente un mayor espacio de almacenamiento, mediante su emplazamiento en el tramo inmediatamente superior al que tuviere contratado. Dicha asignación quedará reflejada en la siguiente factura a emitir por MAST, obligándose el Cliente a abonar la misma atendiendo a las tarifas que estuvieren vigentes.
  - (b) en caso de tener el Cliente contratado un *Plan Anual*, MAST procederá a asignar al Cliente un mayor espacio de almacenamiento, mediante su emplazamiento en el tramo inmediatamente superior al que tuviere contratado o mediante un cambio de Plan. MAST procederá en tales casos a emitir una factura extraordinaria por las cantidades que correspondan al nuevo tramo o Plan desde la fecha en que se produzca el cambio hasta la fecha en que hubiere de finalizar el Plan inicialmente contratado por el Cliente. Alternativamente podrá MAST proceder al abono al Cliente de las cantidades correspondientes al período no utilizado, iniciándose en esa fecha y para el nuevo Plan que le sea asignado un nuevo período de contratación. El Cliente se compromete en todo caso a abonar la factura que en tales casos le emita MAST, atendiendo a las tarifas que estuvieren vigentes.
- 4.6. La facturación del Servicio se realizará atendiendo al Plan contratado por el Cliente. Así, se facturará al Cliente, en el momento de la contratación del Servicio, el importe correspondiente a la primera mensualidad o a la primera anualidad de Servicio cuando se trate de *Planes mensuales* o *Planes Anuales*. A partir de dicho momento y en caso de renovación del Servicio, la facturación se producirá por períodos de facturación anticipados, esto es, al inicio de cada mensualidad o de cada anualidad. Únicamente en caso de haber contratado el Cliente el *Plan Mensual Consumo* la facturación se realizará al finalizar cada mensualidad, y ello tras haber realizado MAST la medición de las unidades de almacenamiento consumidas por el Cliente.

- 4.7. Las facturas reflejarán debidamente diferenciados los diferentes conceptos tarifarios que deban abonarse por los Servicios prestados, desglosando las cantidades que se deban abonar, la fecha de vencimiento, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.
- 4.8. MAST emitirá las facturas correspondientes al Servicio en soporte electrónico, con igual validez a las facturas emitidas en soporte papel. Los pagos de las facturas se harán efectivos, por defecto, mediante domiciliación bancaria.
- 4.9. MAST se reserva el derecho a interrumpir el Servicio en tanto en cuanto el Cliente se encuentre en situación de mora en el pago. MAST restablecerá el Servicio que hubiere sido interrumpido por causa de impago dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que las cantidades adeudadas han sido efectivamente abonadas por Cliente. El Cliente deberá abonar en su caso el importe correspondiente a la reactivación del Servicio, según las tarifas señaladas en cada momento, así como en su caso los gastos bancarios que ocasione la devolución de los recibos.

## 5. Clientes Premier Partner

- 5.1. Los Clientes *Premier Partner* disfrutarán de la posibilidad de contratar a MAST determinado espacio de almacenamiento para su distribución entre sus propios clientes.
- 5.2. La contratación de dicho espacio de almacenamiento se realizará bajo cualquiera de las modalidades señaladas en la condición 4.3, realizándose en los equipos de MAST la medición de las unidades de almacenamiento dispuestas por el Cliente *Premier Partner* o por los clientes de éste.
- 5.3. Expresamente se autoriza al Cliente *Premier Partner* a vender entre sus clientes espacio de almacenamiento por encima del que tuviere contratado con MAST. No obstante lo anterior en ningún caso proporcionará MAST espacio real de almacenamiento superior al que hubiere contratado el Cliente *Premier Partner*. Cualquier contingencia o conflicto entre el Cliente *Premier Partner* y sus clientes con origen en esta circunstancia será de exclusiva responsabilidad del Cliente *Premier Partner*. En consecuencia el Cliente *Premier Partner* expresamente exonera a MAST de cualquier responsabilidad frente a sus clientes por este motivo.

## 6. Obligaciones y responsabilidades del Cliente. Restricciones de uso del Servicio y consecuencias en caso de incumplimiento

- 6.1. Con carácter general el Cliente se compromete y obliga a cumplir con todas y cada una de las obligaciones a su cargo contenidas en el contrato suscrito con MAST, siendo igualmente de su responsabilidad:
  - (a) La Información transmitida, con carácter general, así como también que la transmisión de la citada Información se ajuste a las normas de buena práctica informática y ello a fin de no perjudicar ni los derechos de otros clientes ni a los equipos de MAST.
  - (b) El dotar a sus equipos de los sistemas antivirus correspondientes.
  - (c) La conservación de la Clave de Encriptación, asumiendo las consecuencias de su pérdida.
  - (d) El disponer en todo momento de una línea de e-mail activa a fin de recibir comunicaciones.
  - (e) El mantener permanentemente abierta una cuenta con una entidad bancaria o de ahorro, con instrucciones a dicha entidad para que atienda los recibos girados por MAST.

- 6.2. Igualmente el Cliente no podrá realizar ninguna de las siguientes acciones:
- (a) Excepto en aquellos casos en los que el Cliente actúe en cumplimiento de lo dispuesto en la Cláusula 5, en cuyo caso se estará a las limitaciones en ella señaladas, conceder licencias, sublicenciar, vender, revender, transferir, asignar, distribuir o explotar comercialmente o de cualquier otra manera, o poner a disposición de terceros, a través "vínculos" de Internet u otras formas, el Servicio objeto de contratación o el contrato suscrito con MAST.
  - (b) Almacenar material ilícito, obsceno, amenazante, difamatorio, ilegal o agravioso, incluido material perjudicial para los niños o que infrinja los derechos de privacidad de terceros.
  - (c) Almacenar material que contenga software con virus, gusanos, troyanos o códigos, archivos, secuencias de comandos, agentes o programas informáticos dañinos.
  - (d) Interferir o afectar a la integridad o rendimiento del Servicio o de los datos que éste contiene.
  - (e) Intentar obtener acceso no autorizado al Servicio, y/o a los sistemas o redes con éste relacionados.
  - (f) Acceder al Servicio con fines de supervisión de disponibilidad, rendimiento o funcionalidad, o con fines competitivos o de punto de referencia.
  - (g) Salvo con el consentimiento previo por escrito de MAST, el Cliente no podrá acceder al Servicio si es un competidor directo de MAST.
  - (h) A no ceder este contrato, ni los derechos ni obligaciones dimanantes del mismo, sin el consentimiento previo por escrito de MAST.
- 6.3. Ni MAST, ni ninguno de sus representantes o empleados, será responsable de cualquier infracción que pueda cometer el Cliente en el uso del Servicio o en contravención de las condiciones contractuales.
- 6.4. MAST podrá unilateralmente suspender la prestación del Servicio en caso de incumplimiento por parte del Cliente de cualesquiera de sus obligaciones contractuales. De persistir el incumplimiento del Cliente por un plazo superior a quince (15) días, MAST podrá dar por resuelto el contrato, mediante su notificación por escrito al Cliente, y reclamarle los daños y perjuicios que en su caso pudieran corresponderle. En todo caso MAST tendrá derecho a percibir cuantas cantidades se le adeudaren, sin cuyo cobro no quedará obligado a facilitar el acceso al Cliente a la Información almacenada, la cual será eliminada a los quince (15) días naturales de la fecha en que se haya dado por terminado el contrato de conformidad con lo señalado en la Condición 3.5.
- 6.5. El Cliente se compromete y obliga en cualquier caso a seguir en todo momento las indicaciones que le realice MAST, las cuales han de permitir el establecimiento de un marco de actuación adecuado para garantizar la seguridad, privacidad e integridad del Servicio, y de toda la Información almacenada en los sistemas que dan soporte al mismo.
- 6.6. De conformidad con lo señalado en la Condición anterior, las actuaciones efectuadas por el Cliente en el uso del Servicio deberán ajustarse a lo dispuesto en el Manual de Usuario y resto de documentación técnica que MAST proporcionará al Cliente y que éste se compromete a seguir y, en todo caso, deberán también cumplir con niveles adecuados de calidad y profesionalidad.

- 6.7. El Cliente será responsable frente a MAST por cualesquiera operaciones incorrectas que hubiere realizado, presumiéndose en todo caso como operación incorrecta aquella que, realizada por el Cliente, suponga una contravención de las instrucciones incluidas por MAST en el Manual de Usuario y que ocasione pérdidas de la Información, destrucción o desorganización de ficheros, problemas administrativos, restauración de *backups*, envío de copias de información, etc.
- 6.8. Las tareas necesarias para restablecer a la situación anterior a las operaciones incorrectas se realizarán por MAST, o por quien ésta designe, a entera costa del Cliente. En ningún caso el coste de ejecución de estas tareas se entenderá incluido en las tarifas del Servicio.

## **7. Encriptado de la Información**

- 7.1. El Servicio ofrece la posibilidad de encriptar la Información a fin de proteger su confidencialidad. Así, durante proceso de envío de Información para su almacenamiento, la Información quedará encriptada tras su salida desde los equipos del Cliente y antes de su recepción en los equipos de MAST.
- 7.2. De conformidad con lo señalado en la condición 2.3, MAST proporcionará al Cliente una Clave de Encriptación la cual habrá de permitir que se lleve a cabo dicho encriptado. Dicha Clave de Encriptación podrá ser personalizada por el Cliente. Ni MAST ni otra persona, aparte del Cliente, dispondrá de la Clave de Encriptación una vez que ésta haya sido personalizada por el Cliente. MAST recomienda encarecidamente personalizar la Clave de Encriptación.
- 7.3. Personalizada la Clave de Encriptación, el Cliente será el único responsable de su custodia y del uso que pueda hacerse de la misma. El Cliente queda informado de la imposibilidad de recuperar la Información en caso de extravío de la Clave de Encriptación, así como de los perjuicios que puede ocasionarse a su Información en caso de que un tercero no autorizado hiciera un uso indebido o de la citada Clave de Encriptación.

## **8. Acuerdo de nivel del Servicio.**

- 8.1. Con la contratación del Servicio MAST ofrece al Cliente un *Acuerdo de nivel del Servicio*, en las condiciones que en cada momento se publiquen en este sitio web, y que el Cliente declara conocer y aceptar. Dicho *Acuerdo de nivel del Servicio* recoge también las condiciones en las que se prestará el servicio de atención al Cliente, así como los procedimientos a seguir por éste en caso de reclamación.

## **9. Manual de Usuario y documentación técnica**

- 9.1. El Cliente se compromete a seguir las instrucciones del Manual de Usuario del Servicio y del resto de documentación técnica proporcionada por MAST, la cual será normalmente accesible desde el Panel de Gestión del propio Servicio.
- 9.2. El Cliente asume en todo momento la total responsabilidad de su tenencia y uso.

## **10. Fuerza Mayor**

- 10.1. La existencia de una causa de Fuerza Mayor excluirá toda responsabilidad por incumplimiento de las cualquiera de las Partes.
- 10.2. A los efectos de este contrato Fuerza mayor significa caso fortuito, guerra, huelgas, incendio, explosión, accidente, emergencia sanitaria, inundación, sabotaje, falta de energía o problemas con las redes eléctricas o informáticas por causas fuera del control razonable de cualquiera de las Partes; conflictos laborales, huelga, cierre patronal o medida cautelar (bien entendido que ninguna de las Partes estará obligada a resolver un conflicto laboral en contra de su propio buen criterio), cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos o resoluciones aplicables, avería o fallo total o parcial de maquinaria, aparatos o procesos; o cualquier otra causa sea o no del tipo antes enumerado que impida o demore el cumplimiento del presente contrato, derivada o atribuible a actos, eventos, omisiones o accidentes fuera del control razonable de las Partes.
- 10.3. En caso de persistir una eventual suspensión del Servicio por causas de Fuerza Mayor por un plazo superior a los treinta (30) días, el contrato se podrá terminar a petición de cualquiera de las Partes.

## **11. Propiedad Intelectual**

- 11.1. MAST (y sus licenciantes, en caso aplicable) es el propietario de todos los derechos e intereses, entre los que se incluyen todos los relacionados con el derecho de la propiedad intelectual e industrial del Servicio de MAST y de su Contenido. A los efectos oportunos se entenderá por Contenido toda aquella información audiovisual, documentos, software, productos y servicios incluidos o puestos a disposición del Cliente para el uso del Servicio.
- 11.2. Las presentes Condiciones Generales, y/o la contratación del Servicio, no otorgan al Cliente ningún derecho de propiedad sobre el Servicio y sobre su Contenido, o sobre cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial que ostentase MAST. El nombre MAST, el logotipo de MAST y los nombres de productos asociados con el Servicio son marcas comerciales de MAST o de terceros y no se otorga ningún derecho o licencia para su uso.

## **12. Protección de Datos de Carácter Personal**

- 12.1. La presente condición tiene como objeto regular los términos y condiciones con arreglo a los cuales MAST tratará los Datos de Carácter Personal a que tenga acceso en virtud de la prestación del Servicio contratado.
- 12.2. De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de MAST STORAGE SL con CIF no B62014303 y domicilio social sito en RONDA CAN FATJO 8 PARC TECNOLOGIC 08290, CERDANYOLA DEL VALLES (BARCELONA), con la finalidad de atender los compromisos derivados del contrato suscrito entre ambas Partes.
- 12.3. MAST tratará de modo confidencial cualesquiera datos de carácter personal e información de carácter personal que le sean proporcionados por el Cliente (en adelante, indistintamente, los “**Datos de Carácter Personal**”) o a la que MAST tenga acceso directamente, con motivo de la ejecución de la prestación de servicios. En este sentido, MAST y el Cliente se obligan a cumplir adecuadamente y en todo momento las disposiciones contenidas en la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales* y en el *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE* (en adelante, respectivamente, la “**LOPDPGDD**” y el

“RPD”), y en cualesquiera otras normas vigentes o que en el futuro puedan promulgarse sobre la materia. En particular, y a los efectos de lo dispuesto en el artículo 4 del RPD, MAST será considerado a todos los efectos como Encargado del Tratamiento de los Datos de Carácter Personal titularidad del Cliente a que tenga acceso en virtud de la prestación de servicios.

- 12.4. MAST se compromete a tratar los Datos de Carácter Personal incluidos en ficheros titularidad del Cliente conforme a las instrucciones del Cliente, a no aplicarlos ni utilizarlos con fin distinto al de la prestación del Servicio contratado, y a no comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que MAST tuviera que subcontratar a un tercero parte de la prestación del Servicio, y tal subcontratación comportara el tratamiento de Datos de Carácter Personal incluidos en ficheros titularidad del Cliente por dicho tercero, MAST actuará en nombre y por cuenta del Cliente, para lo cual MAST deberá ser autorizado expresamente previa solicitud por escrito al Cliente.
- 12.5. En el caso de que terceros ajenos a la relación entre el Cliente y MAST accedan a Datos de Carácter Personal que pertenecieran al Cliente conforme a lo que se indica en el párrafo anterior, los mismos deberán asumir y comprometerse a cumplir con todos los compromisos asumidos por MAST por virtud de la prestación de servicios u otros que la legislación sobre protección de datos aplicable exigiera en cada momento.
- 12.6. MAST manifiesta que tiene implantadas las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garantizan la seguridad de los Datos de Carácter Personal, evitando su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, habida cuenta de la naturaleza de los Datos de Carácter Personal que trata y los riesgos a los que dichos datos puedan estar expuestos, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable.
- 12.7. Una vez finalizada la prestación de los servicios, los Datos de Carácter Personal serán devueltos al Cliente, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún Dato de Carácter Personal objeto de tratamiento. La devolución de los Datos de Carácter Personal del Cliente por parte de MAST al Cliente se llevará a cabo, en su caso, en los treinta (30) días siguientes a que se hubiera producido la terminación del Servicio contratado, en el formato y en los soportes utilizados en ese momento por MAST para almacenar dichos datos.
- 12.8. Expresamente se informa al Cliente de que puede contactar con el Delegado de Protección de Datos de MAST STORAGE SL, dirigiéndose por escrito a la dirección de correo [dpo.cliente@conversia.es](mailto:dpo.cliente@conversia.es) o al teléfono 902877192.

### **13. Confidencialidad**

- 13.1. Las Partes deberán mantener el debido secreto profesional respecto de los Datos de Carácter Personal y respecto de otra información a la que en virtud de la presente contratación tengan acceso y que hubiera sido señalada expresamente como Información Confidencial. Se considerará especialmente como Información Confidencial toda aquella información o documentación de una Parte que hubiera sido conocida por la otra Parte, así como el contenido del contrato suscrito entre ambas Partes.
- 13.2. Las Partes deberán asimismo exigir el mismo nivel de compromiso a cualquier empleado o colaborador que participe en cualquier fase del tratamiento de los Datos de Carácter Personal y de la Información Confidencial. Estas obligaciones subsistirán hasta que se hubieren cumplido dos (2) años desde la terminación del Servicio contratado.

- 13.3. No se considerará Información Confidencial toda aquella información la que haya sido divulgada públicamente, ni la que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o por mandato de autoridad competente.

#### **14. Compromiso de indemnización del Cliente**

- 14.1. El Cliente eximirá y mantendrá indemne en todo caso a MAST (y sus licenciantes, en caso aplicable), y a sus organizaciones principales, filiales, afiliados, directivos, directores, empleados, representantes legales y/o agentes, de toda responsabilidad derivada de cualquier reclamación, costes, daños y perjuicios, pérdidas, obligaciones y gastos (incluidos los honorarios de asesores y letrados, y las costas procesales en su caso) surgidos a raíz de: (i) una reclamación que alegue que el uso de los Datos de Carácter Personal realizado por el Cliente infringe los derechos de terceros o ha provocado daños a terceros; (ii) una reclamación que, en caso de ser cierta, constituya el incumplimiento de las declaraciones realizadas por el Cliente en el momento de la formalización de las presentes Condiciones Generales o durante la ejecución del Servicio contratado; y/o (iii) una reclamación derivada del incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones aquí recogidas.

#### **15. Descargo de responsabilidad**

- 15.1. Sin perjuicio en lo dispuesto en el *Acuerdo de nivel del Servicio* publicado en cada momento por MAST, MAST y sus licenciantes no declaran ni garantizan la fiabilidad, idoneidad, calidad, adaptabilidad, veracidad, disponibilidad o precisión del Servicio a las necesidades del Cliente. MAST y sus licenciantes no declaran ni garantizan que (a) el uso del Servicio sea seguro, oportuno, ininterrumpido o que funcione sin errores, sin o en combinación con otro hardware, software, sistema o datos; (b) el Servicio satisfaga las necesidades o expectativas del Cliente; (c) cualquier dato almacenado sea preciso o fiable; (d) la calidad de cualquier producto, servicio, información u otro material adquirido a través del Servicio satisfaga las necesidades o expectativas del Cliente; (e) los errores o defectos se corrijan; o (f) el software o los servidores que posibilitan el Servicio no contengan virus u otros componentes dañinos. El Servicio y todo su contenido se ofrece a Cliente tal cual ("*as it*") exclusivamente. Todas las condiciones, manifestaciones y garantías, tanto explícitas como implícitas, legales o de cualquier otro tipo, entre las que se incluye cualquier garantía implícita de comerciabilidad, adecuación a cualquier propósito específico o la no violación de los derechos de terceros, quedan denegadas de este modo en la máxima extensión permitida por la ley aplicable, por MAST, y por sus licenciantes.

#### **16. Acceso a las Condiciones Generales en soporte duradero y envío de comunicaciones**

- 16.1. El Cliente acepta expresamente que MAST publique las Condiciones Generales en su sitio web, para su consulta por el Cliente y, en su caso, para su impresión o archivo. En caso de discrepancia entre la copia que hubiere impreso o archivado el Cliente y las Condiciones Generales publicadas en el sitio web, primarán éstas últimas.
- 16.2. El Cliente acepta expresamente que todas las notificaciones, comunicaciones e información que MAST deba remitirle o facilitarle como consecuencia de las operaciones suscritas, se realicen, siempre que la ley así lo permita, por medios electrónicos.
- 16.3. En todo caso el Cliente deberá comunicar a MAST cualquier modificación de los datos facilitados al contratar el Servicio, desde el momento en que se produzcan.

## **17. Modificaciones contractuales y/o del Servicio**

- 17.1. MAST podrá unilateralmente modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales, las tarifas del Servicio, y/o las características y condiciones del Servicio, debiendo para ello publicar las condiciones aplicables y/o las nuevas tarifas en su sitio web [www.mastbackuponline.com](http://www.mastbackuponline.com). En caso de que Cliente no aceptase las nuevas condiciones aplicables y/o tarifas y así lo notificase a MAST, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido el plazo de diez (10) días desde que se hubiere producido la modificación en las condiciones y/o tarifas, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Cliente utilizare el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.
- 17.2. MAST comunicará en todo caso al Cliente por email la circunstancia de que se ha producido una modificación en las Condiciones Generales, las tarifas del Servicio, y/o las características y condiciones del Servicio.
- 17.3. Las condiciones generales que consten en cada momento en el presente sitio web serán las vigentes en ese correspondiente momento, por lo que la contratación del Servicio ofertado por MAST expresa la entera e incondicional aceptación por parte del Cliente de las condiciones Generales, en la versión publicada por MAST, en el momento en que se produzca la citada contratación. En todo caso MAST se reserva el derecho de modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso, las presentes Condiciones Generales.

## **18. Ley aplicable y jurisdicción**

- 18.1. Las presentes Condiciones Contractuales, redactadas en español, se sujetan a la legislación española. En concreto, se regirán por sus propias condiciones y, en lo no previsto en ellas, por lo dispuesto en la legislación mercantil y legislación sectorial que fuere de aplicación.
- 18.2. Las Partes, con renuncia expresa a su fuero propio, se someten, para cualquier controversia, a la jurisdicción de los juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.

## **19. Aceptación de las presentes Condiciones Generales**

- 19.1. La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Particulares deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de MAST. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado de las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición en todo momento, con carácter previo a la contratación, en la siguiente pagina web: [www.mastbackuponline.com](http://www.mastbackuponline.com). La aceptación lleva implícita la aceptación de la política de protección de Datos de Carácter Personal de MAST, en los términos recogidos en la Condición 12.

## ACUERDO DE NIVEL DEL SERVICIO

### 1. Introducción

- 1.1. MAST proporcionará al Cliente, siempre que tuviere contrato en vigor, una garantía de disponibilidad del Servicio y una serie de servicios de actualización y mantenimiento del Servicio contratado a MAST.
- 1.2. Sin perjuicio de lo anterior MAST se compromete a emplear sus mejores esfuerzos en procurar que el Servicio contratados funcione óptimamente durante todo el año y las 24 horas del día, salvo que por cualquier razón de tipo técnico debiera suspenderse la prestación del Servicio con motivo de cualquier operación de mantenimiento y/o mejora del software y/o de los equipos vinculados al Servicio.
- 1.3. MAST garantiza que toda la Información del Cliente será almacenada en distintos equipos, de forma que, razonablemente, bajo ninguna circunstancia pueda quedar eliminada.

### 2. Disponibilidad de Servicio

- 2.1. El objetivo de MAST en cuanto a la disponibilidad del Servicio es del 99,00% del tiempo en cada mes natural. En todo caso MAST garantiza la disponibilidad y el pleno funcionamiento del Servicio durante el 99,00% de dicho tiempo, sin contabilizar para ello el dedicado a tareas de mantenimiento planificadas y notificadas.
- 2.2. MAST realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para alcanzar o superar los niveles de servicio pactados. En caso de no alcanzarse éstos, se aplicarán los descuentos que se señalan a continuación:
  - 2.2.1. Cuando el Cliente hubiere contratado el Servicio bajo la modalidad *Plan Mensual* (tal y como ésta viene definida en las Condiciones Generales), si durante un periodo continuo de dos (2) meses MAST no es capaz de proporcionar a más del 90% de sus Clientes el mencionado 99,00% de nivel de servicio, el Cliente tendrá derecho a recibir en la siguiente facturación mensual un descuento por tal circunstancia, según la siguiente tabla de penalizaciones, cantidad que podrá ser deducida del importe a pagar por el Cliente a MAST por el Servicio contratado:

<i>% Disponibilidad</i>	<i>% Descuento mensual</i>
98,00 – 99,00	10%
97,00 – 98,00	20%
96,00 – 97,00	30%
Hasta un 96,00	50%

- 2.2.2. Se aplicarán igualmente los mismos descuentos cuando el Cliente hubiere contratado el Servicio bajo la modalidad *Plan Anual* (tal y como ésta viene definida en las Condiciones Generales) y los niveles de disponibilidad del Servicio estuvieren por debajo de los umbrales de disponibilidad señalados en el apartado 2.2.1. anterior durante períodos consecutivos de dos (2) meses. Dichos descuentos (tantos como correspondan a períodos en los que no se hubieran cumplido los niveles de servicio comprometidos, y por tanto acumulables) se aplicarán en la facturación correspondiente al ejercicio siguiente o, en su defecto y de optar el Cliente en dicho ejercicio siguiente por recibir el Servicio bajo la modalidad *Plan Mensual*, en cualesquiera de los recibos

emitidos por MAST durante el primer trimestre de dicho ejercicio. En ningún caso la terminación del contrato, por cualquiera de las causas señaladas en las Condiciones Generales y con anterioridad a la aplicación de los citados descuentos, dará lugar a un abono al Cliente de los importes objeto de descuento.

- 2.3. El tiempo de inactividad del Servicio debido al mal uso por parte del Cliente no será contabilizado como tiempo de inactividad en el cálculo de descuentos.
- 2.4. La solicitud de descuentos por afectación del Servicio deberá realizarse en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de la incidencia, en los términos señalados en el apartado 6 siguiente. El servicio técnico de MAST será el responsable de la investigación de la incidencia y proporcionará al Cliente un informe por escrito con sus conclusiones. En el caso de conflicto o desacuerdo, MAST se reserva el derecho a conceder o denegar el descuento.

### **3. Actualización y mantenimiento del Servicio**

- 3.1. Durante el periodo de vigencia del presente contrato MAST proporcionará al Cliente, sin coste adicional, un servicio de actualización y mantenimiento del Servicio. Las tareas de mantenimiento y actualización se planifican por MAST según el criterio de mínimo impacto en la actividad de sus clientes, que se basa en la medición de los tiempos de menor actividad global de sus sistemas y que puede variar de un mes a otro.
- 3.2. Las tareas de mantenimiento serán planificadas y notificadas al Cliente con la antelación suficiente.
- 3.3. Sin perjuicio de lo anterior, MAST se reserva el derecho a llevar a cabo, a su razonable discreción, cualquier tarea urgente fuera de las tareas de mantenimiento programadas y que tenga como objeto garantizar la prestación del Servicio en los niveles adecuados. En el caso de que la realización de dichas tareas haya sido notificada con antelación, los periodos de no disponibilidad del Servicio por esta causa no serán tenidos en cuenta a la hora del cálculo de los niveles de servicio alcanzados.
- 3.4. MAST se encargará del mantenimiento del Servicio y proporcionará a Cliente todas aquellas actualizaciones, mejoras, modificaciones o ampliaciones de la misma que no sean facturables como "*modificaciones*", tal y como dicho término es comúnmente utilizado en la industria del software.
- 3.5. Los fallos de software o hardware causados por intrusión de terceros como, por ejemplo, ataques de denegación de servicio o cualesquiera otras acciones dañinas, quedan excluidos en todo caso de la garantía de disponibilidad.
- 3.6. También quedan excluidas de la garantía de disponibilidad la indisponibilidad del Servicio por causas ajenas al ámbito de actuación de MAST, incluyendo entre éstas y sin carácter limitativo, la indisponibilidad en las redes de telecomunicaciones y/o la ausencia de suministro eléctrico, así como cualesquiera de las causas señaladas como Fuerza Mayor en la condición 10 de las Condiciones Generales.
- 3.7. El Cliente manifiesta conocer y aceptar las causas que dan lugar a la exención de responsabilidad de MAST.

### **4. Obligaciones del Cliente en relación con las operaciones de mantenimiento**

- 4.1. El Cliente entiende y acepta que, con el fin de que MAST pueda proporcionar sus servicios de mantenimiento, deberá proporcionar lo siguiente:

- a. El Cliente debe designar un contacto principal y uno alternativo, quienes tendrán autorización para solicitar y recibir servicios de mantenimiento en nombre del Cliente. El Cliente podrá cambiar sus personas de contacto mediante notificación a MAST, realizada en los términos señalados en el apartado 6 siguiente.
- b. El Cliente ofrecerá su total colaboración a las peticiones razonables de MAST en cuanto a información, personal y tiempo necesarios para la prestación de los servicios de mantenimiento.
- c. El Cliente pondrá a disposición de MAST toda la información y ayuda razonablemente solicitada para la detección, reproducción y posterior corrección de errores, problemas o defectos del Servicio.
- d. El Cliente llevará a cabo los procedimientos adecuados para el estudio de problemas que, razonablemente y de forma puntual, MAST le especifique; para ello el Cliente ejecutará las actividades encaminadas a la detección y corrección de problemas que MAST pueda razonablemente solicitarle.

## **5. Requisitos técnicos del Usuario**

- 5.1. A continuación se detallan los requisitos técnicos mínimos requeridos para que el Cliente pueda tener un correcto funcionamiento del Servicio:
  - S.O.: Aquellos soportados dentro de la lista de compatibilidad del software
  - Conexión a Internet : El usuario debe disponer de una conexión adecuada y un ancho de banda suficiente, en función de la frecuencia y cantidad de datos a transferir, para el buen funcionamiento del servicio.
  - Memoria Mínima: La especificada en los requerimientos mínimos del software
  - Espacio en disco: La especificada en los requerimientos mínimos del software

## **6. Servicio y procedimiento de Atención al Cliente y reclamaciones**

- 6.1. MAST provee al Cliente de un Servicio de Atención al Cliente (en adelante, "S.A.C.").
- 6.2. El S.A.C. estará disponible de lunes a jueves de 09:00 a 14:00 y de 15:15 a 18:30, y el viernes de 9:00 a 14.00 horas. Serán considerados como festivos los nacionales en España y en la Comunidad Autónoma de Catalunya.
- 6.3. La comunicación entre Cliente y el S.A.C. se realizará a través del correo electrónico. Para las cuestiones relacionadas directamente con el Servicio, el Cliente podrá dirigirse a MAST a través de la dirección [support@maststorage.com](mailto:support@maststorage.com), pudiendo asimismo dirigirse a la dirección [mbo@mastbackuponline.com](mailto:mbo@mastbackuponline.com) cuando se trate de otras cuestiones relacionadas con la facturación o cualquier otro aspecto comercial.
- 6.4. El Cliente podrá formular sus reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que las motive.
- 6.5. MAST garantiza al Cliente que realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para atender cualquier petición de servicio de mantenimiento debido al fallo, avería, mal funcionamiento, o defecto de sus sistemas o en el Servicio.

- 6.6. Las comunicaciones entre Cliente y el personal de MAST deberán observar las normas elementales de respeto en el diálogo. El Cliente deberá dirigirse al personal de MAST de una manera correcta en el uso del lenguaje y con la cortesía necesaria en el trato para la solicitud de cualquier aclaración y queja que pueda realizar. MAST se reserva el derecho de no atender las Incidencias que le sean dirigidas sin la adecuada y exigible corrección en las formas.