CONDICIONES GENERALES DE VENTA · DOCUMENTO CONTRACTUAL

Condiciones particulares — Copia de seguridad externalizada

Este documento reúne las **condiciones particulares** de su oferta y las **condiciones generales** aplicables a todos los servicios de DINAO. Ambas forman un contrato indisociable.

PRESTADOR
DINAO — SARL (sociedad de responsabilidad limitada) con un capital de 50 000 €

INSCRIPCIÓN
RCS Toulon 448 091 181

ÁMBITO
Copia de seguridad externalizada

VERSIÓN
1 de noviembre de 2026

Traducción facilitada a título informativo. Este documento es una traducción de la versión francesa, la única jurídicamente vinculante. En caso de discrepancia, prevalece la versión francesa. Leer la versión francesa.

Condiciones particulares · Copia de seguridad externalizada

Copia de seguridad automática de archivos hacia un espacio alojado por DINAO · Cuota · Compromiso

Las condiciones generales de venta de DINAO y las condiciones comunes a los servicios de copia de seguridad forman parte integrante del presente contrato. Las presentes condiciones particulares las completan: en caso de contradicción, prevalecen sobre las condiciones comunes y sobre las condiciones generales para este Servicio; para todo lo que no regulen, se aplican las condiciones comunes y, a continuación, las condiciones generales. Pueden consultarse en la dirección dinao.com/cgv y se reproducen en el PDF de este contrato.

1. Objeto del Servicio

El Servicio permite al Cliente copiar automáticamente, a intervalos regulares, los archivos que designe en un espacio de almacenamiento propio del Cliente, alojado en la infraestructura de DINAO en Francia, y restaurarlos en caso de necesidad. Protege al Cliente contra la pérdida de sus archivos de origen (avería, supresión, robo, cifrado malintencionado de sus equipos); no sustituye ni la copia de seguridad de sus

servidores alojados en DINAO, que se rige por el artículo 17 de las condiciones generales, ni un plan de recuperación de la actividad.

2. Puesta en servicio y programa de copia de seguridad

2.1 Cuenta de copia de seguridad

En la puesta en servicio, DINAO crea una cuenta de copia de seguridad a nombre del Cliente, dotada de la cuota de la fórmula contratada, y le comunica sus credenciales. El Cliente garantiza su confidencialidad: toda operación realizada con sus credenciales se considera efectuada por él.

2.2 Programa instalado en las instalaciones del Cliente

El Servicio es un servicio de software: no incluye el suministro de ningún equipo. La copia de seguridad se efectúa mediante un programa que el Cliente instala en cada uno de los equipos o servidores que desee proteger; su nombre y su versión se indican en el área de cliente. El Cliente comprueba que sus equipos cumplen las condiciones técnicas indicadas por DINAO (sistema operativo, conexión a Internet) y mantiene el programa actualizado. DINAO le asiste en la primera configuración, a petición suya, en las condiciones del artículo 5 de las condiciones generales.

3. Características esenciales

A efectos del artículo 3 de las condiciones comunes a los servicios de copia de seguridad, el Servicio comprende:

- la copia de seguridad automática de los archivos designados por el Cliente, según la planificación que este establezca;
- el cifrado de los archivos en el equipo del Cliente, si este lo elige, de modo que DINAO no pueda leerlos;
- la conservación de versiones anteriores y de archivos eliminados, según los ajustes de la cuenta (artículo 7);
- la restauración por el propio Cliente, desde una interfaz web;
- la extracción por DINAO, mediante solicitud de soporte, cuando la copia de seguridad no está cifrada;
- un correo electrónico diario sobre el estado de la copia de seguridad;
- una cuota por tramos, basada en el espacio consumido (artículo 4);
- la conservación en Francia y una conexión cifrada entre el programa y el servidor.

4. Cuota de copia de seguridad

4.1 Cuota contratada

El Servicio se factura según una cuota de espacio de copia de seguridad, elegida entre los tramos propuestos en el pedido. La cuota se aprecia sobre el espacio efectivamente consumido en el espacio de copia de seguridad, incluidas las versiones anteriores y los archivos eliminados aún conservados (artículo 7).

4.2 Información

El Cliente consulta en todo momento el espacio consumido desde el panel web del Servicio.

4.3 Cuota alcanzada

Cuando se alcanza la cuota, **se bloquea toda nueva adición**: los archivos ya copiados se conservan, pero los archivos nuevos o modificados dejan de copiarse. El Cliente debe entonces o bien limitar lo que copia, o bien aumentar su cuota pasando al tramo superior. No se factura automáticamente ningún exceso.

4.4 Cambio de tramo

El Cliente puede solicitar en todo momento el paso a un tramo de cuota superior; el complemento de precio se calcula a prorrata del período que quede por transcurrir. El paso a un tramo inferior surte efecto en la renovación siguiente, siempre que el espacio consumido quepa en la nueva cuota.

5. Duración, compromiso y renovación

5.1 Compromiso mínimo

El Servicio se contrata por una duración inicial de **doce meses como mínimo**, sea cual sea la periodicidad de facturación elegida. El Cliente puede solicitar la resolución en todo momento durante dicha duración; **no obstante lo dispuesto en el artículo 7.3 de las condiciones generales, esta surte efecto al término del período de compromiso**: el Servicio se presta hasta dicha fecha y el precio sigue adeudándose hasta ella, de conformidad con el artículo 7.4 de las condiciones generales.

5.2 Prórroga

Al término de la duración inicial, el contrato se **prorroga tácitamente por un período de la misma duración**, y así sucesivamente, salvo que el Cliente desactive la renovación a más tardar la víspera de la fecha de vencimiento de la factura de renovación del período en curso, en las condiciones de los artículos 6.5 y 6.7 de las condiciones generales. El precio sigue facturándose según la periodicidad elegida en el pedido. El Cliente consumidor es informado de su facultad de no prorrogar el contrato en las condiciones del artículo L215-1 del Código de Consumo francés (Code de la consommation).

5.3 Desistimiento del consumidor

El Cliente consumidor dispone del derecho de desistimiento previsto en el artículo L221-18 del Código de Consumo francés, en las condiciones del artículo 12 de las condiciones generales. Si ha solicitado que el Servicio comience antes de que finalice el plazo de desistimiento, abonará, en caso de desistimiento, un importe proporcional al servicio prestado hasta su decisión (artículo L221-25 del mismo código). El desistimiento pone fin al contrato pese a la duración de compromiso del artículo 5.1: solo se adeuda dicho importe, y DINAO reembolsa el excedente de las sumas abonadas a más tardar catorce días después de haber sido informada de la decisión del Cliente (artículo L221-24 del mismo código). La prórroga del contrato (artículo 5.2) no abre un nuevo derecho de desistimiento.

6. Perímetro, planificación y control

6.1 Elección del perímetro

El Cliente elige las carpetas y archivos copiados, así como las exclusiones. Solo se copian los archivos efectivamente transmitidos al servidor de DINAO: no se copian los archivos abiertos o bloqueados en el momento de la copia de seguridad, los archivos fuera del perímetro elegido ni los de un equipo apagado o desconectado. Para una base de datos, el Cliente copia una exportación coherente en lugar de los archivos de la base en funcionamiento.

6.2 Planificación

Las copias de seguridad se ejecutan según la planificación establecida en el programa, por defecto durante la noche, para no perturbar la actividad del Cliente. La duración de una copia de seguridad depende del volumen modificado y del caudal de la conexión del Cliente, que no depende de DINAO.

6.3 Correo diario

El Cliente recibe automáticamente, cada día, un correo electrónico que le informa del estado de su copia de seguridad, en la dirección que haya elegido. Le corresponde leerlo y actuar en caso de fallo o de ausencia de copia de seguridad: DINAO no interviene por iniciativa propia en una copia de seguridad fallida.

7. Versiones y archivos eliminados

Cuando se modifica un archivo, el Servicio puede conservar sus versiones anteriores; un archivo eliminado en el equipo del Cliente puede seguir siendo restaurable durante un plazo de conservación. El número de versiones conservadas y dicho plazo son los establecidos para la cuenta del Cliente; pueden consultarse desde el panel web y modificarse a petición. Las versiones y los archivos eliminados conservados ocupan espacio y se **descuentan de la cuota** (artículo 4.1): un ajuste más generoso consume más cuota.

Una modificación no deseada (archivo sobrescrito, archivos cifrados por un programa malintencionado) se copia a su vez como nueva versión. Más allá del número de versiones conservadas, el estado anterior deja de ser restaurable: el Cliente elige un ajuste adaptado a la frecuencia de sus modificaciones.

Condiciones comunes a los servicios de copia de seguridad

Copia de seguridad externalizada

> **Estas condiciones se aplican a los servicios de copia de seguridad cuyas condiciones particulares las incorporan** (artículo 1). Completan las condiciones generales de venta y prevalecen sobre ellas; las condiciones particulares del servicio las completan a su vez y, en caso de contradicción, prevalecen sobre ellas (artículo 14.3 de las condiciones generales). Pueden consultarse en la dirección dinao.com/cgv.

1. Ámbito de aplicación

Las presentes condiciones se aplican a los servicios de copia de seguridad cuyas condiciones particulares las incorporan: a la fecha de las presentes, la copia de seguridad externalizada de archivos. Prevalecen sobre las condiciones generales y ceden ante dichas condiciones particulares (artículo 14.3 de las condiciones generales). Las opciones de copia de seguridad de las demás familias de servicios (alojamiento, bases de datos, servidores privados, contenedores) se rigen por sus propias condiciones particulares. Las condiciones particulares del servicio precisan la frecuencia de las copias de seguridad, el plazo de conservación, la capacidad o la cuota y el lugar de conservación. En las presentes condiciones comunes, toda remisión a un artículo sin otra precisión se refiere a un artículo de las presentes condiciones comunes.

2. Definiciones

- **Copia de seguridad**: copia de los datos del Cliente, conservada por DINAO para permitir su restauración.
- **Punto de restauración**: estado de los datos en un momento dado, que el Cliente puede recuperar.
- **Plazo de conservación**: período durante el cual un punto de restauración, o una versión de un archivo, permanece disponible antes de ser suprimido.
- **Cuota**: volumen máximo que pueden ocupar las copias de seguridad del Cliente, cuando el servicio la prevé.
- **Segundo emplazamiento**: centro de datos distinto del que conserva la copia de seguridad principal.

3. Características esenciales

Las condiciones particulares de cada servicio enumeran sus características esenciales: lo que el servicio hace, y que DINAO mantiene durante toda la duración del contrato, incluso en caso de cambio de herramienta (artículo 9 de las presentes condiciones comunes). Una característica que no figure en ellas no es exigible. El nombre y la versión del software utilizado no forman parte de dichas características: se indican en el área de cliente.

4. Copia, ubicación y seguridad

Las copias de seguridad se conservan en la infraestructura de DINAO, en Francia. Cuando transitan por Internet, los intercambios entre el equipo del Cliente y los servidores de DINAO utilizan una conexión cifrada. DINAO protege el acceso a las copias de seguridad y garantiza su mantenimiento y actualización, en las condiciones de los artículos 17 y 18 de las condiciones generales.

La infraestructura que conserva las copias de seguridad también es objeto de copia de seguridad en el marco del **plan de continuidad de actividad** de DINAO (artículo 17 de las condiciones generales). Esta segunda copia sirve para restablecer el servicio tras un incidente de la infraestructura; no da lugar a la restitución de un archivo a petición del Cliente. Una copia adicional en un segundo emplazamiento solo es

exigible si el Cliente la ha contratado. Una copia de seguridad constituye una copia de los datos originales, que el Cliente conserva: no es su único ejemplar.

5. Cifrado por el Cliente

Cuando el servicio lo permite, el Cliente puede cifrar sus copias de seguridad con una clave o una contraseña de su elección, para que DINAO no pueda leer su contenido. DINAO no posee esa clave y no puede ni recuperarla ni restablecerla: su pérdida hace que los datos cifrados sean definitivamente irrecuperables e impide toda extracción por parte de DINAO (artículo 6.2 de las presentes condiciones comunes). Esta imposibilidad es la contrapartida de la confidencialidad buscada y no puede dar derecho a indemnización: el Cliente conserva su clave en un lugar seguro, distinto de los equipos objeto de copia de seguridad.

Cuando las copias de seguridad no están cifradas por el Cliente, DINAO solo accede a su contenido para una restauración o una extracción que este haya solicitado, o por requerimiento de una autoridad. Respecto de los datos personales que contienen, DINAO actúa como encargado del tratamiento del Cliente, en las condiciones del artículo 11.2 de las condiciones generales.

6. Restauración y extracción

6.1 Restauración por el Cliente

Cuando el servicio lo prevé, el Cliente restaura él mismo sus datos, en cualquier momento y sin coste, desde la interfaz indicada en las condiciones particulares.

6.2 Extracción por DINAO

Cuando las copias de seguridad no están cifradas por el Cliente, este puede solicitar a DINAO, mediante una solicitud de soporte, una extracción de la totalidad o de parte de sus datos. Las modalidades y el plazo de la extracción se le indican antes de cualquier intervención.

6.3 Plazo

El plazo de una restauración o de una extracción depende del volumen que deba restituirse y del caudal de la conexión del Cliente. DINAO no se compromete a ninguna duración.

7. Verificación por el Cliente

El Cliente verifica periódicamente que el perímetro objeto de copia de seguridad corresponde a sus necesidades y que sus datos son restaurables, mediante una restauración de prueba. Una copia de seguridad nunca probada no constituye una garantía de restitución.

8. Suspensión y fin del contrato

Durante una suspensión del servicio, en los casos del artículo 7 de las condiciones generales, las copias de seguridad y las restauraciones son imposibles; las copias de seguridad ya realizadas se conservan, y el

servicio se reanuda en cuanto se produce la regularización. La suspensión no exime al Cliente del pago del precio.

Al final del contrato, el Cliente todavía puede restaurar u obtener la extracción de sus datos durante el plazo de recuperación previsto en el artículo 19 de las condiciones generales. Al término de dicho plazo, las copias de seguridad se suprimen definitivamente, incluso de las copias de seguridad de la infraestructura de DINAO al vencimiento de su plazo de conservación. DINAO confirma la supresión al Cliente si este lo solicita.

9. Evolución de la herramienta de copia de seguridad

9.1 Sustitución

DINAO puede sustituir el software o la tecnología de copia de seguridad de un servicio, o cambiar su versión, por una razón técnica, en particular el fin del soporte por parte de su editor, la seguridad o el rendimiento, siempre que la nueva herramienta mantenga las características esenciales del servicio (artículo 3 de las presentes condiciones comunes), sin aumento de precio ni alteración de la calidad.

9.2 Información previa

DINAO informa al Cliente por correo electrónico al menos **sesenta días** antes del cambio. En caso de urgencia de seguridad, le informa con la mayor brevedad posible.

9.3 Transición

Las copias de seguridad realizadas con la herramienta anterior siguen disponibles para una restauración hasta **treinta días después de la primera copia de seguridad completa realizada con éxito** con la nueva herramienta, y como máximo **noventa días** después de la puesta en servicio de esta. Esa primera copia de seguridad completa no se descuenta una segunda vez de la cuota. DINAO asiste sin coste al Cliente en la instalación y la configuración de la nueva herramienta. Dado que DINAO no puede convertir las copias de seguridad que el Cliente ha cifrado, el Cliente realiza con la nueva herramienta una copia de seguridad completa de sus datos.

9.4 Característica esencial reducida o precio modificado

Si la evolución suprime o reduce una característica esencial, DINAO informa de ello al Cliente en el plazo del artículo 9.2 de las presentes condiciones comunes, y el Cliente puede resolver el servicio sin gastos ni penalización, incluso durante un período de permanencia, a más tardar treinta días después de la entrada en vigor del cambio. Toda modificación de precio se rige por el artículo 6.4 de las condiciones generales.

9.5 Nuevas herramientas

DINAO puede proponer otras herramientas u otras fórmulas de copia de seguridad. El Cliente nunca está obligado a pasarse a ellas: su servicio continúa en sus condiciones vigentes, sin perjuicio del artículo 9.1 de las presentes condiciones comunes.

10. Responsabilidad

Como excepción al artículo 2 de las condiciones generales, DINAO está sujeta a una **obligación de medios reforzada** en cuanto a la conservación íntegra de las copias de seguridad que ha recibido: en caso de pérdida o alteración de dichas copias de seguridad en su infraestructura, se presume su responsabilidad, salvo que demuestre haber aplicado las medidas adecuadas para su conservación, en particular la redundancia del almacenamiento, la supervisión, las actualizaciones y el control de la integridad de los datos, o que la pérdida se deba a una causa ajena. Su responsabilidad está limitada en las condiciones del artículo 20 de las condiciones generales.

DINAO no responde:

- de los datos que el Cliente no haya transmitido, por falta de configuración, de equipo en funcionamiento, de conexión o de capacidad disponible;
- de los datos cifrados cuya clave haya perdido el Cliente (artículo 5 de las presentes condiciones comunes);
- de los puntos de restauración o de las versiones suprimidos por la aplicación del plazo de conservación elegido o acordado;
- del funcionamiento de los equipos, de la red y de la conexión a Internet del Cliente.

Preámbulo

SARL DINAO · 307 chemin de la Marine, 83110 Sanary-sur-Mer · RCS Toulon 448091181 · SARL con un capital de 50 000 € · SIREN 448091181 · NAF 6201Z · IVA FR25448091181

Las presentes Condiciones Generales tienen por objeto definir las condiciones de puesta a disposición y de utilización de los Servicios de DINAO.

Constituyen, junto con las Condiciones Particulares de Servicio aplicables y con el conjunto de los documentos a los que hacen referencia, un contrato (en lo sucesivo, el «Contrato») celebrado entre la sociedad DINAO, sociedad de Derecho francés, con domicilio en: 307, chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer - FRANCIA, inscrita en el RCS (Registro Mercantil) de TOULON con el número 448091181, representada por el Sr. TACHE, en lo sucesivo denominada («DINAO»), y toda persona física o jurídica, consumidor o profesional, de Derecho privado o de Derecho público, que desee contratar una o varias de las prestaciones suministradas por la sociedad DINAO,

en lo sucesivo denominada el Cliente.

Artículo 1 · Objeto

El Cliente reconoce haber comprobado la adecuación del Servicio a sus necesidades y haber recibido de DINAO toda la información y todos los consejos que le eran necesarios para suscribir el presente compromiso con pleno conocimiento de causa.

El presente contrato tiene por objeto definir las condiciones técnicas y financieras en las que DINAO se compromete con el Cliente.

Las presentes condiciones generales de servicio, completadas en su caso por condiciones particulares y/o anexos propuestos por DINAO, son aplicables, con exclusión de cualesquiera otras condiciones y, en particular, de las del Cliente, a todo pedido de prestaciones de la sociedad DINAO realizado por el Cliente.

Las prestaciones ofrecidas por DINAO a título gratuito se rigen igualmente por las presentes condiciones generales de servicio.

El Cliente consumidor dispone de un derecho de desistimiento en las condiciones del artículo 12.

Artículo 2 · Obligaciones de DINAO

DINAO se compromete a aportar todo el cuidado y toda la diligencia necesarios para el suministro de un Servicio de calidad, conforme a los usos de la profesión y al estado de la técnica. DINAO solo asume una obligación de medios.

Artículo 3 · Responsabilidad de DINAO

La responsabilidad de DINAO no se verá comprometida:

Si la ejecución del contrato, o de cualquier obligación que incumba a DINAO en virtud de las presentes, se ve impedida, limitada o perturbada a causa de incendio, explosión, fallo de las redes de transmisión, hundimiento de las instalaciones, epidemia, terremoto, inundación, corte de electricidad, guerra, embargo, ley, orden, solicitud o exigencia de cualquier gobierno, huelga, boicot, retirada de autorización del operador de telecomunicaciones, u otra circunstancia fuera del control razonable de DINAO ("Caso de Fuerza Mayor"), DINAO, siempre que lo notifique sin demora al Cliente, quedará dispensada de la ejecución de sus obligaciones dentro de los límites de dicho impedimento, limitación o perturbación, y el Cliente quedará igualmente dispensado de la ejecución de sus obligaciones en la medida en que las obligaciones de esta parte estén relacionadas con la ejecución así impedida, limitada o perturbada, siempre que la parte así afectada haga cuanto esté en su mano para evitar o paliar tales causas de incumplimiento y que ambas partes actúen con prontitud en cuanto dichas causas hayan cesado o hayan sido eliminadas. La parte afectada por un Caso de Fuerza Mayor deberá mantener a la otra parte regularmente informada, por correo electrónico, de las previsiones de eliminación o de restablecimiento de dicho Caso de Fuerza Mayor.

Si los efectos de un Caso de Fuerza Mayor se prolongasen más de 30 días a contar desde la notificación del caso de fuerza mayor a la otra parte, el contrato podrá resolverse de pleno derecho a petición de cualquiera de las partes, sin derecho a indemnización por ninguna de ellas. Tampoco se compromete la responsabilidad de DINAO cuando el incumplimiento resulte, en particular, de alguno de los casos siguientes:

- deterioro de la aplicación,
- mala utilización de los terminales por el Cliente o por su clientela, culpa, negligencia, omisión o incumplimiento por su parte, inobservancia de los consejos dados,

- divulgación o utilización ilícita de la contraseña entregada confidencialmente al Cliente,
- culpa, negligencia u omisión de un tercero sobre el que DINAO no tenga ningún poder de control o de supervisión,
- solicitud de interrupción temporal o definitiva del Servicio procedente de una autoridad administrativa o judicial competente, o notificación de un tercero en el sentido del artículo 6 de la LCEN (Ley francesa para la confianza en la economía digital),
- destrucción parcial o total de la información transmitida o almacenada a raíz de errores imputables directa o indirectamente al Cliente.

La reparación debida por DINAO cuando se compromete su responsabilidad, sus límites y los daños que excluye se fijan en el artículo 20; las condiciones particulares de un servicio pueden establecer excepciones al presente artículo para dicho servicio.

El Cliente reconoce que ninguna estipulación de las presentes le eximirá de la obligación de pagar todos los importes adeudados a DINAO por las prestaciones realizadas.

Artículo 4 · Obligaciones y responsabilidad del Cliente

El Cliente se compromete a disponer del poder, la autoridad y la capacidad necesarios para la celebración del presente contrato y para la ejecución de las obligaciones previstas en él.

DINAO recomienda al Cliente leer la carta deontológica en la siguiente dirección: https://dinao.com/pdf/CHARTE_DEONTOLOGIQUE.pdf y respetar sus normas en toda comunicación por Internet.

El Cliente se compromete a comunicar a DINAO, al crear su cuenta de cliente y en cada modificación de estos, sus datos de contacto y datos bancarios exactos y actualizados.

El Cliente es el único y exclusivo responsable de las contraseñas necesarias para la utilización de su Servicio.

DINAO declina toda responsabilidad por cualquier utilización ilícita o fraudulenta de las contraseñas puestas a disposición del Cliente. El suministro de las contraseñas se considera confidencial. Cualquier sospecha de divulgación, intencionada o no, de las contraseñas suministradas compromete la responsabilidad exclusiva del Cliente, con exclusión de la de DINAO. En caso de solicitud de cambio de contraseña por el Cliente, DINAO facturará este servicio en función del tiempo dedicado a dicha operación.

El Cliente asumirá en exclusiva las consecuencias del mal funcionamiento del servicio derivado de cualquier utilización por parte de los miembros de su personal o de cualquier persona a la que el Cliente haya facilitado su contraseña (o sus contraseñas). Del mismo modo, el Cliente asume en exclusiva las consecuencias de la pérdida de la contraseña o contraseñas mencionadas.

El Cliente se compromete a respetar el conjunto de las prescripciones legales y reglamentarias vigentes, y en particular las relativas a la informática, a los ficheros, a las libertades y a la propiedad intelectual, así como los derechos de terceros, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley francesa n.º

78-17 de 6 de enero de 1978 modificada para los tratamientos de datos personales de los que sea responsable. El Cliente se compromete además a contratar todos los seguros necesarios con una entidad de notoria solvencia a fin de cubrir todos los daños que le fueran imputables en el marco del presente contrato o de su ejecución.

El Cliente declara aceptar plenamente todas las obligaciones legales derivadas de la titularidad de sus servicios, sin que DINAO pueda ser perseguida ni inquietada a este respecto por causa alguna, en particular en caso de infracción de las leyes o reglamentos aplicables a los servicios del Cliente. El incumplimiento por el Cliente de los puntos mencionados anteriormente y de los puntos mencionados en las condiciones particulares, y en particular cualquier actividad que pueda generar responsabilidad civil y/o penal, otorgará a DINAO el derecho a desconectar y/o interrumpir sin demora y sin requerimiento previo los servicios del Cliente y a resolver inmediatamente y de pleno derecho el contrato, sin perjuicio del derecho a cualesquiera daños y perjuicios que DINAO pudiera reclamar.

El Cliente se compromete a pagar directamente al autor de la reclamación cualquier suma que este exigiera a DINAO. Además, el Cliente se compromete a intervenir, a petición de DINAO, en cualquier procedimiento iniciado contra esta última, así como a mantener indemne a DINAO de todas las condenas que se pronunciaran contra ella en dicha ocasión. En consecuencia, el Cliente se compromete a asumir personalmente cualquier reclamación y/o procedimiento, cualesquiera que sean su forma, su objeto o su naturaleza, que se dirigiera contra DINAO y que estuviera relacionado con las obligaciones puestas a cargo del Cliente en virtud del presente contrato.

El Cliente se compromete a informar a DINAO en un plazo de 48 horas de cualquier modificación relativa a su situación, y en un plazo de 24 horas de cualquier posible pérdida de las contraseñas.

El Cliente, en todo contacto con DINAO, se compromete a formular claramente su solicitud, conforme a las normas de uso.

Artículo 5 · Soporte técnico

DINAO pone a disposición del Cliente un soporte técnico:

- en el sitio web https://dinao.com/clientarea.php
- o por teléfono, en los números de teléfono indicados en el sitio http://dinao.com.

Según las ofertas, el Cliente tiene acceso a los niveles siguientes:

Nivel 1 - Asistencia:

DINAO se compromete a informar al Cliente del desarrollo de su pedido. DINAO se compromete a comprobar el correcto funcionamiento de las características del Servicio. DINAO se compromete a subsanar los fallos de funcionamiento que sean de su exclusiva responsabilidad.

Nivel 2 - Asesoramiento:

DINAO pone a disposición del Cliente recursos documentales. Sujeto a disponibilidad, DINAO se compromete a comunicar al Cliente el recurso documental más adecuado a su problemática. DINAO procurará actualizar regularmente sus recursos documentales.

Nivel 3 - Gestión externalizada (infogérance):

DINAO propone la aplicación de sus recursos documentales a petición específica del Cliente.

Se elaborará un presupuesto estimativo de la intervención, que se someterá a la aceptación del Cliente.

DINAO se reserva el derecho de rechazar una solicitud de intervención por motivos legítimos o justificados.

Las condiciones particulares de una familia de servicios pueden incluir en el precio una explotación o una gestión externalizada cuyo alcance definen, como en el caso del VPS infogéré (VPS gestionado) con aplicación preinstalada. Una oferta de servidor privado virtual no incluye ninguna gestión externalizada, salvo opción contratada.

Artículo 5 bis · Herramientas de asistencia e inteligencia artificial

5 bis.1 Usos

Para poner en marcha los Servicios, asegurar su seguimiento y ayudar al diagnóstico de las incidencias, DINAO puede recurrir a herramientas de análisis automatizado, entre ellas sistemas de inteligencia artificial. Sirven en particular para analizar y clasificar las solicitudes de soporte, leer los archivos adjuntos que las acompañan, relacionarlas con incidencias ya resueltas, analizar registros técnicos y preparar propuestas de respuesta o de intervención.

5 bis.2 Tratamiento en la infraestructura de DINAO

Estas herramientas se basan prioritariamente en modelos ejecutados en servidores de cálculo que DINAO explota por sí misma, instalados en sus locales en Francia. DINAO también puede recurrir a proveedores terceros de modelos de inteligencia artificial. En tal caso, los datos del Cliente se seudonimizan antes de cualquier envío: los elementos que permiten identificar al Cliente o a una persona (nombres, razones sociales, direcciones de correo electrónico y postales, números de teléfono, nombres de dominio) se reemplazan por sustitutos; la tabla de correspondencia permanece exclusivamente en la infraestructura de DINAO, y los datos solo se reidentifican a su regreso, en DINAO.

DINAO solo selecciona a un proveedor si este se compromete a no utilizar los datos que se le someten para entrenar sus modelos y a limitar su plazo de conservación y, si los trata fuera de la Unión Europea, a condición de que dicha transferencia esté regulada conforme al capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679. Los proveedores seleccionados, su localización y su plazo de conservación figuran en la lista de subencargados prevista en el artículo 11.2.7.

5 bis.3 Control humano

Los resultados producidos por estas herramientas son ayudas. Ninguna intervención que propongan sobre el Servicio del Cliente, ni ninguna respuesta que preparen, se lleva a cabo o se dirige al Cliente sin la validación de un técnico de DINAO.

Las medidas de suspensión y de resolución previstas en el artículo 7, en particular en caso de impago, se derivan de las reglas de facturación del contrato y pueden ser aplicadas automáticamente por el sistema de facturación; nunca las decide una herramienta de inteligencia artificial.

5 bis.4 Confidencialidad de los datos

Estas herramientas solo tratan los datos necesarios para la operación de que se trate. Los datos del Cliente no se utilizan para entrenar modelos de inteligencia artificial. Las solicitudes de soporte ya resueltas pueden servir de referencia, dentro de la infraestructura de DINAO, para tratar solicitudes similares; su contenido nunca se comunica a otro cliente. Los elementos producidos por estas herramientas se conservan en las mismas condiciones que las solicitudes a las que se refieren (artículo 11.2.3).

5 bis.5 Responsabilidad e información

El recurso a estas herramientas no modifica ni las obligaciones de DINAO ni su responsabilidad en virtud de los artículos 2, 3 y 20: DINAO responde de las intervenciones realizadas con su ayuda como de sus propios actos. Previa solicitud dirigida al soporte, DINAO indica al Cliente si se ha utilizado una herramienta de inteligencia artificial en el tratamiento de alguna de sus solicitudes.

Artículo 6 · Ejecución, tarifa y pago

6.1 Creación de la cuenta de cliente

Para cualquier pedido de Servicio a DINAO, el Cliente debe crear una cuenta de cliente que contenga sus datos de contacto y datos bancarios exactos y actualizados. Esta cuenta de cliente se activa mediante el envío por DINAO de un SMS o de una carta postal dirigida según los datos de contacto comunicados en la cuenta de cliente.

6.2 Confirmación del pedido

DINAO acusa recibo sin demora al Cliente, por correo electrónico, de la hoja de pedido y del pago efectuado, y le informa de la puesta en marcha del Servicio pedido en las condiciones descritas a continuación.

6.3 Ejecución del pedido

La puesta a disposición del servicio se produce tras la activación de la cuenta de cliente por DINAO en las condiciones descritas en el artículo 6.1 y en un plazo máximo de 7 días a contar desde el pago efectivo de

la hoja de pedido por el Cliente.

El pago efectivo se considera realizado en cuanto las sumas correspondientes al Servicio se abonan en la cuenta de DINAO.

Transcurrido dicho plazo y a falta de puesta a disposición del servicio por DINAO, el Cliente tiene derecho a solicitar la anulación de la transacción y el reembolso de las sumas ya abonadas.

6.4 Tarifa

Las tarifas vigentes para las distintas prestaciones propuestas por DINAO pueden consultarse en línea en el sitio https://dinao.com/ y, previa solicitud, ante DINAO, en la siguiente dirección: DINAO - 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer.

Los servicios o prestaciones pedidos se indican en la hoja de pedido; se entienden sin impuestos, añadiéndose el impuesto sobre el valor añadido aplicable al tipo vigente, salvo indicación en contrario, y son pagaderos en euros.

El importe del impuesto sobre el valor añadido y el precio con todos los impuestos incluidos se muestran al Cliente durante el pedido, antes de su validación, en cuanto la información que ha facilitado permite determinar el régimen del impuesto sobre el valor añadido que le es aplicable. Se emite una factura proforma antes de cualquier pago.

DINAO se reserva la facultad de modificar sus precios en cualquier momento, siempre que informe de ello al Cliente por correo electrónico o mediante un aviso en línea en el sitio https://dinao.com/ con un mes de antelación si las nuevas tarifas sin impuestos son menos favorables para el Cliente. En tal caso, el Cliente dispondrá, a partir de dicha información, de un plazo de un mes para resolver el presente contrato sin penalización. En su defecto, se considerará que el Cliente ha aceptado las nuevas tarifas. Las modificaciones de tarifas serán aplicables a todos los contratos y, en particular, a los que estén en curso de ejecución.

DINAO se reserva el derecho de repercutir, sin demora, cualquier nuevo impuesto o cualquier aumento de los impuestos existentes.

Revisión anual de precios. Los precios sin impuestos de los servicios contratados con DINAO se revisan cada año el 1 de enero según la fórmula $P1 = P0 \times (S1 / S0)$, en la que:

- P1 es el precio revisado y P0 el precio vigente a 31 de diciembre anterior;
- S1 es el último índice Syntec publicado por la Fédération Syntec a 1 de noviembre anterior a la revisión;
- S0 es el índice S1 aplicado en la revisión anterior; para la primera revisión, el 1 de enero de 2027, S0 es el último índice Syntec publicado a 1 de noviembre de 2025.

El aumento resultante de esta revisión no podrá superar el diez por ciento (10 %) anual; una bajada del índice se repercute en su totalidad. El precio revisado se redondea al céntimo de euro más próximo. Se aplica a las facturas emitidas a partir del 1 de enero, incluidas las facturas de renovación de los servicios en curso; una factura emitida antes de dicha fecha sigue siendo exigible por su importe.

DINAO informa al Cliente del índice aplicado y de los precios revisados por correo electrónico y mediante un aviso en línea en el sitio https://dinao.com/, a más tardar el 15 de diciembre anterior a la revisión. Esta revisión, que resulta de una fórmula aceptada por el Cliente al celebrar el contrato, no constituye una modificación de precio sujeta al preaviso y a la facultad de resolución previstos anteriormente.

La revisión anual no se aplica a los nombres de dominio ni a las licencias de editores terceros revendidas por DINAO, cuyos precios siguen los de sus proveedores. No priva a DINAO de la facultad de modificar sus precios ni de repercutir los impuestos en las condiciones previstas anteriormente. Si el índice Syntec dejara de publicarse, se aplicaría de pleno derecho el índice que lo sustituya el organismo que lo publica.

Las prestaciones suministradas por DINAO son pagaderas en el momento del pedido. El Cliente es el único responsable del pago de la totalidad de las sumas adeudadas en virtud del contrato de prestación de servicios DINAO. Por pacto expreso y salvo aplazamiento solicitado a tiempo y concedido por DINAO de manera particular y por escrito, la falta total o parcial de pago a su vencimiento de cualquier suma adeudada en virtud del contrato conllevará de pleno derecho y sin requerimiento previo: - la exigibilidad inmediata de todas las sumas que el Cliente siga adeudando en virtud del contrato, cualquiera que sea la forma de pago prevista;

- la suspensión de todas las prestaciones en curso, cualquiera que sea su naturaleza, sin perjuicio de la facultad de DINAO de resolver el contrato;

- la imposibilidad de contratar nuevas prestaciones o de renovarlas; - la aplicación de un interés a un tipo igual al 12 %, sin que este pueda ser inferior a una vez y media el tipo de interés legal vigente en Francia.

Todo desacuerdo relativo a la facturación y a la naturaleza de los servicios deberá expresarse mediante un ticket de soporte, tras haber iniciado sesión en su cuenta, en un plazo de un mes desde la emisión de la hoja de pedido o de la factura proforma.

En caso de que DINAO incurra en gastos, informará de ello al Cliente y le comunicará los justificantes y la factura correspondiente. El Cliente deberá entonces abonar la suma adeudada en euros.

6.5 Pago

El pago se efectúa en línea con tarjeta bancaria en el momento de la celebración del contrato o cada mes en caso de suscripción.

El Cliente tiene la posibilidad de efectuar el pago mediante cheque, siempre que proceda de una entidad bancaria situada en el territorio francés (debido a los elevados gastos a nuestro cargo), mediante Mandat Cash, mediante Mandat Administratif o mediante Mandat International.

Corresponde al Cliente elegir la forma de pago adaptada al servicio pedido y a su plazo de ejecución.

Saldo a favor de la cuenta. Cuando la cuenta del Cliente presenta un saldo a favor, dicho saldo se imputa automáticamente a cada factura desde su emisión, total o parcialmente, incluso a una factura de renovación emitida automáticamente. Una factura de renovación se emite antes del vencimiento del servicio, con una antelación que depende de su periodicidad; a la fecha de las presentes: quince (15) días para un período

mensual, veinticinco (25) días para un período trimestral, treinta (30) días para un período semestral, cuarenta y cinco (45) días para un período anual, ciento veinte (120) días para un período de dos años y ciento ochenta (180) días para un período de tres años; las condiciones particulares de un servicio pueden fijar otro plazo. El Cliente que no desee que una renovación se pague con su saldo a favor desactiva la renovación automática del servicio **antes de la emisión de dicha factura**. Una suma imputada a una factura equivale a pago: sigue las condiciones de reembolso del servicio de que se trate (artículo 12) y puede haber generado gastos que no son reembolsables.

6.6 Duración

El servicio tiene la duración prevista en el pedido. A su expiración, los datos del Cliente se suprimen en las condiciones del artículo 19.

DINAO se compromete a enviar, como mínimo, tres recordatorios por correo electrónico antes de la expiración del servicio.

6.7 Renovación del servicio

DINAO notificará al Cliente, mediante correos electrónicos y antes del vencimiento, la obligación de abonar el precio de la renovación del servicio, cuando esta sea posible.

Cualquier falta de pago o pago irregular, es decir, en particular, de un importe erróneo o incompleto, o que no incluya las referencias requeridas, o efectuado por un medio o un procedimiento no aceptados por DINAO, será pura y simplemente ignorado y provocará el rechazo por DINAO de la solicitud de renovación.

Tratándose de una renovación pagada mediante cheque, corresponde al Cliente solicitar la renovación con antelación suficiente para que DINAO reciba efectivamente el cheque al menos 15 días antes de la expiración del servicio.

La renovación automática del Servicio está activada para el conjunto de los Servicios contratados por el Cliente con DINAO; no obstante, el Cliente puede desactivar esta función a través de su interfaz de gestión **mientras la factura de renovación no esté pagada** y, a más tardar, la víspera de su fecha de vencimiento, sin perjuicio de las cláusulas de prórroga aplicables al servicio (duración del compromiso, preavisos previstos en sus condiciones particulares). La factura de renovación se emite en los plazos del artículo 6.5; puede pagarse desde su emisión, con el saldo a favor de la cuenta (artículo 6.5) o mediante el cargo automático previsto a continuación. **Una factura pagada, cualquiera que sea el medio, equivale a renovación**: el Cliente que no desee renovar debe, por tanto, desactivar la renovación antes de dicho pago.

La contratación de determinados servicios también puede estar sujeta a la obligación de suscribir el servicio de suscripción.

Como excepción a lo dispuesto en el artículo 6.5, las sumas adeudadas en concepto de renovación automática del Servicio son cargadas por DINAO siete (7) días antes de la expiración del Servicio contratado. Este cargo abona la factura de renovación: el Cliente que no desee renovar desactiva la renovación automática a más tardar la víspera de dicho cargo.

Las sumas adeudadas por el Cliente en concepto de renovación automática se cargan automáticamente en su cuenta o en su tarjeta bancaria.

A falta de medios de pago registrados ante DINAO para el pago de la renovación del servicio o en caso de fallo del pago, DINAO informará al Cliente, en la medida de lo posible, de la necesidad de actualizar o de comunicar sus datos de pago, por correo electrónico y por cualquier otro medio que estime necesario, diez (10) días antes de la expiración del servicio contratado, correspondiendo al Cliente comunicar la información necesaria a más tardar cinco (5) días antes de la fecha de expiración del Servicio contratado.

DINAO no será responsable en caso de no renovación de un servicio como consecuencia de un pago no atendido o no regularizado por el Cliente.

El sistema de pago mediante tarjeta bancaria electrónica, que se caracteriza por la generación de un número de tarjeta único para cada transacción bancaria realizada en la red Internet, no puede utilizarse para efectuar el pago mediante renovación automática.

El Cliente queda expresamente informado y acepta que, en caso de incumplimiento de las disposiciones anteriores, el servicio se suspenderá en su fecha de expiración; sus datos seguirán siendo recuperables en las condiciones del artículo 19 y, posteriormente, se suprimirán definitivamente. En consecuencia, corresponde al Cliente realizar todas las copias de seguridad necesarias.

En caso de renovación automática del Servicio, se inicia un nuevo contrato de idéntica duración.

En el supuesto de una suscripción, el Servicio, contratado por una duración inicial, se renueva por tácita reconducción por una duración idéntica.

Artículo 7 · Resolución, limitación y suspensión del servicio, recargo

7.1 Vencimiento del contrato

El contrato queda resuelto de pleno derecho a su vencimiento. Puede renovarse desde el sitio https://dinao.com/, mediante el pago por el Cliente del precio correspondiente, en las condiciones previstas en el artículo 6.

7.2 Fuerza mayor

Cada parte puede resolver de pleno derecho y sin indemnización el contrato en caso de fuerza mayor que persista más de treinta días.

7.3 Resolución por el Cliente

El Cliente puede resolver un servicio antes de su vencimiento por cualquiera de los medios siguientes:

- desde su área de cliente, tras haber iniciado sesión, dirigiendo su solicitud al soporte;
- mediante la función de resolución accesible desde la página del servicio de que se trate en su área de cliente, que le permite transmitir su solicitud sin ningún otro trámite previo;

- por correo ordinario dirigido a DINAO, 307 chemin de la Marine, 83110 Sanary-sur-Mer, indicando los datos que permitan identificar al Cliente y el servicio.

DINAO acusa recibo de la solicitud en un soporte duradero e informa al Cliente de la fecha en que la resolución surte efecto. De conformidad con el artículo L215-1-2 del Código de Consumo francés (Code de la consommation), la resolución surte efecto el día siguiente a la recepción de la solicitud por DINAO, siempre que el Cliente haya indicado la información requerida que permita su identificación; el Cliente puede solicitar que surta efecto más de diez días después de dicha recepción.

El preaviso, la fecha de efecto y las condiciones de reembolso propias de cada servicio figuran en las condiciones particulares de su familia de servicios. En su defecto, las cantidades ya abonadas no se reembolsan.

7.4 Compromiso de duración

Si el contrato incluye un compromiso de duración, el cliente sigue obligado a pagar el período comprendido entre la fecha de la solicitud de resolución y el fin del compromiso.

7.5 Resolución por incumplimiento

En todos los demás casos de incumplimiento por una de las partes de cualquiera de sus obligaciones en virtud del contrato, no subsanado en un plazo de 7 días a contar desde la notificación de los incumplimientos en cuestión por la parte reclamante, el contrato quedará resuelto de pleno derecho, sin perjuicio de cualesquiera daños y perjuicios que pudieran reclamarse a la parte incumplidora. Esta notificación se realiza únicamente mediante un ticket de soporte abierto en el área de cliente del Cliente, o por carta certificada con acuse de recibo; su fecha es la de la apertura del ticket o la de la primera presentación de la carta.

7.6 Suspensión por la seguridad de la infraestructura

DINAO se reserva el derecho de suspender sin preaviso el servicio del Cliente si dicho servicio constituye un peligro para el mantenimiento de la seguridad o de la estabilidad de la infraestructura de DINAO.

El servicio también puede suspenderse si se demuestra que es el origen de un ataque o, más en general, si resulta tener como finalidad una utilización maliciosa, fraudulenta o ilícita, cualquiera que sea el método empleado, incluidos, de forma no exhaustiva, estos tipos de ataques: envío de SPAM, suplantación de identidad (phishing), escaneo de red, DDOS, intento de acceso ilícito, rootkit, sniffing, spoofing, IRC, TOR, Proxy, VPN…

En la medida de lo posible, DINAO informará previamente al Cliente.

La suspensión no exime en modo alguno al Cliente de su obligación de pagar. Además, DINAO se reserva el derecho de emprender, en su caso, acciones judiciales contra el Cliente.

7.7 Intervención técnica

En caso de necesidad, DINAO se reserva la posibilidad de interrumpir el servicio para realizar una intervención técnica, a fin de mejorar su funcionamiento o para cualquier operación de mantenimiento.

7.8 Consumo de recursos

Los recursos asignados a cada servicio, la forma en que se miden y el tratamiento de un exceso se definen en las condiciones particulares de la familia de servicios de que se trate y en las condiciones comunes «Consumo de recursos y exceso» que estas incorporan.

7.9 Recargo

En caso de que el cliente utilice el servicio alquilado de manera abusiva, poniendo en entredicho la reputación de los servicios alquilados, DINAO se reserva el derecho de facturar al cliente cualquier sobrecoste relacionado con la gestión de dicha queja.

Se avisará al cliente para que resuelva el problema a la mayor brevedad; se le facilitará la prueba del abuso para que resuelva el problema. La resolución del problema no podrá, sin embargo, poner en entredicho el recargo.

El importe del recargo dependerá de la naturaleza de la queja.

Artículo 8 · Condiciones de explotación

El Cliente reconoce por las presentes que las fluctuaciones del ancho de banda y los imprevistos del proveedor de acceso son elementos que pueden provocar una discontinuidad en las prestaciones ofrecidas por la sociedad DINAO, ajena a sus medios técnicos.

Por otra parte, el servicio queda restringido, limitado o suspendido de pleno derecho por DINAO:

- si resulta que el Cliente utiliza los servicios que se le suministran para una actividad, cualquiera que sea, que no sea conforme a la carta deontológica publicada en el sitio web: https://dinao.com/pdf/CHARTE_DEONTOLOGIQUE.pdf o a las presentes condiciones generales;
- en aplicación de las condiciones particulares aplicables;
- si DINAO recibe una notificación a tal efecto de una autoridad competente, administrativa, arbitral o judicial, conforme a las leyes aplicables pertinentes, o de un tercero, y en particular conforme a la loi pour la Confiance dans l'Économie Numérique (Ley francesa para la confianza en la economía digital) de 21 de junio de 2004, en cuanto se ponga en conocimiento de DINAO el carácter manifiestamente ilícito;
- si los datos de contacto indicados en la cuenta de cliente resultan falsos, inexactos o no actualizados.

Artículo 9 · Información del Cliente y conformidad del servicio

El Cliente reconoce haber comprobado la adecuación del material y del servicio a sus necesidades y haber recibido de DINAO toda la información y todos los consejos que le eran necesarios para suscribir el

presente compromiso con pleno conocimiento de causa.

DINAO se reserva el derecho de controlar el respeto de las condiciones de utilización del servicio.

Artículo 10 · Tolerancia

El hecho de que DINAO no invoque en un momento dado cualquiera de las presentes condiciones generales y/o tolere un incumplimiento por la otra parte de cualquiera de las obligaciones contempladas en las presentes condiciones generales no podrá interpretarse como una renuncia de DINAO a invocar posteriormente cualquiera de dichas condiciones.

Artículo 11 · Datos personales

11.1 Datos tratados por DINAO por cuenta propia

DINAO trata, en calidad de responsable del tratamiento en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD), y de la Ley francesa n.º 78-17, de 6 de enero de 1978, modificada (loi Informatique et Libertés), los datos personales del Cliente y de sus interlocutores (apellidos, nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico, teléfono), así como los datos de conexión e identificación de los usuarios de los Servicios, con los fines de (a) gestión de la relación con el cliente: pedidos, facturación, cobro, asistencia y mantenimiento de los Servicios, incluso mediante las herramientas descritas en el artículo 5 bis, gestión comercial, archivo, mejora de la calidad, la seguridad y el rendimiento de los Servicios, y (b) cumplimiento de las obligaciones legales que incumben a DINAO, en particular la conservación de los datos de conexión e identificación.

Estos datos se conservan durante toda la vigencia del Contrato y los treinta y seis (36) meses siguientes; los datos de conexión e identificación, durante doce (12) meses; los demás datos, durante el plazo que imponga la ley aplicable. DINAO se abstiene de cualquier divulgación y de cualquier reventa de estos datos, sin perjuicio de las comunicaciones previstas en el artículo 11.2.10 y de las disposiciones en contrario de las condiciones particulares.

Los interesados disponen de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición, así como del derecho a presentar una reclamación ante la autoridad francesa de protección de datos (Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL). Los ejercen ante DINAO desde el área de cliente, mediante el formulario de contacto del sitio web o por correo postal. La política de privacidad publicada en el sitio web de DINAO detalla estos tratamientos.

11.2 Datos tratados por cuenta del Cliente (contrato de encargo del tratamiento)

El presente artículo 11.2 constituye el contrato entre responsable y encargado del tratamiento exigido por el artículo 28, apartado 3, del RGPD (contrato de encargo del tratamiento; en inglés, «data processing agreement» o DPA). Forma parte integrante del Contrato, se acepta con él y se aplica siempre que el Cliente trate datos personales mediante los Servicios, cualesquiera que sean.

11.2.1 Funciones e instrucciones

El Cliente actúa en calidad de **responsable del tratamiento**: determina los fines y medios de los tratamientos que realiza mediante los Servicios y es el único responsable de ellos, ya sean efectuados por él mismo, por DINAO o por terceros. DINAO actúa en calidad de **encargado del tratamiento**: trata dichos datos por cuenta del Cliente y siguiendo únicamente sus instrucciones documentadas, incluso en lo relativo a las transferencias.

Constituyen dichas instrucciones: el Contrato, la configuración de los Servicios elegida por el Cliente y las solicitudes que este dirija al soporte desde su área de cliente. DINAO informa inmediatamente al Cliente si, en su opinión, una instrucción infringe el RGPD u otras disposiciones en materia de protección de datos; en tal caso, puede suspender su ejecución hasta que el Cliente la confirme o la modifique.

11.2.2 Descripción del tratamiento

El tratamiento tiene por objeto el alojamiento y la explotación técnica de los Servicios contratados. Dura lo que dure el Contrato, más el plazo de recuperación previsto en el artículo 19. Su naturaleza se limita a las operaciones técnicas necesarias: almacenamiento, copia de seguridad, transmisión, supervisión, así como el análisis asistido de las solicitudes de soporte y de las incidencias, realizado en la infraestructura de DINAO en las condiciones del artículo 5 bis. Su finalidad es la prestación de los Servicios al Cliente.

Las categorías de datos y de interesados las determina el Cliente, ya que DINAO no tiene conocimiento ni control del contenido alojado. Cuando DINAO explota por sí misma una aplicación por cuenta del Cliente (VPS gestionado con aplicación preinstalada, contenedores Docker gestionados), solo accede a dicho contenido en la medida necesaria para esa explotación y para las solicitudes del Cliente.

11.2.3 Obligaciones del Cliente

El Cliente garantiza la licitud de los tratamientos que encomienda a DINAO: base jurídica, información a los interesados, respuesta a sus solicitudes, llevanza de su registro de actividades de tratamiento y, en su caso, realización de una evaluación de impacto relativa a la protección de datos. Se asegura de que los Servicios presentan las características necesarias para los tratamientos previstos, en particular cuando afectan a categorías especiales de datos. Salvo estipulación expresa de las condiciones particulares, los Servicios no se ofrecen como alojamiento de datos de salud en el sentido del artículo L1111-8 del Código francés de salud pública (Code de la santé publique): el Cliente se abstiene de alojar en ellos tales datos sin el acuerdo escrito de DINAO.

El Cliente garantiza la seguridad de los recursos, sistemas y aplicaciones que despliega mediante los Servicios: filtrado de flujos, actualización de los sistemas y programas, gestión de los derechos de acceso y configuración de los recursos que controla.

11.2.4 Confidencialidad

DINAO garantiza que las personas autorizadas para tratar los datos se han comprometido a respetar la confidencialidad o están sujetas a una obligación legal de confidencialidad de naturaleza estatutaria. El acceso a los datos del Cliente se limita a las personas cuya intervención lo exige y queda registrado. DINAO se abstiene de utilizar dichos datos con fines distintos de la ejecución de los Servicios.

11.2.5 Seguridad

DINAO aplica las medidas técnicas y organizativas apropiadas en el sentido del artículo 32 del RGPD, en particular: alojamiento en Francia en centros de datos de acceso controlado, explotados por los proveedores que figuran en la lista de subencargados; aislamiento de los entornos de los clientes entre sí; autenticación de los administradores y protección de los accesos de administración, que están cifrados; concesión de los accesos según el principio del mínimo privilegio; copias de seguridad según las modalidades del artículo 17; registro de los accesos y supervisión. DINAO adapta estas medidas a la evolución de los riesgos y del estado de la técnica, sin reducir su nivel.

DINAO no responde de las incidencias que tengan su origen en redes de terceros que no explota, ni en los recursos, configuraciones o accesos que controla el Cliente.

11.2.6 Violación de la seguridad de los datos personales

DINAO notifica al Cliente, sin dilación indebida tras haber tenido constancia de ella, toda violación de la seguridad de los datos personales que afecte a sus datos. La notificación describe, en la medida en que se conozcan: la naturaleza de la violación, las categorías y el número aproximado de interesados y de registros afectados, las consecuencias probables, las medidas adoptadas o propuestas para ponerle remedio y mitigar sus efectos, y el interlocutor de contacto en DINAO. La información aún no disponible se comunica en cuanto lo esté.

Corresponde al Cliente, como responsable del tratamiento, notificar la violación a la autoridad de control y, en su caso, a los interesados; DINAO le asiste facilitándole la información de que dispone.

11.2.7 Subencargados del tratamiento

El Cliente autoriza a DINAO a recurrir a los subencargados del tratamiento que figuran en la lista publicada en la dirección dinao.com/cgv/sous-traitants. Esta lista, fechada y cuyo historial se conserva, forma parte del presente artículo. Indica, para cada subencargado, su prestación, los datos afectados, su localización y las garantías aplicables. Distingue los subencargados en servicio, los autorizados pero no utilizados hasta la fecha y los editores de software a los que DINAO concede un acceso puntual de soporte.

DINAO impone por escrito a los subencargados que tratan datos personales del Cliente obligaciones de protección equivalentes a las del presente artículo y **sigue siendo plenamente responsable ante el Cliente** del cumplimiento de sus obligaciones. Los proveedores de modelos de inteligencia artificial solo reciben datos seudonimizados, en las condiciones del artículo 5 bis. Un acceso puntual de soporte está limitado en el tiempo, protegido por una autenticación de doble factor y se cierra al término de la intervención.

Toda incorporación de un subencargado, así como toda puesta en servicio de un subencargado autorizado, se publica en la lista al menos treinta (30) días antes de su entrada en vigor. Durante ese plazo, el Cliente puede formular una objeción motivada; si no se resuelve, puede resolver el servicio afectado sin penalización. Cuando un riesgo para la seguridad o la continuidad de los Servicios lo exija, DINAO puede

sustituir a un subencargado sin plazo; en tal caso informa al Cliente sin demora, y el plazo de objeción corre a partir de dicha información.

11.2.8 Alojamiento y transferencias fuera de la Unión Europea

Los datos confiados a DINAO se alojan en Francia, en su infraestructura. DINAO no los transfiere fuera de la Unión Europea, salvo en los casos que figuran en la lista de subencargados.

No obstante, algunos servicios del catálogo son **explotados por terceros** y pueden implicar un tratamiento fuera de la Unión Europea; las condiciones particulares del servicio afectado lo indican, y las condiciones del editor se aplican entonces como complemento de las presentes. Cuando DINAO recurre a un proveedor tercero de modelos de inteligencia artificial en las condiciones del artículo 5 bis, solo se le transmiten datos previamente seudonimizados. Toda transferencia fuera de la Unión Europea se rige por uno de los mecanismos previstos en el capítulo V del RGPD, en particular una decisión de adecuación o las cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea.

11.2.9 Asistencia al Cliente

DINAO ayuda al Cliente, en la medida de lo posible y teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que dispone, a responder a las solicitudes de ejercicio de derechos de los interesados, a garantizar la seguridad del tratamiento y a realizar una evaluación de impacto relativa a la protección de datos o a consultar a la autoridad de control (artículos 32 a 36 del RGPD). DINAO no responde directamente a un interesado que se dirija a ella, salvo obligación legal: lo remite al Cliente. Una asistencia que exceda la comunicación de la información de que dispone DINAO puede facturarse según la tarifa vigente, previa aceptación por el Cliente de un presupuesto.

11.2.10 Solicitudes de las autoridades

DINAO puede estar obligada a comunicar datos a autoridades judiciales o administrativas, en particular en el marco de requerimientos. En tal caso informa al Cliente, salvo que una disposición legal o una orden de la autoridad se lo impida, y limita la comunicación a los datos expresamente requeridos.

11.2.11 Destino de los datos al final del contrato

Al término del Contrato, el Cliente recupera sus datos en las condiciones del artículo 19. Al expirar ese plazo, DINAO suprime los datos y sus copias, salvo obligación legal de conservación; las copias contenidas en las copias de seguridad desaparecen al término de su ciclo de conservación previsto en el artículo 17. DINAO entrega al Cliente que lo solicite un certificado de supresión.

11.2.12 Documentación y auditoría

DINAO lleva el registro de las actividades de tratamiento que efectúa por cuenta de sus clientes (artículo 30, apartado 2, del RGPD) y pone a disposición del Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones del presente artículo: descripción de las medidas de seguridad, lista de subencargados, respuestas a los cuestionarios de cumplimiento.

Si esta información no basta, el Cliente puede encargar una auditoría, como máximo una vez por período de doce (12) meses salvo violación de datos que le afecte o solicitud de una autoridad de control, con un preaviso escrito de treinta (30) días. La auditoría se confía a un auditor independiente, que no sea competidor de DINAO y que esté sujeto al secreto profesional o a un compromiso de confidencialidad. Se desarrolla en horario laborable, sin perturbar la explotación de los Servicios, y no da acceso ni a los datos de otros clientes ni a elementos que comprometan la seguridad de la infraestructura compartida. Sus gastos corren a cargo del Cliente, salvo que revele un incumplimiento grave por parte de DINAO del presente artículo. El informe se comunica a DINAO.

11.2.13 Prevalencia

En materia de protección de datos personales, el presente artículo prevalece sobre cualquier estipulación en contrario del Contrato, incluidas las condiciones particulares.

Artículo 12 · Derecho de desistimiento

El Cliente consumidor, así como el profesional en los casos previstos en el artículo L221-3 del Código de Consumo francés (Code de la consommation), dispone de un plazo de catorce días para ejercer su derecho de desistimiento (artículo L221-18 del mismo código).

Las condiciones de desistimiento y de reembolso son propias de cada familia de servicios: dependen de los compromisos que DINAO asume para ejecutar el servicio. Las condiciones particulares de cada familia las precisan, en particular lo que el Cliente acepta en el pedido cuando solicita la ejecución inmediata del servicio, el momento en que se extingue el derecho de desistimiento y las operaciones que no se reembolsan.

Cuando las condiciones particulares no prevén nada: si el Cliente ha solicitado, en el pedido, que el servicio comience antes de que finalice el plazo de desistimiento, en caso de desistimiento abonará un importe proporcional al servicio prestado hasta su decisión (artículo L221-25 del Código de Consumo francés); DINAO reembolsa las sumas adeudadas a más tardar catorce días después de haber sido informada de la decisión del Cliente, mediante el medio de pago utilizado para el pedido, salvo acuerdo del Cliente sobre otro medio (artículo L221-24 del mismo código).

El Cliente ejerce este derecho desde su área de cliente, tras haberse autenticado, abriendo una solicitud ante el soporte que designe con precisión el servicio de que se trate. La fecha de apertura de esta solicitud da fe. DINAO acusa recibo de ella por correo electrónico, reproduciendo el contenido de la solicitud, su fecha y su hora.

De conformidad con el artículo L221-21 del Código de Consumo francés, también se tendrá en cuenta cualquier otra declaración inequívoca en la que se manifieste la voluntad de desistir, dirigida a DINAO antes de la expiración del plazo.

Artículo 13 · Modificación

Las condiciones generales y particulares en línea prevalecen sobre las condiciones generales y particulares impresas. Las partes acuerdan que DINAO puede, de pleno derecho, modificar su servicio sin más formalidad que informar de ello al Cliente mediante un aviso en línea y/o incorporar sus modificaciones a las condiciones generales en línea. Toda modificación o introducción de nuevas opciones de suscripción será objeto de una información en línea en el sitio ubicado en la dirección URL https://dinao.com/ o del envío de un correo electrónico al Cliente. En tal caso, el Cliente puede, como excepción al artículo 7, resolver el contrato en un plazo de treinta días a contar desde la entrada en vigor de dichas modificaciones.

Artículo 14 · Disposiciones generales

14.1 Divisibilidad

La nulidad de una de las cláusulas del contrato de prestación de servicios suscrito con DINAO, en aplicación, en particular, de una ley o de un reglamento, o a raíz de una resolución de un Órgano jurisdiccional competente con fuerza de cosa juzgada, no conllevará la nulidad de las demás cláusulas del contrato de prestación de servicios, que conservarán su pleno efecto y alcance.

En tal caso, las partes deberán, en la medida de lo posible, sustituir la disposición anulada por una disposición válida que corresponda al espíritu y al objeto de las Condiciones contractuales.

14.2 Títulos

Los títulos de los artículos de las Condiciones contractuales tienen por única finalidad facilitar las referencias y no tienen por sí mismos valor contractual ni significado particular.

14.3 Condiciones particulares y Anexos

Las condiciones particulares y los posibles anexos se incorporan por referencia a las Condiciones generales de servicios de DINAO y son indisociables de dichas Condiciones generales. El conjunto de estos documentos se denomina en el presente documento «el Contrato».

En caso de contradicción entre las condiciones particulares de un servicio y las presentes condiciones generales, las condiciones particulares prevalecen para dicho servicio; para todo lo que estas no regulen, se aplican las condiciones generales.

Cuando las condiciones particulares de un servicio incorporan condiciones comunes a varias familias de servicios (condiciones comunes a los servicios de copia de seguridad, condiciones comunes «Consumo de recursos y exceso»), dichas condiciones comunes prevalecen sobre las presentes condiciones generales y ceden ante las condiciones particulares del servicio.

El Cliente puede consultar el conjunto de los documentos incorporados al presente contrato por referencia en las direcciones indicadas en el sitio https://dinao.com/

Estos documentos están además sujetos a modificaciones o evoluciones.

14.4 Comunicaciones

Para todo intercambio de información por correo electrónico, la fecha y la hora del servidor de DINAO darán fe entre las Partes. DINAO conservará esta información durante todo el período de las relaciones contractuales.

Todas las notificaciones, comunicaciones y requerimientos previstos en las Condiciones generales se considerarán válidamente entregados si se envían por carta certificada con acuse de recibo a:

- Para DINAO: 307 chemin de la Marine 83110 Sanary sur mer - FRANCIA
- Para el Cliente: a la dirección postal y/o de correo electrónico que haya facilitado a DINAO

14.5 Publicidad y promoción

DINAO podrá, con ocasión de publicidad, eventos, coloquios y publicaciones especializadas en los mercados profesionales, así como en sus documentos comerciales y/o su folleto, hacer valer los servicios prestados al Cliente.

Artículo 14 bis · Mediación de consumo

De conformidad con el artículo L612-1 del Código de Consumo francés (Code de la consommation), el Cliente consumidor puede recurrir gratuitamente a un mediador de consumo con vistas a la resolución amistosa de un litigio que le enfrente a DINAO, tras haber intentado resolverlo mediante una reclamación escrita ante el servicio de atención al cliente.

DINAO ha iniciado los trámites de adhesión ante un mediador de consumo. El nombre, la dirección postal y el sitio web del mediador competente se pondrán en conocimiento del Cliente, en las presentes condiciones generales y en el sitio de DINAO, en cuanto su designación sea efectiva.

Mientras tanto, DINAO sigue a disposición del Cliente para buscar con él una solución amistosa a cualquier reclamación, dirigida mediante ticket desde su área de cliente o por escrito a la dirección indicada en el artículo 14.4.

La solicitud de mediación solo es admisible si la reclamación escrita previa ha quedado sin respuesta satisfactoria durante más de dos meses, y dentro del plazo de un año a contar desde dicha reclamación.

Artículo 15 · Atribución de competencia

En caso de litigio con un cliente que no tenga la consideración de consumidor en el sentido del Código de Consumo francés, se atribuye competencia expresa al Tribunal de Commerce de TOULON (Francia), aun en caso de pluralidad de demandados o de llamamiento en garantía, incluso para las medidas urgentes, cautelares, en procedimiento sumario (référé) o mediante demanda (sur requête).

Artículo 16 · Ley aplicable

El presente contrato se rige por la ley francesa. Así ocurre tanto con las normas sustantivas como con las normas formales, con exclusión, por una parte, de las normas de conflicto previstas por la ley francesa y, por otra parte, de las disposiciones de la ley francesa que fueran contrarias al presente Contrato.

Artículo 17 · Copias de seguridad

En el marco de su plan de continuidad de actividad, DINAO conserva como mínimo **siete días** de copias de seguridad de su infraestructura. Estas copias de seguridad sirven únicamente para el restablecimiento de la infraestructura y de los servicios tras un incidente: no constituyen un servicio de copia de seguridad de los datos del Cliente y no dan lugar a restitución a petición de este.

Las copias de seguridad de los **datos del Cliente** son objeto de opciones contratadas servicio por servicio, cuya naturaleza, frecuencia, localización y plazo de conservación figuran en las condiciones particulares del servicio de que se trate. Según la opción elegida, la copia de seguridad se realiza en el mismo centro de datos o en un segundo centro de datos.

Al margen de las copias de seguridad de su infraestructura y de las opciones contratadas, y salvo indicación en contrario de las condiciones particulares del servicio, DINAO no efectúa ninguna copia de seguridad específica de los datos del Cliente. En consecuencia, corresponde al Cliente adoptar todas las medidas necesarias para la copia de seguridad de sus datos en caso de pérdida o deterioro, cualquiera que sea su causa, incluida aquella no expresamente contemplada en las presentes.

Se invita al Cliente a comprobar periódicamente que el alcance efectivamente cubierto por las copias de seguridad corresponde a sus necesidades y que es posible una restitución. Una copia de seguridad nunca probada no constituye una garantía de restitución.

La restitución de una copia de seguridad contratada como opción se efectúa a petición del Cliente desde su área de cliente o mediante ticket. El volumen que debe restituirse y el ancho de banda disponible condicionan el plazo efectivo.

Artículo 18 · Disponibilidad del Servicio

Salvo compromiso cuantificado previsto en las condiciones particulares de una familia de servicios, DINAO está sujeta, en cuanto a la disponibilidad del Servicio, a una **obligación de medios**: emplea los medios razonables para garantizar su continuidad, **sin garantizar una tasa de disponibilidad**.

Ventana de mantenimiento diaria. Cada noche, entre las 21:00 y las 7:30 (hora de París), DINAO puede interrumpir total o parcialmente el Servicio para sus operaciones de explotación ordinarias, en particular los reinicios y las actualizaciones de seguridad, durante un tiempo acumulado de treinta (30) minutos como máximo por noche y por servidor, sin información previa al Cliente. Dado que los servidores se tratan sucesivamente, el momento de esta interrupción varía de un servidor a otro; DINAO comunica al Cliente, previa solicitud, la franja horaria habitual del servidor que lo aloja.

Otros mantenimientos planificados. Fuera de esta ventana, DINAO anuncia sus operaciones de mantenimiento planificadas con al menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación, por correo electrónico o en su sitio. Las intervenciones urgentes necesarias para la seguridad o la estabilidad del Servicio siguen siendo posibles en cualquier momento, en las condiciones del artículo 7.

La disponibilidad se mide mediante las herramientas de supervisión de DINAO, cuyos registros dan fe entre las partes. **DINAO comunica al Cliente, previa simple solicitud, el extracto de los registros correspondiente al período impugnado.**

Artículo 19 · Reversibilidad y cambio de proveedor

De conformidad con el Reglamento (UE) 2023/2854, el Cliente puede en cualquier momento recuperar sus datos y cambiar de proveedor.

Durante toda la duración del contrato, el Cliente dispone, desde su área de cliente, de los medios para exportar sus datos en formatos utilizables (archivos comprimidos de ficheros, exportaciones de bases de datos, descriptores de despliegue). DINAO no obstaculiza ni retrasa la transferencia.

Al finalizar el servicio, **cualquiera que sea la causa** — resolución por el Cliente o por DINAO, expiración de un servicio no renovado, impago —, DINAO realiza una copia de seguridad de los datos antes de suprimirlos del servicio, y la conserva durante **30 días** a contar desde la fecha de efecto, antes de su supresión definitiva. Durante dicho plazo, el Cliente obtiene su restitución previa simple solicitud. Cuando el Cliente solicita la supresión inmediata de su servicio, acepta que sus datos se retiren del servicio sin demora; la copia de seguridad sigue pudiendo restituirse en las mismas condiciones. DINAO presta al Cliente, previa solicitud, la asistencia razonable necesaria para la transferencia.

No se factura ningún gasto en concepto de cambio de proveedor o de transferencia de los datos.

Artículo 20 · Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de DINAO en virtud del presente contrato, por todas las causas, se limita a las sumas efectivamente abonadas por el Cliente por el servicio de que se trate durante los doce meses anteriores al hecho generador.

Esta limitación no se aplica en caso de daño corporal, ni en caso de culpa grave o dolo, ni en los casos en que la ley la excluya.

La reparación debida por DINAO corresponde al perjuicio directo, personal y cierto. DINAO no responde de los daños indirectos, en particular de la pérdida de explotación, de volumen de negocio, de pedidos o de clientela, del perjuicio a la imagen de marca, ni de la acción de un tercero contra el Cliente.