

CONTRATO DE SERVICIO ECOMMERCE PROFESIONAL

ÁMBITO DE APLICACIÓN

IMPORTANTE: Este contrato está destinado exclusivamente a personas físicas o jurídicas que actúan en el marco de su actividad profesional, empresarial o comercial. No es aplicable a consumidores conforme al art. 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Para clientes fuera de España: Este contrato se rige por la legislación española. El cliente es responsable de verificar y cumplir con las normativas locales aplicables en su jurisdicción, incluyendo aspectos fiscales, de protección de datos y comercio electrónico.

PARTES CONTRATANTES

PROVEEDOR: PRENDIBLE, S.L.

- Denominación social: PRENDIBLE, S.L.
- CIF/NIF: B75856104
- Domicilio social: Calle Ramón y Cajal, 5, Alcobendas 28100, Madrid, España
- Teléfono: +34 919 61 85 99
- Email de contacto: administracion@prendible.com
- Email soporte técnico: soporte@prendible.com
- Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid
- Página web: www.prendible.com

USUARIO: La persona física o jurídica que contrata el servicio mediante la aceptación de estos términos y condiciones en el proceso de checkout, actuando en el ejercicio de su actividad profesional, empresarial o comercial.

INFORMACIÓN PREVIA A LA CONTRATACIÓN (Art. 27 LSSI)

En cumplimiento del artículo 27 de la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, se informa de manera clara, comprensible e inequívoca de los siguientes aspectos:

a) Los diferentes trámites que deben seguirse para celebrar el contrato:

1. Registro y configuración de cuenta
2. Selección del plan de servicios
3. Revisión y aceptación de términos y condiciones
4. Configuración del método de pago
5. Confirmación final del pedido

b) Si el prestador archivaré el documento electrónico donde se formalice el contrato y si éste va a ser accesible:

- El contrato está disponible para descarga durante todo el proceso de checkout
- Se archiva electrónicamente por PRENDIBLE tras la aceptación
- Accesible para el USUARIO mediante solicitud a administracion@prendible.com
- Conservación durante toda la vigencia del contrato y 6 años posteriores

c) Los medios técnicos que pone a disposición para identificar y corregir errores de introducción de datos:

- Revisión previa antes de confirmar cada paso
- Posibilidad de modificar datos antes de la confirmación final
- Email de confirmación con datos del pedido
- Posibilidad de contacto inmediato para correcciones: soporte@prendible.com

d) Las lenguas en las que podrán formalizarse el contrato:

- Español (idioma principal)
- Inglés (para clientes internacionales, previa solicitud)

INFORMACIÓN POSTERIOR A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO (Art. 28 LSSI)

PRENDIBLE enviará al USUARIO, sin demora indebida y por vía electrónica:

- Acuse de recibo de la aceptación del contrato
- Resumen de condiciones contractuales aceptadas
- Información de contacto para consultas
- Número de referencia del contrato

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. Definición del servicio

PRENDIBLE proporciona al USUARIO un servicio integral de desarrollo, mantenimiento y hosting de ecommerce basado en WordPress + Elementor en modalidad SaaS, que incluye:

- Desarrollo inicial de la tienda online
- Hosting y mantenimiento técnico continuo
- Soporte técnico especializado
- Formación inicial para el uso de la plataforma
- Actualizaciones y mejoras automáticas

1.2. Modalidad de prestación

El servicio se presta bajo modalidad SaaS (Software as a Service), donde el USUARIO accede a la funcionalidad a través de internet sin necesidad de adquirir licencias de software o gestionar infraestructura técnica. La tienda online permanece en todo momento bajo la titularidad y control técnico de PRENDIBLE, siendo el USUARIO únicamente propietario de los contenidos que incorpore (productos, imágenes, textos, datos de clientes).

1.3. Servicios de mejor esfuerzo

Salvo garantías expresas establecidas en este contrato, los servicios se prestan en base al "mejor esfuerzo" sin garantías implícitas de funcionamiento continuo, compatibilidad con software de terceros o resultados comerciales específicos.

2. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

2.1. Configuración inicial incluida

- Productos iniciales: 20 productos con carga manual realizada por el proveedor
- Categorías iniciales: 6 categorías de productos
- Sesión de formación inicial: Incluida en el servicio (máximo 2 horas)
- Manual de usuario básico: Proporcionado digitalmente

2.2. Especificaciones de diseño

Diseño personalizado en Elementor: Se realizará directamente sobre Elementor Pro, de forma completamente personalizada con el branding y estilos de la empresa. El USUARIO tendrá la posibilidad de realizar revisiones antes de pasar a producción, pudiendo utilizar las 2 horas incluidas en su mensualidad para estas revisiones y ajustes.

2.3. Especificaciones de desarrollo

Estructura de la Web: Instalación y configuración de WordPress con WooCommerce, Elementor y plugins esenciales de seguridad y rendimiento.

Desarrollo del Header y Footer: Implementación completa de navegación con buscador, acceso a cuenta, carrito, wishlist, megamenú, contacto y enlaces legales.

Desarrollo de Página de Inicio: Página de inicio con carruseles dinámicos, banners promocionales, productos destacados, CTAs estratégicas y elementos de confianza.

Sistema de Categorías: Vistas de categoría con breadcrumbs, subcategorías visuales, filtros avanzados y opciones de ordenación.

Sistema de Productos: Diseño de tarjetas, carga inicial de hasta 20 productos y página detalle con galería, información, opciones, tabs y relacionados.

Sistema de Carrito y Checkout: Proceso de compra por pasos con validaciones, cálculo de envíos, cupones y múltiples pasarelas de pago.

Área de Cliente: Panel de usuario con datos personales, historial de pedidos, devoluciones, direcciones.

Páginas Estáticas: Desarrollo de 5 páginas estáticas, ej.: Sobre nosotros, Preguntas frecuentes, Catálogos, Servicios y Proyectos.

Sección de Blog: Configuración de blog con diseño de listado, detalle de artículos, categorías, comentarios y widgets relacionados.

Personalización del Backend: Panel de administración simplificado con interfaz intuitiva, gestión de pedidos e informes de ventas a medida.

Secciones Complementarias: Diseño personalizado para error 404, configuración del aviso de cookies y mensajes de confirmación.

Plantilla Páginas Legales: PRENDIBLE proporcionará una plantilla base para facilitar la construcción de las páginas legales requeridas (política de privacidad, términos y condiciones, política de cookies, etc.). El contenido específico deberá ser completado y revisado por el USUARIO, quien será responsable de asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable a su actividad comercial.

2.4. Límites técnicos del servicio

- Usuarios concurrentes: 30-50 usuarios simultáneos
- Espacio de almacenamiento: Límite de 50GB
- Ancho de banda mensual: 200GB de tráfico saliente
- Tráfico entrante: Ilimitado (descargas FTP, emails recibidos)
- Tiempo de actividad garantizado: 99.5% uptime mensual (excluyendo mantenimientos programados)
- Número de bases de datos: Máximo 5
- Número de subdominios: Máximo 3

2.5. Servicios adicionales

- Certificado SSL: Incluido y renovación automática
- Copias de seguridad: Semanales automáticas con retención de 30 días
- Monitorización 24/7: Incluida
- Actualizaciones de seguridad: Automáticas

2.6. Gestión de dominios

2.6.1. Gestión de dominio por PRENDIBLE

Cuando el USUARIO no disponga de dominio o prefiera delegar su gestión, PRENDIBLE podrá:

- Contratar el dominio requerido con su proveedor de dominios
- Gestionar la migración de dominios existentes desde otros proveedores
- Asumir los costes anuales del dominio como parte del servicio

Propiedad del dominio: El dominio será considerado propiedad del USUARIO en todo momento, aunque técnicamente se registre a nombre de PRENDIBLE para facilitar la gestión técnica. PRENDIBLE no adquiere ningún derecho de propiedad sobre el dominio y actuará únicamente como gestor técnico.

Transferencia tras cancelación: En caso de finalización del contrato, PRENDIBLE facilitará inmediatamente todos los códigos de autorización, documentación y gestiones necesarias para que el USUARIO pueda transferir el dominio a su nombre o al proveedor de su elección, sin coste adicional.

Política de dominios huérfanos: Si transcurre más de un año desde la finalización del contrato sin que el USUARIO haya recuperado la gestión del dominio, PRENDIBLE enviará tres advertencias por correo electrónico con intervalos de 30 días. Si no se recibe respuesta, PRENDIBLE procederá a cancelar la renovación del dominio, quedando liberado de cualquier responsabilidad sobre su pérdida.

2.6.2. Gestión propia del dominio por el USUARIO

El USUARIO podrá mantener la gestión de su propio dominio. En este caso:

- PRENDIBLE proporcionará las instrucciones técnicas necesarias para la configuración DNS
- El USUARIO será responsable de la renovación y mantenimiento del dominio
- PRENDIBLE prestará soporte técnico para la configuración inicial sin coste adicional

2.7. Superación de límites técnicos

Si el USUARIO supera los límites establecidos:

- Primer aviso: Notificación por email con 48 horas para regularizar
- Segundo aviso: Throttling (reducción de velocidad) del servicio
- Tercer aviso: Suspensión temporal hasta regularización o upgrade del plan

2.8. Plazos de entrega

2.8.1. Compromiso de puesta en producción

PRENDIBLE se compromete a tener la tienda online completamente operativa en producción en un plazo máximo de 60 días naturales desde la recepción completa de todos los archivos, contenidos e información solicitados al USUARIO para la construcción de la tienda online.

2.8.2. Requisitos para el inicio del cómputo del plazo

El plazo de 60 días naturales comenzará a contar desde que PRENDIBLE haya recibido:

- Todos los contenidos (textos, imágenes, logos, etc.)
- Información completa de productos y categorías
- Accesos necesarios para integraciones de terceros
- Cualquier otra documentación específicamente solicitada para el proyecto

2.8.3. Interrupciones del plazo por causas del USUARIO

El plazo se suspenderá temporalmente en los siguientes casos:

- Retraso en el suministro de contenidos o información por parte del USUARIO
- Cambios sustanciales solicitados por el USUARIO durante el desarrollo
- Falta de respuesta del USUARIO a consultas técnicas en un plazo superior a 5 días laborables
- Necesidad de revisiones que excedan las 2 horas mensuales incluidas

2.8.4. Entrega por fases

PRENDIBLE podrá realizar la entrega por fases funcionales, comunicando al USUARIO cada hito completado y permitiendo la revisión progresiva del trabajo realizado.

2.8.5. Exclusiones de responsabilidad por retrasos

PRENDIBLE no será responsable de retrasos causados por:

- Circunstancias de fuerza mayor
- Fallos o retrasos de proveedores externos (hosting, dominios, pasarelas de pago)
- Cambios normativos que afecten al desarrollo
- Problemas técnicos con integraciones de terceros fuera del control de PRENDIBLE
- Falta de documentos, archivos, productos, imágenes o categorías no proporcionadas por el USUARIO.

3. CONDICIONES ECONÓMICAS

3.1. Cuota del servicio

- Para clientes en España y Unión Europea: La cuota mensual es de 199€ (IVA incluido según normativa aplicable)
- Para clientes fuera de la Unión Europea: La cuota mensual es de 199€ (sin IVA)
- No se requiere pago inicial

3.2. Facturación y forma de pago

- La facturación se realiza mensualmente por adelantado
- El pago se efectúa automáticamente mediante el método de pago proporcionado
- El primer cobro se realiza en el momento de la contratación
- Los cobros posteriores se realizan el mismo día de cada mes
- Para clientes fuera de la Unión Europea: El cliente es responsable de cualquier impuesto, tasa o arancel aplicable en su jurisdicción
- Las transacciones internacionales pueden estar sujetas a comisiones bancarias adicionales por parte de la entidad financiera del cliente

3.3. Modificación de precios

Tras el primer año de servicio, PRENDIBLE podrá modificar el precio del servicio notificándolo con 30 días de antelación a través del panel del cliente o mediante la comunicación habitual con el USUARIO. El USUARIO podrá aceptar el nuevo precio o cancelar el servicio según las condiciones establecidas.

3.4. Modificación de precios de servicios adicionales

PRENDIBLE podrá modificar las tarifas de servicios adicionales (bolsa de horas, etc.) notificándolo con 30 días de antelación a través del panel del cliente o mediante la comunicación habitual con el USUARIO. Los trabajos ya contratados mantendrán el precio vigente al momento de su contratación.

3.5. Retrasos en el pago

El retraso en el pago superior a 15 días facultará a PRENDIBLE para suspender el servicio hasta la regularización del mismo.

4. SISTEMA DE BOLSA DE HORAS

4.1. Soporte básico incluido

El servicio incluye 2 horas mensuales para cambios pequeños de contenido, subida de ofertas y tareas menores de mantenimiento. Estas 2 horas mensuales del soporte básico tienen caducidad al finalizar cada mes natural y no son acumulables con el mes siguiente. No se permiten anticipos de horas correspondientes a meses futuros.

4.2. Bolsa de horas adicionales

- Para clientes en España y UE: Tarifa de 60€ por hora (IVA incluido)
- Para clientes fuera de la UE: Tarifa de 60€ por hora (sin IVA)
- Contratación mínima: 5 horas
- Incrementos: Paquetes de 5 en 5 horas
- Validez: Las bolsas de horas adicionales contratadas no tienen fecha de caducidad y permanecen disponibles hasta su consumo total.

4.3. Trabajos que requieren bolsa de horas

- Rediseños de la tienda
- Reestructuración completa del catálogo
- Desarrollos de funcionalidades específicas
- Trabajos complejos delegados que excedan el soporte básico
- Subida de productos y/o categorías
- Cualquier trabajo que PRENDIBLE estime superior a 2 horas

4.4. Procedimiento para trabajos con bolsa de horas

- 1) Estimación previa del trabajo por parte de PRENDIBLE
- 2) Comunicación de la estimación al USUARIO
- 3) Aceptación expresa por parte del USUARIO
- 4) Pago de la bolsa de horas (transferencia bancaria o pasarela online)
- 5) Ejecución del trabajo

4.5. Estimaciones y facturación de horas

- Las estimaciones son orientativas y pueden variar según la complejidad real
- Las horas se facturan por tiempo real empleado
- Los trabajos interrumpidos por el USUARIO consumirán las horas ya empleadas
- PRENDIBLE se reserva el derecho a rechazar trabajos que considere inviables técnicamente

5. SOPORTE TÉCNICO

5.1. Horarios de atención

- Teléfono, Whatsapp y email: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas (Horario Central Europeo - CET/CEST), excluyendo festivos españoles
- Tiempo de respuesta: Máximo 24-48 horas laborables (considerando diferencias horarias para clientes internacionales)
- Canales: soporte@prendible.com, sistema de tickets integrado y Whatsapp

5.2. Incidencias cubiertas

- Errores técnicos de la plataforma
- Caídas del servicio
- Problemas de funcionamiento
- Cambios menores de contenido (dentro del límite de 2h mensuales)
- Restauración de copias de seguridad

5.3. Servicios excluidos del soporte

- Cambios de diseño significativos
- Desarrollo de nuevas funcionalidades
- Formación adicional más allá de la inicial
- Trabajos que requieran más de 2 horas mensuales
- Problemas derivados de modificaciones realizadas por el USUARIO
- Incidencias causadas por software de terceros
- Recuperación de datos por errores del USUARIO

6. DURACIÓN Y RENOVACIÓN

6.1. Período inicial obligatorio

El contrato tiene una duración mínima inicial de 365 días. El período inicial obligatorio se justifica por los costes iniciales de configuración, puesta en marcha y personalización del servicio que PRENDIBLE asume desde el inicio sin cobro adicional.

6.2. Renovación automática

Transcurrido el período inicial, el contrato se renovará automáticamente mes a mes salvo que el USUARIO comunique su intención de no renovar con al menos 30 días de antelación.

6.3. Regla de recontractación

Si el USUARIO cancela y posteriormente recontracta el servicio, la siguiente contratación tendrá un período de permanencia mínimo de 6 meses.

6.4. Escalado de planes durante el período de permanencia

6.4.1. Derecho al escalado

Durante el período de permanencia activo, el USUARIO podrá solicitar el escalado a un plan de servicio superior ofrecido por PRENDIBLE, manteniendo la continuidad del servicio sin interrupciones.

6.4.2. Cálculo del período de permanencia tras escalado

Al contratar un plan superior durante el período de permanencia:

- Si el plan superior tiene un período de permanencia igual o inferior: Se mantendrá el período de permanencia restante del plan actual.
- Si el plan superior tiene un período de permanencia superior: La diferencia en días entre ambos períodos de permanencia se sumará al tiempo restante del plan actual.

6.4.3. Notificación y cálculo

PRENDIBLE calculará y notificará por escrito al USUARIO:

- El nuevo período de permanencia resultante
- La fecha exacta de finalización del período de permanencia
- Cualquier ajuste en las condiciones económicas

6.4.4. Aceptación automática

El USUARIO, mediante la aceptación del presente contrato, otorga su conformidad previa a los cálculos de permanencia que realice PRENDIBLE según lo establecido en esta cláusula, siendo vinculantes una vez comunicados.

6.4.5. Ejemplo de cálculo

Si el USUARIO tiene 200 días restantes de permanencia en un plan con 365 días de permanencia total, y escala a un plan con 730 días de permanencia, el nuevo período será: 200 días restantes + (730-365) días de diferencia = 565 días de permanencia restantes.

7. CANCELACIÓN Y MIGRACIÓN

7.1. Procedimiento de cancelación

- La cancelación debe comunicarse por escrito a soporte@prendible.com con 30 días de antelación
- El servicio se mantendrá activo hasta el final del período pagado
- Una vez cancelado, el USUARIO perderá inmediatamente el acceso al servicio

7.2. Retención y migración de datos

- PRENDIBLE conservará los datos durante 30 días tras la cancelación
- Durante este período, el USUARIO podrá solicitar la exportación de sus datos en formato estándar
- Transcurridos los 30 días, los datos serán eliminados definitivamente
- La asistencia para migración se facturará según la tarifa de bolsa de horas

7.3. Formato de exportación de datos

La exportación incluirá únicamente los datos de negocio del USUARIO (productos, clientes, pedidos, contenido), pero no los datos técnicos, configuraciones de la plataforma, ni elementos que permitan replicar el servicio.

7.4. Limitaciones en la exportación

PRENDIBLE no garantiza la compatibilidad de los datos exportados con otras plataformas ni proporciona soporte para la importación en servicios de terceros.

8. OBLIGACIONES DEL USUARIO

8.1. Suministro de contenidos y materiales de marca

El USUARIO debe proporcionar:

- Entregar todos los textos, precios y fotos de producto en formato digital
- Facilitar la documentación de marca (colores, logotipos en alta resolución, tipografías, etc.)
- Aportar las imágenes y datos necesarios para cargar productos y categorías. Las sesiones de fotos no están incluidas en el servicio de PRENDIBLE
- Proporcionar los accesos que permitan configurar la tienda e integrar servicios externos
- Enviar toda la información dentro de los plazos acordados; de no hacerlo, la fecha de entrega podrá aplazarse sin responsabilidad para PRENDIBLE

8.2. Cumplimiento normativo

El USUARIO debe:

- Cumplir con la legislación de comercio electrónico aplicable en su jurisdicción
- Para clientes en España: Cumplir adicionalmente con la legislación española específica
- Respetar los términos de uso aceptable
- Realizar los pagos en los plazos establecidos
- Mantener actualizada su información de contacto
- Implementar las políticas legales requeridas (privacidad, cookies, términos legales) según la legislación aplicable en su jurisdicción
- Cumplir con normativas fiscales aplicables a su actividad en su país de residencia
- Obtener las licencias y permisos necesarios para operar su negocio en su jurisdicción

8.3. Responsabilidades de seguridad del USUARIO

El USUARIO se compromete a:

- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso
- Notificar inmediatamente cualquier uso no autorizado
- No compartir credenciales con terceros no autorizados
- Utilizar contraseñas seguras
- Mantener actualizada su información de contacto

8.4. Indemnización

El USUARIO indemnizará a PRENDIBLE frente a cualquier reclamación de terceros derivada de:

- El contenido publicado por el USUARIO
- Incumplimiento de normativa por parte del USUARIO
- Uso inadecuado del servicio
- Violación de derechos de propiedad intelectual por contenidos del USUARIO

9. POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

9.1. Usos prohibidos

Queda expresamente prohibido:

- Actividades ilegales o fraudulentas
- Envío de spam o malware
- Contenido malicioso o que viole derechos de terceros
- Uso abusivo de recursos del servidor
- Actividades que comprometan la seguridad del servicio
- Almacenamiento de contenido para terceros no relacionado con el ecommerce
- Reventa del servicio sin autorización expresa
- Utilización para actividades de minería de criptomonedas
- Proxy o relay de tráfico de terceros

9.2. Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de la política de uso aceptable podrá resultar en:

- Suspensión temporal del servicio
- Resolución inmediata del contrato
- Reclamación de daños y perjuicios

9.3. Procedimiento de suspensión por incumplimiento

En caso de violación grave de la política de uso, PRENDIBLE podrá suspender el servicio inmediatamente sin previo aviso, concediendo al USUARIO 48 horas para presentar alegaciones.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1. Propiedad del software y la tienda online

- La plataforma, su código fuente y la tienda online desarrollada son propiedad exclusiva de PRENDIBLE
- El USUARIO obtiene únicamente una licencia de uso durante la vigencia del contrato
- La tienda online no se transfiere ni se cede al USUARIO en ningún momento, permaneciendo bajo la titularidad técnica y legal de PRENDIBLE
- Los desarrollos específicos complejos requerirán negociación separada

10.2. Contenidos del usuario

- Los contenidos introducidos por el USUARIO (productos, textos, imágenes, datos de clientes) son de su exclusiva propiedad
- PRENDIBLE no reclamará derechos sobre dichos contenidos
- Las personalizaciones menores están incluidas en el servicio

10.3. Licencia de uso a PRENDIBLE

El USUARIO otorga a PRENDIBLE una licencia no exclusiva para utilizar los contenidos únicamente para la prestación del servicio contratado, incluyendo copias de seguridad y mantenimiento.

10.4. Desarrollos personalizados

Los desarrollos específicos realizados mediante bolsa de horas permanecerán como propiedad de PRENDIBLE, otorgándose al USUARIO únicamente licencia de uso durante la vigencia del contrato.

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y RGPD

11.1. Definiciones

A efectos del presente contrato y en aplicación del Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales:

- "Responsable del tratamiento": El USUARIO, persona física o jurídica que determina los fines y medios del tratamiento de datos personales de sus clientes finales.
- "Encargado del tratamiento": PRENDIBLE, S.L., que trata datos personales por cuenta del USUARIO como parte de la prestación del servicio de ecommerce.
- "Datos personales": Cualquier información sobre una persona física identificada o identificable que se procese a través de la plataforma ecommerce.

11.2. Roles y responsabilidades

- El USUARIO actúa como responsable del tratamiento de los datos de sus clientes finales que utilicen la tienda online
- PRENDIBLE actúa como encargado del tratamiento cuando procesa datos personales por cuenta del USUARIO
- Para clientes en la UE: Aplicación plena del RGPD
- Para clientes fuera de la UE: PRENDIBLE aplicará estándares equivalentes de protección de datos conforme a la legislación europea

11.3. Transferencias internacionales de datos

- Para clientes en la UE: Los datos personales se procesan exclusivamente dentro del Espacio Económico Europeo mediante servidores ubicados en la Unión Europea
- Para clientes fuera de la UE: Los datos se procesan en servidores europeos con medidas de seguridad apropiadas conforme a la legislación española y europea
- No se realizan transferencias a países terceros sin garantías adecuadas

11.4. Base legal del tratamiento

La base legal para el tratamiento de datos personales es:

- Ejecución del contrato entre PRENDIBLE y el USUARIO (art. 6.1.b RGPD)
- Cumplimiento de obligaciones legales (art. 6.1.c RGPD)
- Intereses legítimos para la prestación del servicio técnico (art. 6.1.f RGPD)

11.5. Medidas de seguridad implementadas

PRENDIBLE implementa y mantiene las siguientes medidas técnicas y organizativas:

- Cifrado SSL/TLS en todas las comunicaciones
- Copias de seguridad cifradas y automatizadas
- Control de acceso basado en roles
- Monitorización continua de seguridad
- Protección contra malware y ataques DDoS
- Auditorías de seguridad periódicas

11.6. Notificación de violaciones de seguridad

- PRENDIBLE notificará al USUARIO cualquier violación de seguridad que afecte a datos personales en un plazo máximo de 48 horas
- La notificación incluirá naturaleza de la violación, datos afectados y medidas adoptadas
- El USUARIO será responsable de evaluar si debe notificar a la autoridad de control y/o a los interesados

11.7. Derechos de los interesados

PRENDIBLE asistirá al USUARIO en el cumplimiento de las obligaciones relativas a:

- Derecho de acceso (art. 15 RGPD)
- Derecho de rectificación (art. 16 RGPD)
- Derecho de supresión (art. 17 RGPD)
- Derecho a la limitación del tratamiento (art. 18 RGPD)
- Derecho a la portabilidad de datos (art. 20 RGPD)
- Derecho de oposición (art. 21 RGPD)

11.8. Responsabilidades del cliente internacional

El cliente fuera de la UE debe:

- Informar a PRENDIBLE sobre cualquier normativa local de protección de datos aplicable al momento de la contratación y ante cualquier cambio posterior
- Garantizar el cumplimiento de su legislación local en materia de datos personales
- Obtener los consentimientos necesarios de sus usuarios conforme a su legislación local
- Implementar políticas de privacidad adecuadas a su jurisdicción

11.9. Registro de actividades de tratamiento

PRENDIBLE mantiene un registro detallado de las actividades de tratamiento realizadas por cuenta del USUARIO, conforme al artículo 30.2 del RGPD.

11.10. Evaluaciones de impacto en la protección de datos

Cuando sea necesario realizar una evaluación de impacto, PRENDIBLE proporcionará la asistencia necesaria al USUARIO facilitando la información técnica requerida.

11.11. Auditorías y supervisión

El USUARIO podrá solicitar auditorías para verificar el cumplimiento de las obligaciones de protección de datos, con un máximo de una auditoría anual y previo acuerdo sobre la metodología y alcance.

12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

12.1. Límite de responsabilidad

La responsabilidad total de PRENDIBLE se limita al importe de las cuotas pagadas por el USUARIO en los 12 meses anteriores al evento que genere responsabilidad. Las partes acuerdan expresamente que esta limitación de responsabilidad es condición esencial del presente contrato y ha sido tenida en cuenta para la determinación del precio.

12.2. Exclusiones

PRENDIBLE no será responsable de:

- Daños indirectos o pérdida de beneficios
- Pérdida de datos por causas ajenas a negligencia grave
- Interrupciones del servicio por causas de fuerza mayor
- Fallos en software de terceros integrado
- Pérdidas comerciales derivadas de caídas temporales del servicio
- Incompatibilidades con actualizaciones de terceros
- Consecuencias de modificaciones realizadas por el USUARIO

12.3. Exclusión de garantías implícitas

Dado el carácter profesional de las partes, el USUARIO reconoce expresamente que no se aplican garantías implícitas distintas de las expresamente pactadas en este contrato, excluyendo PRENDIBLE cualquier garantía implícita de comerciabilidad, adecuación para un propósito particular o no infracción.

13. FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor, incluyendo desastres naturales, guerras, ataques cibernéticos masivos, pandemias, fallos de infraestructura de terceros (proveedores de internet, centros de datos), o cualquier circunstancia extraordinaria fuera de su control razonable.

Para clientes internacionales, también se consideran causas de fuerza mayor las restricciones comerciales internacionales, sanciones económicas, variaciones cambiarias extremas y limitaciones en transferencias internacionales de fondos.

14. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

14.1. Causas de resolución inmediata por PRENDIBLE

- Falta de pago superior a 15 días tras el vencimiento
- Uso fraudulento o contrario a la política de uso aceptable
- Violación grave de los términos del contrato
- Actividades que pongan en riesgo la seguridad del servicio
- Deterioro de la solvencia del USUARIO
- Incumplimiento reiterado de obligaciones del USUARIO

14.2. Resolución por el USUARIO

El USUARIO puede resolver el contrato por incumplimiento grave de PRENDIBLE, previa notificación y concesión de un plazo de 30 días para subsanar.

14.3. Procedimiento

Toda resolución debe notificarse por escrito, concediendo oportunidad de subsanación cuando sea aplicable.

14.4. Efectos de la resolución

En caso de resolución por incumplimiento del USUARIO, éste no tendrá derecho a reembolso de cantidades pagadas y deberá abonar las cuotas pendientes del período mínimo contratado.

15. MODIFICACIONES DEL SERVICIO

15.1. Mejoras automáticas

PRENDIBLE puede realizar mejoras, actualizaciones y modificaciones que mantengan o amplíen las funcionalidades del servicio.

15.2. Cambios significativos

Los cambios que reduzcan funcionalidades se notificarán con 30 días de antelación, otorgando al USUARIO derecho de oposición y cancelación.

15.3. Actualizaciones de seguridad

PRENDIBLE podrá realizar actualizaciones de seguridad inmediatas sin previo aviso cuando sea necesario para mantener la integridad del sistema.

16. COPIAS DE SEGURIDAD Y RECUPERACIÓN

16.1. Política de copias de seguridad

- Copias automáticas semanales con retención de 30 días
- Las copias son una medida de protección, no una garantía de recuperación total
- La recuperación de datos está sujeta a disponibilidad técnica

16.2. Limitaciones

- No se garantiza la recuperación de datos posteriores a la última copia
- El USUARIO es responsable de mantener sus propias copias adicionales si lo considera necesario
- La restauración de copias puede conllevar pérdida de datos recientes

17. NO EXCLUSIVIDAD

17.1. Libertad comercial de PRENDIBLE

PRENDIBLE no asume ningún compromiso de exclusividad con el USUARIO y podrá prestar servicios similares a empresas del mismo sector o competidores del USUARIO, siempre que se respete la confidencialidad de los datos y no se revele información confidencial específica del USUARIO.

17.2. Protección de datos confidenciales

PRENDIBLE se compromete a no revelar ni utilizar información confidencial, datos comerciales, estrategias de negocio o cualquier información específica del USUARIO para beneficio de terceros o competidores.

18. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

18.1. Mediación previa

Antes de acudir a procedimientos judiciales, las partes intentarán resolver cualquier controversia mediante mediación.

18.2. Para clientes en España

Los clientes españoles se someten a los Juzgados y Tribunales de Alcobendas (Madrid), con renuncia a cualquier otro fuero.

18.3. Para clientes internacionales

Los clientes fuera de España pueden optar entre:

- Someterse voluntariamente a los Juzgados y Tribunales de Alcobendas (Madrid)
- Arbitraje internacional conforme a las reglas de la Cámara de Comercio Internacional con sede en Madrid
- Mediación internacional previa obligatoria antes de cualquier procedimiento judicial

18.4. Ley aplicable

Este contrato se rige en todos los casos por la legislación española, sin perjuicio de las normativas locales imperativas que deban cumplir los clientes internacionales.

19. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

19.1. Direcciones oficiales

- PRENDIBLE: administracion@prendible.com
- USUARIO: Dirección de email proporcionada en el registro

19.2. Validez de comunicaciones

Las comunicaciones por email tendrán plena validez. Para resoluciones contractuales se requerirá adicionalmente certificado de recepción.

19.3. Cambios de datos de contacto

El USUARIO debe notificar inmediatamente cualquier cambio en sus datos de contacto. PRENDIBLE no será responsable de comunicaciones no recibidas por datos desactualizados.

Para clientes internacionales: Se debe notificar también cualquier cambio en la jurisdicción fiscal o regulatoria que pueda afectar la prestación del servicio.

20. AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

20.1. Derecho de auditoría

PRENDIBLE se reserva el derecho de auditar el uso del servicio para verificar el cumplimiento de los términos contractuales.

20.2. Cooperación del USUARIO

El USUARIO se compromete a cooperar con las auditorías proporcionando la información solicitada en un plazo máximo de 10 días laborables.

21. DISPOSICIONES FINALES

21.1. Acuerdo íntegro

Este contrato constituye el acuerdo completo entre las partes y sustituye cualquier acuerdo previo sobre la materia.

21.2. Modificaciones

Cualquier modificación debe realizarse por escrito y ser aceptada por ambas partes.

21.3. Nulidad parcial

La nulidad de cualquier cláusula no afectará la validez del resto del contrato.

21.4. Ley aplicable

Este contrato se rige por la legislación española.

21.5. Aceptación digital

La aceptación mediante checkbox en el proceso de checkout tiene plena validez jurídica y equivale a la firma del presente contrato.

21.6. Cesión del contrato

El USUARIO no podrá ceder este contrato sin consentimiento expreso de PRENDIBLE. La cesión por parte de PRENDIBLE se limitará a supuestos de reestructuración empresarial, fusión, adquisición o cesión global de activos. En tales casos, se notificará al USUARIO con al menos 30 días de antelación, considerando medios de comunicación apropiados para clientes internacionales.

21.7. Supervivencia

Las cláusulas relativas a limitación de responsabilidad, indemnización, propiedad intelectual y protección de datos sobrevivirán a la terminación del contrato.

22. DISPOSICIONES PARA CLIENTES INTERNACIONALES

22.1. Moneda y cambio

Todos los pagos se realizan en euros. Las fluctuaciones cambiarias son responsabilidad del cliente.

22.2. Métodos de pago internacionales

PRENDIBLE acepta métodos de pago internacionales habituales. Las comisiones bancarias internacionales son responsabilidad del cliente.

22.3. Limitaciones del servicio por restricciones geográficas

PRENDIBLE podrá limitar o suspender el servicio en jurisdicciones donde no esté autorizado a operar o donde existan restricciones legales.

22.4. Comunicaciones internacionales

Las comunicaciones oficiales se realizarán en español o inglés. El cliente puede solicitar traducciones básicas que se facturarán según tarifa de bolsa de horas.

22.5. Cumplimiento de sanciones internacionales

PRENDIBLE cumplirá con todas las sanciones y restricciones internacionales aplicables. El cliente declara no estar sujeto a ninguna sanción que impida la prestación del servicio.

ANEXO I - ACUERDO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO (DPA)

ARTÍCULO 28 RGPD

En cumplimiento del artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 y el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, las partes suscriben el presente Acuerdo de Encargado del Tratamiento que forma parte integrante del contrato principal.

1. OBJETO Y NATURALEZA DEL TRATAMIENTO

1.1. Objeto del tratamiento

El presente acuerdo tiene por objeto regular el tratamiento de datos personales que PRENDIBLE (Encargado) realizará por cuenta de EL USUARIO (Responsable) en el marco de la prestación del servicio de desarrollo, mantenimiento y hosting de ecommerce.

1.2. Duración del tratamiento

La duración del tratamiento será la misma que la vigencia del contrato principal, extendiéndose durante el período adicional necesario para el cumplimiento de obligaciones post-contractuales (hasta 30 días tras la finalización para permitir la exportación de datos).

1.3. Naturaleza del tratamiento

- Almacenamiento de datos en servidores seguros
- Procesamiento de pedidos y transacciones
- Gestión de cuentas de usuario
- Generación de informes y estadísticas
- Copias de seguridad y recuperación de datos
- Mantenimiento y actualizaciones del sistema

1.4. Finalidad del tratamiento

Los datos personales se tratarán exclusivamente para:

- Funcionamiento de la tienda online del USUARIO
- Procesamiento de pedidos de los clientes finales
- Gestión de cuentas de usuarios registrados
- Soporte técnico y mantenimiento del servicio
- Cumplimiento de obligaciones legales

2. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES Y DE INTERESADOS

2.1. Categorías de interesados

- Clientes finales de la tienda online del USUARIO
- Usuarios registrados en la plataforma
- Visitantes del sitio web (datos de navegación)
- Contactos comerciales del USUARIO

2.2. Categorías de datos personales tratados

- Datos identificativos: nombre, apellidos, DNI/NIE
- Datos de contacto: dirección postal, email, teléfono
- Datos económicos: información de facturación, métodos de pago
- Datos comerciales: historial de compras, preferencias
- Datos técnicos: dirección IP, cookies, logs de navegación
- Datos de geolocalización: ubicación aproximada para envíos

2.3. Categorías especiales de datos

En principio, no se prevé el tratamiento de categorías especiales de datos personales (art. 9 RGPD). En caso de que se produjera, se requeriría autorización expresa del USUARIO y medidas de seguridad adicionales.

3. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

3.1. Instrucciones documentadas

PRENDIBLE tratará los datos personales únicamente siguiendo las instrucciones documentadas del USUARIO, que comprenden:

- Las establecidas en el presente contrato y anexos
- Las configuraciones establecidas en el panel de administración
- Las instrucciones específicas comunicadas por escrito
- Las derivadas del cumplimiento de la legislación aplicable

3.2. Confidencialidad del personal

PRENDIBLE garantiza que todo el personal autorizado para el tratamiento de datos personales:

- Está sujeto a obligación de confidencialidad contractual
- Ha recibido formación específica en protección de datos
- Tiene acceso únicamente a los datos necesarios para sus funciones
- Conoce las consecuencias del incumplimiento de estas obligaciones

3.3. Medidas de seguridad técnicas y organizativas

PRENDIBLE implementa y mantiene medidas apropiadas conforme al artículo 32 RGPD:

MEDIDAS TÉCNICAS:

- Cifrado en tránsito (SSL/TLS) y en reposo (AES-256)
- Control de acceso basado en roles y autenticación multifactor
- Monitorización continua y detección de intrusiones
- Copias de seguridad automáticas cifradas
- Actualización continua de sistemas de seguridad
- Protección contra malware y ataques DDoS
- Segregación de redes y aislamiento de datos

MEDIDAS ORGANIZATIVAS:

- Políticas de seguridad documentadas y revisadas anualmente
- Procedimientos de gestión de incidentes
- Control de acceso físico a las instalaciones
- Gestión segura de medios y dispositivos
- Programa de formación en seguridad para empleados
- Evaluaciones de seguridad periódicas
- Gestión de vulnerabilidades y parches

3.4. Subencargados del tratamiento

PRENDIBLE podrá recurrir a subencargados, cumpliendo las siguientes condiciones:

- Autorización general del USUARIO para los subencargados listados en el Anexo II
- Notificación previa de cualquier cambio con 30 días de antelación
- Derecho del USUARIO a oponerse motivadamente a nuevos subencargados
- Imposición de las mismas obligaciones de protección de datos
- Responsabilidad plena ante el USUARIO por los actos de subencargados

3.5. Asistencia al responsable del tratamiento

PRENDIBLE asistirá al USUARIO en el cumplimiento de sus obligaciones:

- a) Derechos de los interesados:
 - Facilitará herramientas para el ejercicio de derechos
 - Proporcionará los datos solicitados en formato estructurado
 - Implementará las rectificaciones, supresiones o limitaciones solicitadas
 - Tiempo de respuesta: máximo 48 horas laborables
- b) Evaluaciones de impacto:
 - Proporcionará información técnica sobre el tratamiento
 - Colaborará en la identificación y mitigación de riesgos
 - Facilitará evidencias de cumplimiento normativo

c) Consultas previas a autoridades de control:

- Asistirá en la preparación de consultas cuando sea requerido
- Proporcionará documentación sobre medidas de seguridad implementadas

3.6. Notificación de violaciones de seguridad

En caso de violación de seguridad que afecte a datos personales:

- Notificación inmediata al USUARIO (máximo 48 horas)
- Información detallada sobre naturaleza, alcance y causas
- Medidas adoptadas para mitigar los efectos
- Medidas para prevenir futuras violaciones
- Colaboración en la notificación a autoridades de control si procede

3.7. Eliminación o devolución de datos

Al finalizar la prestación de servicios:

- Supresión segura de todos los datos personales
- Excepción: conservación requerida por legislación aplicable
- Certificación por escrito de la eliminación
- Plazo: 30 días desde la finalización del contrato

4. OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

4.1. Legitimación del tratamiento

El USUARIO declara y garantiza que:

- Dispone de base legal válida para el tratamiento
- Ha obtenido los consentimientos necesarios cuando proceda
- Ha informado adecuadamente a los interesados
- Cumple con los principios de protección de datos del RGPD

4.2. Exactitud de los datos

El USUARIO es responsable de:

- Garantizar la exactitud de los datos proporcionados
- Mantener actualizados los datos de carácter personal
- Comunicar cualquier rectificación, supresión o limitación requerida

4.3. Supervisión del encargado

El USUARIO tiene derecho a:

- Auditar el cumplimiento de este acuerdo (máximo una vez al año)
- Solicitar evidencias de implementación de medidas de seguridad
- Verificar el cumplimiento de las instrucciones documentadas

5. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

5.1. Ubicación del tratamiento

Los datos se procesan exclusivamente en servidores ubicados dentro del Espacio Económico Europeo, garantizando el nivel de protección del RGPD.

5.2. Restricción de transferencias

PRENDIBLE se compromete a no transferir datos personales fuera del EEE sin:

- Instrucción expresa y por escrito del USUARIO
- Garantías adecuadas conforme a los artículos 44-49 RGPD
- Notificación previa al USUARIO con detalles de la transferencia

6. AUDITORÍAS E INSPECCIONES

6.1. Derecho de auditoría del responsable

El USUARIO podrá realizar auditorías del cumplimiento de este acuerdo:

- Frecuencia máxima: una auditoría anual
- Preaviso mínimo: 30 días
- Limitado a aspectos relacionados con protección de datos
- Sin interferir con la operativa normal del servicio

6.2. Cooperación con autoridades de control

PRENDIBLE cooperará con las autoridades de control cuando:

- Sea requerido en ejercicio de sus funciones de supervisión
- Se produzcan inspecciones o investigaciones
- Sea necesario para el cumplimiento del RGPD

7. RESPONSABILIDAD Y INDEMNIZACIÓN

7.1. Responsabilidad del encargado

PRENDIBLE será responsable de los daños causados por:

- Tratamiento no conforme con las instrucciones del USUARIO
- Incumplimiento de las obligaciones del RGPD aplicables a encargados
- Violaciones de seguridad por negligencia grave

7.2. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de PRENDIBLE se limita conforme a las condiciones establecidas en el contrato principal, sin perjuicio de las multas que puedan imponer las autoridades de control.

8. REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO

PRENDIBLE mantiene un registro detallado que incluye:

- Nombre y datos de contacto del encargado y responsable
- Categorías de tratamientos efectuados por cuenta del responsable
- Transferencias de datos a terceros países (si las hubiera)
- Descripción general de medidas técnicas y organizativas de seguridad

9. ENTRADA EN VIGOR Y MODIFICACIONES

9.1. Entrada en vigor

Este acuerdo entra en vigor simultáneamente con el contrato principal.

9.2. Modificaciones

Cualquier modificación requerirá acuerdo por escrito de ambas partes, salvo:

- Cambios normativos que requieran adaptación inmediata
- Mejoras en medidas de seguridad que refuercen la protección

10. DISPOSICIONES FINALES

10.1. Prevalencia

En caso de conflicto entre este anexo y el contrato principal, prevalecerán las disposiciones de este acuerdo en materia de protección de datos.

10.2. Supervivencia

Las obligaciones de confidencialidad y seguridad sobrevivirán a la terminación del contrato.

ANEXO II - LISTADO DE SUBENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

En cumplimiento del artículo 28.2 del RGPD, se relacionan los subencargados actualmente autorizados:

1. PROVEEDOR DE HOSTING Y INFRAESTRUCTURA

- Denominación: Contabo GmbH
- Servicios: Hosting, servidores, infraestructura técnica
- Ubicación: Unión Europea
- Medidas de seguridad: Certificación ISO 27001, SOC 2 Tipo II
- Contrato de encargo: Vigente

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE SUBENCARGADOS:

1. Notificación escrita con 30 días de antelación
2. Información detallada del nuevo subencargado
3. Derecho de oposición motivada del USUARIO
4. En caso de oposición no aceptada, derecho de resolución del contrato

ANEXO III - MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS DE SEGURIDAD

ARTÍCULO 32 RGPD

1. MEDIDAS TÉCNICAS DE SEGURIDAD

1.1. Cifrado de datos

- En tránsito: TLS 1.3 o superior para todas las comunicaciones
- En reposo: AES-256 para bases de datos y archivos
- Copias de seguridad: Cifrado completo de todos los backups
- Comunicaciones internas: Cifrado punto a punto

1.2. Control de acceso

- Autenticación multifactor obligatoria para administradores
- Control de acceso basado en roles (RBAC)
- Principio de menor privilegio para todos los accesos
- Revisión periódica de permisos y accesos

1.3. Monitorización y detección

- Monitorización continua 24/7 de la infraestructura
- Sistemas de detección de intrusiones (IDS/IPS)
- Análisis de comportamiento y detección de anomalías
- Logs detallados de todos los accesos y operaciones

1.4. Protección de infraestructura

- Firewalls de aplicación web (WAF)
- Protección DDoS multicapa
- Sistemas de prevención de intrusiones
- Actualización automática de parches de seguridad

1.5. Copias de seguridad y recuperación

- Copias automáticas semanales cifradas
- Almacenamiento en ubicaciones geográficamente separadas
- Pruebas periódicas de restauración
- RTO (Recovery Time Objective): 4 horas
- RPO (Recovery Point Objective): 7 días

2. MEDIDAS ORGANIZATIVAS DE SEGURIDAD

2.1. Gestión de personal

- Verificación de antecedentes del personal con acceso a datos
- Formación obligatoria en seguridad y protección de datos
- Cláusulas de confidencialidad en todos los contratos
- Procedimiento de revocación inmediata de accesos

2.2. Políticas y procedimientos

- Política de seguridad de la información documentada
- Procedimientos de gestión de incidentes de seguridad
- Plan de continuidad de negocio y recuperación ante desastres
- Revisión anual de políticas y procedimientos

2.3. Gestión de incidentes

- Equipo de respuesta a incidentes disponible 24/7
- Procedimiento de escalado y comunicación
- Análisis forense y lecciones aprendidas
- Notificación a clientes en máximo 48 horas

2.4. Evaluaciones de seguridad

- Auditorías de seguridad semestrales
- Pruebas de penetración anuales por terceros
- Evaluaciones de vulnerabilidades mensuales
- Certificación ISO 27001 (en proceso)

2.5. Gestión de proveedores

- Due diligence de seguridad para todos los subencargados
- Contratos con cláusulas específicas de protección de datos
- Auditorías periódicas de subencargados críticos
- Planes de contingencia para cambios de proveedor

3. MEDIDAS ESPECÍFICAS POR TIPO DE DATO

3.1. Datos financieros

- Cumplimiento PCI DSS para datos de tarjetas
- Tokenización de información sensible de pago
- Segregación de datos financieros en redes aisladas
- Auditorías específicas trimestrales

3.2. Datos de menores (si aplicable)

- Verificación adicional de consentimiento parental
- Limitaciones especiales de tratamiento
- Revisión prioritaria en caso de incidentes
- Supresión automática según plazos legales

3.3. Datos de navegación

- Anonimización de direcciones IP
- Limitación temporal de conservación
- Opt-out disponible para usuarios
- Agregación para análisis estadísticos

4. INDICADORES DE SEGURIDAD Y MONITORIZACIÓN

4.1. KPIs de seguridad

- Tiempo de detección de incidentes: < 15 minutos
- Tiempo de respuesta a incidentes críticos: < 1 hora
- Disponibilidad del servicio: 99.5% mensual
- Tiempo de recuperación tras incidente: < 4 horas

4.2. Monitorización continua

- Dashboards de seguridad en tiempo real
- Alertas automáticas para eventos críticos
- Informes mensuales de estado de seguridad
- Revisión trimestral de métricas de seguridad

5. PROCEDIMIENTOS DE VIOLACIÓN DE SEGURIDAD

5.1. Detección y análisis inicial

- Detección automática o manual de la posible violación
- Análisis inicial para confirmar el incidente (máximo 2 horas)
- Clasificación del incidente según criticidad
- Activación del equipo de respuesta correspondiente

5.2. Contención y erradicación

- Aislamiento de sistemas afectados
- Preservación de evidencias para análisis forense
- Implementación de medidas de contención
- Eliminación de la causa raíz del incidente

5.3. Recuperación y comunicación

- Restauración segura de sistemas afectados
- Validación de la integridad de datos
- Notificación al USUARIO (máximo 48 horas)
- Documentación completa del incidente

5.4. Seguimiento post-incidente

- Análisis de lecciones aprendidas
- Mejoras en medidas de seguridad
- Actualización de procedimientos si necesario
- Informe final con recomendaciones

ANEXO IV - INFORMACIÓN ADICIONAL LSSI CUMPLIMIENTO ARTÍCULOS 10, 20, 21 Y 27

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PRESTADOR (Art. 10 LSSI)

De conformidad con el artículo 10 de la Ley 34/2002, PRENDIBLE facilita la siguiente información de forma permanente, fácil y gratuita:

- Denominación social: PRENDIBLE, S.L.
- Residencia: España
- Dirección: Calle Ramón y Cajal, 5, Alcobendas 28100, Madrid
- Datos registrales: Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid
- CIF: B75856104
- Teléfono de contacto: +34 919 61 85 99
- Dirección de correo electrónico: administracion@prendible.com

2. COMUNICACIONES COMERCIALES (Art. 20 LSSI)

2.1. Identificación de comunicaciones comerciales

Todas las comunicaciones comerciales enviadas por PRENDIBLE:

- Se identifican claramente como tales
- Identifican a PRENDIBLE como remitente
- Incluyen información de contacto válida
- Contienen instrucciones para darse de baja

2.2. Ofertas promocionales y concursos

Cuando se realicen ofertas promocionales o concursos:

- Condiciones de acceso y participación claramente especificadas
- Indicación del carácter gratuito o no de la promoción
- Duración de la promoción
- Procedimiento para obtener los regalos o premios

3. PROHIBICIÓN DE COMUNICACIONES NO SOLICITADAS (Art. 21 LSSI)

3.1. Principio general

PRENDIBLE no enviará comunicaciones comerciales por correo electrónico u otros medios de comunicación electrónica equivalentes que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios

3.2. Excepción para clientes existentes

Se podrán enviar comunicaciones comerciales cuando exista una relación contractual previa, siempre que:

- PRENDIBLE haya obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario
- Las comunicaciones se refieran a productos o servicios similares a los inicialmente contratados
- Se ofrezca al destinatario la posibilidad de oponerse de forma sencilla y gratuita

3.3. Identificación y procedimiento de baja

Toda comunicación comercial incluirá:

- Identificación clara del remitente
- Carácter publicitario del mensaje
- Procedimiento sencillo y gratuito para darse de baja
- Procesamiento de la baja en máximo 48 horas

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA (Art. 27 LSSI)

4.1. Información previa obligatoria

Antes del inicio del procedimiento de contratación, se proporciona:

- a) Los pasos que deben seguirse para celebrar el contrato:
 - Registro de usuario
 - Selección de servicios
 - Configuración de preferencias
 - Revisión de términos y condiciones
 - Configuración del método de pago
 - Confirmación final del pedido
- b) Si PRENDIBLE va a archivar el documento del contrato:
 - Sí, se archiva electrónicamente
 - Accesible para el USUARIO durante toda la vigencia del contrato
 - Disponible mediante solicitud a administracion@prendible.com
- c) Medios técnicos para identificar y corregir errores:
 - Revisión paso a paso del proceso
 - Confirmación previa antes de cada avance
 - Posibilidad de volver atrás en cualquier momento
 - Contacto directo: soporte@prendible.com para correcciones inmediata
- d) Lenguas en que puede formalizarse el contrato:
 - Español (principal)
 - Inglés (disponible previa solicitud)

e) Cláusulas contractuales generales:

- Accesibles en todo momento
- Descargables en formato PDF
- Versión imprimible disponible

4.2. Archivo de condiciones contractuales

PRENDIBLE archivará las condiciones contractuales aceptadas por el USUARIO:

- Durante toda la vigencia del contrato
- Seis años posteriores a la finalización
- Formato electrónico seguro

5. CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN (Art. 28 LSSI)

5.1. Acuse de recibo automático

PRENDIBLE enviará sin demora indebida por vía electrónica:

- Acuse de recibo de la aceptación del contrato
- Número de referencia único del contrato
- Resumen de condiciones aceptadas
- Información de contacto para consultas

5.2. Contenido de la confirmación

La confirmación incluirá:

- Datos identificativos del USUARIO
- Servicios contratados
- Precio y forma de pago acordados
- Fecha de inicio del servicio
- Duración del contrato
- Información de contacto de PRENDIBLE

6. LUGAR DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO (Art. 29 LSSI)

Conforme al artículo 29 de la LSSI, el contrato se entenderá celebrado en el lugar donde esté establecido el prestador de servicios, es decir, en Alcobendas, Madrid, España, salvo pacto en contrario entre las partes.

7. DERECHOS DEL USUARIO

7.1. Derecho de información

El USUARIO tiene derecho a obtener información clara sobre:

- Identidad y datos de contacto del prestador
- Precio total de los servicios
- Condiciones de contratación
- Procedimientos de reclamación

7.2. Derecho de oposición

El USUARIO puede oponerse en cualquier momento al envío de comunicaciones comerciales de forma gratuita y sencilla.

7.3. Derecho de acceso al contrato

El USUARIO puede acceder en cualquier momento a las condiciones contractuales aceptadas solicitando el contrato a administracion@prendible.com.

8. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

8.1. Canales de reclamación

El USUARIO tiene derecho a obtener información clara sobre:

- Email: administracion@prendible.com
- Teléfono: +34 919 61 85 99
- Correo postal: Calle Ramón y Cajal, 5, Alcobendas 28100, Madrid
- Portal web: www.prendible.com

8.2. Compromiso de respuesta

- Acuse de recibo inmediato de la reclamación
- Respuesta substantiva en máximo 15 días laborables
- Si se requiere investigación adicional, notificación del plazo estimado

8.3. Escalado extrajudicial

En caso de no obtener respuesta satisfactoria, el USUARIO puede acudir a:

- Servicios de mediación y arbitraje especializados
- Autoridades de consumo competentes
- Sistemas de resolución alternativa de conflictos

Fecha de última actualización: 25/09/2025

Versión: 1.2

Al marcar la casilla de aceptación en el checkout, declaro que:

1. Actúo en el marco de mi actividad profesional, empresarial o comercial
2. He leído y entendido íntegramente estos términos y condiciones
3. Acepto todos los anexos que forman parte del contrato
4. He sido informado adecuadamente sobre las condiciones de contratación
5. Confirmando que los datos proporcionados son exactos y veraces
6. Acepto el tratamiento de mis datos conforme al anexo DPA
7. Comprendo mis derechos como usuario del servicio

CONFIRMACIÓN FINAL: Acepto el contrato completo incluyendo todos sus anexos