Condiciones generales

Última actualización el 30/10/2026

Esta es una traducción automática del original en neerlandés. En caso de contradicción, la versión neerlandesa es la jurídicamente vinculante.

Normas y Condiciones Generales (Última modificación: viernes 30 de octubre de 2026)

1. Definiciones

1.1. Condiciones Generales: las presentes Condiciones Generales aplicables a la celebración de un contrato con JAAN, sea cual sea la forma en que se den a conocer (en papel o electrónicamente, por ejemplo a través de una web).

1.2. Condiciones Específicas: en ocasiones pueden ser de aplicación Condiciones Específicas que complementen o sustituyan a las Condiciones Generales en relación con determinados Productos o Servicios, disponibles en la Web. Estas condiciones específicas de producto se mencionarán e indicarán con claridad en la Web durante el proceso de pedido de los Productos o Servicios correspondientes.

1.3. Cliente: la persona física o jurídica con la que se celebra el Contrato de suministro de Productos y Servicios de JAAN.

1.4. Productos: todos los bienes muebles que sean objeto de alguna oferta, presupuesto, Contrato u otro acto jurídico en la relación entre JAAN y el Cliente.

1.5. Servicios: todos los trabajos y demás actividades que sean objeto de alguna oferta, presupuesto, Contrato u otro acto jurídico en la relación entre JAAN y el Cliente.

1.6. Contrato: toda aceptación recíproca, confirmada por escrito o por correo electrónico, del suministro de uno o varios Productos o Servicios de JAAN.

1.7. Mantenimiento programado: todo componente de una infraestructura de TI debe mantenerse con regularidad para poder seguir garantizando su fiabilidad. Estos mantenimientos se comunican de antemano por correo electrónico y se realizan siempre fuera del Horario de oficina.

1.8. Mantenimiento de emergencia: intervención inmediata ante una situación que suponga una amenaza directa para la estabilidad, la continuidad o la integridad del Servicio.

1.9. Horario de oficina: de lunes a viernes de 09.00 a 17.00 horas. Los días festivos, el lunes de Pentecostés, el lunes de Pascua, el 25 y el 26 de diciembre, la Ascensión y el día de Año Nuevo quedan fuera del horario de apertura.

1.10. Fuerza mayor: cuando concurre Fuerza mayor, entre otros y sin carácter limitativo en caso de averías o de caída de internet, de la infraestructura de telecomunicaciones, synflood, ataque de red, ataques DDoS, ataques DDoS, cortes de electricidad, disturbios internos, movilización, guerra, bloqueo del transporte, huelga, cierre patronal, interrupciones de la actividad, estancamiento en el suministro, incendio, inundación, obstáculos a la importación, obstáculos a la exportación y en el supuesto de que JAAN, por causa de sus propios proveedores y sea cual sea el motivo, se vea imposibilitada, de modo que no pueda exigirse razonablemente a JAAN el cumplimiento del Contrato.

1.11. Tiempos de respuesta: el plazo dentro del cual un empleado de JAAN responde a la constatación o a la notificación de Defectos. Las respuestas automatizadas quedan excluidas. El diagnóstico o la solución de un Defecto no constituyen por definición la respuesta inicial.

1.12. Soporte técnico: el Cliente tiene la posibilidad de presentar a JAAN solicitudes de Soporte Técnico. Se trata de actividades que en principio realizaría el propio Cliente, pero para las que este recurre a la experiencia de JAAN. No se garantiza el soporte sobre scripts o aplicaciones de terceros, salvo pacto en contrario.

1.13. Defectos: todos los sucesos que no forman parte de la operación estándar de un servicio y que pueden provocar una interrupción o una reducción de la calidad del servicio.

1.14. Solicitud: una petición de Soporte Técnico que debe abonarse por horas. JAAN aplica distintas tarifas para la prestación de servicios adicionales.

1.15. SLA: Service Level Agreement, un Contrato en el que se recogen los acuerdos sobre los niveles de servicio. En él se incluyen los Servicios y las cualidades de los Servicios.

1.16. Ancho de banda: cada servidor web dispone de 1 Gbps de capacidad de bursting. Esto significa que la velocidad es prácticamente ilimitada y se mantiene óptima incluso cuando hay muchos usuarios concurrentes en el servidor. La cantidad de tráfico de datos no es ilimitada y depende del producto contratado. Esto último se describe en cada contrato individual. Las cantidades adicionales de tráfico de datos pueden liquidarse a posteriori o adquirirse por adelantado. Se expresan en cantidades de gigabytes.

1.17. Equipos: los Equipos suministrados por el Cliente, o puestos por JAAN a disposición del cliente, tales como servidores, ordenadores, infraestructura de red y periféricos, instalados en la red de JAAN y descritos con mayor detalle en el contrato.

1.18. Indisponibilidad: existe Indisponibilidad cuando un servicio de alojamiento de JAAN no resulta utilizable por ningún usuario como consecuencia de un suceso no programado.

1.19. Web: JAAN gestiona las siguientes webs, www.smsbox.be, www.jaan.be, www.2mail.eu y www.www4.be

2. Aplicabilidad de las Condiciones Generales

2.1. Salvo que las partes se aparten de ello por escrito y de común acuerdo, los artículos que figuran a continuación son de aplicación a toda oferta, encargo o Contrato de o con JAAN.

2.2. Las Condiciones Generales del Cliente o de terceros no son vinculantes para JAAN ni le son de aplicación.

3. Oferta, aceptación e inicio del Contrato

3.1. Todos los presupuestos y las ofertas de precios elaborados por JAAN son sin compromiso, salvo indicación en contrario por escrito o por correo electrónico.

3.2. Una oferta o un presupuesto emitido por JAAN tiene una validez de 14 días, salvo indicación en contrario.

3.3. El Contrato se perfecciona el día en que se cumplen las siguientes condiciones: el formulario de presupuesto o de contrato, cumplimentado y firmado por el Cliente, ha sido recibido y aceptado por JAAN.

3.4. Los Contratos se celebran siempre por un periodo de doce (12) meses, salvo pacto en contrario. Queda excluida la resolución anticipada.

3.5. Los Contratos se prorrogan tácitamente, cada vez que finaliza el periodo pactado, por un periodo de doce (12) meses (véase también el punto 5.2).

3.6. JAAN se reserva el derecho de rechazar una solicitud de celebración de un Contrato sin necesidad de indicar los motivos. JAAN solo acepta Clientes que ejerzan actividades demostrablemente legítimas y legalmente permitidas.

4. Precios y tarifas

4.1. Todos los precios y las tarifas indicados por JAAN se expresan en € (euros).

4.2. Todos los precios mencionados en la web, así como los precios pactados, no incluyen el 21 % de IVA.

4.3. JAAN está facultada en todo momento para modificar sus precios y tarifas. Salvo que se haya pactado expresamente por escrito que los precios y las tarifas rigen durante un periodo determinado, las modificaciones de precios anunciadas respecto del suministro de Productos o Servicios entran en

vigor 1 (un) mes después de su anuncio.

4.4. JAAN, en su condición de proveedor de alojamiento, está obligada a licenciar todos los servicios de Microsoft a través del modelo de licencias SPLA de Microsoft. Microsoft se reserva el derecho de modificar los precios de dichas licencias y JAAN se reserva el derecho de repercutir esas modificaciones de precio al cliente. El Cliente será informado de ello con suficiente antelación.

4.5. Si el Cliente no está de acuerdo con una modificación de precios o de tarifas anunciada por JAAN, tiene derecho a resolver por escrito el Contrato con JAAN dentro de los 8 (ocho) días siguientes a la modificación anunciada, con efectos a la fecha en que entre en vigor dicha modificación de precio.

5. Duración y terminación

5.1. El Contrato se celebra por tiempo indefinido con un plazo mínimo de 12 (doce) meses, salvo pacto en contrario.

5.2. El Contrato solo puede resolverse por escrito con efectos al final de un mes natural y una vez transcurrida la duración mínima, respetando un preaviso de 2 (dos) meses. No obstante lo dispuesto en los artículos 5.1 y 5.2, el Cliente podrá poner fin al Servicio afectado sin preaviso ni indemnización por resolución en el supuesto previsto en el artículo 7.3 del Contrato de Encargo del Tratamiento (objeción fundada a un nuevo subencargado del tratamiento que no pueda resolverse).

5.3. JAAN puede poner fin al contrato de forma inmediata si resulta que el Cliente vulnera las condiciones de uso.

6. Entrega y plazo de entrega

6.1. Los plazos indicados para el suministro de Productos o Servicios por parte de JAAN tienen carácter meramente orientativo.

6.2. En caso de fuerza mayor por parte de JAAN, el plazo se prorrogará por el tiempo que dure dicha fuerza mayor. Una superación excesiva del plazo de entrega puede considerarse causa de resolución del Contrato.

6.3. Todos los bienes entregados al Cliente siguen siendo propiedad de JAAN hasta que el Cliente haya abonado íntegramente todos los importes que adeuda a JAAN.

7. Fuerza mayor

7.1. No existe incumplimiento imputable a JAAN cuando concurre Fuerza mayor.

7.2. Si el periodo de Fuerza mayor se ha prolongado durante más de 60 (sesenta) días consecutivos, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato extrajudicialmente y por escrito, sin que JAAN quede obligada a indemnizar los daños que el Cliente sufra como consecuencia de dicha resolución. JAAN tiene derecho a que el Cliente abone todos los Productos o Servicios que se le hayan suministrado hasta el momento de la resolución.

8. Condiciones de pago

8.1. La obligación de pago del Cliente comienza el día en que se perfecciona el Contrato. El pago se refiere al periodo que se inicia el día de la puesta a disposición efectiva de los Productos y Servicios de JAAN.

8.2. La remuneración debida por razón del Contrato no incluye el 21 % de IVA.

8.3. JAAN envía al Cliente, por cada plazo de pago, una factura por los costes ligados al Contrato.

8.4. Si el Cliente no ha pagado a tiempo, se le comunicará y se fijará un nuevo plazo de pago. Si tampoco paga dentro de ese plazo, el Cliente incurre en mora sin necesidad de nuevo requerimiento.

8.5. Dado que JAAN presta servicios exclusivamente a empresas (B2B), es de aplicación la Ley de 2 de agosto de 2002 relativa a la lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Si por causa del

Cliente no pueden percibirse los importes debidos, se devengarán de pleno derecho y sin requerimiento previo intereses de demora equivalentes al tipo de referencia legal incrementado en 8 puntos porcentuales, más una indemnización a tanto alzado de un mínimo de 40 € por factura impagada en concepto de gastos de cobro. Los intereses corren automáticamente desde la fecha de vencimiento de la factura.

8.6. En cuanto el Cliente no pueda o no quiera abonar los importes debidos, lo comunicará de inmediato a JAAN para darle la oportunidad de buscar junto con el cliente soluciones favorables para todas las partes. Si los pagos no se producen, JAAN se reserva el derecho de limitar o de poner fin a la prestación de los servicios.

9. Derechos de propiedad intelectual

9.1. El Cliente debe respetar los derechos de propiedad intelectual sobre el software protegido u otras obras (entre otros, el llamado «shareware») y mantiene indemne a JAAN frente a cualquier reclamación. (P. ej. en el caso del alojamiento)

9.2. Todos los derechos de propiedad intelectual sobre los sistemas, documentos y demás obras a los que el Cliente accede en el marco de la prestación de los Servicios corresponden exclusivamente a JAAN o a sus licenciantes. Al respecto solo se concede al Cliente un derecho de uso temporal, personal, no exclusivo e intransferible en la medida en que resulte necesario para el uso de los Servicios. Este derecho de uso se extingue de inmediato al cesar la prestación de los Servicios por parte de JAAN al Cliente.

9.3. Los números de acceso, nombres de dominio, palabras clave y demás claves y códigos de acceso, números y palabras (los **Códigos**) que JAAN pone a disposición del Cliente en el marco de la prestación de los Servicios se facilitan únicamente durante el tiempo que dure dicha prestación. Una vez finalizada la prestación de los Servicios al Cliente en cuyo marco se hubieran facilitado uno o varios Códigos, el Cliente deja de tener derecho alguno sobre dichos Códigos y JAAN queda libre de volver a asignarlos a otro cliente o de usarlos ella misma.

9.4. El material elaborado por JAAN es y sigue siendo propiedad de JAAN.

10. Garantía y responsabilidad

10.1. JAAN se compromete a hacer todo lo posible por ofrecer a sus clientes un «servicio excelente».

10.2. JAAN no es responsable de los daños derivados de la intervención de terceros de los que depende para la prestación de los Servicios, como servicios de transmisión, operadores móviles, registros y proveedores de conectividad, sin perjuicio de su responsabilidad por sus subencargados del tratamiento conforme a lo dispuesto en el Contrato de Encargo del Tratamiento.

10.3. En caso de incumplimiento imputable del Contrato, JAAN solo responde de la indemnización sustitutiva, es decir, del resarcimiento del valor de la prestación omitida. Queda excluida toda responsabilidad de JAAN por cualquier otra forma de daño, incluidas las indemnizaciones complementarias en cualquier forma, el resarcimiento del daño indirecto o consecuencial y el daño por pérdida de facturación o de beneficios.

10.4. El Cliente mantiene indemne a JAAN frente a todas las reclamaciones de indemnización que pudieran formular terceros por daños originados de cualquier modo por el uso ilícito o negligente de los Productos y Servicios de JAAN suministrados al Cliente.

10.5. JAAN adopta medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de las conexiones y de los datos almacenados, entre ellas el uso de conexiones cifradas (SSL/TLS) conforme a los estándares habituales del sector. No obstante, dada la naturaleza de internet, en la que la información se transmite a través de múltiples nodos, redes locales y conexiones inalámbricas, JAAN no puede responder de la seguridad absoluta de la transmisión de datos fuera de su propia infraestructura. JAAN no responde de los daños derivados del uso indebido o de la interceptación por parte de terceros más allá de las medidas de seguridad razonables que JAAN ha adoptado.

10.6. JAAN no es responsable del contenido del material promocional facilitado por el Cliente.

10.7. El Cliente es responsable de todos los daños que JAAN pudiera sufrir como consecuencia de un incumplimiento imputable al Cliente de las obligaciones derivadas del Contrato y de estas condiciones.

10.8. El Cliente debe comunicar de inmediato y por escrito a JAAN las modificaciones de sus datos. Si

el Cliente no lo hace, responderá de los eventuales daños que JAAN sufra como consecuencia de ello.

11. Cesión de derechos y obligaciones

11.1. Las partes no están facultadas para ceder a terceros sus derechos u obligaciones derivados de un Contrato sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte.

12. Mantenimiento

12.1. JAAN tiene derecho a suspender temporalmente los Servicios prestados para realizar trabajos de mantenimiento. En caso de Mantenimiento programado, JAAN debe avisar de ello al Cliente por correo electrónico con un mínimo de 2 días de antelación. El Mantenimiento programado se realiza siempre fuera del horario de oficina.

12.2. En caso de incidente grave de ciberseguridad que afecte de forma significativa a la disponibilidad, la integridad o la confidencialidad de los Servicios, JAAN informará al Cliente lo antes posible y, a más tardar, dentro de las 24 horas siguientes a la constatación del incidente. Con arreglo a la ley belga NIS2 (Ley de 26 de abril de 2024), JAAN está obligada a notificar los incidentes significativos al Centro de Ciberseguridad de Bélgica (CCB). El Cliente informará de inmediato a JAAN de todo incidente o riesgo de seguridad del que tenga conocimiento en el marco de los Servicios prestados. El mismo plazo de veinticuatro (24) horas se aplica a toda violación de la seguridad de los datos personales del Cliente, conforme a lo dispuesto en el artículo 10 del Contrato de Encargo del Tratamiento.

13. Facilitación de datos por el Cliente

13.1. El Cliente facilitará siempre a JAAN, de forma puntual y completa, los datos que JAAN le solicite y toda la demás información necesaria para el suministro de los Productos o Servicios.

13.2. El Cliente garantiza que la información a que se refiere el artículo 13.1 es correcta y completa, así como que está facultado para facilitar dicha información a JAAN a efectos del suministro de los Productos o Servicios. El Cliente mantiene indemne a JAAN frente a eventuales reclamaciones de terceros al respecto.

14. Confidencialidad

14.1. Las partes se obligan a guardar confidencialidad sobre toda la información confidencial que reciban acerca de la empresa de la otra parte. Las partes imponen esta obligación también a sus empleados y a los terceros a los que recurran para la ejecución del Contrato entre las partes.

14.2. La información se considera en todo caso confidencial cuando una de las partes la haya designado como tal.

14.3. El tratamiento de sus datos personales se realiza con el máximo cuidado. Encontrará más información en nuestra Política de Privacidad, en https://www.jaan.be/es/politica-de-privacidad

14.4. Cuando JAAN trate datos personales por cuenta del Cliente en el marco de los Servicios, JAAN actúa como encargado del tratamiento y el Cliente como responsable del tratamiento en el sentido del RGPD. El Contrato de Encargo del Tratamiento de JAAN, disponible en jaan.be/verwerkersovereenkomst, forma parte integrante del Contrato y constituye el contrato a que se refiere el artículo 28, apartado 3, del RGPD. Si el Cliente desea firmar las cláusulas contractuales tipo de la Decisión de Ejecución (UE) 2021/915, los Anexos del Contrato de Encargo del Tratamiento completan los Anexos II a IV de dichas cláusulas. El Cliente es responsable de la licitud del tratamiento que encomiende a través de los Servicios.

14.5. JAAN puede recurrir a subencargados del tratamiento para la prestación de los Servicios de conformidad con el Contrato de Encargo del Tratamiento. Los operadores de telecomunicaciones, los agregadores de SMS, las plataformas de mensajería de terceros y los servidores de correo receptores que se limitan a transmitir los mensajes al destinatario no son subencargados del tratamiento de JAAN ni del Cliente. JAAN no es responsable de la entrega, del plazo de entrega ni del funcionamiento de estos servicios de transmisión, sin perjuicio de sus propias obligaciones en virtud del Contrato de Encargo del Tratamiento.

14.6. La identidad de los subencargados del tratamiento, los servicios de transmisión y los demás proveedores de JAAN, cualquiera que sea la forma en que se comunique, se considera designada como confidencial en el sentido de los artículos 14.1 y 14.2. El Cliente utilizará dicha información exclusivamente para cumplir sus obligaciones en virtud del RGPD. Durante la vigencia del Contrato y durante los doce (12) meses siguientes a su finalización, el Cliente no contratará, ni directamente ni a través de un tercero, servicios de naturaleza similar con proveedores que haya conocido a través de JAAN, salvo autorización previa y por escrito de JAAN. En caso de incumplimiento, el Cliente adeudará una indemnización a tanto alzado equivalente a los importes facturados por JAAN durante los doce (12) meses anteriores al incumplimiento, con un mínimo de dos mil quinientos (2.500) euros, sin perjuicio del derecho de JAAN a acreditar un daño mayor. El presente artículo no limita en modo alguno los derechos del Cliente, como responsable del tratamiento, a obtener información sobre los subencargados del tratamiento, a formular objeciones o a hacer realizar auditorías.

14.7. Tras la finalización del Contrato o de un Servicio, JAAN suprime o anonimiza los datos del Cliente en un plazo de noventa (90) días, incluidas las copias de seguridad según su rotación normal, salvo que el Cliente solicite por escrito su devolución a más tardar en el momento de dicha finalización o exista una obligación legal de conservación. El Cliente exporta él mismo sus datos antes de la finalización a través de los Servicios o solicita a tiempo una exportación a la tarifa vigente.

15. Seguro

15.1. El Cliente es responsable de asegurar sus propios Equipos (p. ej. en caso de colocation de servidores en un centro de datos) frente a todos los riesgos, incluidos, entre otros, incendio, robo e inundación.

16. Régimen de litigios y derecho aplicable

16.1. Si por resolución judicial se declararan inválidos uno o varios artículos de estas condiciones, las demás disposiciones de estas Condiciones Generales seguirán plenamente vigentes y JAAN y el Cliente se reunirán para acordar nuevas disposiciones que sustituyan a las nulas o anuladas, respetando en la mayor medida posible la finalidad y el alcance de las disposiciones nulas o anuladas.

16.2. Al Contrato le es de aplicación exclusiva el Derecho belga.

16.3. Para los eventuales litigios son competentes los tribunales de Gante.

17. Modificaciones

17.1. JAAN se reserva el derecho de modificar estas Normas y Condiciones Generales. Las modificaciones se publicarán siempre en nuestras Webs antes de su entrada en vigor. Es recomendable consultar estas Condiciones con regularidad para estar al corriente de dichas modificaciones.

18. Uso aceptable

18.1. El Cliente solo está facultado para usar los Servicios de JAAN con fines lícitos y conforme a la normativa aplicable.

18.2. Queda prohibido al Cliente alojar, difundir o poner a disposición de cualquier otro modo, a través de los Servicios de JAAN, contenidos contrarios a la ley, al orden público o a las buenas costumbres, incluidos, entre otros: software ilegal, material infractor, pornografía infantil, contenidos que inciten al odio o contenidos que perjudiquen a terceros.

18.3. Conforme al Reglamento de Servicios Digitales (Reglamento (UE) 2022/2065, en vigor desde el 17 de febrero de 2024), JAAN dispone de un punto de notificación de contenidos ilícitos. Las notificaciones de contenidos o actividades presuntamente ilícitos pueden presentarse a través del formulario de contacto en https://www.jaan.be/contact. JAAN tramita dichas notificaciones sin demora indebida y actúa conforme a las obligaciones legales aplicables.

18.4. JAAN se reserva el derecho de retirar, bloquear o hacer inaccesibles contenidos sin previo aviso cuando sospeche razonablemente que infringen lo dispuesto en este artículo, la legislación aplicable o una orden judicial.

18.5. En caso de infracción de este artículo, JAAN está facultada para poner fin al Contrato con efecto inmediato conforme al artículo 5.3, sin perjuicio del derecho de JAAN a ser indemnizada por todos los daños que de ello se deriven.

19. Prescripción

19.1. Sin perjuicio de los plazos de prescripción legales imperativos, las reclamaciones y quejas derivadas del Contrato o relacionadas con él deben presentarse dentro de 1 (un) año a partir de la fecha en que el Cliente tuvo conocimiento, o razonablemente pudo tener conocimiento, de los hechos en que se basa la reclamación o la queja. Transcurrido ese plazo decae todo derecho de reclamación.