Condiciones generales de Dabbleam

Estas condiciones se aplican a todo lo que contratas con nosotros: alojamiento, dominios, Proactivo, Plan Tranquilidad, diseño web y trabajos por horas. Algunos servicios tienen además unas condiciones particulares, que solo añaden lo propio de ese servicio. Todo lo que te cuesta dinero o te limita está escrito aquí o en la ficha de cada servicio en la tienda, con cifras y donde toca. No hay letra pequeña.

1

Quiénes somos. Dabbleam SL, con NIF B42827717 y domicilio social en Av. Andalucía 43, Bajo D, 11007 Cádiz. Inscrita en el Registro Mercantil de Cádiz, tomo 2380, folio 143, sección 8, hoja CA-57780, inscripción 1.ª. Esa dirección es solo nuestro domicilio social: no es una oficina abierta al público y no recibe visitas, pero sí recibe cartas. Para hablar con nosotros:

- correo: support@dabbleam.com;
- teléfono: +34 856 83 91 96, también por WhatsApp;
- tu área de clientes: allí ves tus servicios, abres tickets, das de baja lo que quieras y descargas tus facturas;
- web: dabbleam.com.

El estado de nuestros servidores, en directo, está en status.dabbleam.com.

2

Qué condiciones se aplican.

- Estas condiciones generales se aplican a todos nuestros servicios.
- El Plan Tranquilidad y el diseño web tienen además sus condiciones particulares. Si algo no coincide, mandan las particulares.
- Si te hemos hecho un presupuesto para tu caso y lo aceptas por escrito, lo que diga el presupuesto manda sobre las particulares y sobre estas.
- Siempre están publicadas en /condiciones, y la versión que aceptaste queda en tu área de clientes.

3

Cómo se contrata.

- Eliges el servicio en la tienda. Antes de pagar ves un resumen con el precio final y puedes corregir cualquier dato.
- Al terminar el pedido te enviamos un correo con lo que has contratado. El pedido, la factura y estas condiciones quedan guardados en tu área de clientes.
- También puedes contratar por teléfono o aceptando un presupuesto. En ese caso te mandamos lo mismo por correo.
- El contrato se hace en español. Algunas licencias (por ejemplo, la de la extensión de DNS dinámico para Plesk) están también en inglés; si hay dudas entre las dos versiones, manda la del idioma en que compraste.
- Para contratar tienes que ser mayor de edad y darnos tus datos reales.

4

Precios. Todos llevan el IVA incluido. En España, lo que ves es lo que pagas. Si eres consumidor en otro país de la Unión Europea, la tienda te enseña el precio con el IVA español, pero tu factura lleva el IVA de tu país, así que el precio final puede cambiar un poco. Si eres una empresa de otro país de la UE con un número de IVA válido en VIES, te facturamos sin IVA (inversión del sujeto pasivo).

- Alojamiento gestionado: Pequeño 9 €/mes o 99 €/año, Mediano 11 €/mes o 119 €/año, Grande 18 €/mes o 199 €/año. Pagando al año incluye un dominio .es, .com, .net u .org.
- Alojamiento sin gestión (tu propio panel Plesk): Pequeño 5 €/mes o 50 €/año, Mediano 8 €/mes o 75 €/año, Grande 12 €/mes o 130 €/año. No incluye dominio.
- Proactivo, la mejora del alojamiento gestionado: 60 €/mes o 450 €/año.
- Plan Tranquilidad: Pequeño 45 €/mes o 500 €/año, Mediano 50 €/mes o 560 €/año, Grande 60 €/mes o 680 €/año. El primer año tiene compromiso de permanencia; después, ya no. Tiene sus propias condiciones.
- Dominios: el registro, el traslado y la renovación se pagan al precio que tenga cada extensión en la tienda. Antes de cada renovación te recordamos lo que cuesta.
- Diseño web: web básica 600 €, tienda online 1.190 €, web a medida desde 1.900 €. Tiene sus propias condiciones.
- Trabajo por horas: 50 €/h. Con Proactivo o con el Plan Tranquilidad tienes un 20 % de descuento: 40 €/h. Antes de empezar un trabajo por horas te decimos cuánto va a costar y esperamos a que digas que sí.

Lo que trae cada plan (espacio, buzones, bases de datos) está en su ficha de la tienda.

5

Pago y facturas.

- Se paga siempre por adelantado, al principio de cada periodo: mes o año, según elijas.
- Puedes pagar con PayPal (también con tarjeta, a través de PayPal) o por transferencia.
- Te enviamos la factura por correo 16 días antes de que venza, con el aviso de renovación del punto 7. También la tienes en tu área de clientes.

6

Si una factura se queda sin pagar. Esto es lo que pasa, contando desde el día en que vence:

- días 2, 5 y 8: te mandamos un recordatorio por correo;
- día 10: suspendemos el servicio. Tu web y tu correo dejan de funcionar, pero no se borra nada. Aunque el servicio esté suspendido, puedes seguir descargando la copia de tus datos desde tu área de clientes. En cuanto pagas, lo volvemos a activar sin coste: al momento si pagas con tarjeta o PayPal, y en menos de 24 horas laborables desde que recibimos el pago si pagas por transferencia. No hay recargo por pagar tarde;
- día 40 (un mes después de la suspensión), si sigue sin pagarse, damos el servicio de baja. Desde ese día tienes 30 días más para descargar tu copia (punto 14);
- día 63: te avisamos por correo y por teléfono o WhatsApp de que en 7 días se borran tus datos;
- día 70: borramos tus datos de nuestros servidores.

Si la factura sin pagar era la de una renovación, no te reclamamos el periodo entero: te reclamamos solo los días en que el servicio funcionó, hasta la suspensión, por días del precio de ese periodo. Por ejemplo, alojamiento gestionado Pequeño pagado al año (99 €) y suspendido el día 10: 99 × 10 / 365 = 2,71 €. Los dominios van por su cuenta: mira el punto 13.

7 Renovación y baja.

- Todos los servicios se renuevan solos al final de cada periodo, por otro igual, salvo que los des de baja.
- **Aviso de renovación.** Antes de cada renovación, mensual o anual, te mandamos un correo 16 días antes de que acabe el periodo (es el mismo de la factura). Te dice:
  - qué se renueva, cuándo y cuánto cuesta;
  - que tienes hasta el último día del periodo para darte de baja;
  - qué pasa si no haces nada: se renueva y se cobra;
  - y el enlace para darte de baja.
- Para darte de baja, hazlo desde tus servicios en el área de clientes o escríbenos a support@dabbleam.com. Puedes hacerlo cuando quieras, hasta el último día del periodo.
- **Si pagas al mes**, la baja se hace efectiva al final del mes que ya pagaste, y hasta ese día el servicio sigue funcionando.
- **Si pagaste el año por adelantado**, tú eliges:
  - que la baja sea al final del año pagado, y el servicio sigue funcionando hasta entonces; o
  - que sea al final del mes de servicio en curso, y te devolvemos el resto. Cada mes de servicio se cuenta desde el día en que empezó tu periodo: si empezó el 15 de enero y pides la baja el 20 de abril, la baja es el 14 de mayo. Te cobramos los meses usados, contando el que está en curso, al precio mensual de ese plan, y si el plan incluía un dominio y ya se registró, el precio que tenía en la tienda el día que se registró o se renovó. El dominio sigue siendo tuyo hasta que caduque. Nunca te cobramos más de lo que pagaste.

  Por ejemplo: alojamiento gestionado Pequeño, 99 € al año. Te das de baja durante el cuarto mes: 4 meses a 9 € son 36 €. Te devolvemos 63 €, menos el precio del dominio si se registró.
- Si ya te habíamos enviado la factura del periodo siguiente, la anulamos.
- El Plan Tranquilidad tiene compromiso el primer año. Cómo se deja y qué cuesta dejarlo antes está en sus condiciones.

8

Derecho de desistimiento: 14 días. Es un derecho que da la ley, y lo explicamos tal cual.

- Lo tienes si eres consumidor y contratas a distancia (en la tienda, por teléfono o por correo). Eres consumidor si contratas para ti y no para tu negocio o tu profesión. También lo son las asociaciones, las fundaciones, las comunidades de propietarios y otras entidades sin ánimo de lucro cuando contratan para su actividad sin ánimo de lucro, aunque tengan CIF.
- Si contratas como empresa o como autónomo para tu actividad, la ley no te da este derecho. Por eso, al comprar te preguntamos si es para tu empresa o actividad profesional. Contratas como empresa si contestas que sí, o si nos das el CIF de una sociedad (los que empiezan por A, B, C, D, E, F o J, por ejemplo) o un número de IVA europeo con el prefijo de su país. Una asociación, una fundación, una comunidad de propietarios o una entidad parecida (CIF que empieza por G, H, R o V) cuenta como consumidor, salvo que contestes que sí a esa pregunta.
- Tienes 14 días naturales desde el día en que contratas para echarte atrás, sin dar explicaciones. Si el último día cae en sábado, domingo o en un día de la lista de /festivos, se alarga al siguiente día laborable.
- Para hacerlo, usa el botón "Desistir del contrato aquí" de tu área de clientes, escríbenos a support@dabbleam.com o mándanos nuestro formulario de desistimiento, que no es obligatorio. Basta con que lo envíes antes de que acaben los 14 días. Te confirmamos por correo que lo hemos recibido, con la fecha y la hora.
- Te devolvemos lo que hayas pagado en 14 días como mucho desde que nos avisas, por el mismo medio con el que pagaste y sin coste para ti.
- **Si nos pides empezar antes.** Si compras como consumidor, al contratar te preguntamos si quieres que empecemos ya. Si no lo pides, empezamos al día siguiente del último día del plazo. Si lo pides y luego desistes, pagas solo la parte del servicio que ya te hayamos prestado hasta el día en que nos avisas:
  - en el alojamiento y los demás servicios por meses o por años, los días que lo hayas tenido, también del dominio incluido en el alojamiento anual, que sigue a tu nombre hasta que caduque. Por ejemplo, con un alojamiento de 9 € al mes, si desistes el día 10, pagas 3 €;
  - en el diseño web, el trabajo hecho, a 50 € la hora, y nunca más de un tercio del precio si aún no te hemos enseñado el primer borrador, ni más de dos tercios si ya lo has visto;
  - en el Plan Tranquilidad, los días que lo hayas tenido. No pagas el cargo de baja anticipada de sus condiciones: desistir no es darse de baja.
- **Dominios que compras aparte.** Registrar o trasladar un dominio es un servicio con su propio precio que queda hecho del todo en cuanto el registro lo confirma, normalmente en unos minutos. Al contratar te lo preguntamos con una casilla propia. Si nos pides hacerlo ya y aceptas que así pierdes el derecho a desistir, una vez hecho ya no puedes desistir de ese dominio. Del resto del pedido, sí. Si no marcas la casilla, registramos o trasladamos el dominio cuando pasen los 14 días, al día siguiente del último día del plazo.
- **Renovaciones de un dominio que ya tienes.** Se hacen en cuanto las pagas, siempre, para que tu dominio no caduque. Una renovación no es un contrato nuevo, así que no abre otros 14 días para desistir, y como queda hecha al pagarla no se puede devolver. Si no quieres renovar, date de baja antes, como dice el punto 7.
- Tampoco puedes desistir de un servicio que ya hayamos terminado del todo dentro de los 14 días, si nos pediste empezar y aceptaste que, al terminarlo, perdías este derecho.
- La renovación automática de un servicio que ya tenías no es un contrato nuevo y no abre otros 14 días. Lo que sí puedes hacer es darte de baja como dice el punto 7.
- Las licencias de programas, como la extensión de DNS dinámico para Plesk, tienen sus propias condiciones de licencia (EULA), con su propia regla de desistimiento: las tienes en /eula-dns-dinamico.

Aparte de este derecho legal, no tenemos periodo de prueba con devolución del dinero.

9 Disponibilidad: 99,9 % al año.

- Nos comprometemos a que tu alojamiento esté en marcha el 99,9 % del tiempo de cada año natural. Eso son, como mucho, unas 8 horas y 45 minutos sin servicio en todo el año.
- **Cómo se mide:** por año natural, en status.dabbleam.com, para el servidor en el que está tu servicio. Lo puedes ver tú también.
- **Qué es una caída:** que tu web o tu correo alojados con nosotros no se puedan alcanzar por un fallo de nuestra infraestructura.
- **Qué no cuenta:**
  - los mantenimientos avisados con al menos 48 horas de antelación en status.dabbleam.com (y por correo si te afectan), hasta 8 horas al año en total; lo que pase de esas 8 horas sí cuenta;
  - los problemas causados por tu propia web, tu código o tu configuración, o por pasarte de los recursos de tu plan;
  - una suspensión por impago o por mal uso;
  - los fallos fuera de nuestro control que no podíamos evitar razonablemente, como los de los registros de dominios o los de tu propia conexión a internet.
- **Si no llegamos:** un mes de cuota de ese servicio por cada 0,1 % o fracción que falte por debajo del 99,9 %, hasta un máximo de 3 meses. Si pagas al año, un mes de cuota es la doceava parte del precio anual.
- **Es automático.** En enero revisamos el año anterior. Si no llegamos, te sumamos el abono al saldo de tu área de clientes sin que lo pidas, y se descuenta de tus próximas facturas. Si ya te has ido, te lo devolvemos. Si fuiste cliente solo parte del año, el abono es proporcional a los meses que estuviste con nosotros.

10 Soporte.

- Para todos los clientes: tickets desde tu área de clientes o en support@dabbleam.com, WhatsApp, y teléfono (+34 856 83 91 96) de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 y los viernes de 8:00 a 14:00, salvo festivos. Respondemos a los tickets en menos de 24 horas laborables. Las llamadas se graban; cómo y para qué, y cómo evitar que se grabe o pedir que se borre, está en el punto 4 de la política de privacidad.
- Con Proactivo o con el Plan Tranquilidad, además:
  - respuesta en menos de 12 horas laborables;
  - una persona de referencia que conoce tu web;
  - vigilancia de tu web las 24 horas, con alertas: si se cae, nos enteramos y te avisamos;
  - 2 horas al mes de mantenimiento (actualizaciones, revisiones y cambios pequeños). Las que no uses en un mes no pasan al siguiente;
  - el 20 % de descuento en el trabajo por horas: 40 €/h en lugar de 50 €/h.
- **Días y horas laborables.** Son días laborables de lunes a viernes, salvo los festivos nacionales, los de Andalucía y los locales de Cádiz capital, y el 24 y el 31 de diciembre, que cerramos. La lista de cada año está en /festivos. Las horas laborables son horas de reloj, en hora de Cádiz, que solo corren en días laborables: no cuentan los sábados, los domingos ni los festivos. Por ejemplo, si abres un ticket el viernes a las 17:00, las 12 horas acaban el lunes a las 5:00, y las 24 horas, el lunes a las 17:00.
- **Plazos que fija la ley.** Los 14 días para desistir son naturales, pero si el último día cae en sábado, domingo o en un día de la lista de /festivos, se alarga al siguiente día laborable. Los 15 días que tenemos para contestar una reclamación son naturales y no se alargan. Los 10 días para contestar una hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía son hábiles (punto 21).
- Lo que funciona las 24 horas es la vigilancia, no la atención: no tenemos soporte 24 horas todos los días.
- Con el alojamiento gestionado, nos encargamos nosotros de la configuración. Con el alojamiento sin gestión, te ayudamos siempre con lo que es del servidor; lo de dentro de tu cuenta (tu web, tus aplicaciones) va a 50 €/h, con presupuesto antes.

11 Copias de seguridad.

- Hacemos una copia diaria de cada alojamiento (web, bases de datos y correo) y la guardamos entre 50 y 60 días.
- Las copias se guardan con otro proveedor y en otro país, Finlandia, distinto de donde están los servidores, Francia. Si un servidor tiene un problema grave, las copias no se ven afectadas.
- Recuperar una copia no cuesta nada con el alojamiento gestionado ni con el Plan Tranquilidad: lo hacemos nosotros. Con el alojamiento sin gestión, va a 50 €/h.
- Te recomendamos que guardes también tus propias copias de lo importante, sobre todo antes de cambios grandes. Ninguna copia es infalible, y tener dos es mejor que tener una.

12 Certificados SSL y DNS dinámico.

- Todos los alojamientos llevan certificado SSL gratis, que se pone y se renueva solo: tu web sale con el candado, sin el aviso de "No seguro".
- Todos los clientes de alojamiento tienen DNS dinámico gratis: un nombre que apunta siempre a tu conexión aunque tu compañía te cambie la IP. Sirve, por ejemplo, para ver tus cámaras o entrar en el ordenador de la oficina desde fuera.

13 Dominios.

- El dominio es tuyo: se registra a tu nombre, como titular. Nosotros solo lo gestionamos.
- Los datos del titular tienen que ser reales y estar al día. Para un .es, Red.es pide que identifiques al titular con su nombre o razón social, su NIF o NIE (o su documento de identidad si no es de España), su dirección y un correo. Si los datos son falsos o no se pueden comprobar, Red.es puede cancelar el dominio.
- El precio de registro, traslado y renovación es el de cada extensión en la tienda. Te avisamos 30 días y 7 días antes de que caduque, con lo que cuesta renovarlo, además de mandarte la factura 16 días antes.
- El dominio incluido en el alojamiento gestionado pagado al año (y en el Plan Tranquilidad) lo está mientras sigas con ese servicio. Si lo dejas o pasas a pago mensual, el dominio sigue siendo tuyo y su renovación se cobra a su precio normal.
- Si no se renueva a tiempo, la web y el correo de ese dominio dejan de funcionar. Durante un tiempo después de caducar todavía se puede recuperar, primero a su precio normal y después con un recargo que pone el registro. Pasado ese tiempo, el dominio queda libre y cualquiera lo puede registrar. Los plazos y el recargo dependen de la extensión y cambian de vez en cuando: si se te pasa, escríbenos y te decimos lo que cuesta antes de hacer nada.
- Puedes llevarte el dominio a otro proveedor cuando quieras, y no te cobramos nada por ello. Para .com, .net y .org te damos el código de autorización. Para .es se sigue el procedimiento de Red.es, y te ayudamos. Las normas de los registros no dejan trasladar un .com, .net u .org en los 60 días siguientes a registrarlo o trasladarlo.

14 Si te vas.

- Tus datos son tuyos. Puedes llevarte una copia completa de tu web, tus bases de datos y tu correo:
  - con el alojamiento gestionado o el Plan Tranquilidad y el servicio activo, desde tu área de clientes, cuando quieras (como mucho una vez cada 24 horas);
  - con el alojamiento sin gestión y el servicio activo, haciendo y descargando tú las copias en Plesk;
  - con el servicio suspendido por impago o después de la baja, todos desde el área de clientes, también si tienes facturas pendientes, hasta 30 días después de la baja. Te avisamos por correo cuando la copia está lista; el correo no lleva el enlace, la descargas en tu área de clientes.
- Si no sabes cómo, pídenoslo y te dejamos la copia lista para descargar en 5 días laborables, sin coste.
- Si lo prefieres, se la entregamos directamente a tu nuevo proveedor: dinos quién es y cómo contactar con él.
- Si quieres que hagamos nosotros el traslado completo (llevar la web y el correo a tu nuevo proveedor, cambiar las DNS y comprobar que todo funciona), lo hacemos sin coste, también si tienes facturas pendientes.
- Te facilitamos el traslado del dominio a quien elijas (punto 13).
- Pasados esos 30 días borramos tus datos de nuestros servidores. De las copias de seguridad desaparecen solos en, como mucho, 60 días más. Si quieres que borremos antes lo que hay en nuestros servidores, pídelo y te confirmamos por escrito cuándo lo hemos hecho.
- Si tienes algo pendiente de pagar, te lo reclamamos aparte (solo lo que corresponda, como dice el punto 6), pero nunca nos quedamos con tus datos ni retrasamos tu traslado para cobrarlo.

Cambiar de proveedor. Si te vas a otro proveedor o a tus propios equipos, avísanos desde tu área de clientes o en support@dabbleam.com. Empezamos en cuanto nos lo pidas: nunca tendrás que esperar más de 2 meses.

- Tienes hasta 30 días de transición, y puedes pedirnos alargarlos una vez. En ese tiempo tu servicio sigue funcionando igual y te ayudamos a llevártelo todo. Si la transición pasa del periodo que ya pagaste, esos días se cobran al precio normal del servicio. Lo único gratis es el cambio en sí.
- Te puedes llevar todo lo tuyo, en formatos de uso común: los archivos de la web, las bases de datos, los buzones con su correo, la zona DNS, la configuración de tu cuenta y tus certificados. La lista completa y cómo exportar cada cosa están en /exportar-datos.
- No forman parte de tus datos la configuración interna de nuestros servidores, los registros de otros clientes ni nuestras herramientas.
- Al acabar la transición tienes 30 días más para descargar lo que quieras. Después lo borramos de nuestros servidores, y de las copias de seguridad desaparece solo en, como mucho, 60 días.
- Cambiar de proveedor no cuesta nada. Si estás dentro del primer año del Plan Tranquilidad, se aplica su cargo por baja anticipada, pero nunca retrasa el cambio ni la descarga de tus datos.
- Dónde están tus datos y bajo qué leyes, en /donde-estan-tus-datos.

15 Tus datos y los de tus clientes.

- De los datos que nos das como cliente somos responsables nosotros. Cómo los tratamos está en nuestra política de privacidad, y para cualquier cosa sobre ellos puedes escribir a dpd@dabbleam.com.
- Los servidores están en Francia y las copias de seguridad en Finlandia. Todo dentro de la Unión Europea y bajo sus leyes. Lo tienes explicado, con lo que hacemos si nos piden datos desde fuera de la UE, en /donde-estan-tus-datos.
- Lo que guardas en tu web y en tu correo (por ejemplo, los datos de tus clientes) es responsabilidad tuya, y nosotros somos tu encargado del tratamiento. Eso quiere decir que:
  - solo lo tratamos para darte el servicio y siguiendo tus instrucciones, nunca para nada más;
  - quien trabaja con nosotros está obligado a guardar secreto;
  - lo protegemos con medidas de seguridad adecuadas y, si hay un fallo de seguridad que lo afecte, te avisamos en 48 horas como mucho desde que lo sepamos;
  - nos apoyamos en dos tipos de proveedores: el centro de datos donde están los servidores, en Francia (UE), y el almacenamiento donde se guardan las copias, en Finlandia (UE). Con los dos tenemos un contrato de encargo de tratamiento que les obliga a proteger tus datos como pide el RGPD, y respondemos de ellos ante ti como si fuéramos nosotros. Sus nombres están en tu área de clientes, y te avisaremos 30 días antes de cambiarlos;
  - cuando acaba el servicio, puedes llevarte tus datos y después los borramos, como dice el punto 14.
- Todo esto está en nuestro contrato de encargo de tratamiento, que va como anexo de estas condiciones. Lo puedes leer antes de contratar en /encargo-tratamiento, lo aceptas al contratar y la versión que aceptaste queda en tu área de clientes. Si lo quieres firmado, pídelo en dpd@dabbleam.com.

16 Uso aceptable. Los servidores son compartidos, así que hay cosas que no se pueden hacer:

- nada ilegal, ni contenido que infrinja derechos de otros;
- nada de spam, phishing ni malware;
- nada de minar criptomonedas;
- nada que perjudique a los demás clientes, al servidor o a su reputación. Por ejemplo, gastar tantos recursos que los demás vayan lentos, o enviar correo de forma que nuestras direcciones acaben en listas de spam.

Para que un buzón al que le roben la contraseña no pueda mandar spam, el envío de correo tiene un límite: 300 mensajes por hora por buzón, 1.000 por dominio y 1.500 por alojamiento. Si necesitas más y está justificado, pídelo y te lo subimos. Si tus envíos causan alguno de esos problemas, podemos bajar el límite. Te avisamos antes, salvo en una emergencia.

Si vemos un abuso, primero te avisamos, te explicamos qué pasa y te damos un plazo para arreglarlo. Solo si hay un riesgo urgente para otros clientes o para el servidor suspendemos en el acto lo afectado, y te lo contamos enseguida. Cómo lo hacemos y cómo puedes recurrir está en el punto 17.

17 Contenido ilegal y avisos.

- **Qué no se puede alojar** está en el punto 16. Si algo lo incumple, podemos retirarlo o bloquearlo, limitar el envío de correo, suspender el servicio afectado o, si es grave o se repite, darlo de baja.
- **Cómo lo revisamos.** Lo revisa siempre una persona de nuestro equipo. Además usamos herramientas automáticas que detectan malware y envíos masivos de spam: si detectan algo grave, pueden poner un archivo en cuarentena o frenar el envío de correo al momento, y después una persona lo revisa.
- **Para avisarnos de contenido ilegal** alojado con nosotros, usa el formulario de avisos o escribe a abuse@dabbleam.com. Para que podamos actuar, cuéntanos:
  - por qué crees que es ilegal;
  - dónde está exactamente: la dirección (URL) o lo que permita encontrarlo;
  - tu nombre y tu correo (no hace falta si avisas de abuso sexual de menores);
  - y una frase diciendo que crees de buena fe que lo que nos cuentas es cierto y completo.
- **Qué hacemos con tu aviso.** Te confirmamos que lo hemos recibido, lo revisamos sin retrasos y de forma objetiva, y te contamos qué hemos decidido y cómo puedes recurrir si no estás de acuerdo.
- **Si la medida te afecta a ti como cliente**, te explicamos por escrito, como tarde cuando la aplicamos: qué hemos hecho y por cuánto tiempo, qué hechos lo motivan y si venía de un aviso o lo vimos nosotros, si ha intervenido una herramienta automática, en qué ley o en qué punto de estas condiciones nos basamos, y cómo recurrir.
- **Cómo recurrir.** Contesta a ese mensaje o escribe a abuse@dabbleam.com con tus razones. Lo volvemos a revisar y te contestamos en 15 días como mucho. Si no estás de acuerdo con la respuesta, puedes acudir a los tribunales y, si eres consumidor, a las vías del punto 21.
- **Órdenes de autoridades.** Si un juzgado o una autoridad nos ordena retirar algo o darle datos, lo cumplimos y te avisamos, salvo que la orden nos lo impida.
- **Delitos graves.** Si sabemos de algo que haga sospechar un delito que ponga en peligro la vida o la seguridad de alguien, lo comunicamos a la policía o al juzgado, como obliga la ley.
- **Punto de contacto.** Para las autoridades, la Comisión Europea y cualquier usuario, el punto de contacto de Dabbleam para el Reglamento de Servicios Digitales es abuse@dabbleam.com. Puedes escribirnos en español o en inglés.
- La suspensión por impago (punto 6) no tiene que ver con esto: es por no pagar, no por el contenido.

18 Lo que te toca a ti.

- Tener al día tus datos de contacto: los avisos de este documento llegan a tu correo y a tu teléfono.
- Guardar bien tus contraseñas y no compartirlas.
- Lo que publicas en tu web y lo que mandas desde tu correo es responsabilidad tuya, y tienes que tener derecho a usarlo (textos, fotos, marcas).
- Con el alojamiento sin gestión, mantener al día y seguras tus aplicaciones dentro de tu cuenta.
- Guardar tus propias copias de lo importante, como dice el punto 11.

19 Responsabilidad.

- Hacemos nuestro trabajo con cuidado y respondemos de lo que hagamos mal, también de lo que hagan mal los proveedores con los que trabajamos (el centro de datos y el almacenamiento de las copias).
- No respondemos de lo que no depende de nosotros: tu propio contenido y los cambios que hagas tú, lo que hagan los servicios que contratas o instalas por tu cuenta (por ejemplo, un plugin, tu pasarela de pago o un correo externo), ni los casos de fuerza mayor, es decir, hechos que no se podían prever o que, aunque se previeran, no se podían evitar.
- **Si eres consumidor**, respondemos de los daños que te causemos como dice la ley, sin topes.
- **Si eres consumidor, tienes además la garantía legal:** el alojamiento, el correo y los demás servicios tienen que funcionar como se describen durante todo el tiempo que te los prestemos. Si no es así, puedes pedirnos que lo arreglemos sin coste y, si no lo hacemos en un plazo razonable, una rebaja del precio o resolver el contrato.
- **Si contratas como empresa o autónomo para tu actividad:**
  - respondemos como máximo hasta lo que nos hayas pagado por el servicio afectado en los 12 meses anteriores al hecho que causa el daño. Este tope se aplica también a los fallos de seguridad que afecten a tus datos y a lo que diga el contrato de encargo de tratamiento;
  - no respondemos de las ganancias que dejes de tener, por ejemplo ventas que no hiciste mientras tu web estaba caída;
  - por las caídas del alojamiento, lo que te corresponde es la compensación del punto 9;
  - estos límites no se aplican si hay dolo o culpa grave por nuestra parte, ni a los daños a personas, y no recortan lo que las personas afectadas por un fallo de datos puedan reclamarnos directamente según la ley.

20 Cambios en estas condiciones y en los precios.

- Si cambiamos estas condiciones o un precio, te avisamos por correo con al menos 30 días de antelación.
- Si no estás de acuerdo, puedes darte de baja sin penalización antes de que entre en vigor el cambio, también si tienes el Plan Tranquilidad. Si habías pagado por adelantado, te devolvemos la parte que no hayas usado.
- Si ya eres cliente, mantienes tu precio hasta tu próxima renovación.

21 Reclamaciones, ley y tribunales.

- **Si algo no va bien**, escríbenos a support@dabbleam.com, abre un ticket, llámanos al +34 856 83 91 96 o mándanos una carta a Av. Andalucía 43, Bajo D, 11007 Cádiz. Te damos un número de reclamación (el del ticket) y te contestamos lo antes posible y, como mucho, en 15 días naturales desde que la recibimos.
- **Hojas de quejas y reclamaciones.** Si eres consumidor, tienes a tu disposición las hojas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía (Decreto 82/2022), en papel y en formato electrónico. Puedes pedírnoslas en support@dabbleam.com o por carta a nuestra dirección, presentarlas por el sistema Hoj@ de la Junta (en cuanto tengamos su código QR, lo verás en nuestra página /reclamaciones, en presupuestos, facturas y al final de estas condiciones) o descargarlas en consumoresponde.es. Si reclamas con una hoja de la Junta, te contestamos en 10 días hábiles como mucho (Decreto 82/2022) y, en todo caso, dentro de los 15 días naturales del punto anterior: lo que llegue antes.
- **Arbitraje de consumo.** No estamos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo. Si eres consumidor y no te convence nuestra respuesta, puedes acudir a la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Cádiz o a la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Cádiz. En nuestra respuesta te diremos si aceptamos ese arbitraje en tu caso.
- **Antes de ir a juicio**, la ley pide intentar negociar. Si quieres proponernos una negociación, escríbenos a support@dabbleam.com o mándanos una carta. Si somos nosotros quienes te la proponemos, te escribiremos al correo de tu área de clientes. Contestamos siempre por escrito. Esto no te quita ninguno de los derechos de los puntos anteriores.
- **Ley.** Estas condiciones se rigen por la ley española. Si eres consumidor y vives en otro país de la Unión Europea, conservas además la protección que te dé la ley de tu país.
- **Tribunales.** Si eres consumidor, puedes reclamar ante los juzgados de tu domicilio, y nosotros solo podemos demandarte allí. Si eres empresa o autónomo en España, los juzgados que correspondan según la ley. Si tu empresa está fuera de España, los juzgados de Cádiz: al aceptar estas condiciones en la tienda aceptas este acuerdo, como permite el artículo 25 del Reglamento (UE) 1215/2012.

Hojas de quejas y reclamaciones. Existen hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias, en papel y en formato electrónico. Pídelas en support@dabbleam.com o por carta a Av. Andalucía 43, Bajo D, 11007 Cádiz.

Dabbleam SL · B42827717 · Av. Andalucía 43, Bajo D, 11007 Cádiz · Inscrita en el Registro Mercantil de Cádiz, tomo 2380, folio 143, sección 8, hoja CA-57780, inscripción 1.ª · Versión del 02-11-2026.