Aclass Internet y Comunicaciones, S.L.
Alfonso XII, 62 – 2ª Planta
28014 Madrid
Telf. 91-3671204 admin@aclass.es

Arbitraje Nacional Consumo

Madrid, 01 de septiembre de 2025

Política de Devoluciones de Aclass Internet y Comunicaciones S.L.

Ámbito de aplicación

Esta política de devoluciones se aplica a todos los servicios digitales y de Internet proporcionados por **Aclass Internet y Comunicaciones S.L.** (en adelante, "Aclass"). Incluye, entre otros, servicios de **hosting**, **servidores cloud**, **servidores dedicados**, **colocación (colocation)** de equipos y **escritorios remotos**. Dado que Aclass no comercializa productos físicos, sino únicamente **servicios digitales**, las condiciones de devolución difieren de las habituales en la venta de bienes tangibles. Aclass se compromete a cumplir con la normativa española y europea vigente en materia de comercio electrónico y servicios digitales, incluyendo el **Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios** (Real Decreto Legislativo 1/2007, modificado por Ley 3/2014) y el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**, garantizando un lenguaje claro y accesible para todos los clientes.

Derecho de desistimiento (cancelación)

En las contrataciones a distancia de servicios digitales, los consumidores y usuarios cuentan con un plazo legal de **14 días naturales** para ejercer el derecho de **desistimiento** (cancelación unilateral del contrato) desde la fecha de la contratación. No obstante, **debido a la naturaleza de nuestros servicios**, que suelen iniciarse de forma inmediata tras la contratación y pueden ser personalizados, **se aplican las excepciones legales al desistimiento**. En particular, conforme al artículo 103 del TRLGDCU, **no existirá derecho de desistimiento** en los siguientes casos:

- **Servicio completamente ejecutado:** Cuando el servicio digital haya sido **totalmente prestado** por Aclass con consentimiento previo expreso del cliente, quien reconoce que, una vez completada la prestación, pierde su derecho de desistimiento. Por ejemplo, si se ha aprovisionado y configurado un servidor dedicado o cloud en su totalidad a petición del cliente, no procede desistimiento tras dicha ejecución.
- **Servicios personalizados:** Cuando se trate de un servicio hecho a medida o **personalizado** según especificaciones del cliente (p.ej., registro de nombres de dominio, certificados digitales, configuraciones exclusivas del sistema), al estar explícitamente adaptado al cliente, **no es aplicable el desistimiento** legal de 14 días.
- **Contenido digital en línea:** En el caso de suministro de **contenido digital no provisto en soporte material** (por ejemplo, licencias de software o recursos en la nube accesibles online), si el servicio comenzó con el consentimiento

expreso del cliente y con conocimiento de la pérdida del desistimiento, **no habrá derecho a cancelación** una vez iniciada la descarga o activación del contenido.

Al contratar con Aclass, el Cliente **consiente expresamente** que la prestación del servicio dé comienzo de inmediato, incluso dentro del plazo legal de desistimiento, y reconoce que, en consecuencia, puede perder ese derecho una vez que el servicio haya comenzado a ejecutarse o se haya completado. En caso de que el Cliente cumpla las condiciones para ejercer el desistimiento (por ejemplo, si es consumidor, contrata a distancia un servicio de Aclass y éste **no se ha comenzado a ejecutar** todavía), deberá seguir el **procedimiento de solicitud** descrito más adelante, comunicando de forma fehaciente su decisión dentro del plazo de 14 días. Aclass evaluará cada solicitud de desistimiento conforme a la ley vigente y, si procede, realizará la devolución según las condiciones aquí establecidas.

Política general de reembolsos y cancelaciones

Aclass establece las siguientes condiciones generales sobre pagos, cancelaciones y devoluciones para sus servicios digitales:

- **Pagos por adelantado:** La contratación de servicios se realiza mediante **pagos anticipados** y de periodicidad acordada (mensual, anual u otra frecuencia según el contrato). Esto significa que el Cliente abona por adelantado el importe correspondiente al periodo de servicio siguiente (mes, trimestre, año, etc.)
- **Cancelación voluntaria por parte del Cliente:** Si el Cliente decide **cancelar el servicio** o dejar de utilizarlo **antes de la finalización del periodo ya pagado**, **no** se reembolsarán los importes correspondientes al tiempo no disfrutado. En otras palabras, Aclass **no reintegrará las cantidades ya abonadas** por servicios que el Cliente decida no continuar hasta agotar el plazo contratado. Esta política se debe a la naturaleza anticipada de la facturación y a los recursos comprometidos por Aclass para prestar el servicio durante dicho periodo.
- **Cancelación por incumplimiento del Cliente:** Si la terminación del servicio se produce debido a un **incumplimiento grave** de las condiciones por parte del Cliente (por ejemplo, impago, uso ilícito de la plataforma, violación de las políticas de uso aceptable, etc.), Aclass podrá suspender o resolver el servicio sin derecho a reembolso para el Cliente. En estos casos, el Cliente seguirá obligado al pago de cualesquiera importes pendientes hasta la fecha de la cancelación, sin perjuicio de las acciones que Aclass pueda ejercer según el contrato y la ley.
- **Cancelación por parte de Aclass (sin causa imputable al Cliente):** En el caso excepcional de que Aclass se viera en la necesidad de **cancelar, suspender o cesar un servicio de forma anticipada** por una decisión propia no motivada por incumplimiento del Cliente (por ejemplo, cierre de una línea de producto/servicio, motivos técnicos insalvables o cualquier otra razón no imputable al Cliente), Aclass **reintegrará al Cliente la parte proporcional** de

los importes ya pagados correspondiente al periodo del servicio no disfrutado. Dicho reembolso parcial cubre el tiempo que faltaba por cumplirse del contrato prepagado. Aclass informará al Cliente de la cancelación con la máxima antelación posible y gestionará la devolución de forma proactiva según el procedimiento interno de facturación.

Nota: Salvo lo indicado anteriormente (cancelación por parte de Aclass sin culpa del Cliente), **no se contemplan devoluciones** ni reembolsos de pagos ya efectuados. Aclass podrá, en su caso, ofrecer alternativas como cambios de plan o créditos a favor del Cliente, pero siempre a discreción de la empresa y dependiendo de las circunstancias particulares.

Interrupciones del servicio y compensaciones

Aclass se esfuerza por brindar un servicio continuo y de calidad, respaldado por acuerdos de nivel de servicio (SLA) adecuados. No obstante, en situaciones donde ocurran **interrupciones graves del servicio** o caídas de disponibilidad significativas **atribuibles a Aclass**, el Cliente podrá tener derecho a una **compensación**. Las compensaciones por indisponibilidad o rendimiento inferior a lo comprometido consistirán habitualmente en **descuentos o reembolsos parciales** aplicados al servicio afectado. En particular, Aclass podrá reintegrar al Cliente un **porcentaje del costo del servicio** correspondiente al período de tiempo en que el servicio no estuvo disponible o se vio gravemente afectado, de acuerdo con las **tablas o fórmulas** establecidas en nuestras condiciones generales (por ejemplo, descuentos proporcionales según las horas de caída del servicio).

Es importante destacar que estas compensaciones se rigen por los términos del SLA y las **limitaciones** allí descritas. No se otorgarán compensaciones por interrupciones causadas por factores ajenos al control de Aclass o previstos (como mantenimiento programado, fallos de hardware inevitables, casos de fuerza mayor, ataques externos, configuraciones del cliente, etc.), según lo recogido en nuestras condiciones generales de servicio y contrato. Asimismo, si la interrupción del servicio se debe a un **incumplimiento o actuación del propio Cliente** (por ejemplo, violaciones de seguridad en su aplicación, sobrecarga por uso excesivo más allá de lo contratado, impago que derive en suspensión, etc.), **no procederá compensación** alguna.

En los casos en que el Cliente sí tenga derecho a compensación por una interrupción imputable a Aclass (p.ej., una caída no programada prolongada), dicha compensación **deberá ser solicitada por el Cliente** siguiendo el procedimiento establecido a continuación. Normalmente, la compensación aprobada se efectuará en forma de **crédito en la siguiente factura** o ajuste en el ciclo de facturación siguiente tras la incidencia. Solo en determinadas circunstancias Aclass podría optar por un reembolso monetario directo, pero en la mayoría de los casos se aplica como descuento para futuros servicios, facilitando así al Cliente la continuidad de la prestación con las debidas reparaciones económicas. En cualquier caso, Aclass comunicará claramente al Cliente la forma y el valor de la compensación otorgada una vez evaluada la incidencia.

Aclass Internet y Comunicaciones, S.L.
Alfonso XII, 62 – 2ª Planta
28014 Madrid
Telf. 91-3671204 admin@aclass.es

Arbitraje Nacional Consumo

Procedimiento para solicitar devoluciones o compensaciones

Para garantizar una gestión eficiente y transparente, los Clientes deberán seguir estos pasos y condiciones al **solicitar una devolución, reembolso o compensación** relacionada con un servicio de Aclass:

1. **Comunicación de la solicitud:** El Cliente debe **comunicar por escrito** su solicitud de devolución o compensación al departamento de atención al cliente de Aclass. Preferiblemente, esta comunicación se realizará vía **correo electrónico** dirigido a la dirección oficial de soporte (por ejemplo: `admin@aclass.es` o la que se indique en el sitio web) o mediante el **sistema de tickets de soporte** disponible en la página web de Aclass. En la solicitud, el Cliente debe expresar de forma clara e inequívoca su intención (p. ej., "ejercer el derecho de desistimiento", "solicitar reembolso por cancelación del servicio X", "reclamar compensación por interrupción del servicio Y", etc.).
2. **Plazos para realizar la solicitud:** Es fundamental respetar los plazos temporales establecidos para cada tipo de solicitud:
3. Si se trata del **ejercicio del derecho de desistimiento** (cuando legalmente proceda), la comunicación debe enviarse dentro de los **14 días naturales** siguientes a la contratación del servicio (y **antes** de que el servicio haya sido completamente ejecutado, según lo explicado en la sección de desistimiento).
4. Si se trata de una **compensación por interrupción del servicio** (por caída de servicios, incumplimiento de SLA, etc.), la solicitud debe realizarse lo **antes posible** una vez resuelto el incidente. En concreto, se recomienda presentarla dentro de las **72 horas naturales** posteriores a la resolución de la incidencia o restablecimiento del servicio. Pasado ese plazo, puede resultar más difícil para Aclass verificar la incidencia y proceder con la compensación.
5. Para **cualquier otra solicitud de reembolso** (por ejemplo, cargos indebidos, errores de facturación o devolución proporcional por cancelación anticipada por parte de Aclass), se aconseja al Cliente comunicarlo tan pronto como detecte el problema. Aunque no existe un plazo fijo para estas situaciones, notificar dentro de los **30 días** siguientes al evento que da origen a la solicitud facilita su análisis y resolución.
6. **Información necesaria:** En la solicitud, el Cliente deberá **identificarse adecuadamente** y aportar información relevante para agilizar la verificación. Es recomendable incluir:
7. Datos del titular del servicio: nombre completo o razón social, DNI/NIF (o documento de identificación válido) y correo electrónico de contacto registrado con Aclass.
8. Detalles del servicio afectado: nombre del plan o servicio contratado (por ejemplo, "Hosting Compartido Plan X" o identificador del servidor), número de contrato o número de factura (si dispone de ellos), y fechas de contratación.
9. Descripción y motivo de la solicitud: explicar claramente la razón de la petición. Por ejemplo, indicar que se desea desistir del contrato (si aplica el desistimiento), o describir la incidencia sufrida (fechas y horas de la caída del

servicio, ticket de soporte relacionado si lo hubo, duración de la interrupción, etc.), o señalar el error de facturación detectado. Cuanta más información objetiva y documentación (capturas de pantalla, mensajes de error, copias de facturas) aporte el Cliente, más ágil resultará la verificación por parte de Aclass.

10. **Evaluación y respuesta de Aclass:** Una vez recibida la solicitud, Aclass acusará recibo de la misma (normalmente mediante un correo electrónico de confirmación o respuesta al ticket) dentro de un plazo **máximo de 2 días hábiles**. El equipo de soporte y facturación de Aclass procederá a **analizar la petición** y la información proporcionada. En caso de ser necesaria información adicional, Aclass la solicitará al Cliente.
11. Si la solicitud **procede conforme a esta política** (por ejemplo, el cliente tiene derecho a la devolución o compensación solicitada), Aclass aprobará la solicitud y lo comunicará formalmente al Cliente, indicando el importe a devolver o compensar y la forma en que se realizará.
12. Si la solicitud **no cumple** las condiciones (por ejemplo, se solicita un reembolso por una cancelación voluntaria fuera de plazo o por un concepto no reembolsable), Aclass informará al Cliente de los motivos de la denegación, pudiendo ofrecer alternativas si las hubiera (por ejemplo, un bono de servicio en casos comerciales excepcionales, sin que ello suponga obligación alguna).
13. **Forma de la devolución o compensación:** Cuando se aprueba un reembolso monetario, Aclass lo realizará preferentemente mediante el **mismo medio de pago** que utilizó el Cliente al abonar el servicio (por ejemplo, reversión en la tarjeta de crédito, abono en cuenta bancaria o devolución vía PayPal), salvo que expresamente se acuerde otro método con el Cliente. Las compensaciones por interrupciones de servicio generalmente se aplicarán como **crédito en la siguiente factura** o nota de abono en la cuenta del Cliente.
14. **Plazo de reintegro:** Aclass se compromete a efectuar las devoluciones monetarias aprobadas en un plazo máximo de **14 días naturales** desde la fecha en que se confirme al Cliente la procedencia del reembolso, de acuerdo con la normativa de defensa del consumidor. En el caso de compensaciones en forma de crédito en factura, este descuento se reflejará en el **próximo ciclo de facturación** del servicio correspondiente (o en el corriente, si aún es posible aplicarlo). El Cliente recibirá una notificación o factura rectificativa donde podrá verificar la aplicación de la compensación.

Todo el proceso descrito busca asegurar **transparencia** y **celeridad**. Aclass mantiene registros de las comunicaciones y gestiones de reembolso, de modo que el Cliente pueda consultar el estado de su solicitud en cualquier momento contactando nuevamente a soporte. Si tras el plazo indicado el Cliente no hubiese recibido respuesta o solución, le instamos a **reiterar su comunicación** o verificar que la solicitud fue recibida correctamente, ya que podría haberse producido algún error de notificación.

Aclass Internet y Comunicaciones, S.L.
Alfonso XII, 62 – 2ª Planta
28014 Madrid
Telf. 91-3671204 admin@aclass.es

Arbitraje Nacional Consumo

Protección de datos y privacidad

El tratamiento de datos personales en el contexto de una devolución o compensación se realizará conforme a la **Política de Privacidad** de Aclass y a la normativa vigente de protección de datos, en particular el **RGPD**. Los datos que el Cliente facilite (tales como identificativos, información de contacto, datos bancarios para realizar una devolución, etc.) serán utilizados **exclusivamente** para verificar su identidad, procesar la solicitud de reembolso o compensación y cumplir con las obligaciones legales o fiscales asociadas. Aclass aplicará las medidas de seguridad adecuadas para proteger dicha información y, en ningún caso, cederá los datos personales del Cliente a terceros fuera de los supuestos permitidos por la ley. Para más detalles sobre cómo gestionamos y protegemos la información personal, el Cliente puede consultar la Política de Privacidad disponible en nuestro sitio web.

Disposiciones finales

Esta Política de Devoluciones forma parte integral de las condiciones de contratación de Aclass. En caso de discrepancia con lo estipulado en las **Condiciones Generales** de servicio de Aclass, prevalecerán las disposiciones específicas más favorables al consumidor o usuario, de acuerdo con la legislación aplicable. Ninguna cláusula de esta política pretende limitar los **derechos legales** que asisten a los consumidores. Si alguna sección de esta política fuese declarada nula o inaplicable por autoridad competente, ello no afectará la validez del resto del documento.

Para cualquier duda adicional sobre la interpretación o aplicación de esta política, el Cliente puede contactar con nosotros a través de los canales de atención habituales (teléfono de soporte, correo electrónico `admin@aclass.es` o formulario de contacto web). Aclass procurará asesorar y ayudar al Cliente en todo lo relacionado con cancelaciones, reembolsos y la mejor experiencia posible en el uso de sus servicios digitales.

Fecha de última actualización: 02 de enero de 2023 (con adaptaciones a la normativa vigente a septiembre de 2025).

Aclass Internet y Comunicaciones S.L. agradece la confianza de sus clientes y reafirma su compromiso de actuar con **transparencia, equidad y legalidad** en todos los procesos de cancelación y devolución, garantizando la protección de los derechos del usuario conforme a la ley.

Fin de la Política de Devoluciones.

Firmante digital:51374736G ALFONSO FERNANDEZ (R: B82967480)
DN:C=ES, O=ACLASS INTERNET Y COMUNICACIONES SL, OID.2.5.4.97=VATES-B82967480, CN=51374736G ALFONSO FERNANDEZ (R: B82967480), SN=FERNANDEZ TORRES, G=ALFONSO, SERIALNUMBER=IDCES-51374736G, Description=Reg:28065 /Hoja:M-278978 /Tomo:16407 /Folio:142 /Fecha:21/03/2012 /Inscripción:4
Razón:Lo que dice el documento es verdadero
Ubicación:Aclass Internet y Comunicaciones S.L.
Fecha:03/09/2025 13:38:14 +02:00