

POLÍTICA DE DERECHO DE ADMISIÓN Y CONTRATACIÓN

NOVACLOUD

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigor / Última actualización: 11 de agosto de 2026

Estado: Documento oficial de NovaCloud

1. OBJETO

La presente Política de Derecho de Admisión y Contratación establece los criterios conforme a los cuales NovaCloud podrá aceptar, rechazar, limitar, suspender o cancelar la prestación de sus servicios de hosting y demás servicios relacionados.

Su finalidad es garantizar la seguridad, estabilidad, disponibilidad y correcto funcionamiento de la infraestructura de NovaCloud, así como proteger a NovaCloud, sus clientes y terceros.

Esta Política forma parte integrante de los Términos y Condiciones de NovaCloud y deberá interpretarse conjuntamente con ellos.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política será aplicable a cualquier persona física o jurídica que:

- Solicite contratar un servicio de NovaCloud.
- Mantenga una cuenta activa en NovaCloud.
- Utilice servicios, servidores, almacenamiento o infraestructura proporcionada por NovaCloud.
- Actúe en nombre o representación de un cliente.

La aceptación de una solicitud de contratación no implica que NovaCloud deba aceptar futuras solicitudes o renovaciones cuando existan causas objetivas que lo justifiquen.

3. DERECHO DE ADMISIÓN

NovaCloud se reserva el derecho de aceptar o rechazar solicitudes de contratación, siempre que la decisión se base en criterios objetivos, razonables y compatibles con la legislación aplicable.

El derecho de admisión no podrá utilizarse para establecer diferencias de trato basadas en motivos legalmente prohibidos.

NovaCloud podrá, entre otros supuestos:

- a. Rechazar una solicitud de contratación.
- b. Solicitar información adicional necesaria para verificar la contratación.
- c. Limitar determinados servicios o funcionalidades.
- d. Suspender temporalmente un servicio cuando exista una causa prevista en los Términos y Condiciones.
- e. Resolver una relación contractual cuando exista una causa legal o contractual suficiente.

4. MOTIVOS OBJETIVOS PARA RECHAZAR UNA CONTRATACIÓN

NovaCloud podrá rechazar una solicitud cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

4.1. Incumplimiento de las condiciones

Cuando el solicitante no acepte o manifieste que no cumplirá los Términos y Condiciones, la Política de Uso Aceptable u otras políticas aplicables.

4.2. Riesgo para la infraestructura

Cuando, atendiendo a información disponible, la contratación pueda representar un riesgo razonable para la seguridad, estabilidad o disponibilidad de la infraestructura de NovaCloud.

4.3. Abuso de recursos

Cuando el servicio solicitado sea incompatible con los límites técnicos, comerciales o de recursos establecidos para el producto correspondiente.

4.4. Fraude o información falsa

Cuando existan indicios razonables de fraude, suplantación de identidad, utilización de información falsa o manipulación de los datos necesarios para contratar.

4.5. Incumplimientos anteriores

Cuando el solicitante haya incumplido anteriormente de forma grave los contratos o políticas de NovaCloud y la nueva contratación pueda suponer una repetición del incumplimiento.

4.6. Riesgo de impago

Cuando existan circunstancias objetivas relacionadas con impagos anteriores, operaciones de pago fraudulentas o utilización indebida de sistemas de pago.

4.7. Uso ilícito

Cuando el servicio solicitado esté destinado a una actividad contraria a la legislación aplicable o a las condiciones de uso de NovaCloud.

4.8. Requisitos técnicos

Cuando NovaCloud no disponga de la infraestructura, capacidad técnica o recursos necesarios para prestar correctamente el servicio solicitado.

4.9. Requerimientos legales

Cuando la prestación del servicio resulte incompatible con una obligación legal, resolución judicial, requerimiento de una autoridad competente u otra obligación jurídicamente exigible.

5. CONDUCTAS PROHIBIDAS

NovaCloud podrá rechazar o suspender servicios cuando estos sean utilizados, o existan motivos razonables para considerar que serán utilizados, para actividades prohibidas por los Términos y Condiciones o por la legislación aplicable.

Entre ellas podrán incluirse:

- Actividades fraudulentas.
- Suplantación de identidad.
- Distribución de malware.
- Ataques contra sistemas informáticos.
- Intentos de obtener acceso no autorizado a sistemas o cuentas.
- Spam o comunicaciones abusivas.
- Actividades destinadas a perjudicar deliberadamente la infraestructura de terceros.
- Almacenamiento o distribución de contenidos cuya utilización resulte ilícita.
- Cualquier actividad que pueda generar un riesgo grave para NovaCloud, sus proveedores, otros clientes o terceros.

La enumeración anterior no constituye una lista exhaustiva.

6. VERIFICACIÓN DE LOS CLIENTES

NovaCloud podrá solicitar determinados datos o comprobaciones cuando resulten necesarios para:

- Verificar la identidad o información proporcionada.
- Prevenir fraude.
- Proteger la infraestructura.
- Cumplir obligaciones legales.
- Verificar la legitimidad de una contratación.

NovaCloud tratará los datos personales conforme a su Política de Privacidad y a la normativa aplicable en materia de protección de datos.

7. RECHAZO DE UNA SOLICITUD

Cuando NovaCloud rechace una solicitud de contratación, podrá comunicar al interesado que la solicitud no ha sido aceptada.

NovaCloud podrá limitar la información proporcionada sobre los mecanismos internos de seguridad, prevención del fraude o detección de abusos cuando revelar dicha información pudiera facilitar la evasión de dichos mecanismos.

El rechazo de una solicitud no implica necesariamente que el solicitante haya cometido una infracción.

8. SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

Cuando un cliente ya disponga de un servicio activo, NovaCloud únicamente podrá suspenderlo o limitarlo de acuerdo con los Términos y Condiciones, el contrato correspondiente y la legislación aplicable.

Cuando la situación lo permita, NovaCloud podrá comunicar previamente al cliente el motivo de la suspensión y conceder un plazo razonable para solucionar el incumplimiento.

En situaciones urgentes que puedan ocasionar un riesgo grave para la seguridad, infraestructura, otros clientes o terceros, NovaCloud podrá adoptar medidas inmediatas de protección en la medida permitida por la legislación aplicable.

9. CANCELACIÓN O RESOLUCIÓN

NovaCloud podrá resolver una relación contractual cuando exista una causa prevista en el contrato, en sus políticas aplicables o en la legislación correspondiente.

La resolución no eliminará las obligaciones económicas, legales o contractuales que hayan quedado pendientes hasta la fecha de finalización del servicio.

Las consecuencias económicas de una cancelación se regirán por los Términos y Condiciones y, cuando corresponda, por la Política de Reembolsos y Cancelaciones de NovaCloud.

10. NO DISCRIMINACIÓN

El derecho de admisión de NovaCloud se ejercerá respetando la legislación aplicable.

NovaCloud no podrá utilizar esta Política como mecanismo para discriminar ilícitamente a una persona por motivos protegidos por la legislación.

Las decisiones de admisión deberán fundamentarse, cuando sea necesario, en circunstancias relacionadas con el servicio, la seguridad, el cumplimiento contractual, la capacidad técnica, la prevención del fraude, obligaciones legales u otros motivos legítimos.

11. CLIENTES MENORES DE EDAD

Cuando la legislación aplicable exija capacidad legal, autorización o intervención de un representante legal para contratar determinados servicios, NovaCloud podrá solicitar las comprobaciones o autorizaciones correspondientes antes de completar la contratación.

NovaCloud podrá establecer requisitos de edad para determinados servicios cuando estén justificados por la naturaleza del servicio o por obligaciones legales.

12. CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

Las contrataciones realizadas a través de medios electrónicos estarán sujetas a los procedimientos de contratación establecidos por NovaCloud.

Antes de la contratación, NovaCloud facilitará al cliente la información y condiciones que resulten exigibles conforme a la normativa aplicable.

Las condiciones contractuales deberán poder ser almacenadas y reproducidas por el cliente cuando así corresponda.

La Ley 34/2002 establece, entre otras cuestiones, requisitos de información previa y posterior en determinados contratos celebrados por vía electrónica.

13. DECISIONES DE SEGURIDAD

NovaCloud podrá aplicar sistemas automáticos o manuales destinados a detectar:

- Actividad fraudulenta.
- Abuso de recursos.
- Comportamientos que puedan comprometer la seguridad.

- Intentos de acceso no autorizado.
- Incumplimientos de las políticas.
- Actividades potencialmente ilícitas.

Las medidas adoptadas deberán respetar los límites establecidos por la legislación aplicable y las obligaciones de protección de datos.

14. REVISIÓN DE UNA DECISIÓN

Cuando un cliente considere que una decisión de rechazo, suspensión o cancelación ha sido incorrecta, podrá solicitar una revisión mediante los canales oficiales de atención de NovaCloud.

La solicitud deberá incluir, cuando sea posible:

- Identificación de la cuenta.
- Servicio afectado.
- Fecha de la decisión.
- Motivo de la reclamación.
- Información adicional que pueda ayudar a revisar el caso.

NovaCloud podrá revisar la decisión teniendo en cuenta las circunstancias concretas del caso.

15. LIMITACIONES DE INFORMACIÓN

Por razones de seguridad, NovaCloud podrá no revelar determinados detalles relacionados con sus sistemas internos de prevención del fraude, seguridad, detección de abusos o protección de infraestructura.

Esta limitación no afectará a los derechos que correspondan legalmente al cliente.

16. RELACIÓN CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

En caso de contradicción entre esta Política y los Términos y Condiciones de NovaCloud, se aplicará el documento que corresponda conforme a la legislación aplicable y a la naturaleza de la relación contractual.

Esta Política no podrá interpretarse como una autorización para incumplir derechos reconocidos legalmente a los consumidores o usuarios.

17. MODIFICACIONES

NovaCloud podrá modificar esta Política cuando resulte necesario para adaptarla a cambios

legales, técnicos, operativos o comerciales.

La versión vigente será la publicada en los canales oficiales de NovaCloud.

Cuando una modificación afecte sustancialmente a una relación contractual existente, se aplicarán las reglas de modificación contractual previstas en los Términos y Condiciones y en la legislación aplicable.

18. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política se regirá por la legislación española que resulte aplicable, sin perjuicio de las normas imperativas que puedan corresponder al cliente en función de su condición de consumidor, su lugar de residencia o la naturaleza de la contratación.

La contratación electrónica y las obligaciones de los prestadores de servicios de la sociedad de la información están reguladas, entre otras normas, por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. (BOE)

19. CONTACTO

Para cualquier consulta relacionada con esta Política, el cliente podrá contactar con NovaCloud mediante los canales oficiales de atención publicados por la empresa.

NOVACLOUD

Política de Derecho de Admisión y Contratación

Versión: 1.0 | Fecha de entrada en vigor: 11 de agosto de 2026