Solicitud de cambio de email principal

Solo si no puedes entrar en el Área de Cliente. Si tienes acceso, cambia el email desde tu perfil.

1 Rellena
Completa los apartados 1 a 5 en el PDF o a mano.

2 Firma
Con certificado digital no hace falta adjuntar DNI o CIF.

3 Envía
A administracion@cyberneticos.com

1. Datos del titular de la cuenta

Nombre y apellidos o razón social	
DNI / NIE / CIF	
Teléfono de contacto Solo para dudas sobre esta solicitud	

2. Cambio que solicitas

Email actual o dominio Si no conoces el email, indica tu dominio	
Nuevo email Debe ser válido y estar operativo	
Motivo de la falta de acceso	☐ El email actual se ha dado de baja o no funciona ☐ Quien creó la cuenta ya no está en la empresa ☐ Otro:

Importante · Doble autenticación (2FA)
La 2FA no se traspasa con el email. Tras validar la solicitud desactivaremos la anterior y, al entrar con el nuevo email, deberás activar una nueva en Hola, [tu nombre] › Configuración de seguridad (cláusula CUARTA).

3. Representante *Rellenar solo si firmas en nombre del titular*

Nombre y apellidos	
DNI / NIE	
Cargo o relación con el titular Ej.: administrador, apoderado	

4. Documentación que adjuntas

☐ Copia del DNI o NIE (persona física) o del CIF (empresa) *No es necesaria si firmas con certificado digital*

☐ Poder de representación *Solo si has rellenado el apartado 3*

5. Declaración y firma

☐ Declaro que soy el titular de la cuenta o su representante autorizado, que los datos indicados son ciertos y que he leído y acepto las condiciones de este trámite (página 2).

Lugar		**Fecha**	

Opción A · Firma electrónica (recomendada)	**Opción B · Firma manuscrita**
Haz clic abajo y firma con tu certificado digital. SIGN	Firma y sella (si es empresa). Adjunta DNI o CIF.

CONDICIONES DE LA SOLICITUD DE CAMBIO DE EMAIL PRINCIPAL

Estas condiciones forman parte de la solicitud firmada en la página 1 y complementan las Condiciones Generales de Contratación de Cyberneticos Hosting S.L. («Cyberneticos»).

PRIMERA. Objeto. La solicitud tiene por objeto sustituir el email principal de la cuenta de cliente cuando el titular no puede acceder al Área de Cliente para hacerlo por sí mismo, por ejemplo porque la dirección registrada ha sido dada de baja o porque la cuenta la creó una persona que ya no está vinculada a la entidad titular. El email principal es la dirección a la que Cyberneticos envía las facturas, los avisos de renovación y vencimiento, las comunicaciones técnicas y de seguridad y los enlaces de recuperación de acceso al Área de Cliente.

El cambio no supone la transmisión de la titularidad de la cuenta ni de los servicios contratados, que requiere un trámite distinto. Tampoco modifica los datos de contacto de los dominios registrados ni los de los usuarios adicionales con acceso a la cuenta, que el titular debe revisar y actualizar por su cuenta si procede.

SEGUNDA. Verificación de identidad. Cyberneticos solo tramitará la solicitud cuando quede acreditado que la formula el titular de la cuenta o un representante con poder suficiente. A tal efecto, podrá requerir documentación adicional, contactar con el titular por los medios que consten en la cuenta o denegar la solicitud si la identidad no queda suficientemente acreditada, informando de ello al solicitante.

La titularidad de la cuenta corresponde a la persona física o jurídica que figura como titular en sus datos, con independencia de quién la creara o la gestionara. La firma electrónica mediante certificado cualificado a nombre del titular o de su representante legal sustituye la aportación de la copia del documento identificativo.

TERCERA. Tramitación y plazo. La solicitud se tramitará en un plazo de 48 horas desde la recepción de la documentación completa en administracion@cyberneticos.com. Una vez realizado el cambio, Cyberneticos lo notificará en la nueva dirección y enviará un aviso informativo a la dirección anterior, de modo que, si no lo ha solicitado, pueda comunicarlo de inmediato (910 052 058).

CUARTA. Doble autenticación (2FA). La doble autenticación está vinculada al usuario y al dispositivo en el que se configuró, por lo que no se traspasa ni se elimina al cambiar el email. Tras validar la solicitud y realizar el cambio, Cyberneticos desactivará la doble autenticación configurada anteriormente, ya que Cyberneticos no puede configurarla en nombre del titular.

A continuación, el titular deberá: (i) acceder al Área de Cliente con el nuevo email y su contraseña, o restablecerla con la opción «¿Olvidaste tu contraseña?»; (ii) ir a Hola, [nombre] › Configuración de seguridad › Autenticación de doble factor › Activar; (iii) elegir «Time Based Tokens», escanear el código QR con una aplicación de autenticación (Google Authenticator, Microsoft Authenticator u otra) e introducir el código de 6 dígitos; y (iv) guardar en lugar seguro el código de respaldo que se genera. Hasta completar estos pasos la cuenta queda sin doble autenticación, por lo que debe activarse en el primer acceso.

Se recomienda además retirar los usuarios y contactos con acceso a la cuenta que ya no correspondan y revisar los datos de contacto de los dominios. Cyberneticos nunca solicitará al titular su contraseña ni sus códigos de doble autenticación.

QUINTA. Obligaciones del titular. El titular declara que los datos facilitados son veraces y que la nueva dirección está bajo su control exclusivo, es válida y se mantiene operativa. Se compromete a mantenerla actualizada y a custodiar con diligencia sus credenciales de acceso.

Se recomienda no utilizar como email principal una dirección alojada en un dominio o servicio de la propia cuenta: si dicho servicio se suspende o vence, el titular dejaría de recibir los avisos necesarios para recuperarlo.

SEXTA. Responsabilidad. Las comunicaciones remitidas por Cyberneticos a la dirección de email principal registrada se considerarán válidamente efectuadas. Cyberneticos no será responsable de los perjuicios derivados de la falta de recepción por causas ajenas a ella, como el uso de una dirección errónea o inoperativa, el filtrado como correo no deseado o el buzón lleno.

El solicitante responde de la veracidad de los datos y documentos aportados y de los daños que pudieran derivarse de su falsedad. Ante indicios de suplantación de identidad, Cyberneticos podrá bloquear cautelarmente el acceso a la cuenta para proteger al titular, informándole por los medios disponibles, y poner los hechos en conocimiento de las autoridades competentes.

SÉPTIMA. Controversias y reversión del cambio. Si, antes o después de realizar el cambio, un tercero alega ser el titular legítimo de la cuenta, existen solicitudes contradictorias o se aprecian indicios de que la documentación aportada no es veraz, Cyberneticos podrá suspender la tramitación o dejar sin efecto el cambio, restableciendo el email principal anterior, y bloquear cautelarmente nuevas modificaciones de la cuenta.

La situación se mantendrá hasta que la controversia se resuelva mediante acreditación documental suficiente, acuerdo entre las partes o resolución judicial o administrativa. Cyberneticos no decide sobre la titularidad controvertida y no será responsable de los perjuicios derivados de la suspensión o reversión del cambio adoptada con esta finalidad. Los servicios contratados seguirán prestándose con normalidad mientras dure la controversia.

OCTAVA. Carácter excepcional y coste. Este trámite es gratuito y de carácter excepcional. Si se solicita de forma reiterada sobre una misma cuenta, Cyberneticos podrá aplicar un coste de gestión, informando previamente al titular de su importe.

NOVENA. Firma electrónica. La firma electrónica avanzada o cualificada tiene plena validez conforme al Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS) y a la Ley 6/2020, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. Para firmar electrónicamente, el titular debe rellenar este PDF, firmarlo en el recuadro «Opción A» con Adobe Acrobat Reader o con AutoFirma y remitir el archivo firmado sin imprimirlo ni escanearlo, ya que en ese caso la firma se pierde.

DÉCIMA. Protección de datos. Responsable: Cyberneticos Hosting S.L. (CIF B91647842), Pl. Industrial Crt. Sevilla, 14, 11407 Jerez de la Frontera (Cádiz); datos@cyberneticos.com. Finalidad: verificar la identidad del solicitante y tramitar el cambio. Legitimación: ejecución del contrato (art. 6.1.b RGPD) e interés legítimo en proteger la cuenta frente a accesos no autorizados (art. 6.1.f RGPD). Conservación: mientras la cuenta esté activa y durante los plazos legales de prescripción; la copia del documento identificativo, solo el tiempo necesario para acreditar la verificación. Destinatarios: no se ceden datos a terceros, salvo obligación legal. Derechos: acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad en datos@cyberneticos.com, y reclamación ante la AEPD (www.aepd.es). Más información: www.cyberneticos.com/politica-privacidad.

UNDÉCIMA. Aceptación. La firma de la solicitud implica la aceptación íntegra de las presentes condiciones.