BK Modules

Condiciones de la limpieza de tienda PrestaShop hackeada

VERSIÓN
1.0

EN VIGOR DESDE
12/11/2026

PARA QUIÉN
Quien encarga la limpieza de una tienda PrestaShop hackeada en bkmodules.com

Este es el contrato de la Limpieza de tienda PrestaShop hackeada: qué hacemos en tu tienda y en su servidor, en cuánto tiempo, qué necesitamos de ti, qué cubre la garantía y cuándo te devolvemos el dinero. Es un contrato entre empresas, solo para empresas y profesionales que contratan para su actividad (apartado 1). Léelo antes de contratar: al pagar, marcas una casilla que dice que lo aceptas. Te enviamos una copia en PDF con la confirmación del pedido, y la tienes siempre en ese pedido, en tu cuenta.

Lo que has contratado

En tu copia personalizada, la que abres al pagar y la que queda en tu pedido, está marcado lo que contratas, y al final tienes el «Resumen económico» con su precio.

☐ Limpieza de una tienda PrestaShop hackeada y de su servidor, en menos de 24 horas y con 30 días de garantía (apartados 5, 7 y 8).

El precio es cerrado y no cambia por las horas que nos lleve el trabajo. No está en este texto porque depende de la moneda y de las condiciones de tu cuenta: es el que ves al pagar, antes de confirmar el pedido, y figura en el «Resumen económico», al final de tu copia de este contrato, y en tu pedido, con la moneda, los impuestos y los descuentos, si los hay. Se paga entero por adelantado, y empezamos cuando el pago está confirmado. Si tu país te obliga a declarar algún impuesto por esta compra, esa declaración te corresponde a ti.

1. Quiénes firmamos este contrato

De un lado, BK Modules LLC, que opera con el nombre comercial BK Modules: sociedad de responsabilidad limitada constituida en el Estado de Nuevo México (Estados Unidos), con domicilio en 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, Estados Unidos, y número de identificación fiscal estadounidense (EIN) 35-2838640. Correo: bkmodules@bkmodules.com. Teléfono: +1 (813) 214-0078. En este contrato, «nosotros».

Del otro, la empresa o el profesional que contrata con su cuenta de bkmodules.com. En este contrato, «tú». Si contratas en nombre de una empresa o de un cliente tuyo, nos confirmas que puedes hacerlo y que esa empresa o ese cliente queda obligado por este contrato.

Solo para empresas y profesionales

Este contrato es solo para empresas y profesionales que contratan la limpieza para su actividad empresarial o profesional. Al contratar, declaras que es tu caso. No se aplica la normativa de protección de los consumidores, y no hay derecho de desistimiento.

2. Qué regula este contrato

La Limpieza de tienda PrestaShop hackeada es un servicio de pago único: limpiamos una tienda PrestaShop atacada y su servidor, cerramos el fallo por el que entraron y te damos 30 días de garantía. No se renueva ni se vuelve a cobrar. Para lo que este contrato no dice, se aplican las condiciones generales de contratación de bkmodules.com, y si las dos dicen cosas distintas sobre la limpieza, manda este contrato.

3. Palabras que usamos

- **Tienda**: la instalación de PrestaShop que indicas al contratar, con su dominio. La limpieza es para una sola Tienda.
- **Servidor**: la máquina donde está instalada la Tienda, sea un servidor, un VPS o un alojamiento. La limpieza es para un solo Servidor.
- **Accesos**: los usuarios, contraseñas, claves y datos de conexión que nos das para trabajar en la Tienda y en el Servidor.
- **Código malicioso**: lo que alguien ha puesto en la Tienda o en el Servidor sin tu permiso para robar datos o pagos, desviar a tus visitas, enviar correo no deseado o volver a entrar. Puede ser un archivo, código metido dentro de un archivo bueno, datos en la base de datos, un usuario, una clave o una tarea programada.
- **Vía de entrada**: el fallo por el que entró el atacante. Por ejemplo, un módulo con un fallo de seguridad conocido, una contraseña robada o un archivo olvidado en el Servidor.
- **Informe**: el documento que te enviamos al terminar, con lo que encontramos, lo que hicimos y lo que te recomendamos.
- **Entrega**: el momento en que te enviamos el Informe y te decimos que el trabajo está hecho.
- **Reinfección**: que vuelva a aparecer Código malicioso en la Tienda o en el Servidor después de la Entrega.

4. Lo que necesitamos para trabajar: tus Accesos

Para empezar necesitamos dos Accesos: el SSH al Servidor con el usuario root, es decir, con la administración total del Servidor, y el back office de PrestaShop con un perfil de superadministrador. Sin root no tocamos nada: el plazo no empieza, y si no lo consigues en los 7 días siguientes al pago, se aplica la devolución del apartado 9.

Nos los das en tu cuenta de bkmodules.com, en el formulario que te enlazamos con la confirmación del pago. Si tu alojamiento es compartido, pregunta a tu proveedor si te da root antes de contratar.

Lo que deja un atacante suele estar fuera de la carpeta de la tienda, en tareas programadas, en otros usuarios del sistema o en archivos que un acceso limitado no deja ver ni tocar. Con un acceso limitado no sabríamos si el Servidor queda limpio, y por eso solo empezamos con root. Si el

root deja de funcionar mientras trabajamos, paramos hasta que vuelva.

Las actualizaciones de los módulos

También necesitamos las actualizaciones de los módulos que haya que actualizar, porque un módulo con un fallo de seguridad sigue siendo una puerta abierta. Te decimos cuáles en cuanto los encontramos. Los de otros fabricantes se descargan desde tu cuenta en su web o en PrestaShop Addons, porque la licencia es tuya: nos das los archivos o el acceso a esa cuenta. Si para descargar la versión nueva hay que comprar o renovar una licencia o un soporte, ese pago te corresponde a ti.

Si un trabajo necesita tu panel de alojamiento (por ejemplo, Plesk o cPanel), tu cuenta de Google Search Console u otro servicio, te lo pedimos y nos lo das por el mismo formulario.

Cómo guardamos tus Accesos

- Cifrados, en un gestor de contraseñas. Nunca en correos, tickets ni documentos.
- Solo los usan las personas que trabajan en tu Tienda, obligadas a guardar secreto, y solo para este contrato.
- No los damos a nadie, salvo que una ley o un tribunal nos obligue. En ese caso, si nos lo permiten, te avisamos.
- Los conservamos hasta que termina la garantía, para poder volver a entrar si hay una Reinfección. Si nos pides que los borremos antes, lo hacemos, y para usar después la garantía tendrás que dárnoslos otra vez.
- Al terminar el contrato, los borramos. Si instalamos una clave SSH nuestra en el Servidor, la quitamos, si aún tenemos acceso. Aun así, te recomendamos cambiar las contraseñas que nos diste.
- Si sospechamos que alguien ha podido conocer tus Accesos sin permiso, te avisamos sin demora para que los cambies.

5. Qué hacemos

1. Antes de tocar nada, copiamos los archivos y la base de datos de la Tienda tal como están. La copia sirve para deshacer un cambio si hace falta y como prueba de lo que había.
2. Buscamos el Código malicioso en los archivos de la Tienda y del Servidor, en la base de datos, en los usuarios, en las tareas programadas y en los registros del Servidor, y averiguamos cuál fue la Vía de entrada.
3. Quitamos el Código malicioso de los archivos y de la base de datos, con los usuarios, las claves y las tareas que haya dejado el atacante. Si un archivo de PrestaShop o de un módulo está alterado, lo cambiamos por el original de su misma versión.
4. Cerramos la Vía de entrada para que no vuelvan a entrar por ahí: actualizamos o corregimos el módulo con el fallo, quitamos el archivo olvidado o cambiamos la contraseña robada, según el caso. Con los archivos que nos des (apartado 4), actualizamos también los demás módulos de la Tienda que tengan un fallo de seguridad conocido.
5. Hacemos un endurecimiento básico. Cambiamos las contraseñas y claves de los administradores de PrestaShop, de la base de datos y del Servidor, y te damos las nuevas. Quitamos los administradores y usuarios que no reconozcas, la carpeta de instalación y los archivos que sobran, ajustamos los permisos de los archivos e impedimos que se ejecute

código en las carpetas donde se suben imágenes y documentos.
6. Ponemos al día el Servidor con todos los cambios que están en nuestra mano: las actualizaciones de los paquetes, los parches de seguridad, la configuración y, si hace falta, la versión de PHP, que subimos hasta la más alta que admitan tu PrestaShop y sus módulos. Lo único que no hacemos es pasar el Servidor a otra versión del sistema operativo (apartado 6).
7. Si Google o el navegador avisan a tus visitas de que la Tienda es peligrosa, o tu dominio está en una lista de spam y tus correos no llegan, al terminar pedimos a quien puso el aviso que revise la Tienda. A Google se lo pedimos desde Search Console, con tu acceso. Quitar el aviso lo deciden ellos, y suele tardar entre unas horas y unos días.
8. Te enviamos el Informe con lo que encontramos, por dónde entraron, lo que hicimos y lo que te recomendamos. Las recomendaciones que hacen falta para la garantía van marcadas, cada una con su plazo.

Lo que el ataque o nuestra limpieza rompan en la Tienda, lo arreglamos dentro de este trabajo. Si para limpiar hay que cerrar la Tienda al público un rato, o un cambio puede afectar a la venta, te lo explicamos antes y esperamos tu visto bueno.

La copia del primer punto la guardamos hasta que termina la garantía, y después la borramos. Si quieres denunciar el ataque, pídenosla antes y te la damos.

6. Qué no incluye la limpieza

- Actualizar PrestaShop, ni a otra versión ni a un parche de la misma versión, tampoco cuando tu versión no admite ninguna versión de PHP que aún reciba parches de seguridad. Si la Vía de entrada solo se cierra actualizándolo, te lo decimos en el Informe y te lo presupuestamos aparte.
- Pasar el Servidor a otra versión del sistema operativo. Si hace falta, puede que haya que llevar la Tienda a otro servidor o alojamiento, y eso lo presupuestamos y lo acordamos contigo aparte.
- El mantenimiento después de la Entrega. Vigilar la Tienda, actualizarla y arreglar lo que falle a partir de entonces es otro contrato, el Mantenimiento PrestaShop.
- Recuperar datos que el ataque haya borrado o estropeado, como pedidos, clientes, productos o imágenes. Si tienes una copia de seguridad sana, te decimos qué se puede traer de ella, como trabajo aparte.
- Arreglar fallos que no vengan del ataque, desarrollar funciones nuevas o cambiar el diseño.
- Comprar licencias o renovaciones de módulos de otros fabricantes.
- Recuperar las visitas o las posiciones en Google que hayas perdido por el ataque. De los avisos de Google, de los navegadores y de las listas de spam, lo incluido es pedir la revisión (apartado 5).
- Otras webs, tiendas o cuentas del mismo Servidor, y las cuentas de correo. Si vemos que también están infectadas, te lo decimos.
- Un peritaje o un informe con valor de prueba ante un tribunal, la denuncia y los avisos a tus clientes, a tu banco, a tu pasarela de pago o a la autoridad de protección de datos.

Lo que no está incluido lo valoramos y te lo presupuestamos aparte, y decides tú.

7. En cuánto tiempo

Te entregamos la Tienda limpia en menos de 24 horas, contadas de seguido, de día y de noche, todos los días de la semana, también fines de semana y festivos.

- Las 24 horas empiezan cuando tenemos los dos Accesos del apartado 4 y funcionan: el SSH con root y el back office de superadministrador. Hasta entonces no empezamos a trabajar. Si falta uno o no funciona, te lo decimos en cuanto lo veamos.
- El plazo se para mientras esperamos algo que solo tú puedes darnos, desde que te lo pedimos hasta que lo tenemos: la actualización de un módulo, otro acceso, el root si deja de funcionar o tu visto bueno a un cambio que afecta a la venta.
- El plazo termina con la Entrega.

8. Garantía de 30 días

Si hay una Reinfección en los 30 días siguientes a la Entrega, volvemos a limpiar la Tienda y el Servidor sin coste, siempre que se hayan podido hacer todas las labores del apartado 5. Para eso tiene que cumplirse todo esto:

- Se actualizaron todos los módulos que te pedimos actualizar.
- Aplicaste en su plazo las recomendaciones que el Informe marca como necesarias para la garantía.
- Si la Vía de entrada solo se cerraba actualizando PrestaShop o el sistema operativo, esa actualización está hecha.
- Nadie ha deshecho lo que hicimos ni ha reabierto la Vía de entrada.

Cuándo no hay garantía

La garantía no cubre la Reinfección en estos casos:

- Un módulo que te pedimos actualizar sigue sin actualizar, o no nos diste sus archivos.
- No aplicaste las recomendaciones marcadas como necesarias para la garantía.
- Alguien (tú, tu equipo, otro proveedor o tu alojamiento) cambia lo que hicimos, instala módulos o temas nuevos o toca el Servidor, y con eso se reabre la Vía de entrada o se abre otra.
- El atacante entra con una contraseña válida que robó fuera de la Tienda y del Servidor: en tu ordenador, en tu correo, en tu panel de alojamiento o a una persona de tu equipo.
- El ataque viene de otras webs o cuentas del mismo Servidor que no entran en la limpieza, o de la infraestructura de tu proveedor de alojamiento.
- El ataque aprovecha un fallo de seguridad que no se conocía públicamente el día de la Entrega.
- Nos avisas pasados los 30 días.

Cómo se pide

Escríbenos a bkmodules@bkmodules.com dentro de los 30 días y cuéntanos qué ves. Comprobamos si es una Reinfección y si la cubre la garantía, y te lo decimos. Si la cubre, la limpiamos en menos de 24 horas desde que tenemos los Accesos funcionando, root incluido, con las reglas del apartado 7, y la garantía vuelve a contar 30 días desde esa nueva Entrega. Si no la cubre, te explicamos por qué y te presupuestamos la limpieza.

9. Cuándo te devolvemos el dinero

Si no podemos hacer el trabajo por una causa nuestra, te devolvemos todo lo que pagaste.

Si no se puede hacer por un motivo ajeno a nosotros, te devolvemos lo que pagaste menos 99 € de gastos operativos, que cubren el tiempo que reservamos para tu Tienda, la revisión de lo que nos das y la gestión del cobro y de la devolución. Si pagaste en otra moneda, descontamos el importe equivalente en esa moneda que figura en el «Resumen económico». Esto se aplica solo en estos casos:

- En los 7 días siguientes al pago no nos has dado los Accesos del apartado 4 con root, aunque te los hayamos pedido y recordado. Como sin root no empezamos, pasados esos 7 días te devolvemos el importe con ese descuento.
- Los Accesos que nos das no funcionan, o el root deja de funcionar mientras trabajamos, y no lo arreglas en los 7 días siguientes a nuestro aviso.
- Tu proveedor de alojamiento impide el trabajo, porque no da acceso root, suspende la cuenta o bloquea la intervención, y no se resuelve en 7 días.
- Cancelas el encargo antes de que empecemos, es decir, antes de que entremos por primera vez en la Tienda o en el Servidor con tus Accesos.
- Lo que hay que limpiar no es lo contratado, porque no es una tienda PrestaShop o son varias tiendas o servidores, y no aceptas el presupuesto de lo que pasa de una Tienda y un Servidor.

Si el trabajo se queda a medias por uno de estos motivos, te enviamos también lo que hayamos encontrado hasta ese momento.

Una vez hecha la Entrega, no hay devolución. Fuera de los casos de este apartado, lo pagado no se devuelve.

Devolvemos el importe en los 14 días siguientes a que se dé el caso, por el mismo medio con el que pagaste.

10. Tus obligaciones

- Darnos los Accesos del apartado 4, con root, y las actualizaciones de los módulos, y mantener los Accesos al día hasta que termine la garantía.
- Pagar las licencias o renovaciones de módulos de otros fabricantes que hagan falta.
- Contestar cuanto antes a lo que te preguntemos. Mientras esperamos tu respuesta, el plazo se para.
- No cambiar nada en la Tienda ni en el Servidor mientras trabajamos, ni dejar que otros lo hagan. Si otra persona o empresa trabaja también en ellos, dínoslo.
- Aplicar las recomendaciones del Informe, sobre todo las marcadas como necesarias para la garantía.
- Tener derecho a usar lo que hay en la Tienda: el tema, los módulos y sus licencias, y los contenidos.
- Usar el servicio para fines lícitos, sin pedirnos nada que vaya contra la ley ni contra los derechos de otros.

11. Confidencialidad y datos personales

Todo lo que veamos de tu negocio al trabajar en la Tienda y en el Servidor (datos, ventas, configuración, código, documentos) es confidencial. Lo usamos solo para este contrato y no se lo contamos a nadie, tampoco cuando el contrato termine. No se aplica a lo que ya sea público ni a lo que una ley o un tribunal nos obligue a revelar.

Cómo tratamos tus datos está en la política de privacidad.

Al trabajar en la Tienda tratamos datos personales de tus clientes. Para esos datos, tú eres el responsable del tratamiento y nosotros tu encargado, con los compromisos del apartado «Los datos de tus clientes cuando trabajamos en tu tienda» de las condiciones generales, que forman parte de este contrato: tratarlos solo para este trabajo y según tus instrucciones, con confidencialidad y medidas de seguridad adecuadas; avisarte sin demora de cualquier brecha; no recurrir a otros encargados sin informarte antes; ayudarte a atender los derechos de tus clientes, y borrar lo que tengamos al terminar. Como estamos en Estados Unidos, el acceso a esos datos se hace con las garantías que la Unión Europea reconoce para estos casos, descritas en la política de privacidad.

Si el ataque ha expuesto datos de tus clientes

En el Informe te decimos qué datos de tus clientes estaban al alcance del atacante y, si se puede saber, si se los llevó. Decidir si hay que avisar a la autoridad de protección de datos, a tus clientes o a tu pasarela de pago, y hacerlo, te corresponde a ti como responsable. En la Unión Europea, el aviso a la autoridad se da en las 72 horas siguientes a saberlo, así que, si crees que es tu caso, empieza a prepararlo sin esperar al Informe.

12. Responsabilidad

Trabajamos en tu Tienda con la diligencia y los conocimientos de un profesional, y nos comprometemos a hacer bien el trabajo del apartado 5, en el plazo del apartado 7, y a la garantía del apartado 8. Nadie puede asegurar que una tienda no vuelva a ser atacada, y ante una Reinfección lo que te debemos es esa garantía.

No respondemos de:

- los daños indirectos, como el lucro cesante, la pérdida de ventas, de clientes o de datos, y las interrupciones de tu negocio;
- las consecuencias del ataque, como los datos o pagos que se llevaran, las sanciones, las reclamaciones de tus clientes y los avisos de Google y de los antivirus;
- lo que causen tu proveedor de alojamiento, los módulos, temas y servicios de terceros, los cambios que hagan otros en la Tienda o en el Servidor y la falta de Accesos o de copias de seguridad;
- lo que hagamos siguiendo tus instrucciones.

Nuestra responsabilidad total por este contrato no supera lo que nos pagaste por él. Nada de esto limita nuestra responsabilidad por dolo o culpa grave, ni la que la ley no permite limitar.

Tampoco respondemos de los retrasos causados por hechos que no podemos controlar razonablemente, como caídas generales de internet o de la red eléctrica, de las pasarelas de pago

o de los servicios de terceros de los que dependemos.

13. Cuándo termina el contrato

- Al acabar la garantía, 30 días después de la Entrega o de la última limpieza en garantía, o cuando te devolvemos el dinero (apartado 9).
- Podemos dejar el trabajo si nos pides algo ilegal o usas los Accesos o el servicio para dañar a otros, después de avisarte, salvo que la gravedad obligue a actuar de inmediato.
- Al terminar, borramos tus Accesos como dice el apartado 4, la copia del estado en que encontramos la Tienda y las copias de trabajo. El Informe te lo quedas tú.

14. Comunicaciones por medios electrónicos

Aceptas que este contrato, el Informe y el resto de comunicaciones sobre la limpieza te lleguen por medios electrónicos: por correo a la dirección de tu cuenta y en tu cuenta de bkmodules.com. Para recibirlos solo necesitas un navegador, un programa de correo y poder abrir un PDF. Puedes pedirnos gratis una copia en papel de cualquiera de ellos. Mantén al día tu dirección de correo, porque los avisos que enviamos a ella cuentan como entregados.

15. Cambios en este contrato

Podemos actualizar este contrato. Cada versión lleva su número y su fecha de entrada en vigor, y vale para las limpiezas que se contraten desde esa fecha. Tu limpieza, con su garantía, se rige siempre por la versión que aceptaste al pagar.

16. Ley aplicable y tribunales

Este contrato se rige por las leyes del Estado de Nuevo México y por las leyes federales de Estados Unidos que sean aplicables.

Cualquier conflicto se resuelve en los tribunales estatales o federales con sede en el condado de Bernalillo (Albuquerque, Nuevo México).

17. Contacto

BK Modules LLC · 102 Gold Ave SW, Albuquerque, NM 87102, Estados Unidos · bkmodules@bkmodules.com · +1 (813) 214-0078