

TÉRMINOS Y CONDICIONES POR SERVICIO Hosting Compartido y Servicios Adicionales

El presente documento contiene los términos, condiciones y restricciones que rigen el uso del sistema y servicios contratados que el proveedor , en adelante CENCOMER , presta a sus clientes.

Para todos los efectos legales, el presente documento rige plenamente las relaciones entre las partes una vez aceptados por el **CLIENTE** al contratar un servicio brindado por CENCOMER.

1.- Obligaciones de CENCOMER

CENCOMER deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

A) Prestar al CLIENTE los servicios contratados, esto es, entregar el espacio estipulado en el plan seleccionado por el cliente para que pueda subir su información vía protocolo FTP (siglas en inglés de **File Transfer Protocol**, 'Protocolo de Transferencia de Archivos'), así como crear cuentas de correos según el número máximos soportado por su plan y conectar ambos servicios a Internet mediante el protocolo de Internet IP.

B) La información confidencial de la cual tome conocimiento CENCOMER , como resultado de la prestación de los servicios que da cuenta el contrato, es de propiedad exclusiva del CLIENTE. En consecuencia, CENCOMER no podrá divulgar a terceros dicha información, salvo expresa autorización escrita del CLIENTE.

Esta obligación será extensiva para todos los dependientes de CENCOMER

Las restricciones de uso y revelación de la información y, por tanto, la obligación de confidencialidad de la misma no serán aplicables a aquella parte de la Información Confidencial que:

- 1) A la fecha de la revelación, la información ya era de dominio público.
- 2) Si CENCOMER o sus representantes fueren válidamente requeridos o notificados por un tribunal de justicia o por una autoridad gubernamental o administrativa, para revelar la existencia y/o contenido de la información confidencial. En el evento que esto ocurra CENCOMER deberá informar por escrito al CLIENTE, a más tardar dentro del quinto día del requerimiento.

C) CENCOMER garantiza un tiempo de uptime anual, esto es, el funcionamiento del servicio otorgado, es decir la conexión a la red de internet.

D) Todos los planes de hosting compartidos tienen parámetros limitantes para proteger la caída de los servidores por sobreconsumo.

2.- Responsabilidad del Cliente



Es responsabilidad del CLIENTE la definición y establecimiento de los niveles de protección y resguardo de los datos mediante el uso de claves o passwords, establecimiento de perfiles de seguridad de acceso, los cuales están imbuidos en sus aplicaciones, a las cuales el personal de CENCOMER no tiene acceso.

Los equipos computacionales son herramientas para el procesamiento de datos que por su naturaleza están sujetos a eventuales fallas, ya sea por funcionamiento propio o en sus programas. Por esta razón el CLIENTE deberá tomar las medidas preventivas usuales en la actividad computacional para mantener respaldada toda su información, así como contar con la holgura necesaria para la ejecución de sus procesos.

El CLIENTE será directa y exclusivamente responsable de la eficiencia del personal que opera su infraestructura tecnológica.

El CLIENTE es el responsable de mantener una copia de seguridad de todo el contenido que suba o genere en internet, para lo cual CENCOMER pone a su disposición la alternativa para bajar automáticamente backups (respaldos de información) diarios a su computador desde su Panel de Control, denominado Cpanel, exceptuando los planes ASP (Active Server Pages) en los cuales el CLIENTE debe bajar sus backups mediante protocolo FTP o consola de base de datos, según sea el caso.

El usuario se asegurará de no dejar carpetas, directorios y/o archivos con permisos 777 de acceso total en su cuenta de hosting, asignar permisos 777 a cualquier carpeta, directorio y/o archivo permitirá la intromisión en el servidor de posibles atacantes con fines de interrupción de servicios y/o destrucción de contenidos.

El usuario se asegurará de mantener actualizados todos sus scripts instalados en su cuenta de hosting con la versión más reciente del mismo, para evitar vulnerabilidades y/o intrusiones en el servidor.

3.- Pago, validación de pago y políticas de devolución

El CLIENTE pagará a CENCOMER por los servicios prestados de acuerdo a la forma y valor aceptados al momento de completar el formulario web en la solicitud de servicio.

En la eventualidad que el Cliente no pague el valor de los servicios oportunamente o no lo informe según las instrucciones entregadas y detalladas vía mail, CENCOMER está facultado para eliminar estos servicios de nuestros servidores y dar por terminado el contrato.

CENCOMER no efectúa ningún tipo de reembolso aunque el cliente decida dar por terminado el contrato de un servicio de hosting antes de la fecha de vencimiento del mismo. En caso que el cliente haya optado por un plan de Hosting + Dominio se deberá descontar el precio real del dominio ya que



estos no tienen derecho a retracto, cambio o devolución. El monto a descontar por estos dominios se definirá por la tabla de precios establecido en el momento de la solicitud.

La inscripción de dominio de cualquier tipo no permite devolución, cambio o anulación de ningún tipo por lo que una vez pagado el dominio se entiende como aprobado.

4.- Plazo

El plazo de duración del servicio prestado por CENCOMER es de un año y comenzará a regir desde la aceptación de estos términos y condiciones por parte del CLIENTE.

Los servicios ofrecidos por CENCOMER son de plazo definido, por tanto, no son susceptibles de renovación. Cualquier modificación de los servicios o postergación de los mismos será materia de un nuevo acuerdo, con nuevas condiciones, entre el CLIENTE y CENCOMER .

5.- Limitaciones a la responsabilidad

Respecto de todas aquellas circunstancias en que el CLIENTE tenga derecho a reclamar de CENCOMER una indemnización de perjuicios, independientemente de los fundamentos o su naturaleza, sea un reclamo de carácter contractual como extracontractual, o sea por reclamos o demandas por parte de terceros en contra del CLIENTE, éste deberá demostrar fehaciente la responsabilidad de CENCOMER . En todo caso la indemnización de perjuicios quedará limitada sólo a los perjuicios directos y daño emergente, excluyendo expresamente de la misma los perjuicios indirectos y el lucro cesante, y asimismo dicha indemnización quedará limitada a un monto máximo igual a lo efectivamente pagado a CENCOMER por el CLIENTE en los tres meses anteriores al último pago. Es decir, el límite antes indicado representa el monto máximo por el cual CENCOMER será responsable.

No obstante lo establecido precedentemente en esta cláusula, CENCOMER no será responsable bajo circunstancia alguna y quedará excluido de las obligaciones establecidas en las letras a) y c) del número 1 de este documento, en cualquiera de los siguientes casos:

- A) Mal uso por parte del CLIENTE o terceros de la infraestructura tecnológica del CLIENTE o sus programas.
- B) Cortes del Suministro Eléctricos, provocados por las compañías eléctricas.
- C) Incendios en nuestras dependencias ajenas a nuestra responsabilidad.
- D) Cortes de enlaces Nacionales o Internacionales proporcionadas por empresas proveedoras de Internet.
- E) Mal Uso de las cuentas de acceso. CENCOMER obliga a sus clientes por seguridad a tener un respaldo de toda la información que mantengan en nuestros servidores.
- F) Demora del CLIENTE en el cambio de DNS para la activación del servicio de parte de CENCOMER .
- G) Demora en el traspaso de los DNS de la empresa que anteriormente prestaba el servicio a CENCOMER .



H) Ataque cibernético masivo a las instalaciones de CENCOMER , que sea debidamente acreditado por esta última.

6.- Contenido de la información

A) CENCOMER no tendrá responsabilidad alguna por el contenido y la información que el CLIENTE aloje en nuestros servidores, no obstante lo anterior, CENCOMER , podrá poner término al presente servicio en cualquier momento, si a su juicio, la información alojada por el CLIENTE en nuestros servidores atenta contra la ley vigente en Estados Unidos y los Correspondientes comunidad Economica Europea, la moral y las buenas costumbres, o afecta a terceras personas, incluyendo el envío de correos masivos no solicitados (SPAM).

B) EL CLIENTE se compromete a no saturar el servidor con ningún tipo de programa que atente contra el rendimiento de la máquina, ya sea por uso de ancho de banda y/o envío de correos masivos no solicitados (SPAM), si el tráfico mensual supera el promedio e influye el buen servicio rápido y expedito de un servidor, éste automáticamente lo bloqueará y este dominio deberá contratar un plan acorde a sus necesidades o limitarse a ocupar el ancho de banda mensual que el servidor acuerda como promedio normal mensual, si el servidor detecta envío de correos masivos suspenderá el servicio por un periodo no menor a 24 hrs. Ahora, si esto se repite durante tres (03) veces en un periodo igual a un (01) año, se eliminará automáticamente el dominio de los servidores, quedando CENCOMER , liberada de cualquier responsabilidad.

C) En el evento que se detecte Phishing, esto es, aquel delito cibernético que se comete mediante el uso de un tipo de ingeniería social para intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria), CENCOMER suspenderá el servicio por un periodo no menor a 24 hrs. Ahora, si esto se repite durante 02 veces en un periodo igual a 01 año, se eliminará automáticamente el dominio de los servidores, quedando CENCOMER , liberada de cualquier responsabilidad.

7.- Respaldo de la información

El CLIENTE mantiene información alojada en los servidores de CENCOMER .

En el evento que dicha información sea hackeada o manipulada por terceros, CENCOMER se compromete a restaurar dicha información, hasta 5 veces en el período de un año, desde los backup o respaldos que pudiera tener disponibles, en el caso que los tuviere y que no hayan sido afectados por el mismo acto de hackeo. El exceso de restauraciones en el período tendrá un costo adicional de \$200 US cada una.

Sin perjuicio de lo anterior, CENCOMER no se hace responsable bajo ninguna circunstancia del contenido ni de la calidad de la información restaurada, ya que si la información original presenta problemas o los mecanismos dispuestos para tal efecto pueden fallar.



Es obligación del CLIENTE tomar todas las medidas necesarias para resguardar adecuadamente su información, bajando periódicamente respaldos de la misma.

Para todos los efectos legales se deja expresa constancia que el servicio que presta CENCOMER no es un servicio de resguardo de contenido ni de la información alojada en sus servidores, por lo que no será responsable en forma alguna en el evento de pérdida de dicho contenido o información.

8.- Suspensión del servicio

Cualquiera de las siguientes conductas o ejecución de los siguientes procesos queda prohibido y son causales de suspensión **inmediata** de los servicios:

- A) Envío de mail masivo o Spam, ya sea en forma intencional o por infección de virus de algún terminal del cliente.
- B) Detección de Phishing, ya sea intencional o por omisión de las medidas de seguridad de su programación del cliente en su sitio web.
- C) Ejecutar procesos que utilicen cerca del 100% de la CPU por más de 3 minutos. Procesos que requieran sobre 48 MB de memoria, o gran número de peticiones que ralenticen el funcionamiento del servidor.
- D) Utilizar más del 5% de todos los recursos del sistema disponibles en cualquier momento.
- E) Utilización de los servidores compartidos de CENCOMER para transmisión de video y/o música en cualquier tipo de formato.
- F) Saturación del servidor por parte de aplicaciones de CMS tipo Foros, Moodle, entre otras que atente contra el rendimiento de la máquina y, por ende, que perjudiquen el correcto funcionamiento de los otros clientes que utilicen el mismo servidor.

9.- Fuerza Mayor

CENCOMER no tendrá responsabilidad por hechos que constituyan o se deban a fuerza mayor, como la define la legislación.

Para estos efectos se considerarán como casos de fuerza mayor o caso fortuito, entre otros, que sean de similar naturaleza los siguientes: guerra; conmoción; lock out; huelga legal o ilegal; robos a nuestras instalaciones, terremoto, inundación, ataques informáticos a gran escala a las instalaciones de CENCOMER y o sus proveedores, otros actos de la naturaleza y, en general, todo acto ajeno a la voluntad de las partes, que impida el cumplimiento de las obligaciones pactadas, no obstante haber empleado la máxima diligencia.



Si ocurrieran tales circunstancias, CENCOMER informará a la brevedad al CLIENTE. Tan pronto como se solucionen los problemas ocurridos como consecuencia de los hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito CENCOMER reestablecerá el servicio de alojamiento de datos.

10.- Término anticipado del contrato:

Son causales de terminación anticipada del contrato:

- A) El no pago íntegro y oportuno del precio pactado por los servicios.
- B) Cualquiera de las siguientes conductas o ejecución de los siguientes procesos queda prohibido y son causales de término de los servicios:
 - B.1) Enviar mail masivo o Spam más de 2 veces en el período de un año.
 - B.2) Detección de Phishing en el sitio web del cliente más de una vez en el período de un año.
 - B.3) Comportamiento abusivo contra el personal: No se tolerará ningún comportamiento abusivo, lengua abusiva o amenazas contra ningún miembro del personal de CENCOMER .
- C) El incumplimiento de cualquiera de las demás obligaciones establecidas en el presente documento.

La notificación del término anticipado del contrato por alguna de las causales descritas en esta cláusula, faculta el ejercicio de las acciones legales para indemnizar los perjuicios que den origen a los incumplimientos, cualquiera sea su naturaleza con la limitación del monto establecida en la cláusula 5.

11.- Comunicaciones:

Cualquier aviso, notificación u otra comunicación que se requiera efectuar entre las partes se enviará por correo electrónico, a la dirección proporcionada por el cliente al momento de ingresar sus datos en el proceso de contratación del o los servicios.

12.- Domicilio y Arbitraje.

Para todos los efectos legales derivados de este documento las partes fijan su domicilio en la ciudad de Medellin en Colombia.

Cualquier dificultad que se produzca entre las partes con motivo de la interpretación, extensión, aplicación, cumplimiento o ejecución del presente contrato, se resolverá mediante arbitro arbitrador designado conforme al Reglamento de la Super Intendencia de Industria y Comercio, y que, conocido y aceptado por los contratantes, se entiende parte integrante de este contrato.

