

Términos y condiciones de Web Hosting y Hosting Reseller

Este documento contiene los términos y condiciones y restricciones que rigen el uso del sistema y servicios contratados que **SERVICIOS INFORMÁTICOS TECREAMOS SPA**, en adelante **TECREAMOS.CL**, entrega a sus **CLIENTES**.

Para todos los efectos legales, el presente documento rige plenamente las relaciones entre las partes. Una vez aceptados por el **CLIENTE** en la página web de **TECREAMOS.CL**. Sin perjuicio de lo anterior, este documento se encuentra publicado en el sitio web de **TECREAMOS.CL** para conocimiento del público general y del **CLIENTE**. Por esto el **CLIENTE** no podrá desconocer estos términos y condiciones del servicio.

1- Obligaciones de TECREAMOS.CL

- a) Prestar al **CLIENTE** los servicios contratados, entregando el espacio estipulado en el plan seleccionado por el **CLIENTE** para que pueda subir su información, así como crear cuentas de correos según el número máximo soportado por su plan y conectar ambos servicios a internet mediante el protocolo de internet IP.
- b) La información confidencial del **CLIENTE** es de propiedad exclusiva de este. En consecuencia, **TECREAMOS.CL** no podrá divulgar a terceros dicha información, salvo expresa autorización escrita del **CLIENTE**.
- c) Se 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 compartido 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 incluidos en sus aplicaciones, a las cuales el personal de **TECREAMOS.CL** 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 TECREAMOS.CL pone a su disposición la alternativa de bajar automáticamente backups (respaldos de información) diarios a su computador desde su Panel de Control, denominado cPanel.

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 que permita la intromisión en el servidor de posibles atacantes con fines de interrupción de servicios y/o destrucción de contenidos.

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

Si El CLIENTE tuviese contratado el servicio de Workspace con Google para utilizar correos de Gmail, éste es completamente responsable de mantener en funcionamiento, por sus propios medios este servicio, ya que se considera un servicio privado que el cliente contrató por fuera y es ajeno a nuestro datacenter. TECREAMOS.CL no tiene ninguna responsabilidad en la configuración ni en la mantención de este servicio, ni tampoco en los errores que se generen. El CLIENTE tiene la posibilidad de configurar, mantener o solucionar errores de éste a través del cPanel de su hosting.

El CLIENTE deberá mantenerse informado de los eventuales mantenimientos programados que TECREAMOS.CL podría efectuar en sus servidores. Para esto TECREAMOS.CL publicará con anterioridad la fecha, hora de inicio y hora de término de los mantenimientos en el Portal de clientes de TECREAMOS.CL que se encuentra en la dirección (portal.TECREAMOS.CL). Estos mantenimientos programados son necesarios para realizar el cambio de algún hardware del servidor, para lo cual, el servidor puede ser apagado o reiniciado por un breve periodo de tiempo, pudiendo generar la interrupción del servicio para el CLIENTE.

3- Pago de los servicios

El CLIENTE pagará a TECREAMOS.CL por los servicios prestados de acuerdo con la forma y valor aceptados al momento de completar el formulario web de contratación en el portal de clientes o mediante mutuo acuerdo al momento de contratar el desarrollo de un sitio web que incluya servicio de hosting.

En la eventualidad de que el CLIENTE no cancele el valor de los servicios oportunamente o no lo informe según las instrucciones entregadas vía mail, TECREAMOS.CL estará facultado para eliminar estos servicios de sus servidores y dará por terminado el contrato.

El CLIENTE será informado vía correo sobre la renovación de su o sus servicios que tiene contratado con TECREAMOS.CL. El CLIENTE podrá pagar su servicio mediante transferencia bancaria o mediante pago online vía Webpay Plus.

El CLIENTE deberá informar su pago del servicio a TECREAMOS.CL sin importar si fue realizado por transferencia bancaria o mediante Webpay Plus. El hecho de enviar un email por parte de alguna institución bancaria a alguna de nuestras direcciones de correo no será considerado como notificación válida.

TECREAMOS.CL no aceptará otra forma de pago como Vale vistas, Cheques para retiros en oficina o pago en nuestras dependencias.

TECREAMOS.CL no efectúa ningún tipo de reembolso, aunque el CLIENTE decida dar por terminado el contrato antes de la fecha de vencimiento de este.

El Dominio o nombre de dominio deberá ser pagado a TECREAMOS.CL dentro de los plazos establecidos e informados mediante el correo que le llega al CLIENTE cuyo objetivo es informarle con tiempo al CLIENTE sobre la renovación de sus servicios. En este correo se estipula que el dominio debe ser renovado antes de la fecha de corte. En caso de que el CLIENTE no renueve el dominio dentro del plazo y éste sea desactivado, el CLIENTE deberá pagar el valor del dominio (\$15.000) más el valor de la reactivación del dominio (\$30.000). Por lo tanto, si el CLIENTE quisiera reactivar su dominio tendrá que pagar \$45.000 +IVA a TECREAMOS.CL.

4- Duración del servicio

El plazo de duración del servicio prestado por TECREAMOS.CL es de un año y comenzará a regir desde la aceptación de estos términos y condiciones por parte del CLIENTE. Los servicios ofrecidos por TECREAMOS.CL son de plazo definido, por tanto, no son susceptibles de renovación. Cualquier modificación de los servicios o postergación de estos será materia de un nuevo acuerdo, con nuevas condiciones, entre el CLIENTE y TECREAMOS.CL.

5- Limitaciones a la responsabilidad

Respecto de todas aquellas circunstancias en que el CLIENTE tenga derecho a reclamar de TECREAMOS.CL 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 fehacientemente la responsabilidad de TECREAMOS.CL. En cualquier 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 TECREAMOS.CL por el CLIENTE en su último pago.

Es decir, el límite antes indicado representa el monto máximo por el cual TECREAMOS.CL será responsable. No obstante, lo establecido precedentemente en esta cláusula, TECREAMOS.CL 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 de sus programas.
- b) Cortes del suministro eléctrico, provocados por las compañías eléctricas.
- c) Incendios en nuestras dependencias ajenos a nuestra responsabilidad.
- d) Cortes de enlaces nacionales o internacionales proporcionados por empresas proveedoras de internet.
- e) Mal uso de las cuentas de acceso. TECREAMOS.CL obliga a sus CLIENTES por seguridad a tener un respaldo de toda la información que mantengan en sus servidores.
- f) Demora del CLIENTE en el cambio de DNS para la activación del servicio por parte de TECREAMOS.CL.
- g) Demora en el traspaso de los DNS de la empresa que anteriormente prestaba el servicio a TECREAMOS.CL.
- h) Ataque cibernético masivo a las instalaciones de TECREAMOS.CL, que sea debidamente acreditado por esta última.

6- Contenido de la información

- a) TECREAMOS.CL no tendrá responsabilidad alguna por el contenido y la información que el CLIENTE aloje en nuestros servidores, no obstante, lo anterior, TECREAMOS.CL, 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 Chile, 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 en el buen servicio rápido y expedito de un servidor, éste automáticamente lo bloqueará y dicho 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 TECREAMOS.CL 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)

TECREAMOS.CL suspenderá el servicio por un periodo no menor a 24 hrs. Ahora, si esto se repite durante dos veces en un periodo igual a un año, se eliminará automáticamente el dominio de los servidores, quedando TECREAMOS.CL liberada de cualquier responsabilidad.

7- Respaldo de la información

El CLIENTE mantiene información alojada en los servidores de TECREAMOS.CL. En el evento que dicha información sea hackeada o manipulada por terceros, TECREAMOS.CL se compromete a restaurar dicha información, hasta 3 veces en el período de un año, desde los backups 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 periodo tendrá un costo adicional de \$15.000 + IVA por cada restauración.

Sin perjuicio de lo anterior, TECREAMOS.CL no se hace responsable en ninguna circunstancia del contenido ni de la calidad de la información restaurada, sea si la información original presentara problemas, o los mecanismos dispuestos para tal efecto puedan fallar.

Es obligación del CLIENTE tomar todas las medidas necesarias para resguardar adecuadamente su información, bajando periódicamente respaldos de esta. Para ello el CLIENTE tiene a su disposición dentro de cPanel la herramienta JetBackup con el cual puede realizar cuando desee copias de seguridad de su información.

Para todos los efectos legales se deja expresa constancia que el servicio que presta TECREAMOS.CL 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 es causal de suspensión inmediata de los servicios:

- a) Envío de mail masivo o spam, sea en forma intencional o por infección de virus de algún terminal del CLIENTE.
- b) Detección de phishing, sea intencional o por omisión de las medidas de seguridad de la 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) Utilizar los servidores compartidos de TECREAMOS.CL para la 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 atenten 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

TECREAMOS.CL 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 TECREAMOS.CL, 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 de haber empleado la máxima diligencia.

Si ocurrieran tales circunstancias, TECREAMOS.CL 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 TECREAMOS.CL restablecerá el servicio de alojamiento de datos.

10- Término anticipado del servicio de hosting

Son causales de terminación anticipada:

- a) El NO pago íntegro y oportuno del precio de 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 correos masivos 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 de TECREAMOS.CL: no se tolerará ningún comportamiento abusivo, lengua abusiva o amenazas contra ningún miembro del personal de TECREAMOS.CL.
- c) Utilizar el servicio de hosting o de correos para propósitos que estuvieran fuera de la ley, por ejemplo: piratería, pornografía, phishing, estafas, venta de medicamentos no permitidos, etc.
- d) Funas o publicaciones que atenten contra la dignidad de personas.
- e) Publicaciones, blog o sitios web que no están alineados con las buenas costumbres.
- f) Utilización de Themes, plantillas o temas “piratas” dentro del hosting.
- g) Utilización de Plugins o componentes “piratas” dentro del hosting.
- h) 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 originen 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.

