

## CONTRATO DE SERVICIOS DE DATA CENTER

En Santiago, a 11 de Abril de 2018 entre **SERVICIOS INTEGRALES DE INFORMÁTICA Y PUBLICIDAD RUTH PILAR SANCHEZ PINO E.I.R.L.**, Rut 76.418.155-7, representada legalmente por doña **Ruth Pilar Sánchez Pino**, cédula de identidad 16.396.318-3, ambas con domicilio en El Director número 6000, oficina 207, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, en adelante el "La empresa y/o HOSTINGNET" y Global Sigma SpA sociedad del giro de su denominación, Rut 76.432.886-8, representada por don \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, cédula de identidad \_\_\_\_\_, ambos domiciliados en \_\_\_\_\_, comuna de \_\_\_\_\_, Región Metropolitana, en adelante "El Cliente". Se ha convenido el siguiente Contrato de Prestación de Servicios de Data Center:

### **PRIMERO:**

HOSTINGNET es proveedora de Servicios de Internet, entre los que se cuentan: Hosting Compartido, Servidores Virtuales, Servidores Dedicados y Housing, así como otros servicios que en el futuro se pudieran ofrecer relacionado con los servicios Data Center, en adelante "Servicios de Data Center".

### **SEGUNDO:**

Mediante este acto, El Cliente debidamente representado, contrata a HOSTINGNET aceptando los servicios detallados en el Anexo N° 1, Cotización y Formulario de Facturación y Contrato y/o Formulario de Carro de Compras indistintamente, con sus respectivas condiciones particulares de uso, precio, vigencia, características técnicas y limitaciones. Asimismo, el cliente declara haber leído y consentido íntegramente todas las cláusulas de este contrato, así como sus complementos y anexos, y se obliga de acuerdo a lo señalado en cada una de ellas.

### **TERCERO:**

El presente contrato sólo es vinculante para El Cliente y la empresa HOSTINGNET, y no se aplica a ningún tercero, incluidos los usuarios finales.

## **CUATRO: Servidores Dedicados Administrados**

Se caracterizan porque no necesitan elevados conocimientos técnicos por parte del Cliente. En esta modalidad HOSTINGNET se encarga de actualizar y mantener siempre en correcto estado el Servidor Dedicado.

En la modalidad Administrado, el soporte ofrecido por HOSTINGNET es global, manteniéndose actualizado permanentemente el Servidor Dedicado y realizándose las intervenciones técnicas necesarias, con carácter gratuito en todo aquello que se refiera directamente a hardware, conectividad y licencias de Panel de Control, incluyéndose en el soporte técnico los servicios que se prestan a través de esta licencia. En ningún caso se prestará soporte sobre cualquier tipo de software instalado por el Cliente o por HOSTINGNET a petición del primero.

### **a) Hosting Compartido con cPanel:**

HOSTINGNET generará respaldos semanales y los retendrá por un mes por cada cuenta de hosting. En ningún caso, la empresa será responsable por los daños ocurridos en el sitio web, provocados por vulneraciones producidas por archivos de la misma página web, eliminación accidental de archivos o errores de manipulación.

No será posible realizar intervenciones en el servidor para instalación de, librerías, módulos ni plugins. En este sentido, tampoco será posible abrir puertos, ni realizar ninguna modificación en el servidor que requiera reinicio de servicios o del mismo servidor. La cuenta de hosting será creada por única vez cuando el cliente realice el registro en el Formulario de Carro de Compras (anexo 1), formulario que solicitará indicar un nombre de dominio principal, el cual no podrá ser modificado durante el periodo de contrato.

### **b) Servidores virtuales privados con cPanel**

HOSTINGNET realizará la configuración inicial, de acuerdo a lo detallado en la "cotización (anexo 1)". En caso de ser factible, La empresa instalará gratuitamente una lista de servicios que se detallarán en Anexo 1 de este contrato. Cualquier otro servicio o software, deberán ser instalados por el cliente. HOSTINGNET podrá instalar cualquier otro servicio o software con cargo adicional, monto que deberá ser pagado por el cliente. En caso de que el cliente dañe su VPS por mala manipulación o por un uso negligente, el cliente autoriza a HOSTINGNET para realizar la reparación que corresponda, asumiendo desde ya, el cargo adicional por su reparación, cargo que será cobrado al mes siguiente de realizada dicha reparación. Cualquier vulneración que sufra el VPS por contraseñas inseguras, o provocada por los mismos archivos o software instalados por el cliente, no tiene soporte técnico por La empresa y su reparación tendrá un cargo adicional. El cliente es responsable de

configurar sus propios respaldos y monitorear el estado del disco, a menos que contrate el servicio de *backup externo* de HOSTINGNET, donde las configuraciones son realizadas por La empresa. En ningún caso, el servicio incluye soporte técnico para cualquier tipo de software instalado por el cliente.

### **c) Servidores dedicados con cPanel**

HOSTINGNET tiene un plazo de 72 horas para el montaje inicial del servidor. Cualquier intervención posterior a su montaje, programadas para la mantención del hardware y conectividad, se notificarán al cliente con 7 días de anticipación, a excepción de presentarse alguna urgencia o modificación solicitada por el cliente, en cuyo caso se realizará en el menor tiempo posible. En caso de que el cliente dañe su Servidor Dedicado por mala manipulación o por un uso negligente, el cliente autoriza a HOSTINGNET para realizar la reparación que corresponda, asumiendo desde ya, el cargo adicional por su reparación, cargo que será cobrado al mes siguiente de realizada dicha reparación. Cualquier vulneración que sufra el Servidor Dedicado por contraseñas inseguras, o provocada por los mismos archivos o software instalados por el cliente, no tiene soporte técnico por La empresa y su reparación tendrá un cargo adicional. El cliente es responsable de configurar sus propios respaldos y monitorear el estado del disco, a menos que contrate el servicio de *backup externo* de HOSTINGNET, donde las configuraciones son realizadas por La empresa. En ningún caso, el servicio incluye soporte técnico para cualquier tipo de software instalado por el cliente.

### **QUINTO: Modalidad no administrados**

#### **Servicio de Housing y servidores dedicados sin cPanel**

Deberán ser administrados directa, única y exclusivamente por el Cliente. El Cliente afirma tener conocimientos técnicos elevados y suficientes para su administración ya que esta modalidad no incluye software preinstalado por tanto su configuración, gestión y correcto funcionamiento, es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE. En este sentido, el cliente, es el responsable de sus componentes de hardware y software. Se deja constancia que, bajo esta modalidad, HOSTINGNET da el enlace, energía y espacio físico en su datacenter para que el Cliente administre íntegramente el mismo, sin intervención alguna por parte de La empresa. La monitorización que HOSTINGNET realiza de estos servidores se limita sólo al envío de un correo electrónico al Cliente en el caso de que su servidor deje de estar disponible por cualquier causa.

El Cliente es propietario del Equipo almacenado detallado en la Orden de Trabajo y Certificado de Entrega que, suscritos por HOSTINGNET, son parte integrante de este contrato. El Equipo debe ser necesariamente “raqueable” (susceptibles de ser acomodados

en un “rack” convencional) y encontrarse en buen estado, con potencia de procesamiento, cantidad de memoria, potencia de alimentación de 750w. Así las cosas, Hostingnet sólo proveerá de espacio dentro de un rack y conectividad a internet, de manera que el soporte técnico incluido, sólo se limitará a la conectividad del servidor y dicho soporte se realizará vía telefónica, o a través del sistema de tickets de La Empresa. Cualquier otro soporte técnico que no diga relación con la conectividad o el problema sea directamente imputable al cliente, el soporte técnico tendrá un costo adicional.

#### **SEXTO: Tarifa**

El precio de la renta de los Servicios de Data Center que se contratan, se encuentra detallado en el Anexo N° 1 Cotización y/o Formulario de Carro de Compras indistintamente. Este valor se pagará a La Empresa de forma anticipada, dentro de los primeros cinco días a contar de la fecha de contratación o renovación y según el ciclo de pago seleccionado por El Cliente. La empresa emitirá avisos de cobro automáticos de manera de informar y recordar al Cliente respecto de su obligación comercial.

El precio se reajustará según el índice del Precio del Consumidor, IPC, una vez al año, en el mes de enero.

Si se produjese una variación en los impuestos aplicables a los servicios pactados, HOSTINGNET podrá adaptar sus precios en consecuencia.

#### **SÉPTIMO: Formas de Pago y Notificación**

Los medios de pago se encontrarán siempre publicados y actualizados en la página web de la Empresa y El Cliente podrá acceder directamente a esta información a través del link: <http://www.hostingnet.cl/pagos> (o sus posibles modificaciones, las que serán previa y debidamente informadas). Sin perjuicio de lo anterior, el pago se podrá realizar también en la chequera electrónica (cuenta vista) del Banco Estado, número de cuenta 55171109433, a nombre de Servicios integrales de informática y publicidad Ruth Pilar Sánchez Pino E.I.R.L.

Se considerará que el pago se ha verificado cuando 1) El cliente envíe el comprobante al correo [pagos@hostingnet.cl](mailto:pagos@hostingnet.cl), indicando en el texto del mensaje el *número de su nota de cobro*, información que podrá verificar en su área de cliente o en el correo electrónico enviado al momento del registro; y 2) El monto pagado coincida con el monto cobrado.

Indistintamente del canal que El Cliente utilice para Pagar y Notificar su Pago, deberá siempre informar en el correo electrónico o formulario, su nombre, el nombre del dominio asociado a su cuenta, el número de su nota de cobro, el medio de pago utilizado, la fecha de la operación y los datos del titular de la cuenta bancaria o tarjeta y del depositante.

### **OCTAVO: Facturación**

HOSTINGNET emitirá factura o boleta de venta en conformidad con los datos que El Cliente otorgó al momento de contratar. La factura se emitirá y enviará al Cliente por correo electrónico, y estará disponible por 6 años a contar desde su emisión en la intranet de La Empresa <https://www.hostingnet.cl/intranet/findFactura/>. El Cliente acepta el uso del correo electrónico como la única vía aplicable para la recepción de las facturas o boletas generadas por la prestación de los servicios. Para tal efecto, el cliente autoriza desde ya a Hostingnet a emitir la factura al siguiente correo electrónico: [claudia.guerra@globalsigma.cl](mailto:claudia.guerra@globalsigma.cl), entendiéndose notificado de la misma, desde su envío.

### **NOVENO: Suspensión y Término de Servicio por No Pago**

En caso de mora o simple retardo del pago del total del precio pactado, se suspenderá o terminará el servicio de la forma siguiente:

1. Si transcurridos 5 días de la fecha establecida para el pago éste no se ha verificado en su totalidad, se procederá a la suspensión del servicio quedando El Cliente off-line. Su cuenta se activará sí y sólo sí, El Cliente realiza el pago de la totalidad de lo adeudado, enviando el respectivo comprobante de pago a través del correo electrónico señalado en la cláusula séptima para pagos.
2. El servicio permanecerá con respaldos durante los primeros 30 días corridos después del vencimiento. Si transcurridos 30 días de la fecha establecida para el pago, éste no se ha verificado, el Cliente incurrirá en el incumplimiento de una Cláusula esencial de este contrato y, en razón de ello, se procederá a la cancelación definitiva del servicio, autorizando expresamente el cliente, la eliminación de la información almacenada, quedando Hostingnet exenta de toda responsabilidad.
3. En caso que El Cliente no desee durante el periodo indicado en el número anterior, reactivar su cuenta, pero sí, rescatar la información en ella almacenada, podrá solicitar el respaldo de sus datos, previo pago de las cuotas atrasadas y de los gastos operacionales asociados, de acuerdo al servicio de Data Center contratado.
4. El cliente podrá solicitar hasta 3 prórrogas en 1 año, prórrogas que cada una, no podrá ser superior a 10 días, aceptándose sólo una prórroga por mes. El cliente deberá solicitarla de manera formal a través de carta firmada, dirigida al Representante Legal de La Empresa, el cual tiene 5 días corridos para dar respuesta, una vez analizados los antecedentes. La solicitud de prórroga, deberá enviarse al correo [pagos@hostingnet.cl](mailto:pagos@hostingnet.cl) y la respuesta de la empresa se enviará al correo electrónico que el cliente mantenga registrado. Cualquier otro atraso reiterado en el pago de la renta, y que no sea imputable a las prórrogas autorizadas por la empresa, facultará a HOSTINGNET para poner término anticipado e inmediato al presente contrato, sin necesidad de aviso, notificación o declaración judicial alguna, y sin derecho a indemnización de perjuicios de ninguna especie. Se entiende por atraso reiterado

el no pago oportuno de la renta pactada por dos periodos consecutivos o no, en un año y cuyas prórrogas no hubiesen sido autorizadas.

#### **DÉCIMO: Renovación y Término de Contrato**

La fecha de inicio y la duración del presente contrato se encuentran detalladas en el Anexo N° 1. Si transcurrido ese plazo ninguna de las partes manifestase, en forma expresa, completa y oportuna su intención de ponerle término, se renovará en forma tácita y sucesiva por períodos iguales. Se considerará documento idóneo para estos efectos, el correo electrónico o la carta certificada que: 1) Exprese de manera inequívoca la intención de El Cliente de ponerle fin a este contrato; 2) Contenga las indicaciones de autenticación de El Cliente exigidas por HOSTINGNET, esto es, su nombre completo, Rut/Dni/Pasaporte, dirección, dirección e-mail, y teléfono de contacto así como el nombre del titular del servicio y el dominio asociado a su cuenta;y, 3) Se dirija al Representante legal de la Empresa con una antelación no inferior a 15 días de la fecha de término del plazo inicialmente pactado o de su prórroga.

#### **DÉCIMO PRIMERO: Identificación del Cliente**

El Cliente se obliga a proporcionar toda la información que permita identificarlo como la persona natural o jurídica, completando con fidelidad los datos exigidos en el Carro de Compras, Formulario de Facturación y/o Anexo N° 1 del presente contrato, obligándose asimismo a mantener actualizada su información de contacto, así como su correo electrónico para contacto y envío de factura.

El Cliente persona natural deberá ser mayor de edad, es decir, mayor de 18 años cumplidos y el representante de cualquier persona jurídica deberá acreditar debidamente su personería, y vigencia social.

Las consecuencias que deriven del incumplimiento de esta obligación, serán de cargo de El Cliente.

#### **DÉCIMO SEGUNDO: Comunicación y Administración**

HOSTINGNET y el Cliente acuerdan notificarse en forma oportuna y eficiente cualquier incidencia que pudiera producirse durante la vigencia del presente contrato. De manera preferente, la vía de comunicación será el correo electrónico, a objeto de dejar constancia de las comunicaciones. Para estos efectos, la Empresa señala que su dirección es rsanchez@hostingnet.cl y el Cliente señala que su dirección es aquella que registró en el Formulario de Carro de Compra, Formulario de Facturación y/o Anexo N°1 del presente contrato, así como cualquier otra actualización que hubiera realizado por medios formales a Hostingnet.

Para todos los asuntos relacionados con su cuenta, con la recuperación de claves y/o con la verificación de pagos, será tenido como interlocutor válido El Cliente y/o la persona y su respectiva dirección electrónica, que éste autorice expresamente al contratar en el Carro de Compras, Formulario de Facturación y/o Anexo N° 1 del presente contrato. La Empresa bajo ninguna circunstancia entregará claves por una vía distinta al correo electrónico que El Cliente instruyó.

Con el objeto de garantizar la seguridad de los datos almacenados en nuestro Data Center, El Cliente, para realizar cualquier tipo de modificación referida al Administrador del Servicio, deberá solicitar autorización expresa a la empresa.

### **DÉCIMO TERCERO: Obligaciones del Cliente**

El Cliente se obliga a hacer un buen uso del servicio contratado lo que implica, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. El Cliente deberá pagar el precio o tarifa pactada para cada Servicio o Servicios contratados, incluyendo los impuestos gravados.
2. El Cliente deberá utilizar el Servicio o Servicios contratados conforme a las condiciones pactadas entre las partes, a la legislación vigente y a la buena fe.
3. Deberá resguardar con la debida diligencia las claves y códigos entregados por la Empresa, así como la confidencialidad de su cuenta. Será de su exclusiva responsabilidad el mal uso que pudiera darle el personal a su cargo o terceros.
4. Adoptar cuantas medidas de seguridad sean convenientes o necesarias para preservar la confidencialidad y el secreto de su Usuario (Login) y Contraseña (Password) de acceso al portal de Clientes de HOSTINGNET, que serán, en todo caso, personales e intransferibles.
5. Impedir la intrusión de terceros ajenos al Cliente en el servidor.
6. Mantener una configuración adecuada de los equipos y del servicio, evitar el mal uso de los mismos y en general, evitar toda circunstancia que perjudique el funcionamiento del servicio.

7. Tomar las medidas preventivas necesarias, acordes a las exigencias de la actividad comercial que desarrolla, resguardando la información almacenada en el servidor. La Empresa no responderá de pérdidas debidas a descuido o negligencia de El Cliente.

8. Responder de los errores producidos por los proveedores de acceso y de la contaminación con virus de los archivos alojados en el servidor, al no haberles otorgado la protección suficiente.

9. Está prohibido al Cliente intentar poner a prueba la seguridad de los servidores realizando cualquier tipo de entrada o acción que no sea estrictamente necesaria para el uso del servicio contratado.

10. Mantener sus equipos, (computadoras) libres de virus, siempre que se establezca conexión con los servidores de Hostingnet.

11. No utilizar el servicio de hosting para envío masivo de correo.

12. Informar a Hostingnet se cualquier anomalía detectada en el uso de los servicios contratados, dentro del plazo de 24 horas desde su detección.

En casos en que El Cliente incumpla los puntos anteriormente descritos de esta Cláusula, en más de una oportunidad, La Empresa podrá suspender temporalmente el servicio. Si la conducta de El Cliente es reiterativa, podrá cancelar definitivamente el servicio sin derecho a reembolso de ninguna especie. Adicionalmente, El Cliente responderá por los perjuicios ocasionados a La Empresa.

#### **DÉCIMO CUARTO: Información**

El Cliente tiene la total responsabilidad sobre el contenido de su Web, de la información transmitida y almacenada, de su explotación, de los enlaces de hipertexto, y de todas las acciones legales que su actuación pudiera desencadenar. Además, El Cliente es responsable del cumplimiento de las leyes y reglamentos que sean de aplicación en estos casos.

El Cliente o sus usuarios no podrán alojar en el sistema contenidos que sean contrarios a la Constitución o la ley, que contravengan el Orden Público o atenten contra la moral y las buenas costumbres, que vulneren derechos de la Empresa o de terceros. Si la Empresa toma



conocimiento, en forma fehaciente e inequívoca, de la introducción de aquellos, procederá a cancelar definitivamente la prestación del servicio contratado y a retirar dichos contenidos del sistema, sin derecho a reembolso. El Cliente será responsable de los contenidos alojados en el espacio dispuesto por La Empresa para él, quedando ésta expresamente exonerada de todo tipo de responsabilidad civil, penal o administrativa por los mismos.

En relación con esto, la Empresa dará inmediato aviso de este incidente a las autoridades competentes, poniendo a su disposición toda la información que esté a su alcance.

En circunstancias como las descritas, El Cliente indemnizará a la Empresa por los perjuicios derivados de su actuación y se hace responsable del reembolso de todo gasto en que La Empresa haya incurrido.

#### **DÉCIMO QUINTO: Recursos Entregados**

El Cliente deberá velar por que los recursos asignados como parte de los servicios contratados sean utilizados adecuadamente y será responsable de las consecuencias que tenga la utilización de dichos servicios.

En caso que El Cliente sea sorprendido por personal de HOSTINGNET o denunciado por terceros, en el ejercicio de malas prácticas, como por ejemplo, el envío de correos masivos no autorizados (SPAM), la suplantación de identidad para un sitio web (phishing) o cualquier otra actividad dolosa que ponga en riesgo la integridad de los recursos dispuestos como parte de los servicios contratados, HOSTINGNET estará facultada desde ya, para suspender en forma temporal el suministro de los servicios contratados hasta que se aclare el problema suscitado. Si se producen situaciones como las antes señaladas de manera reiterada, Hostingnet podrá poder término definitivo al servicio prestado al cliente, sin derecho a reembolso.

En el caso específico del ejercicio de prácticas de envío de correo masivo no autorizado (SPAM) y de que por ese motivo quedaran las direcciones IP asociadas a los servicios contratados bloqueadas o incluidas en listas negras públicas confeccionadas por organismos responsables, tanto nacionales como internacionales, como por ejemplo SpamCop o Spamhaus, El Cliente será el único responsable de esta situación, siendo responsable también de gestionar el proceso de remoción de dichas direcciones IP desde las listas negras en las que se encuentren bloqueadas, debiendo asumir también de su cargo, en caso que existan, los costos que tenga el proceso de remoción.

#### **DÉCIMO SEXTO: Responsabilidades**

El Cliente declara conocer íntegramente las implicaciones de la utilización de Internet, por lo que libera y exime expresamente a HOSTINGNET de toda responsabilidad directa o indirecta, presente o futura que pudiese ocurrir a causa o consecuencia de infracciones a la Ley de Propiedad Intelectual o Derecho de Autor N° 17.336 y la Ley de Protección de Datos personales, sus modificaciones presentes o futuras como así mismo a los tratados, acuerdos, convenciones internacionales sobre propiedad intelectual que Chile haya suscrito y reconocido como ley de la República; como también deberá observar las disposiciones legales y aquellas normas internacionales que emanen sobre lo mismo, que se dicten o acuerden con posterioridad a la suscripción del presente contrato. La exención de responsabilidad de HOSTINGNET, comprende cualquier acción u omisión de terceros respecto de las cuales, HOSTINGNET y sus proveedores carezcan de autoridad para impedir que se cometan actos que pudieren causar daños o perjuicios a los usuarios de la red.

HOSTINGNET no asume responsabilidad alguna al prestar servicios al Cliente respecto los siguientes asuntos:

- a) Veracidad de la información que El Cliente obtenga a través de Internet;
- b) Daños o perjuicios que pudieren resultar por la utilización de la red o daños que pudieren ocurrir respecto de los datos de El Cliente por parte de otros usuarios de Internet;
- c) Cualquier otra situación que le produzca daños a El Cliente por uso inadecuado del servicio de Internet por parte de sus empleados, ejecutivos, y personal interno y/o externo, en general. HOSTINGNET no será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran causarse a un tercero o al Cliente como consecuencia de la utilización indebida o ilegítima de los Servicios por parte de El Cliente.
- d) Cualquier tipo de contenido alojado en el espacio atribuido al usuario por el servicio;
- e) Los posibles daños en los equipos debidos al uso incorrecto de los mismos (que serán responsabilidad de El Cliente);
- f) Los daños debidos a una infección por virus de sus equipos;
- g) Los errores producidos por los proveedores de acceso;
- h) Cualquier intromisión por parte de un tercero;
- i) La configuración defectuosa por parte de El Cliente;
- j) Robos de claves; y
- k

) Cualquier utilización indebida de los servicios contratados.

#### **DÉCIMO SÉPTIMO: Obligaciones de La Empresa**

HOSTINGNET garantiza que en caso de que el tiempo en línea de sus servidores sea inferior a 99,7%, lo que deberá ser demostrado por el cliente, a satisfacción la empresa, El Cliente podrá contactar HOSTINGNET para solicitar un abono de tarifa para dicho periodo proporcional al tiempo de falta de disponibilidad, abono que se asignará a la futura compra de Servicios de HOSTINGNET. Los abonos no son canjeables por dinero y no afectan a los impuestos que sean de aplicación. Los abonos no se aplicarán a interrupciones causadas por: a) mantenimiento periódico previsto o reparaciones ocasionales llevadas a cabo por HOSTINGNET; b) falta de disponibilidad causada por El Cliente o terceros, c) incidencias de disponibilidad que no limitan el acceso del navegador a la página web de El Cliente (por ejemplo, interrupciones al servicio de ftp o e-mail); d) suspensión de la cuenta de El Cliente debido a acciones legales tomadas o anunciadas contra El Cliente o sus servicios; e) suspensión de la cuenta de El Cliente por violaciones de las Condiciones Generales de Contratación, tales como, a título meramente enunciativo, el uso excesivo de los recursos del sistema, bloqueo de dirección IP, servicio impago o incidencias de pago, o identificación de comportamientos fraudulentos o quebrantadores de las Condiciones Generales de Contratación; f) Cuando las suspensiones tengan como causa la seguridad del servicio de la red, el mantenimiento de la integridad de la red y, especialmente, el evitar interrupciones graves de la red, del Software o datos guardados; o g) causas más allá del control de HOSTINGNET o que no sean razonablemente previsibles por La Empresa.

En sus relaciones con El Cliente, HOSTINGNET actuará lealmente, de buena fe y con la diligencia que exige su actividad comercial. Para ello pondrá a disposición de El Cliente todos los recursos de su plataforma tecnológica y su equipo técnico y humano, a objeto de brindarle un servicio de calidad.

La Empresa no responderá por situaciones de fuerza mayor o imprevisibles, tales como: fallas en la red Internet, cortes de luz, averías en los equipos y servidores u otras catalogadas como fortuitas o de fuerza mayor. Asimismo, La Empresa no se hace responsable por las suspensiones del servicio ocasionadas por causa o responsabilidad de El Cliente.

HOSTINGNET podrá limitar o interrumpir provisionalmente el acceso de El Cliente a sus prestaciones cuando lo hagan necesario la seguridad del servicio de la red, el mantenimiento de la integridad de la red y, especialmente, el evitar interrupciones graves de la red, del Software o datos guardados.

Dichas interrupciones serán comunicadas, en la medida de lo posible, con la antelación suficiente al Cliente mediante <https://hostingnet.cl/hosting/serverstatus.php> vía correo electrónico. Dicha obligación no será exigible a HOSTINGNET en caso de fuerza mayor, caso

fortuito o si se produce una caída de la red de datos que sirve de base para la prestación del mismo ajena a su voluntad y control.

HOSTINGNET se reserva el derecho de cancelar definitivamente el antedicho acceso en el supuesto que El Cliente infrinja gravemente sus obligaciones y/o en el supuesto que, por motivos ajenos a la voluntad de HOSTINGNET, sea indispensable realizar cambios tecnológicos que impidan la continuación del servicio, previa notificación al Cliente con 15 días de antelación. A estos efectos, se consideran infracciones graves las referidas en las cláusulas décimo primera, décimo segunda y décimo tercera del presente contrato.

HOSTINGNET elegirá libremente los medios técnicos, que pueden ser relativos a la tecnología y/o infraestructura, con el objeto de facilitar el suministro de los servicios prestados.

El Cliente no tendrá derecho a exigir que se le asigne al servidor la misma dirección IP para toda la vigencia del contrato.

#### **DÉCIMO OCTAVO: Sugerencias y Reclamos**

Cualquier reclamo o sugerencia de El Cliente a HOSTINGNET deberá ser presentada de forma escrita, mediante correo electrónico o postal, teniendo siempre El Cliente que añadir en sus mensajes su nombre completo, RUT/DNI/PASAPORTE, dirección, dirección e-mail, y teléfono de contacto, así como el nombre del titular del servicio y el dominio asociado a su cuenta. Proveer al documento de una firma análoga o electrónica, conforme a la normativa vigente. Queda excluida la reclamación de defectos e interrupciones no avisadas a tiempo.

La reclamación debe dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico [reclamos@hostingnet.cl](mailto:reclamos@hostingnet.cl) o mediante correo postal a Mariluan 6811, Huechuraba.

Tras la notificación a HOSTINGNET de los defectos e interrupciones, objetos del reclamo, El Cliente concederá a HOSTINGNET un plazo de 20 días para restablecer el correcto funcionamiento del servicio. Durante este plazo, El Cliente no podrá ejercer acción alguna contra HOSTINGNET ni terminar el contrato por motivo de tales defectos e interrupciones.

HOSTINGNET responderá de los daños directos producidos como consecuencia de un incumplimiento contractual que se deba a un comportamiento doloso o gravemente imprudente de La Empresa o de una de las personas de las que HOSTINGNET se sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Si el incumplimiento contractual no se produce de forma gravemente imprudente ni dolosa, la responsabilidad de HOSTINGNET quedará limitada a la cuantía de los daños directos previstos que se hubieran podido prever a la época de celebración del contrato.

En cualquier caso, y salvo disposición legal imperativa en contra, la cuantificación de la antedicha responsabilidad se limitará a la contraprestación efectivamente abonada por El Cliente a HOSTINGNET por los Servicios contratados.

En caso que Hostignet sea condenada al pago de cualquier indemnización, podrá oponer a título de excepción de compensación, cualquier monto impago que mantenga el cliente por la prestación de los servicios contratados.

#### **Décimo Noveno: Limitaciones de los Servicios**

El Cliente se abstendrá de usar los Servicios de forma contraria a la buena fe y, en particular, de forma meramente enunciativa, no realizará respecto de los mismos:

1. La utilización del servidor de correo y/o de sus direcciones de correo electrónico con fines de spam, Cross Scripting, mail bombing, phishing, pharming, Packet Sniffers, buffer overflow, difusión de virus (troyanos, gusanos, etc.), o cualquier otro tipo de actividad realizada con ánimo sabotador, fraudulento o delictivo. HOSTINGNET advierte expresamente al Cliente de que sus correos electrónicos entrantes y salientes serán filtrados automáticamente por HOSTINGNET para detectar, en su caso, dichas actividades. Todos los archivos alojados dentro de los servidores compartidos de HostingNet son escaneados todos los días en búsqueda de malware y funciones ".php" y ".js" que pudieran perjudicar el servidor. Pudiendo la cuenta ser suspendida unilateralmente por HOSTINGNET a fin de prevenir la caída de sus servicios.
2. La utilización del espacio web para subir archivos no adecuados para las finalidades de hosting o alojamiento telemático como, por ejemplo, a título meramente enunciativo, la realización de backups de cualquier tipo, almacenamiento para subidas remotas, almacenamiento de datos para la compartición de archivos o comportamientos similares no relacionados directamente con los contenidos y aplicaciones de dicho espacio Web.
3. La utilización del acceso a mensajes electrónicos almacenados en un servidor como un "disco duro virtual", es decir, su uso para el almacenamiento de ficheros como archivos o de cualquier otra manera. El uso de la cuenta de e-mail no se podrá ser para otras finalidades que aquellas relativas a un contexto de tráfico de e-mail normal.
4. El espacio Web ofrecido en "Servicios de Hosting Compartido y Hosting Compartido para Revendedores" (esto es, todos los servicios de hosting compartido con exclusión de servidores) sólo podrá ser utilizado por El Cliente para contenidos y aplicaciones Web. En este sentido, no está permitido realizar copias de seguridad - comúnmente conocidas como data backups - ni almacenaje de datos si no están relacionados directamente con los contenidos y aplicaciones de dicho espacio Web.
5. No están permitidas las conexiones entrantes y salientes a las bases de datos en los planes de hosting compartido. En caso de ser conexión saliente la habilitación está sujeta a análisis.
6. El límite de utilización de los recursos para los planes de Hosting son los siguientes:

Hosting económico: Memoria máxima (inclusive): 768 MB, CPU máxima (inclusive): 1 core, Procesos: hasta 20

Hosting Web: Memoria máxima (inclusive): 1024 MB, CPU máxima (inclusive): 1 core, Procesos: hasta 25

Hosting Profesional: Memoria máxima (inclusive): 1280 MB, CPU máxima (inclusive): 1 core, Procesos: hasta 30

Hosting Pyme: Memoria máxima (inclusive): 1536 MB, CPU máxima (inclusive): 1,5 core, Procesos: hasta 35

Hosting Empresas: Memoria máxima (inclusive): 1792 MB, CPU máxima (inclusive): 1,5 core, Procesos: hasta 40

Hosting Corporativo: Memoria máxima (inclusive): 2048 MB, CPU máxima (inclusive): 2 core, Procesos: hasta 45

Hosting compartido para revendedores

Límite general: 1 CPU, 512 MB de RAM por cuenta

7. Los puertos definidos por HOSTINGNET para todos los servidores de Hosting Compartido son los siguientes:

Puertos:

20,21,22,25,26,53,80,110,143,443,465,587,993,995,2049,2077,2078,2079,2080,2082,2083,2086,2087,2095,2096

8. El límite de correos por hora para planes de Hosting Compartido (Hosting) son los siguientes:

200 correos por hora para los planes: Hosting Económico, Web y Profesional; y

250 correos por hora para los planes Hosting Pyme, empresas y Corporativo.

Todo envío de correo que sobrepase estos límites será considerado correo masivo o envío de SPAM, por lo tanto se procederá a suspender la cuenta de Hosting. En caso que el cliente no acepte terminar con los envíos de correo masivo se aplicará el punto “vigésimo: Devoluciones” de este contrato, y se considerará como responsabilidad el cliente.

9. Para servidores VPS y Dedicados el enlace nacional es de 100 mbps, y para el enlace internacional es de 256 Kbps dedicado.

10. En todo caso, El Cliente no utilizará el espacio Web de manera que suponga una carga excesiva para los equipos de HOSTINGNET o que de alguna manera perjudique el funcionamiento o las operaciones de los equipos o de la red de HOSTINGNET.

11. El cliente no podrá solicitar la modificación de ningún tipo de configuración del servidor de hosting compartido, esto incluye apertura o cierre de puertos, instalación de módulos, etc.

En caso de infracción de cualquiera de las obligaciones indicadas en los puntos de esta cláusula HOSTINGNET tendrá derecho a terminar el contrato con El Cliente sin que éste tenga derecho a ninguna reclamación. Igualmente, HOSTINGNET tendrá derecho a interrumpir el suministro del servicio al momento de detectar el uso fraudulento. Esto se comunicará al Cliente a través de correo electrónico, al momento de la detección y suspensión de su cuenta. El personal de HOSTINGNET expondrá en estos casos las razones técnicas y, de estar disponibles, pruebas y registros del uso indebido por parte del Cliente y/o sus usuarios.

#### **Vigésimo: Devoluciones**

Dentro de los Primeros 30 días corridos

En caso que el servicio presente problemas o el cliente no pueda hacer uso correcto de este durante los primeros 30 días corridos luego de entregado el servicio por parte de HOSTINGNET, se solicitará información al cliente sobre los inconvenientes y se analizará el caso. En caso que el problema sea responsabilidad de HOSTINGNET siempre y cuando el cliente cumpla con las obligaciones y limitaciones estipuladas en este contrato, se realizará la devolución del pago total realizado por el servicio. En caso que el problema sea responsabilidad del cliente no se hará efectiva la devolución.

Transcurrido los primeros 30 días corridos

En caso que el servicio presente problemas o el cliente no pueda hacer uso correcto de este después de los primeros 30 días corridos de entregado el servicio por parte de HOSTINGNET, se solicitará la información al cliente sobre los inconvenientes y se analizará el caso. En caso que el problema sea responsabilidad de HOSTINGNET siempre y cuando el cliente cumpla con las obligaciones y limitaciones estipuladas en este contrato, se realizará la devolución del saldo que tenga el cliente en su cuenta de cliente. En caso que el problema sea responsabilidad del cliente no se hará efectiva la devolución.

Servicios sin devolución de dinero

Los servicios no cubiertos por la garantía de 30 días de devolución de dinero son:

- Registro de Dominios.
- Copias de seguridad, backup.
- MB Internacionales.
- IP adicionales.
- Licencias.

**VIGÉSIMO PRIMERO: Domicilio**

Para todos los efectos del presente **contrato**, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.

**VIGÉSIMO SEGUNDO: Arbitraje.**

Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este contrato o cualquier otro motivo será sometida a arbitraje unipersonal, por medio de un árbitro arbitrador. La persona del árbitro será definida por la justicia ordinaria. La competencia del árbitro será de única instancia, por lo que en contra de las resoluciones del árbitro no procederá recurso alguno. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción. -



**VIGÉSIMO TERCERO: Personería**

La personería de doña **Ruth Pilar Sánchez Pino** para representar a **SERVICIOS INTEGRALES DE INFORMÁTICA Y PUBLICIDAD RUTH PILAR SANCHEZ PINO E.I.R.L.**, consta en la escritura pública de fecha 22 de agosto de 2014, otorgada en la notaria Juan José Veloso Mora, ante el Registro Electrónico de Empresas y Sociedades.