

## **POLITICAS DE USO Y TERMINOS DE SERVICIO AL 23 de ENERO 2014.**

Se autoriza de manera expresa la copia y uso por terceros de las cláusulas de este documento, para realizar sus propios términos de servicio.

### **DEFINICIONES DE CLIENTE Y EMPRESA**

CLIENTE: A lo largo de este documento Se usa el término genérico CLIENTE para referirnos a personas que tienen acceso a uno o más servicios, sea de hospedaje, desarrollo, dominios donados o pagados, sin que este hecho acredite una relación mercantil entre ambos, misma que deberá acreditarse con contrato firmado o con factura, ya que es común que donemos hospedaje a dominios que no son de nuestra propiedad, sin que eso implique una relación mercantil.

La empresa indica en adelante A **OJOS ALERTA AC**, en cualquiera de sus nombres comerciales, aunque somos una Asociación enfocada al servicio, por lo que empresa es un término descriptivo y no de naturaleza mercantil, pudiendo ser expedido el comprobante por una Asociación de Servicios (AC), y no una empresa con fines mercantiles (SA), según nuestras necesidades.

### **ACEPTACION Y ENTENDIMIENTO DE ESTE DOCUMENTO**

El uso de los servicios de LA EMPRESA supone la aceptación y el entendimiento de este documento, y de las PUA (Políticas de Uso aceptable) y TDS (Términos de Servicio) de la Empresa, contenidos en este documento. El CLIENTE deberá, en todo momento cumplir con las condiciones de uso, obligaciones y restricciones que impone este documento. Ambas partes aceptan que la naturaleza de los términos es vinculante, y que la mera recepción y prestación del servicio, conllevan una aceptación plena de dichos términos en su totalidad.

El CLIENTE declara comprender el idioma español y las implicaciones legales de este documento.

El CLIENTE deberá en todo momento, notificar a La empresa de cualquier falla de seguridad que detecte. Es obligación y responsabilidad del CLIENTE velar por la privacidad y seguridad del uso de claves y accesos otorgados por la empresa.

La provisión de este servicio está sujeta a los Términos de Servicio de LA EMPRESA y a las Políticas de Uso Aceptable. Se considera que las PUA están detalladas en "CONDICIONES DE USO" y pueden ser cambiadas a discreción de la Empresa. El cliente comprende que la modificación de las PUA por la Empresa no constituye un fundamento para la terminación temprana del servicio por la falta de pago. El cliente acepta que las relaciones actuales entre ambas partes se rigen por este documento en su versión vigente, no por las que estuvieren en su momento.

Este documento debe ser interpretado de acuerdo con las leyes de la República Mexicana, siendo nuestro nombre legal **OJOS ALERTA AC.**

### **ALCANCE DE ESTE DOCUMENTO**

Este documento constituye el ACUERDO COMPLETO, ENTERO, UNICO Y EXCLUSIVO entre el CLIENTE y todas las personas o razones sociales relativas a nuestro servicio, siendo formado por reglas, políticas o documentos incorporados por referencia en este acuerdo, incluyendo pero sin limitarse a políticas de resolución de disputas y/o privacidad. Ningún otro acuerdo o entendimiento, sea escrito, oral, por costumbre, uso, hábito, historial previo afecta el alcance de este documento.

Para fines de Puerto Rico Y USA en general, se agrega esta cláusula en inglés:

**MERGER; ENTIRE AGREEMENT.**

This Agreement, and any rules, policies, or documents incorporated by reference in this Agreement, including, but not limited to, the dispute resolution policy and the privacy policy, constitutes the complete, entire, and exclusive Agreement between You and all the business regarding our services. No other Agreements or understandings, whether written, oral, or by custom, habit, practice or policy, affect the scope or applicability of this Agreement.

### **POLITICA DE COBRO DE DOMINIOS Y SERVICIOS AÑADIDOS**

El servicio web se ofrece como paquete. En el caso de dominios adicionales o servicios similares, en caso de adeudos sea del servicio de hospedaje web o de servicios adicionales del mismo account de hospedaje, se procederá a suspender el panel de control afectado por

los servicios, no importando la fuente del adeudo (diseño web, desarrollo, dominios adicionales, hospedaje principal, etc.)

Para fines de Puerto Rico Y USA en general, se agrega esta aclaración en inglés:

Web design services, software design, and Domain registration are additional services provided for hosting clients only, and any outstanding balances, whether for one or the other, will result in suspension of both.

## **DEFINICION DE CARACTER MERCANTIL**

El CLIENTE entiende que el único medio de hacer una vinculación de carácter mercantil, son única y exclusivamente contratos o facturas que mencionen de manera explícita el nombre del dominio involucrado, en la misma razón social que expide las facturas, por lo que solamente podrán haber vinculaciones mercantiles a nuestra razón social con la que se expiden facturas, elabora cotizaciones y realiza contratos.

Careciendo de estos indicadores, debe considerarse que la relación es de carácter no mercantil.

**Un depósito que no pueda vincularse de manera nominativa directa a operación mercantil, es por definición un depósito no vinculante a operación mercantil alguna:** Por lo mismo el CLIENTE entiende que solo son procedentes las reclamaciones mercantiles nominativas ligadas a un nombre de dominio, con su respectiva vinculación mercantil nominativa amparada con documento; en caso de no presentar en un plazo de tres días hábiles los comprobantes respectivos, la empresa tomará las medidas correspondientes a nuestros servicios donados, por caridad, como parte de las operaciones de nuestro objeto social, siendo vigentes las siguientes provisiones sobre dominios u hospedajes donados.

## **CONDICIONES DE COPYRIGHT Y MATERIAL NO PERMITIDO**

Todo contenido protegido por Derechos de Autor a Nivel Nacional e Internacional, no deberá ser publicado, esto aplica, pero no es limitante a material protegido por derechos de autor, marcas registradas, secretos industriales y/o cualquier otra propiedad intelectual usados o publicados sin la autorización apropiada de sus propietarios; Todo

material obsceno y difamatorio, que constituya una amenaza, o viole las leyes o controles de exportación.

Dentro de los contenidos no permitidos se encuentran entre otros pero sin limitarse a los mencionados en este párrafo, los Programas Informáticos ilegales o "piratas", programas con virus, shells, Clientes o servidores Torrent, File sharing clients, programas de cracking o hacking, archivos MP3 con copyright y cualquier formato de audio que reproduzca material protegido por derechos de autor, pornografía y fotos de contenidos sexual explícito, secretos industriales de empresas y cualquier material oficialmente protegido por derechos de autor.

Queda expresamente prohibido el uso de sitios enfocados a herramientas de afiliados semejantes o propios de Amazon, uso de mensajes generados automáticamente como wprobot, y en general aquellos relacionados con PLR, Marketing multinivel, planes de afiliados y similares.

Todo contenido sexual explícito (foto, video, audio y similares en todas sus formas), incluyendo categoría R será considerado violación del servicio, debido a que el datacenter que utilizamos niega permiso expresamente de este tipo de material.

### **Notificación y comunicaciones entre las partes**

Ambas partes aceptan que cualquier comunicación escrita entre ellas será válida, cuando se realice por medio del correo electrónico en primera instancia, o en su defecto por cualquier tipo de comunicación convencional (correo, fax, etc.) de la cual pueda quedar una prueba o evidencia. Se acuerda entre las partes reconocer como prueba o evidencia el correo electrónico (Email).

La empresa utilizando el procedimiento antes descrito le informará a El Cliente de cualquier asunto a que hubiere lugar.

El Cliente conviene en aceptar, conocer y utilizar las direcciones de correo electrónico que le fije la empresa como las direcciones formales de correo electrónico para el envío de cualquier asunto a que hubiere lugar.

En caso de duda, instrucciones confusas o similares por parte del cliente **SOLAMENTE** se considera válida PARA CUALQUIER TIPO DE SOPORTE

la dirección original de correo del cliente, y se ignorará cualquier correo que no provenga de esta, para evitar robos o suplantación de identidad.

## **CONDICIONES DE USO**

- 1. Divulgación para cumplimiento de la ley:** Queda expresamente prohibido el uso de nuestros servicios para actividades ilegales. Por lo tanto, el Cliente acepta que la Empresa divulgue toda su información incluyendo las direcciones IP asignadas, historia de la cuenta, uso de la cuenta, etc. para cualquier agente de la ley que realice un pedido escrito sin previo consentimiento o notificación al Cliente. Conservamos Los datos normales de servers Apache.
- 2. Comunicaciones:** Usted debe proveernos, y mantener actualizada, la información de contacto con usted. Los contactos vía E-mail, teléfono y fax son usados en dicho orden de preferencia. No se hacen llamadas a celulares.
- 3. DURACIÓN:** Salvo los casos de rescisión previstos, el presente servicio se renovará automáticamente por un período igual al contratado y continuará renovándose de forma automática en tanto ninguna de las partes exprese su intención de modificarlo o terminarlo.
- 4. Suspensión automatizada por falta de pago:** El servicio será suspendido en aquellas cuentas que no registren pago luego de 5 días de la fecha de vencimiento. Luego de 35 días de la fecha de vencimiento, aquellas cuentas que registren deuda serán dadas de baja sin previo aviso. Si usted decide cancelar su servicio, por favor siga el procedimiento correspondiente, según lo especificado en estos TDS. La Empresa puede temporalmente negar el servicio o finalizar el servicio si existiese una falta de pago del cliente de los cargos correspondientes a la fecha de pago. Esta finalización o negación de los servicios no liberará al Cliente de la responsabilidad del pago de los cargos acumulados.
- 5. En hospedaje y dominios, se da Servicio "AS IS":** La empresa se compromete a mantener 99.0 de SLA, y mantener en buen estado los servidores con un LOAD de Linux de 2 máximo. Sin embargo, por la naturaleza de los mismos el Cliente reconoce que el servicio proveído es puede ser interrumpido por muchas razones fuera de la negligencia de la Empresa, como DNS mal

configurado, mala conexión a Internet, errores en configuración de correo, listas de spam, etc, y que los daños resultantes de cualquier interrupción del servicio son difíciles de determinar. En consecuencia, el Cliente reconoce que la Empresa no es responsable por cualquier daño resultante de tales causas más allá del directo y exclusivo control de la Empresa. El cliente también reconoce que la responsabilidad de la Empresa por su propia negligencia no puede, en ningún evento, exceder la suma equivalente a los cargos de servicio pagados por el Cliente durante el período en que han ocurrido los daños. En ningún evento la Empresa debe ser responsable por cualquier daño especial o crítico, pérdida o perjuicio. Hemos notado que proveedores de Internet por Cable en el interior del país, específicamente CableMas, tiene problemas serios en cuanto a puertos abiertos para consultar o enviar correos. En caso de estar el cliente en una región con mala conectividad, o con internet por cable, la responsabilidad de la empresa en cuanto a correo POP/IMAP es limitada y ofrecemos cambiar sin costo a una plataforma alterna para enviar correos. Su ejecutivo / agente de ventas puede orientarlo al respecto, por los canales establecidos previamente.

6. **Suspensión o finalización del Servicio:** LA EMPRESA se reserva el derecho de suspender a cualquier cliente el acceso a la red, si a juicio de la Empresa, el servicio del Cliente es la fuente u objetivo de la violación de cualquiera de los términos de las PUA o sea dañino para la integridad del servicio de otros clientes. Si se detectase actividad inapropiada, TODAS LAS CUENTAS DEL CLIENTE en cuestión serán suspendidas hasta que la investigación se haya completado. La previa notificación al Cliente no está asegurada. En casos extremos, la justicia será contactada dependiendo de la actividad. El cliente no tendrá un crédito por el tiempo que el servicio fue suspendido.
7. **Derechos en Cascada :** LA EMPRESA se reserva el derecho de enmendar estas políticas en cualquier momento. Todos los donatarios, empleados, Clientes y Usuarios deben adherirse a las políticas ya mencionadas. Cualquier falta de adhesión a los términos o condiciones será el fundamento para la inmediata finalización del servicio. Usted será considerado responsable por la acción de sus clientes en los asuntos descritos en estos Términos y Condiciones. Por lo tanto, es aconsejable que adopte Términos y Condiciones similares.
8. **Indemnización por mal uso:** La empresa desea enfatizar que en acuerdo con las Políticas de Uso Aceptable (PUA) y los Términos de Servicio (TDS) de la Empresa, el Cliente debe compensar a la empresa por cualquier violación de las PUA o TDS que resulten en

la pérdida de la Empresa, o en cualquier reclamo a la Empresa por un tercero. Esto significa que si la empresa es demandado por la actividad de un Cliente o de un cliente de un Cliente, el Cliente deberá pagar cualquier daño adjudicado contra la empresa, más todos los costos y honorarios de abogado. En caso de ser demanda sobre DOMINIOS u HOSPEDAJES DONADOS, el cliente se compromete a pagar de manera inmediata a los representantes legales de la empresa una compensación por 80 mil pesos mexicanos, de manera independiente a los resultados del juicio y los procesos penales que resulten.

9. **INACCION** : Una falta de acción por parte de la Empresa en cualquier violación de las condiciones de este documento por parte del Cliente, no debe ser interpretado como una falta de acción continúa sobre ninguno de los términos ya citados. La empresa tiene el derecho de realizar revisiones de seguridad, y de reportar violaciones a las PUA o a la seguridad del servicio.
10. **NO TRANSFERIBLE**: El Cliente no puede transferir o asignar a un tercero directa o indirectamente los derechos y obligaciones derivados del uso de nuestros servicios, sin la previa aceptación escrita de la Empresa, en caso de carecer de dicha aceptación el proceso estándar será cancelar la cuenta del cliente sin responsabilidad para la empresa y sin previo aviso.
11. **CONTROL Y PROPIEDAD DE LA DIRECCION IP** :“LA EMPRESA” mantendrá en todo tiempo el control y propiedad de todos los números IP y direcciones que sean asignados a “EL CLIENTE” reservándose a su entera discrecionalidad el derecho a cambiar o remover cualquiera o todas las direcciones o números IP asignadas para el uso del cliente. Por su naturaleza, se manejan las direcciones IP con carácter variable, y es responsabilidad del usuario hacer ajustes a sus certificados SSL con su proveedor de certificados.
12. **USO ETICO** : Por procedimiento, los sitios de odio, distribución de spam, propaganda religiosa o discriminatorios, serán suspendidos sin responsabilidad para la empresa en cuanto sean detectados, al igual que aquellos que presenten problemas de seguridad o usen servicios automatizados tipo wprobot.

## **RESCISIÓN O TERMINACIÓN DEL SERVICIO NO DONADO**

Las principales razones por las que se suspenden las cuentas de cliente son:

1. Falta de pago
2. Plagio / violaciones a derechos de autor
3. Spamming o Phishing.
4. Almacenar contenido ilegal
5. Versiones desactualizadas o conflictos de Software / addons / plugins

"LA EMPRESA" podrá rescindir el servicio en las condiciones que establece este documento, cuando "EL CLIENTE" incurra en falta de pago, haga un uso ilegal o ilícito de los servicios prestados por "LA EMPRESA", cuando publique, divulgue o transmita información abusiva, difamatoria, racista, xenófoba, ofensiva, pornográfica, erótica, obscena o cualquier otro tipo de información susceptible de objeción, que viole los derechos de autor o atenten contra las buenas costumbres, la intimidad de las personas y el orden público, ya sea a través de mensajes, fotografías, textos, imágenes; banners publicitarios o enlaces a páginas externas, así como publicar, transmitir, crear, reproducir, distribuir o propagar cualquier información o software que contenga virus o cualquier otro componente dañino, software u otro material pirateado, infringir derechos de propiedad intelectual, realizar spamming, publicar o facilitar material o recursos sobre hacking, cracking, señaladas de modo enunciativo mas no limitativo, o cualquier otra información se considere susceptible, inclusive potencialmente, de afectar el normal funcionamiento, la seguridad y/o integridad de cualquier sistema.

De manera explícita EL CLIENTE acepta que caen en el supuesto anterior las causas de suspensión mencionadas en otras partes de este documento.

## **RESCISIÓN O TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE CARACTER NO MERCANTIL (DONADO)**

El servicio de carácter no mercantil podrá ser suspendido en el momento que "LA EMPRESA" lo considere conveniente para poder garantizar su operación y el cumplimiento de su objeto social.

De manera explícita EL CLIENTE acepta que caen en el supuesto de carácter no mercantil, es decir, donado, todos los servicios relacionados

al hospedaje que proporcionamos, cuando no se haya establecido el carácter mercantil mediante el respectivo contrato mercantil, y que por lo mismo, se aplica el párrafo anterior además de las causas de suspensión mencionadas en otras partes de este documento.

## **RESPONSABILIDAD DE SERVICIO**

Por fines de calidad en el servicio, el CLIENTE acepta y da autorización expresa a la EMPRESA de verificar el contenido de su hospedaje web para los fines que la EMPRESA crea convenientes. En caso que durante una verificación por evento, aleatoria o de rutina se detecte alguna irregularidad en el contenido del hospedaje, el CLIENTE acepta que no se violan de ninguna manera sus derechos de privacidad, ya que la EMPRESA debe verificar que no existan rootkits, exploits, shells, virus o problemas similares. Así mismo la empresa tiene la responsabilidad de hacer respaldos a intervalos regulares, por lo que la verificación de los archivos es indispensable por fines de calidad en el servicio.

Se proporcionara el servicio de hospedaje como es, sin responsabilidad alguna por la implementación de scripts o programas del cliente o usuario, ya que dichos programas implican el conocimiento técnico de lenguajes de programación avanzados y conocimientos técnicos específicos. Así como no implica responsabilidad dar soporte a estos programas o responsabilidad por el funcionamiento de estos programas o scripts. Únicamente se limita a proporcionar un servicio libre de errores.

Si el cliente decide instalar un programa hecho por terceros, como wordpress, joomla o phpbb, es su responsabilidad verificar tener los parches de seguridad correspondientes. En el caso de Joomla no garantizamos que los respaldos de la base de datos sean recuperables, debido a que varios hacks derivados de addons desactualizados permiten borrar base de datos. Permitimos el uso de wordpress, joomla y phpbb, pero no damos ningún soporte sobre ellos . En base a la gravedad del hack/exploit que les suceda, podemos suspender el dominio si lo consideramos necesario para mantener la integridad del servidor.

En el caso de programas como WORDPRESS O Joomla que admite addons / plugins, la empresa no será responsable de los conflictos en la operación de los mismos, ya que la calidad de estos suele ser baja. En todos los casos el usuario será responsable de usar plugins addons actualizados y de las situaciones derivadas de su uso. Por regla general se sugiere no usar mas de tres addons por instalación de software.

En el caso del correo electrónico, debido a que los servicios webmail requieren navegadores actualizados, es responsabilidad del cliente tener navegador actualizado para usar el servicio correctamente, debido a que el soporte verifica que nuestro servicio esté libre de errores, pero no podemos garantizar el funcionamiento al 100% en hardware o software desfasado u obsoleto.

El cliente asume tener los conocimientos técnicos necesarios para la administración de su servicio de hospedaje, toda vez que le será proporcionado un servicio de soporte para aclarar dudas y orientarle en el proceso de administración del mismo, teniendo disponible un servicio de soporte especializado de 500 pesos mensuales en caso de requerirlo.

Para poder dar a nuestros clientes un mejor servicio, la empresa cambiará en casos que considere necesario el sitio intermitente entre sus propios servidores. Sin embargo, en caso que el cliente tenga problemas de acceso al correo que hagan pensar errores de su parte (bloqueos por contraseñas equivocadas, por ejemplo) o que reporte situaciones no repetibles (por ejemplo, si el cliente dice que un sitio no se ve pero los sitios de monitoreo dicen que sí), la empresa tomará las medidas pertinentes para garantizar la operación del sitio del cliente usando las herramientas normales de monitoreo.

En caso que un cliente presente problemas de actitud referentes a situaciones imputables a su desconocimiento técnico, queda a juicio de la empresa limitar el soporte al Cliente, para no perjudicar el servicio a otros clientes cuando el problema sea repetido tanto de actitud o de desconocimiento técnico.

En casos extremos, como intento de suplantación del cliente, o de abuso verbal por parte del cliente a nuestros empleados o conductas abusivas de manera repetida, la empresa se reserva el derecho de solamente usar contacto por el correo conocido del cliente, y en ningún caso usar como contacto correo diferente a aquel al que se le hubiere enviado el contrato o factura, por lo cual, los envíos de EPP se harán a dicho correo y ningún otro.

En ningún caso será responsabilidad de la empresa hacer migraciones de cuentas de correo ni resolver conflictos derivados del uso de addons o plugins.

Así mismo no nos responsabilizamos por la suspensión del servicio debido a causas de fuerza mayor como pueden ser fallas eléctricas

prolongadas, desastres naturales, terremotos, atentados terroristas y otras causas que se encuentren dentro de esta categoría.

Los Costos originados por un uso excesivo de tráfico, transferencia de datos, exceso del espacio en disco duro de almacenamiento serán cubiertos por el cliente.

Por razones evidentes, y no existir discos duros ilimitados, no está permitido almacenar más datos que los acordados originalmente. Si el uso se aproxima al 80% o al 95% según el servidor, mandaremos un aviso y la opción de cambiar a un plan mayor. Le recordamos que en servidores cpanel usted deben tener 50% de espacio disponible en caso de querer hacer respaldos propios.

Podemos suspender en cualquier momento a aquellas cuentas de usuarios que utilicen un uso excesivo de recursos de los servidores, tales como tiempo de CPU, uso de memoria, recursos de red u otros, sin dar aviso al cliente antes de suspender o cancelar el servicio.

Cualquier acto que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, difamatorio, ofensivo, incluyendo pero no limitando a expresiones de intolerancia, racismo, odio o amenazas de violencia, por parte del cliente hacia personal de la empresa podrá resultar en el corte del servicio sin derecho a devolución alguna de dinero.

No se permite la publicación o la transmisión de cualquier contenido que, a juicio de la empresa, resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, xenófobo, difamatorio, ofensivo, incluyendo pero no limitando a expresiones de intolerancia, racismo, odio o amenazas de violencia.

No está permitido publicar material que calumnie, abuse, injurie o viole los derechos de intimidad, incluyendo la divulgación de información privada sobre un individuo.

El CLIENTE no tendrá derecho a reembolsos en dinero a causa de la suspensión y o eliminación del servicio en caso de no respetar o no cumplir las condiciones de uso.

## **MANEJO DE CLIENTES ABUSIVOS**

En el caso de Clientes de relación mercantil, estos deberán tener siempre una actitud normal hacia nuestro personal. Si el cliente tiene una actitud abusiva hacia nuestro personal, la empresa se reserva el

derecho de limitar el soporte o negarlo a clientes con claros problemas de desconocimiento técnico, así como no renovar su hospedaje web en casos de abuso.

En todos los casos de clientes con dominios NO donados, se suspenderá el servicio de ftp al momento de apuntar el dominio a otro server, considerándose que el espacio de alojamiento se usará como respaldo de lo existente hasta ese momento, siendo eliminado a la fecha de vencimiento del servicio.

En casos extremos de desconocimiento técnico o de actitudes hostiles, la empresa se reserva el derecho de transferir el hospedaje a un competidor elegido por "la empresa" con cargo y cuenta a nosotros, por el tiempo restante, realizando esta acción el siguiente VIERNES al suceso. Si se da el caso de que el cliente se niega o quiere elegir el proveedor a donde se realice la migración, simplemente se le dejará de dar soporte y dará la contraseña EPP. En casos extremos se eliminará del servidor con un aviso previo de siete días naturales.

## **SEPARACION DE HOSPEDAJE Y SERVICIOS AÑADIDOS**

En el caso de Clientes de Desarrollo que a la vez lleven hospedaje web, las problemáticas que surjan en una actividad no cancelan las responsabilidades de la otra.

En caso de cancelación o suspensión de desarrollo por requisitos cambiantes, problemas de seguimiento por horarios/celulares, la empresa se reserva el derecho de transferir el hospedaje y en su caso el correo a un competidor elegido por "la empresa" con cargo y cuenta a nosotros, por el tiempo restante, pero si el cliente se niega o quiere elegir el proveedor a donde se realice la migración, simplemente se le dejará de dar soporte y dará la contraseña EPP. En casos extremos se eliminará del servidor con un aviso previo de siete días naturales.

En todos los casos de clientes con dominios NO donados, se suspenderá el servicio de ftp al momento de apuntar el dominio a otro server, considerándose que el espacio de alojamiento se usará como respaldo de lo existente hasta ese momento, siendo eliminado a la fecha de expiración del servicio.

## **CANCELACIONES DE SERVICIO CON MAS DE 60 DIAS**

No aplican devoluciones sobre cancelaciones de pago anual del cual ya hayan transcurrido 60 días del pago del comprobante.

## **REEMBOLSOS DE HOSPEDAJE WEB EN CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES**

Se considera circunstancias especiales :

- a ) En el caso de clientes que realicen cancelaciones de mas de 60 días naturales del comprobante mercantil
- b ) En caso de clientes con historial conflictivo, ofensivo o de servicios donados,
- c ) Clientes que no hayan hecho pago con cuenta claBe o se niegan a proporcionarla

Se considerará sin excepción que no aplica reembolso monetario, y en su caso cualquier reembolso de dinero a su favor que llegara a aplicarse, se donará a la cruz roja mexicana del distrito federal a través de la cuenta BBVA BANCOMER Cta. 011121314-8 , Clabe: 01 21 800 011 12 13 14 86

## **POLITICAS DE CONFLICTO DE INTERESES**

Debido a que el objeto social de nuestra empresa está directamente relacionado con el respeto a la vida y a la salud humana, así como la denuncia de personas que lucren a través de falsear el pasado de México, consideramos los siguientes casos ejemplos de conflicto de intereses, por los que en su caso será terminada la relación mutua.

- a) Queda prohibido al cliente el poseer o alojar en nuestros servidores o servidores ajenos material de comercio de lo sagrado o publicidad religiosa.
- b) Queda prohibido al cliente el poseer o alojar en nuestros servidores o servidores ajenos material relativos al comercio de la salud humana, incluyendo sin limitarnos a sitios que ofrezcan servicios de psicología, medicina, y cualquier tipo de medicina alternativa.

c) Queda prohibido al cliente el poseer o alojar en nuestros servidores o servidores ajenos material que incite a la violencia de género o contra personas de nuestra asociación.

Cualquier violación a los puntos anteriores causa cancelación inmediata de TODOS los bienes o servicios relacionados con el cliente, sin responsabilidad para la empresa.

En el caso que algún cliente o donatario, inicie acciones legales contra nosotros, para evitar conflicto de intereses ambas partes acuerdan que la empresa tiene el derecho de pedir y obtener copia de la cédula profesional del abogado del cliente, para descartar intentos de extorsión. En caso de no recibir dicha cédula al siguiente día natural de haber expresado la intención de tomar acciones legales, se dará terminada la relación mutua sin responsabilidad para la empresa, teniendo el cliente 7 días naturales para copiar sus respaldos; pasado ese tiempo se borrarán de manera definitiva todos los respaldos de dicha información; se considera para este punto inclusive las acciones legales en grado de tentativa.

## **POLITICAS DE RECUPERACION Y BORRADO DE RESPALDOS**

La empresa en ningún momento pagará servicios a terceros, como nombres de dominio, sin pago previo en firme, sea a través de depósito en cuenta ClaBe o por paypal, o depósito bancario (previa verificación).

En caso de material inseguro (exploits/shells) la empresa entregará los respaldos que considere necesarios y que no pongan en riesgo la operación, tomando medidas en cada caso concreto. En todos los casos diferentes a Exploits se seguirá el siguiente procedimiento.

En caso que por falta de pago del cliente, un dominio quede sin funcionamiento, sea por expiración del mismo, falta de interés o incapacidad del CLIENTE para demostrar su identidad, el proceso de respaldos se realizará siguiendo las siguientes FASES

### **FASE 1:**

el dominio se tendrá en nuestros servidores con estatus de suspendido por catorce días naturales, La suspensión de dominios implica la suspensión de respaldos. La cuenta de hospedaje web puede ser reactivada sin multa en caso de ser cubierto el importe en los primeros catorce días desde la suspensión.

#### FASE 2:

Se conservarán respaldos de dominios expirados u hospedajes impagos, durante 16 días naturales, off site, siendo removidos del servidor. Este proceso implica la pérdida de la configuración de Site Studio en caso de existir, de la cual la empresa no es responsable, debido a que conservarla exige un pago que el cliente no ha realizado.

Los respaldos de información pueden ser recuperados previo pago de 10 USD por cada cuenta de CPANEL, o 10 USD por dominio (HSPHERE) dependiendo del panel de control, independientemente de los gastos de renovación de dominios que lleguen a aplicarse y multas de terceros aplicables.

#### FASE 3:

Dependiendo de la carga de los servidores y nuestro personal, en un lapso de mínimo 30 días y máximo 45 días naturales de la suspensión, los respaldos serán eliminados de nuestros servidores, y los respaldos en medios físicos serán destruidos de manera definitiva.

### **POLITICAS DE CESION DE CONTROL DEL DOMINIO (5 sep 2011)**

En caso que por desinterés de un cliente se deje expirar un dominio en un panel de control de la empresa, y que luego trate el cliente o alguien a nombre del de transferir el dominio expirado a otro proveedor, nuestra responsabilidad se limita a dar el EPP de transferencia antes de la expiración del dominio, una vez cubiertos los adeudos existentes (en su caso) y es responsabilidad del nuevo proveedor el hacerla a tiempo y pedir los ajustes necesarios, ya que la responsabilidad mercantil de una transferencia de dominio, por definición, corresponde a la persona que haya hecho el pago para sacar el dominio de nuestro panel de control, y por ende, no puede ser responsabilidad de la empresa ya que el proceso de nuestra parte concluye con dar el EPP antes de la expiración.

En caso que el cliente sea incapaz de realizar los cambios de EPP por vencimiento de las mismas, se le dará por segunda y última vez las claves correspondientes, en los casos que la medida sea aplicable.