



## CONTRATO MARCO SERVICIOS DE DATA CENTER

### HOSTNAME LIMITADA

Entre la Empresa de Prestación de **Servicios Informáticos Hostname Limitada, RUT N° 76.096.415-8**, en adelante **“Hostname”** o **“La Empresa”** indistintamente, representada por don **Hardy Hernández Latorre, RUT N° 16.460.521-3**, chileno, domiciliados ambos en calle **Seminario 687-A**, comuna de **Nuñoa, Santiago de Chile**, por una parte y por otra, la persona natural o jurídica debidamente individualizada en el **Anexo N° 1** de este documento, en adelante **“El Cliente”**, se ha celebrado el siguiente **Contrato de Prestación de Servicios de Data Center**.

#### **Primero:**

Hostname es proveedora de Servicios de Internet, entre los que se cuentan: Hosting Compartido, Hosting Compartido para Revendedores, Servidores Virtuales, Servidores Dedicados y Housing, así como otros servicios que en el futuro se pudieran ofrecer, en adelante **“Servicios de Data Center”**.

#### **Segundo:**

Mediante este acto, El Cliente debidamente representado, contrata a Hostname aceptando a quien la representa y 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.

#### **Tercero:**

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



#### **Cuarto: Detalles del servicio de Servidores Dedicados y Servidores VPS**

##### **Servidores Dedicados no Administrados**

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 funcionamiento correcto es de exclusiva responsabilidad del Cliente.

En la modalidad de Servidores No Administrados en cualquiera de sus planes, el soporte técnico prestado por Hostname se ofrece siempre por correo electrónico y se limitará al hardware y a la conectividad. El Cliente tendrá soporte gratuito para todo lo que se refiera al hardware y a la conectividad salvo que el problema sea imputable directamente al Cliente en cuyo caso el soporte técnico de Hostname tendrá un costo adicional. El Cliente afirma tener conocimientos suficientes para administrar el Servidor No Administrado. Hostname no presta soporte sobre la administración del Servidor Dedicado ni sobre la utilización o instalación de programas, alojamiento de sitios web etc. Se deja constancia que bajo esta modalidad Hostname da en arrendamiento el Servidor Dedicado para que el Cliente administre íntegramente el mismo sin intervención alguna por parte de Hostname. La monitorización que Hostname 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.

##### **Servidores Dedicados Administrados**

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

En la modalidad Administrado el soporte ofrecido por Hostname es global manteniéndose actualizado permanentemente el Servidor Dedicado y realizándose las intervenciones técnicas necesarias en todo momento 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 estas licencias. En ningún caso se presta soporte sobre cualquier tipo de software instalado por el Cliente o por Hostname a petición del mismo.

##### **Servidores VPS No Administrados**

Los servidores privados virtuales no administrados consisten en un alojamiento cuya característica principal es que se trata de un servidor integrado en un servidor físico de modalidad no



administrado pero que a su vez aloja más de un servidor privado, es decir, el Cliente del servidor privado no administrado comparte sus recursos de hardware con otros servidores virtuales que puedan estar alojados dentro del mismo servidor. El servidor virtual no administrado por tanto comparte hardware con el resto de servidores virtuales alojados en el servidor físico pero funcionará de forma autónoma con respecto a los demás. Las características de su condición de no administrado son las mismas que las de servidores no administrados.

### **Servidores VPS Administrados**

Los servidores privados virtuales administrados consisten en un alojamiento cuya característica principal es que se trata de un servidor integrado en un servidor físico de modalidad administrado pero que a su vez aloja más de un servidor privado, es decir, el Cliente del servidor privado no administrado comparte sus recursos de hardware con otros servidores virtuales que puedan estar alojados dentro del servidor. El servidor virtual administrado por tanto comparte hardware con el resto de servidores virtuales alojados en el servidor físico pero funcionará de forma autónoma con respecto a los demás. Las características de su condición de administrado son las mismas que las de servidores administrados.

### **Quinto: Detalles del servicio de Housing**

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 funcionamiento correcto es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE.

El Cliente es propietario del Equipo almacenado detallado en la Orden de Trabajo y Certificado de Entrega que, suscritos por Hostname, 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 750 w. y capacidad de disco suficiente para soportar el servicio contratado.

En la modalidad de Housing No Administrados en cualquiera de sus planes, el soporte técnico prestado por Hostname se ofrece siempre por correo electrónico y se limitará a la conectividad. El Cliente tendrá soporte gratuito para todo lo que se refiera a la conectividad salvo que el problema sea imputable directamente al Cliente en cuyo caso el soporte técnico de Hostname tendrá un costo adicional. El Cliente afirma tener conocimientos suficientes para administrar el Housing. Hostname no presta soporte sobre la administración del HOUSING ni sobre la utilización o instalación de programas, alojamiento de sitios web etc. Se deja constancia que bajo esta



modalidad Hostname da el enlace, energía y espacio físico en nuestro datacenter para que el Cliente administre íntegramente el mismo sin intervención alguna por parte de Hostname. La monitorización que Hostname 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.

#### **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, Hostname 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.Hostname.cl/formas-de-pago> (o sus posibles modificaciones, las que serán previa y debidamente informadas).

Se considerará que el pago se ha verificado cuando 1) la entidad bancaria o administradora correspondiente, acredite haber recibido el depósito, transferencia o abono respectivo y, 2) el referido monto coincida con el aviso de pago que necesariamente deberá dar El Cliente a través de los mecanismos oficiales establecidos por la Empresa: a) Envío de comprobante al correo [pagos@Hostname.cl](mailto:pagos@Hostname.cl) indicando en el texto del mensaje información referida a su cuenta, la cual permita identificarlo y asociar el pago correctamente a la cuenta que está pagando. b) Envío de información a través del formulario de Notificar Pago publicado en la web de la Empresa <http://www.Hostname.cl/confirmacion-de-pago> (o sus posibles modificaciones, las que serán previa y debidamente informadas) c) En caso que El Cliente realice un depósito bancario por caja, éste deberá ser respaldado siempre enviando imagen digital del mismo al correo [pagos@Hostname.cl](mailto:pagos@Hostname.cl) indicando en el texto del mensaje información referida a su cuenta, la cual permita identificarlo y asociar la transacción a la cuenta que está pagando.



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 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**

Hostname 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. 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.

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

En caso de mora o simple retraso 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.
2. Si transcurridos 15 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, con la consecuente eliminación de la información almacenada, quedando la Empresa exenta de toda responsabilidad.
3. Hostname almacenará durante 15 días corridos un respaldo de la información de El Cliente moroso, a partir de la fecha de suspensión por No Pago. En caso que El Cliente no desee durante ese periodo reactivar su cuenta, pero sí, rescatar la información en ella almacenada, podrá solicitar el respaldo de sus datos, previo pago de los gastos operacionales asociados y de acuerdo al servicio de Data Center contratado.
4. El atraso reiterado en el pago de la renta facultará a Hostname 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.



5. El Cliente quien, teniendo que renovar, requiere en caso de extrema urgencia o necesidad, una prórroga para el pago de su servicio, deberá solicitarla de manera formal a través de carta firmada, dirigida al Representante Legal de La Empresa. Ésta prórroga no podrá superar en ningún caso los 30 días corridos a partir de su fecha regular de pago y para optar a ella El Cliente deberá realizar el trámite cuando su servicio todavía se encuentre en línea. El documento debe ser enviado en formato digital al correo [pagos@Hostname.cl](mailto:pagos@Hostname.cl) . La Empresa dispondrá de 5 días corridos para analizar los antecedentes y el comportamiento de pago de El Cliente y entregar una respuesta a su casilla de correo electrónico registrada.

#### **Décima: 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 la partes manifestase, en forma expresa, completa y oportuna su intención de ponerle término, se renovará en forma tácita y sucesiva por iguales períodos. 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 Hostname 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.

Sin perjuicio de lo anterior, El Cliente podrá contratar otros servicios adicionales que formarán parte de los servicios de Internet descritos en el Anexo N° 1, por periodos a convenir entre las partes. Cada adición al sistema será incluida en revisiones del Anexo N° 1 en las que se indicarán las características, vigencia y precios de cada uno de los servicios contratados. Estas modificaciones se incluirán en un anexo que será suscrito por las partes y será parte integrante del contrato y sus anexos. Cada Anexo determinará, entre otras condiciones particulares, la fecha de caducidad y/o renovación del servicio, permaneciendo vigente el presente contrato y sus condiciones hasta el final del periodo contratado por el último servicio y mientras éste permanezca activo.

#### **Décimo Primero: Identificación del Cliente**

El Cliente se obliga a proporcionar toda la información que permita identificarlo como la persona natural, jurídica o moral que dice ser, completando con fidelidad los datos exigidos en el Carro de Compras, Formulario de Facturación y/o Anexo N° 1 del presente contrato.

El Cliente persona natural deberá ser mayor de edad, es decir, mayor de 18 años cumplidos.



Es cliente y, por lo tanto, se obliga en los términos del presente contrato:

- 1.- La persona, empresa u organización que lo suscribe personalmente o por intermedio de su representante legal debidamente identificado.
- 2.- La persona, empresa u organización que comienza a hacer uso del servicio, en cuyo caso se presume su aceptación del presente contrato que contiene las condiciones del servicio.

Se entenderá que El Cliente ratifica su voluntad de contratar al momento de verificarse el pago.

El Cliente deberá facilitar a Hostname sus datos correctos y completos. Se obliga, por tanto, a informar a Hostname de forma inmediata sobre cualquier modificación de los datos facilitados.

El Cliente debe mantener actualizada y operativa su dirección electrónica. Las consecuencias que deriven del incumplimiento de esta obligación, serán de cargo de El Cliente.

#### **Décimo Segundo: Comunicación y Administración**

Hostname 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 soporte@Hostname.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.

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.

Para realizar cualquier tipo de modificación referida al Administrador del Servicio, El Cliente deberá responder de acuerdo a los procedimientos establecidos e instructivos enviados por la Empresa, los cuales permiten garantizar la seguridad de los datos almacenados en nuestro Data Center.

#### **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 satisfacer 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 Hostname (<http://clientes.Hostname.cl/clientarea.php>), 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.

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 concordancia 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 Hostname 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, Hostname estará facultada desde ya, para suspender en forma temporal el suministro de los servicios contratados hasta que se aclare el problema suscitado.

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, y libera y exime expresamente a Hostname de toda responsabilidad directa o indirecta, presente o futura que pudiere 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 Hostname, comprende cualquier acción u omisión de terceros respecto de las cuales, Hostname y sus proveedores carezcan de autoridad para impedir que se cometan actos que pudieren causar daños o perjuicios a los usuarios de la red.

Hostname 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. Hostname 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) El 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 ilegítima por parte de un tercero;
- i) La configuración defectuosa por parte de El Cliente.

### **Décimo Séptimo: Obligaciones de La Empresa**

Hostname garantiza que los Servicios contratados serán prestados en la forma prevista en las presentes Condiciones Generales y, en su caso, en lo establecido en las Condiciones Particulares.

En sus relaciones con El Cliente, Hostname 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 inevitables o imprevisibles tales como: fallas en la red Internet, 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.

Salvo pacto en contrario, se considera incluido en la tarifa o precio el volumen de transmisión mensual indicado en el momento de la contratación a través de [www.Hostname.cl](http://www.Hostname.cl). El volumen de transmisión de datos utilizado se deduce de la suma de todas las transmisiones de datos derivadas del uso del producto por El Cliente (como por ejemplo, correos electrónicos, descargas, cargas, páginas Web). Para la determinación del volumen de transmisión de datos, un Gigabyte equivale a mil Megabyte, un Megabyte equivale a mil Kilobytes y un Kilobyte equivale a mil Bytes.

En caso de que El Cliente supere en un mes el volumen de transmisión incluido en la tarifa, Hostname se reserva el derecho de facturar la diferencia entre el volumen incluido en la tarifa contratada y el volumen consumido realmente a los precios de Hostname vigentes en dicho momento. Esta facultad no será de aplicación en el caso de que el volumen de transmisión previsto en la tarifa contratada sea ilimitado.

Hostname ofrece una garantía de funcionamiento de los Servicios que faculta al Cliente a recibir un abono total o parcial de las tarifas pagadas en el caso de que la disponibilidad total de las páginas web o los servidores albergados por Hostname sea inferior a **99.75% anual**. En el caso que El Cliente demuestre a satisfacción de Hostname que la disponibilidad total de las páginas o servidores es inferior a la antedicha referencia, El Cliente podrá contactar Hostname 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 Hostname. 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 (i) mantenimiento periódico previsto o reparaciones ocasionales llevadas a cabo por Hostname; (ii) falta de disponibilidad causada por El Cliente, (iii) 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); (iv) suspensión de la cuenta de El Cliente debido a acciones legales tomadas o anunciadas contra El Cliente o sus servicios; (v) 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; o (vi) causas más allá del control de Hostname o que no sean razonablemente previsibles por La Empresa.

Hostname 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 [www.Hostname.cl](http://www.Hostname.cl) o vía correo electrónico. La anterior obligación no será exigible a Hostname 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.

Hostname 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 Hostname, 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 11, 12 y 13 del presente contrato.

Hostname 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 reclamación o sugerencia de El Cliente a Hostname 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 soporte@hostname.cl o mediante correo postal a Seminario 687 –A. Ñuñoa, Santiago de Chile.

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

Hostname responderá en todo caso de los daños 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 Hostname se sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Si el incumplimiento contractual no se produce de forma gravemente imprudente ni dolosa, la responsabilidad de Hostname quedará limitada a la cuantía de los daños previstos o 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 Hostname por 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, mail bombing, phishing, escrow fraud, scam 419, pharming, difusión de virus (troyanos, gusanos, etc.), o cualquier otro tipo de actividad realizada con ánimo saboteador, fraudulento o delictivo. Hostname advierte expresamente al Cliente de que sus correos electrónicos salientes serán filtrados automáticamente por Hostname para detectar, en su caso, dichas actividades. Pudiendo la cuenta ser suspendida unilateralmente por Hostname 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 y Reseller son los siguientes:

Plan	Ram	CPU	Procesos
Plan Blogger	1 GB	1x50%	20
Plan Básico	1 GB	1x75%	25
Plan Profesional	1.5 GB	1x100%	30
Plan Empresas	1.5 GB	1x100%	35
Plan Premium	2 GB	2x100%	40
Plan Semi-Dedicado	2 GB	2x100%	40
Planes Reseller	1 GB	1x50%	20



En caso de llegar al límite en una o más de las opciones, sea esta CPU, conexiones concurrentes (procesos) o RAM, Hostname podrá solicitar al cliente el upgrade del servicio. También en caso de sobrepasar los 20 procesos y tener o indicar inconvenientes en la carga del sitio web o sistema, Hostname podrá solicitar al cliente el upgrade de servicio. Pudiendo el cliente optar por las opciones de Servidor VPS o Servidores Dedicados. En caso que el cliente no acepte el upgrade se aplicará el punto “vigésimo: Devoluciones” de este contrato, y se considerará como responsabilidad el cliente.

7. Los puertos definidos por Hostname para todos los servidores de Hosting Compartido (Hosting y Hosting Reseller) son los siguientes:

TCP:

Entrada:"20,21,22,25,27,53,80,110,143,443,465,587,993,995,2077,2078,2082,2083,2086,2087,2095,2096"

Salida:"20,21,22,25,27,37,53,80,110,113,443,587,873,2087,2089,2703"

UDP:

Entrada:"20,21,53,33434:33534"

Salida:"20,21,113,123,873,6277"

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

Plan Blogger: 100 correos por hora

Plan Básico: 150 correos por hora

Plan Profesional: 200 correos por hora

Plan Empresas: 300 correos por hora

Plan Premium: 300 correos por hora

Plan Semi – Dedicado: 300 correos por hora

Planes Reseller: 300 correos por hora



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 1 Gbps compartido, 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 Hostname o que de alguna manera perjudique el funcionamiento o las operaciones de los equipos o de la red de Hostname.
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 Hostname tendrá derecho a terminar el contrato con El Cliente sin que éste tenga derecho a ninguna reclamación. Igualmente, Hostname 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 Hostname 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**

### Primeros 30 días

En caso que el servicio presente problemas o el cliente no pueda hacer uso correcto de este durante los primeros 30 días luego de entregado el servicio por parte de Hostname, solicitaremos información al cliente sobre los inconvenientes y se analizará el caso. En caso que el problema sea responsabilidad de Hostname, 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.

### Fuera de los primeros 30 días

En caso que el servicio presente problemas o el cliente no pueda hacer uso correcto de este después de los primeros 30 días de entregado el servicio por parte de Hostname, solicitaremos información al cliente sobre los inconvenientes y se analizará el caso. En caso que el problema sea responsabilidad de Hostname, 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, y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

**Vigésimo Segundo: Personería Jurídica**

La personería de don **Hardy Hernández Latorre** para representar a **Servicios Informáticos Hostname Limitada**, consta en escritura pública de fecha 07 de mayo de 2010 otorgada ante el Notario Público Titular de la 13<sup>a</sup> Notaría de Santiago, don Clovis Toro Campos.