



## **Términos del Servicio**

Al realizar una compra de algún servicio a la red empresarial Alojame, el cliente acepta expresamente y en su totalidad los acuerdos denominados "Términos del Servicio", "Políticas de Privacidad" y "Políticas de Uso Aceptable". Así mismo, el cliente acepta que todas las normas y lineamientos contenidos en los apartados antes mencionados pueden ser variadas por Alojame sin previo aviso en el momento que la compañía así lo crea conveniente. Por tal motivo será responsabilidad del cliente consultar regularmente los documentos mencionados y estar al tanto de su contenido. La continuidad del uso del servicio por parte del cliente constituye su aceptación a los cambios hechos en los acuerdos mencionados, si el cliente no está de acuerdo con los términos del servicio DEBE notificar inmediatamente a Alojame y detener el uso del servicio.

### **Pagos**

El cliente pagará por adelantado todos los cargos correspondientes al servicio contratado a Alojame. Así mismo pagará por adelantado los cargos subsecuentes por servicios en el día del vencimiento del término contratado mientras dure su suscripción.

El cliente acepta que todos los pagos hechos son finales y no reversibles una vez que el comprobante sea recibido.

El cliente debe notificar a Alojame de cualquier cambio en sus datos personales o financieros que impidan a la compañía realizar el cobro por el servicio contratado.

El cliente es responsable de pagar cualquier tributo exigido en su jurisdicción para el servicio adquirido.

Todos los cobros indebidos o disputas por cobros deberán ser reportados a Alojame en los primeros 60 días, después de transcurrido este período se dará por entendido que el cliente acepta que la disputa no tiene validez.

Alojame podrá denegar, suspender temporalmente o eliminar el servicio contratado en caso de que el cliente falle en honrar los pagos correspondientes siguiendo estos términos de servicio.

El cliente acepta que los períodos de validez de su servicio serán renovados automáticamente una vez termine el período contratado a menos que una solicitud de cancelación haya sido recibida por Alojame siguiendo el procedimiento descrito en este documento. Por ende, el cliente acepta que cualquier cobro que se realice por concepto de renovación del período contratado es procedente y libera a Alojame ante cualquier disputa por dicho cobro.



Nuestros clientes aceptan que su factura se generará 7 días antes de su fecha de renovación y por tanto esta será su nueva fecha de pago anticipado

Los pagos realizados manualmente deben ser notificados con un ticket a ventas desde el área de clientes.

## **Término**

Este acuerdo tendrá validez durante el período contratado descrito en la orden del cliente (o en su defecto 30 días naturales) y regirá desde el momento en que el servicio es ordenado a Alojame. El acuerdo será automáticamente renovado al final del período contratado a menos que el cliente notifique a Alojame de que desea cancelar el servicio cumpliendo con los lineamientos descritos en el apartado "Cancelación del servicio".

## **Cancelación del Servicio**

### **Cancelación del servicio por parte del cliente**

Si el cliente adquirió de Alojame un servicio alojamiento compartido, toda cancelación deberá ser notificada a Alojame con al menos 7 días hábiles de anticipación. Esta notificación solamente será válida una vez confirmado su recibo por parte de "Alojame" al cliente.

Si el cliente adquirió de Alojame un Servidor Virtual Privado o VPS, toda cancelación deberá ser notificada a Alojame con al menos 14 días hábiles de anticipación. Esta notificación solamente será válida una vez confirmado su recibo por parte de Alojame al cliente.

Si el cliente adquirió de Alojame un Servidor Dedicado, toda cancelación deberá ser notificada a Alojame con al menos 15 días hábiles de anticipación. Esta notificación solamente será válida una vez confirmado su recibo por parte de Alojame al cliente.

Servicios ajenos al alojamiento web tales como registro de dominios o adquisición de certificados SSL no podrán ser cancelados antes del vencimiento del término por el que fueron adquiridos en períodos de renovación son anuales.

En caso de no cumplirse el procedimiento de notificación anteriormente descrito, el cliente autoriza a Alojame a renovar el servicio y procesar todos los cobros correspondientes al servicio contratado. Dicho cobro no será reembolsable y el servicio continuará por el tiempo cobrado.

### **Cancelación del servicio por parte de Alojame**

Alojame podrá cancelar el servicio contratado por el cliente de acuerdo a su propio criterio y sin necesidad de notificación previa al cliente en los siguientes casos:



Si el cliente no ha cumplido con el pago por adelantado de su servicio para el término contratado.

Si el cliente ha cometido alguna violación a los compromisos adquiridos en los "Términos del servicio" y las políticas acordadas.

Alojame no es ni será responsable por la integridad de los datos en cuentas que son canceladas, suspendidas o desconectadas a causa del incumplimiento en el pago o la violación de alguna norma establecida en este documento.

## **Cambio de Plan/Servicio Contratado**

Todo cambio de plan/servicio deberá ser notificado a Alojame al menos 7 días hábiles antes de la próxima fecha de pago. Esta notificación solamente será válida una vez confirmado su recibo por parte de "Alojame" al cliente. Esto incluye, pero no se limita a:

- Servicios de alojamiento web
- Servicio de Revendedor
- Servidores Virtuales Privados (VPS)
- Servidores Dedicados
- Servidores de VOIP
- Registro de dominios
- Administración de Servidores

En caso de no cumplirse el procedimiento de notificación anteriormente descrito, el cliente autoriza a Alojame a renovar el servicio contratado originalmente y procesar todos los cobros correspondientes. Dicho cobro no será reembolsable y el servicio continuará sin modificación por el tiempo cobrado.

## **Seguridad**

El cliente será el único responsable de cualquier brecha de seguridad afectando servidores o cuentas bajo su control. Si su servidor es responsable o está implicado en un ataque o un acceso no autorizado a otro servidor o sistema, Alojame deshabilitará el servicio de inmediato. El cliente será responsable de pagar cualquier cargo que resulte del costo de corregir brechas de seguridad provocadas por él y que afecten a Alojame o cualquiera de sus clientes.

## **Soporte y Limitaciones**



Alojame proveerá soporte técnico a todos sus suscriptores. Dicho soporte será limitado a nuestra área de experiencia y conocimiento. Los siguientes serán los lineamientos del servicio de soporte:

Alojame proveerá soporte relacionado con el servidor del cliente. Alojame no estará en la obligación de proveer soporte para problemas no relacionados al servidor o concernientes exclusivamente a aplicaciones, tales como cualquier código de programación, HTML, aplicaciones provistas por terceros o similares. Si el cliente contrata un servidor sin panel de control es completamente responsable de instalar y dar mantenimiento a cualquier software en el servidor.

Alojame no provee servicios de soporte a los clientes de sus clientes. La comunicación con sus propios clientes es responsabilidad de cada suscriptor de Alojame.

Alojame provee soporte vía ticket de soporte para solucionar todos sus problemas.

Todo tipo de soporte adicional es entregado como valor agregado y no está obligado a ofrecerlo y podemos desistir de entregar en cualquier momento.

Todo tipo de abuso de soporte vía chat nos veremos obligado a cerrar el acceso a ese usuario.

## **Revendedores**

Todo cliente revendedor de los servicios de Alojame es responsable de la conducta de sus clientes y al aceptar este documento, acepta que sus clientes cumplirán con los "Términos del servicio" y las políticas acordadas. Los revendedores son responsables de comunicar los términos acordados a sus propios clientes y advertirles sobre las consecuencias de su violación.

## **Transferencia**

El cliente es provisto de una cantidad fija mensual de transferencia de datos utilizable en su cuenta. La transferencia incluye todos los datos transferidos desde y hacia el servidor y se calcula desde el primer día hasta el último día de cada mes. La transferencia nunca deberá sobrepasar la cantidad provista, por lo que en caso de no cumplirse lo anterior el cliente autoriza a Alojame a suspender temporalmente el servicio o bien a cobrar el monto correspondiente a la cantidad de transferencia extra utilizada.

## **Derechos de Propiedad Intelectual**

El cliente garantiza a Alojame que: (a) tiene al menos 18 años de edad en caso de ser un individuo; (b) posee el derecho y la habilidad legal de entrar en este acuerdo; (c) utilizará el servicio contratado solamente para propósitos legales y en concordancia con este acuerdo y todas las políticas y lineamientos aplicables; (d) el contenido de su cuenta no infringe o viola ningún



derecho de una tercera parte (incluyendo derechos de propiedad intelectual) ni ninguna ley aplicable, regulación u ordenanza.

## **Direcciones IP**

Alojame mantendrá el control y propiedad sobre todos los números y direcciones de IP (Internet Protocol) que asigne a sus clientes. Así mismo Alojame puede bajo su propia discreción cambiar o remover cualquier número o dirección IP.

## **Responsabilidades**

Alojame no ejerce ningún control y no acepta ninguna responsabilidad sobre la información contenida o transmitida desde y hacia sus servidores, red, hubs o cualquiera de sus puntos de presencia.

Alojame no será responsable en caso de cualquier acceso no autorizado, alteración o destrucción de información distribuida o puesta a disposición utilizando sus servicios.

El cliente deberá procurar la seguridad del nombre de usuario, la contraseña y los datos dados por la compañía para el acceso a su cuenta. El manejo que se haga de esos datos por parte del usuario no será responsabilidad de Alojame.

Aun cuando Alojame respalda voluntariamente los datos cargados por el cliente a su servidor, el cliente tiene la obligación de respaldar y velar por la integridad de su información, siendo por tanto el único responsable en una eventual pérdida o modificación de sus datos. Dichos datos incluyen pero no se limitan a: Contenido web, bases de datos, scripts y aplicaciones instaladas, emails, etc.

El usuario autoriza a Alojame a transportar sus datos a cualquier servidor, incluyendo aquellos que no están suscritos a tratados o regulaciones específicas de una región en particular.

Alojame no será responsable por ningún perjuicio ocasionado por retrasos, cortes o interrupciones del servicio prestado al cliente. Además tampoco será responsable por retrasos o fallas en el cumplimiento de este acuerdo cuando estos sean ocasionados por actos de Dios, desastres o cualquier causa fuera de su control (incluyendo fallas mecánicas, electrónicas, de comunicaciones o de servicios provistos por terceras partes).

## **Devoluciones y Disputas**

NOTA IMPORTANTE: EXCEPTO EN LOS CASOS EXPLÍCITAMENTE PROVEIDOS EN ESTA SECCIÓN (16), TODOS LOS PAGOS A ALOJAME NO TIENEN DERECHO A DEVOLUCIÓN.



Todos los pagos a Alojame no tienen derecho a devolución. Esto incluye cualquier coste de instalación o los pagos mensuales de su cuenta. Todas las disputas de facturación deben ser reportadas antes de treinta (30) días pasados desde el momento en que ocurrió.

Sin renunciar a ninguno de sus otros derechos expuestos en este acuerdo, Alojame ofrece a sus clientes una garantía de devolución de 30 días en tarifas relacionadas con servicios de Alojamiento (La garantía de 30 días). Si por cualquier razón usted cancela su cuenta, completa el formulario de cancelación y lo envía a Alojame antes de pasar treinta (30) días desde el comienzo de su servicio, Alojame le devolverá su dinero sin preguntas; sólo, en el caso, de que usted nunca hubiera recibido un reembolso bajo nuestra garantía de 30 días de devolución, en este caso, su cuenta será cancelada pero no recibirá ningún reembolso.

Devoluciones no aplicables:

- Cargos de instalación.
- Tarifas por registro de dominios.
- Tarifas cobradas por exceder el espacio o transferencia asignados.
- Tarifas de certificados SSL.
- Servidores Dedicados y VPS
- Tarifas por Diseño Web.
- Tarifas por trabajos de marketing web.
- Cualquier servicio adicional, característica, software o cualquier otra tarifa relacionada con terceros.
- No cumplimiento de los "Términos del Servicio", "Políticas de Privacidad" y "Políticas de Uso Aceptable".
- Licencias

## **Limitaciones de Nuestra Garantía de Devolución**

Usted tiene derecho a un máximo de una (1) garantía de 7 días solo aplicable a servicio de Alojamiento Web y Revendedores.

Si usted no cancela su cuenta en los primeros siete (7) días del comienzo de su servicio, su derecho a la garantía de devolución de 7 días expirará para siempre y no podrá ser restaurada bajo ninguna circunstancia, excepto en la expresa aprobación de Alojame.

Si ha utilizado más de 10 veces nuestro sistema de chat o ticket de soporte, haciendo un uso excesivo de nuestros técnicos. Dentro de estos 7 días incidirá en el rechazo de esta garantía.

Usted no puede transferir o asignar su garantía de 7 días de devolución a cualquier tercera parte.



Esta garantía No incluye paquetes comprados bajo alguna promoción de Dominio + Alojamiento.

Usted acepta que no intentará evadir las restricciones de nuestra garantía de 7 días de devolución descritas en este documento, o saltar estas restricciones de cualquier manera, incluyendo, pero no siendo limitado, a las siguientes acciones:

- Creando múltiples cuentas, usando el mismo nombre de cliente o nombres diferentes.
- Cancelando su cuenta con el único propósito de recibir la devolución y entonces registrarse para una nueva cuenta.
- Organizando múltiples entidades de negocio o usando nombres de negocios bajo su responsabilidad para incumplir cualquiera de los términos descritos anteriormente.
- Proveyendo información falsa o no totalmente cierta en el registro para su cuenta.
- Solicitando un reembolso bajo nuestra garantía de devolución de 7 días en cualquier momento después de ya haber hecho uso de nuestra garantía de devolución.

Si usted viola cualquiera de los puntos expuestos en nuestras políticas generales, así como las siguientes, perderá su derecho a reembolso:

- Términos del servicio
- Política de uso aceptable
- Política de privacidad

## **Programa de Afiliados - Reglamento**

El documento llamado Reglamento del Programa de Afiliados contiene todas condiciones aplicables a su participación como miembro del Programa de Afiliados de Alojame. Dicho reglamento forma parte del presente documento Términos del Servicio y es un acuerdo legal vinculante entre el afiliado y Alojame.

## **Cambios**

Este acuerdo de "Términos del servicio" puede cambiar en cualquier momento y el cliente acepta que todas las normas y lineamientos contenidos en él pueden ser variadas por Alojame sin previo aviso en el momento que la compañía así lo crea conveniente. Por tal motivo será responsabilidad del cliente consultar regularmente este apartado y estar al tanto de su contenido.

**Última Edición: 05/01/2012**