

CONTRATO DE SERVICIO PARA PLANES HOSTING COMPARTIDO

El presente instrumento tiene por finalidad regular los términos y condiciones del servicio de hosting compartido que **KONTACTO SPA**, en adelante **KONTACTO**, presta al **CLIENTE**. Siempre que en estos términos y condiciones se haga referencia al 'CLIENTE' se entenderá por tal a cualquier persona natural o jurídica, agrupación sin personalidad legal, o representante en cualquier forma de los mismos, que use los servicios y/o información proporcionadas por **KONTACTO**.

La contratación de los servicios ofrecidos por **KONTACTO**, y la adquisición de cualquiera de los productos en ellos comercializados, sea en línea o vía contrataciones presenciales en las oficinas comerciales de **KONTACTO**, se encuentra condicionado a la aceptación completa de los términos y condiciones que se expresan a continuación y sin derecho a modificación de cláusulas.

El acceso al sitio, en forma directa o indirecta, su uso, contratación de servicios y/o descarga de información contenida en él supone que el **CLIENTE** acepta los presentes términos y condiciones en todas sus partes. Quien no aceptare los presentes términos y condiciones, deberá abstenerse de acceder a este sitio, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicio provisto por el mismo.

SERVICIOS

KONTACTO prestará al **CLIENTE**, quien acepta para sí, un servicio de hosting y Mail-hosting, de acuerdo a las condiciones que se detallan en el plan que contrató, y que por este acto, se dan por conocidas y aceptadas por las partes contratantes.

DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del presente contrato será de 1 año a contar de la fecha en que fue activado el servicio. En todo caso, el contrato puede ser resuelto anticipadamente por las causales señaladas en el párrafo "causales de termino anticipado" de este instrumento.

LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

KONTACTO, no se hace responsable ante los siguientes eventos:

- a) Conectividad a Internet intermitente del **CLIENTE**.
- b) Cortes del Suministro Eléctricos provocados por terceros externos a **KONTACTO**.
- c) Cualquier fenómeno de la naturaleza que impida dar un servicio óptimo o completo.
- d) Incendio en nuestras dependencias donde se excluya absolutamente nuestra responsabilidad.
- e) Cortes de enlaces Nacionales o Internacionales proporcionadas por empresas proveedoras de Internet.
- f) Robos a nuestras instalaciones.
- g) Degradación o fallas críticas en la red, equipamientos y servidores.
- h) **KONTACTO** mantiene un sistema de respaldos diarios y mensuales de toda la información alojada por el **CLIENTE** en nuestros servidores, sin embargo, el **CLIENTE** está obligado a mantener en su poder copias/respaldos de sus archivos en casos que los medios de respaldo sean degradados o bien en casos fortuitos o de fuerza mayor o cualquiera de los anteriormente señalados.

Caso el cliente solicite restauración de cuenta o respaldo de sus archivos por problemas originados por él mismo o por terceros, mal uso, suspensiones, términos de contrato y en todos los demás casos que no corresponda al soporte natural del servicio, será cobrado el valor de 2 UF + IVA.

En caso comprobado que el error corresponde a **KONTACTO**, la restauración o backup de la cuenta y/o archivos serán restaurados gratuitamente por corresponder al soporte natural del servicio.

KONTACTO no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que pueda experimentar el **CLIENTE**, o terceros como consecuencia directa o indirecta del uso y funcionamiento de su infraestructura tecnológica o sus programas, o por cualquier otro hecho o causa relacionada con el servicio que presta.

PREVENCIONES

Los servidores son herramientas para el procesamiento de datos que por su naturaleza están sujetos a fallas; ya sea en su propio funcionamiento o en sus programas. Por ésta razón, el **CLIENTE** deberá tomar las medidas preventivas, usuales en la actividad de computación y preocuparse de disponer de la holgura y respaldos necesarios para la ejecución de sus procesos. Se excluye de las obligaciones de **KONTACTO** todo trabajo de mantención que no se derive del uso normal y ordinario de sus equipos, y por lo contrario, sean imputables a culpa o dolo del **CLIENTE**, accidentes, fallas de energía eléctrica, degradación de los medios magnéticos, uso impropio del equipo y, en general, por cualquier caso fortuito o fuerza mayor, teniendo expresamente presente lo previsto en los párrafos precedentes. En consecuencia, todo trabajo, cualquiera que sea su naturaleza, que deba realizarse en razón o con motivo de los hechos o causas señaladas en los párrafos anteriores, será materia de presupuesto y cobro a parte del valor contratado por el servicio, siendo el **CLIENTE** el responsable por este pago.

Ocupación de cuota y holgura: El cliente está obligado a mantenerse dentro de la cuota de espacio contratada. En caso que el cliente exceda la cuota contratada podrá solicitar una única vez el aumento temporal de su cuota con la finalidad de vaciar los archivos y/o excedentes, sea ello correos u otro contenido. Esta solicitud debe ser enviada por correo electrónico a soporte@dch.cl el cual servirá de respaldo sobre la solicitud, El aumento de dicha cuota es temporal, es decir por un máximo de 6 hrs., tiempo el cual el cliente deberá bajar o eliminar el excedente para volver a su cuota contratada. En una segunda ocasión de saturación de cuota, el cliente deberá cancelar a **KONTACTO** el valor de 1UF + IVA. El cual queda claro en este instrumento que es por aumento temporal de cuota, no por contratación de mayor espacio. En una tercera ocasión de ocupación/saturación de espacio/cuota el cliente deberá realizar upgrade de plan a otro que otorgue el espacio necesario para la ejecución de todos los procesos y correcto funcionamiento del servicio.

UP TIME O TIEMPO DE ACTIVIDAD.

KONTACTO se obliga a prestar un servicio con un 99.91% de Up-time sobre el total del período contratado. Es decir, en la suma de 365 días completos. Ante cualquier evento distinto a los detallados en el párrafo "Limitaciones de Responsabilidad", se deberá proporcionar un servicio óptimo y estable, y en el menor tiempo posible y dentro de la política del mejor esfuerzo, dar solución a los contratiempos o problemas que sean de nuestra responsabilidad.

SOPORTE

KONTACTO se compromete a prestar soporte telefónico en el Fono 222641050 únicamente a servicios que contemplen atención telefónica, Para todos los planes de hosting contamos con atención vía correo electrónico o formulario de contacto en nuestro sitio Web, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 hrs. fuera de los horarios de atención existe **CLIENTE** puede comunicarse con su contacto. Que atiende solo emergencias reales.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El **CLIENTE** que contrata un servicio de hosting y/o Mail-hosting de **KONTACTO** con acceso a nuestra Red de datos de pago, se obliga a respetar íntegramente las condiciones de este contrato y a NO vulnerar en caso alguno las prohibiciones que más adelante se detallan, en caso de contravención, por la aceptación de este

instrumento se autoriza a **KONTACTO** a poner término inmediato al servicio de hosting, y se exonera de la obligación de mantener respaldos de los datos proporcionados por el **CLIENTE** para dicho servicio.

El **CLIENTE** se obliga a mantener debidamente configuradas, optimizadas y sobre todo actualizadas sus aplicaciones y/o cualquier software que utilice, evitando cuelgues o saturación de servidores y que atente con el rendimiento de la máquina o cualquier ítem que intente vulnerar la seguridad de los servidores y de la red de **KONTACTO**. El **CLIENTE** se encuentra en la obligación y queda bajo su responsabilidad el mantener su dominio apuntando los dns hacia los servidores **KONTACTO**, al mantener servicios de: hosting compartido, servidor VPS o Servidor dedicado, vigente dentro de los servidores y de la red de **KONTACTO**.

El no cumpliendo de lo informado es "causal de eliminación sin previo aviso de los sitios asociados a dominio o subdominios" Esta medida es para resguardar la seguridad de todos nuestros clientes, ya que el no apuntar los dns implica vulnerabilidad a nuestra seguridad.

El **CLIENTE** está obligado a mantener libre de virus su red computacional, scripts, sitios y cualquier archivo alojado en los servidores que puedan generar SPAM o cualquier intento de distribución de software malicioso MALWARE o ataques a la red y a servidores. Caso esto suceda el cliente entiende y faculta a **KONTACTO** a suspender inmediatamente y sin previo aviso, el sitio o cuenta de usuario que genere problemas al servidor y/o a terceros, además el cliente deberá cancelar a **KONTACTO** el monto de 1UF + I.V.A. ,si es la Primera suspensión. En caso de una segunda ocasión el cliente deberá cancelar el monto de 6UF + I.V.A. por concepto de daños generados y soporte extra ocasionados. Queda claro que si es una infección o problema mayor generado el cliente faculta a **KONTACTO** a dar término inmediato a su contrato, sin derecho alguno a reclamos posteriores.

El **CLIENTE** esta obligado a informar a **KONTACTO** sobre cualquier cambio; ya sea, razón social, teléfonos, email, etc. **KONTACTO** no se hará responsable por el no aviso de parte del **CLIENTE** en caso que los avisos de vencimiento o comunicaciones sean enviados a direcciones de e-mail fuera de uso.

PROHIBICIONES

KONTACTO, NO tendrá responsabilidad alguna ante la Ley por el contenido o la información que el **CLIENTE** suba o haga residir en sus servidores puesto que cada cliente es responsable de su información ya sean datos archivos, imágenes videos o publicaciones en resumen de todo el contenido que mantenga y que suba a su espacio. La comprobación de cualquiera de las prácticas que a continuación se mencionan, facultará a **KONTACTO** a dar término anticipado del contrato o suspender en forma inmediata el servicio, sin aviso previo, sin generar ningún tipo de indemnización en favor del **CLIENTE**. Y sin la obligación para **KONTACTO** de mantener almacenados los datos proporcionados por el **CLIENTE**. El restablecimiento del servicio queda a criterio y decisión de **KONTACTO**.

Queda absolutamente prohibido al **CLIENTE**:

- Proporcionar o subir información que atente contra la ley vigente en Chile; ó que atente contra la moral y las buenas costumbres; ó que perjudique a terceras personas; ó que afecte a demás **CLIENTES** alojados en un mismo servidor o al óptimo desempeño del mismo.
- La incorporación de contenido prohibido en sus servidores, para estos efectos, se entiende por contenido prohibido los siguientes:
 - Contenidos Gamer : sitios de juegos, foros, juegos en línea y todo lo que abarca la temática, sin excepciones.
 - Contenido Pirata (Descargas de películas, videos, música y software)
 - Audio y video sin derechos de autor u otra cualquier índole que atente o vulnere a nuestra legislación.
 - Contenido adulto o pornográfico.

- Respecto de los límites de uso de CPU, este se detalla en el listado de planes. En hosting compartido, en caso de uso excesivo o que atente contra el normal funcionamiento del servicio será suspendido inmediatamente y sin aviso alguno, en el momento se le indicará el problema y su solución.

- Lenguaje abusivo, ofensas y/o amenazas hacia al personal de **KONTACTO**. En el caso que esto suceda sea por medios directos o indirectos, verbales, escritos o por medios tecnológicos (redes sociales) se pondrá término "inmediato" al contrato, sin derechos a reclamos por parte del CLIENTE. El personal de **KONTACTO** entrega y debe recibir un trato digno, con respeto y cordialidad en todo momento.

El envío e-mail masivo desde nuestros servidores. El máximo autorizado es de 100 correos por hora, con un tope máximo diario de 500 correos y un máximo total mensual de 3.000 correos. Siempre y cuando éstos sean correos reales de comunicación del CLIENTE.

(El envío de correos es ilimitado siempre y cuando sea utilizado de buena manera por el CLIENTE, es decir en sus operaciones diarias normales, no se permiten mails masivos de ningún tipo o bien SPAM o Newsletter.) En caso que el cliente sea sorprendido enviando spam cualquiera fuese el motivo o acto voluntario será inmediatamente suspendido y deberá pagar una multa de 4 UF + IVA a **KONTACTO** y se habilitara nuevamente el servicio una vez cancelada esta multa, además, de hacernos caer en alguna lista negra de pago deberá cancelar lo que cobre la lista de Spam, La única excepción será en el caso de tener uno o mas computadores infectados con virus que acceda a envío de correos masivos, el CLIENTE se comprometera a solucionar el problema en forma inmediata bajo su costo y sus técnicos de soporte computacional, en caso de reincidencia el termino de contrato será inmediato y sin previo aviso.

RENOVACION

El CLIENTE recibirá de parte de **KONTACTO** tres avisos de cobro vía e-mail sobre el vencimiento con el valor a cancelar según su plan contratado y en uso actual además de instrucciones para pago, esto con diez días de anticipación al vencimiento. Dicho aviso se repite al quinto día y es enviado además un último aviso un día antes de su vencimiento adicionando dos días mas de plazo para su pago. Una vez pagado e informado conforme las instrucciones que se incluyen, el contrato será renovado automáticamente por un periodo igual a 1 año o según el tiempo que estipule su contrato en base a los mismos términos y cláusulas de este documento. En caso que el CLIENTE no pague oportunamente, esto es, hasta las 12:00 hrs (medio día) del ultimo día de vigencia de su contrato, el servicio será desconectado y transcurridos 5 días corridos los datos almacenados serán eliminados.

Para la reposición del servicio en estos casos, el CLIENTE deberá pagar el valor por el servicio, además del cargo de reposición por un monto \$ 10.000, (Diez mil pesos).

Si la intención del CLIENTE es no renovar su servicio, dispone hasta el día de vencimiento para recuperar toda su información y como se entiende que el CLIENTE debe mantener un respaldo completo. Posterior a ello, la recuperación o habilitación temporal de acceso a archivos está sujeta a factibilidad técnica y para ello el CLIENTE deberá pagar la suma de \$ 20.000 (veinte mil pesos), por concepto de servicios extras técnicos correspondientes, y el ultimo plazo para recuperar dicha información son máximo 10 días corridos mencionados precedentemente, luego del vencimiento del plazo de renovación.

ACTUALIZACION DE PRECIOS

Dependiendo de indicadores internacionales como el dólar, variaciones en el precio de licencias cpanel o licencias Windows Server. **KONTACTO** posee total libertad para actualizar valores publicados en su sitio web.

DERECHO A RETRACTO, GARANTÍAS Y/O REEMBOLSOS:

En caso de retracto o desistimiento del servicio, el CLIENTE podrá solicitar la anulación y correspondiente reembolso del monto pagado en un plazo máximo de 10 días de su compra. Según el artículo 3º bis de la ley Nº. 19.496 de protección de los consumidores.

Garantías: Se aplicará el derecho a garantía del CLIENTE en caso que **KONTACTO** no cumpla con el UP-TIME (Establecido en la cláusula cuarto de este instrumento.)

No habrá derecho a devolución ni reembolso en los siguientes casos:

- Problemas, fallas o deficiencias de programación imputables al CLIENTE.
- Instalaciones de software o complementos considerados inseguros para el sistema.
- Bloqueos de IP por Firewall
- En caso de infracción a cualquiera de las prohibiciones establecidas en este contrato.

JURISDICCION

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, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo.

Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.

En contra de las resoluciones del arbitrador no procederá recurso alguno, renunciando las partes expresamente a ellos. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

Todo y cualquier costo derivado de arbitraje será pagado integralmente por el cliente.

Atte.

KONTACTO