

Contrato y Términos y Condiciones Servicio de Hosting

AGENCIA DE DISEÑO E INFORMÁTICA NOVANDI SPA.

Entre la Empresa **Agencia de diseño e informática Novandi SPA**, RUT N° **78.043.736-7**, domiciliada en Av. Nueva Providencia #1860, Oficina74, Providencia, en adelante "Novandi" o "La Empresa" indistintamente, representada por don Felipe Roberto Monti Herrera, RUT N° 15.942.777-3, chileno, domiciliado en Pedro Riveros 1521, Departamento 418 E, Condominio Jardines de Lo Campino II, Quilicura, por una parte y por otra, la persona natural o jurídica debidamente individualizada que contrata el Servicio de Hosting, en adelante "El Cliente", se ha celebrado el siguiente Contrato de Prestación de Servicios de Data Center.

Primero - Novandi

Novandi es proveedora de Servicios de Internet, específicamente: Hosting Compartido. Así como otros servicios que en el futuro se pudieran ofrecer, en adelante "Servicios de Data Center".

Segundo - Aceptación

Mediante este acto, El Cliente debidamente representado, contrata a Novandi aceptando a quien la representa y los servicios detallados en la página web <http://www.novandi.cl>, con sus respectivas condiciones particulares de uso, precio, vigencia, características técnicas y limitaciones.

Tercero - Contrato

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

Cuarto - Tarifa

El precio del arriendo de Servicios de Data Center que se contratan, se encuentra detallado en la página web de Novandi (<http://www.novandi.cl>). 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 podría reajustar según el índice del Precio del Consumidor, IPC, una vez al año, en el mes de enero.

También se podrían variar los precios, según las nuevas características agregadas al servicio y/u ofertas que puedan estar sujetos algunos planes.

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

Quinto - 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 de la página web de Novandi: <http://www.novandi.cl> (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:

1. Envío de comprobante de transferencia electrónica al correo **pagos@novandi.cl** indicando en el texto del mensaje información referida a su cuenta, la cual permita identificar y asociar el pago correctamente a la cuenta que está pagando. El correo enviado automáticamente por el banco de El Cliente no es suficiente para acreditar el pago del servicio.
2. En caso que El Cliente realice un depósito bancario por caja, éste deberá ser respaldado siempre enviando imagen digital del mismo al correo **pagos@novandi.cl** indicando en el texto del mensaje información referida a su cuenta, la cual permita identificar 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, su rut, el nombre del dominio asociado a su cuenta, el medio de pago utilizado, la fecha de la operación, los datos del titular de la cuenta bancaria o tarjeta y del depositante y el número de orden de compra recibido en el correo electrónico.

Sexto - Facturación

Novandi emitirá factura o boleta de venta en conformidad con los datos que El Cliente otorga 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.

Séptimo - Suspensión y Término del Servicio

Cualquiera de las siguientes podría ser una causal para la suspensión o término del servicio:

1. En caso de mora o simple retraso del pago del total del precio pactado, se suspenderá o terminará el servicio de la forma siguiente:
 - a. 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 offline. La cuenta se activará si y sólo si El Cliente realiza el pago de la totalidad de lo adeudado más un cargo de \$11.900 (IVA INCLUIDO) por concepto de reactivación de cuenta.
 - b. 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 Novandi exenta de toda responsabilidad.
 - c. El atraso reiterado en el pago de la renta facultará a Novandi 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 (más de 2 atrasos).
2. El uso de un lenguaje obsceno, difamatorio, abusivo o amenazas en contra de La Empresa o algún ejecutivo de esta, facultará a Novandi para poner término anticipado del contrato o suspensión del servicio sin necesidad de aviso, notificación o declaración judicial alguna, y sin derecho a indemnización de perjuicios de ninguna especie.
3. Sitios con "pedofilia", sitios que generan envío de correos masivos (spam) o sitios que tengan suplantación de otras empresas o sitios web (phishing) quedan prohibidos y facultará a La Empresa a poner término anticipado del contrato o suspensión del servicio sin necesidad de aviso, notificación o declaración judicial alguna, y sin derecho a indemnización de perjuicios de ninguna especie.
4. Sitios que tengan el servicios de streaming (también denominado transmisión, lectura en continuo, difusión en flujo, lectura en tránsito, difusión en continuo, descarga continua o media flujo) podría generar problemas con los recursos del sitio como del servidor en general, por lo que podrían implicar la suspensión del servicio.
5. La violación de alguno de los puntos mencionados en el apartado **Décimo quinto - Limitaciones de los servicios** podrá ser motivo de suspensión del servicio, independiente que pueda generar algún error en el servicio contratado.

Octavo - Renovación y Término del Contrato

Si transcurrido el plazo de contratación del servicio, ninguna de la partes manifestara, 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 de El Cliente 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 Novandi 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.

Noveno - 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 la contratación de un servicio. 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 Novandi sus datos correctos y completos. Se obliga, por tanto, a informar a Novandi 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 - Comunicación y Administración

Novandi y El Cliente acuerdan notificar 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 de correo electrónico es **hablemos@novandi.cl** y el Cliente señala que su dirección es aquella que registró al momento de realizar la compra del servicio.

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 de correo electrónico. 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 en los instructivos

enviados por la Empresa, los cuales permiten garantizar la seguridad de los datos almacenados en nuestro Data Center.

Décimo primero - 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) para el acceso al panel de control del sitio. Estos serán, en todo caso, personales e intransferibles.
5. Impedir la intrusión de terceros ajenos al Cliente en el servidor.
6. Mantener una configuración adecuada de los equipos y del servicio, evitar el mal uso de los mismos y en general, evitar toda circunstancia que perjudique el funcionamiento del servicio.
7. Tomar las medidas preventivas necesarias, acordes a las exigencias de la actividad comercial que desarrolla, resguardando la información almacenada en el servidor. La Empresa no responderá de pérdidas debidas a descuido o negligencia de El Cliente.
8. Responder de los errores producidos por los proveedores de acceso y de la contaminación con virus de los archivos alojados en el servidor, al no haberles otorgado la protección suficiente.
9. Está prohibido al Cliente intentar poner a prueba la seguridad de los servidores realizando cualquier tipo de entrada o acción que no sea estrictamente necesaria para el uso del servicio contratado.
10. Es de responsabilidad de El Cliente mantener respaldos de sus bases de datos, archivos y correos electrónicos. Novandi no se hará responsable por la pérdida de estos datos, ya sea por mal uso de El Cliente o por terceros.

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 segundo - 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 tercero - Recursos Entregados

El Cliente deberá velar porque 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 Novandi 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), páginas con contenido sexual de menores de edad (PEDOFILIA) o cualquier otra actividad dolosa que ponga en riesgo la integridad de los recursos dispuestos como parte de los servicios contratados, Novandi 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 quedarán 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. Si El Cliente es sorprendido en reiteradas faltas, La Empresa podrá poner término anticipado del contrato

sin necesidad de aviso, notificación o declaración judicial alguna, y sin derecho a indemnización de perjuicios de ninguna especie.

Decimocuarto - Obligaciones de La Empresa

Novandi en su relación con El Cliente, actuará legalmente, 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.

Novandi 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 Novandi sea inferior a 99% anual.

En el caso que El Cliente demuestre a satisfacción de Novandi que la disponibilidad total de las páginas o servidores es inferior a la antedicha referencia, El Cliente podrá contactar Novandi 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 Novandi. 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:

1. Mantenimiento periódico previsto o reparaciones ocasionales llevadas a cabo por Novandi;
2. Falta de disponibilidad causada por El Cliente,
3. 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);
4. Suspensión de la cuenta de El Cliente debido a acciones legales tomadas o anunciadas contra El Cliente o sus servicios;
5. 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;
6. Causas más allá del control de Novandi o que no sean razonablemente previsibles por La Empresa.

Novandi 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 <http://www.novandi.cl> o vía correo electrónico. La anterior obligación no será exigible a Novandi 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.

Novandi 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 Novandi, sea indispensable realizar cambios tecnológicos que impidan la continuación del servicio, previa notificación al Cliente con 15 días de antelación.

Novandi 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 quinto - Limitaciones de los servicios

Las limitaciones de los servicios son los siguientes:

• Velocidad de acceso desde el extranjero (compartida)	1 MB / Seg
• Velocidad de lectura/escritura de disco duro (compartida)	150 MB / Seg
• Memoria RAM total asignada a cada cuenta de hosting	1 GB
• Cuentas de hosting alojadas en cada Servidor	1200
• Número de scripts PHP simultáneos en ejecución permitidos	5
• Envío de correos permitidos por hora a cada dominio	200
• Envío de correos simultáneos permitidos por script PHP	20

El Cliente debe cumplir las limitaciones que se expresan en este punto, así como además se mantienen en la página <http://www.novandi.cl>

Décimo sexto - Devoluciones

1. En los 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 Novandi, solicitaremos información al cliente sobre los inconvenientes y se analizará el caso.

- a. En caso que el problema sea responsabilidad de Novandi, se realizará la devolución del pago total realizado por el servicio.

- b. En caso que el problema sea responsabilidad del cliente no se hará efectiva la devolución.
- 2. 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 Novandi, solicitaremos información al cliente sobre los inconvenientes y se analizará el caso.
 - a. En caso que el problema sea responsabilidad de Novandi, se realizará la devolución del saldo que tenga el cliente en su cuenta
 - b. En caso que el problema sea responsabilidad del cliente no se hará efectiva la devolución.