

AL USAR LOS SERVICIOS DE HOSTINGLABS, EL CLIENTE AUTOMÁTICAMENTE MANIFIESTA CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES.

## 1. GENERALES

Los términos y condiciones que se describen a continuación, constituyen políticas de carácter enunciativo mas no limitativo para la contratación, acceso y uso de los servicios provistos por HOSTINGLABS. HOSTINGLABS considera que ofrece un servicio de calidad excepcional en el medio y proporciona las siguientes políticas en salvaguarda del servicio prestado.

## 2. DEFINICIONES

**Servicios Cloud:** Conjunto de aplicaciones y recursos en internet operados por HOSTINGLABS y contratados por EL CLIENTE para el desarrollo de sus actividades.

**Usuario Autorizado:** Persona designada por EL CLIENTE para gestionar los Servicios Contratados. Esta persona recibirá las claves de acceso a los Servicios Contratados y será la única autorizada a interactuar con la mesa de servicios de HOSTINGLABS, solicitar cambios en el servicio o la baja del mismo.

**Claves de Acceso:** Información confidencial en la forma de “usuario/clave” que permite acceder irrestrictamente al Servicio Cloud contratado.

**Correo-e de contacto:** Dirección de correo-e provista por el CLIENTE y que sirve como medio de contacto entre el CLIENTE y HOSTINGLABS, allí se remitirán los avisos de pago, respuesta a solicitud de asistencia, notas informativas y alertas de uso relacionadas al servicio contratado

**Mesa de Servicios:** Conjunto de recursos tecnológicos y humanos puestos a disposición de EL CLIENTE para la atención de consultas y el reporte, seguimiento y resolución de las eventuales incidencias presentadas durante la prestación del servicio.

**Area de Clientes:** Portal Web donde EL CLIENTE puede visualizar los Servicios Cloud contratados, solicitar upgrades/downgrades y consultar información de pagos y facturación.

**Panel de control:** Herramienta informática que se adjudica con cada Servicio Cloud y que permite al cliente gestionar los recursos y aplicaciones de los que dispone el servicio contratado.

**Dominio Web:** Conjunto de caracteres que vincula un sitio de Internet con una dirección IP.

**Servidor virtual Cloud:** Conjunto tecnológico de recursos de red, procesamiento y almacenamiento virtuales, que se encuentra aislado de manera lógica (no física) de otros servidores.

**Licencia:** Autorización de uso de determinado Software, que es provista por un proveedor diferente a HOSTINGLABS, y cuya utilización es necesaria para el funcionamiento de un determinado Servicio Cloud.

## 3. OBJETO

3.1. Este acuerdo regula todos los Servicios Cloud ofertados por HOSTINGLABS. El precio, duración y características del servicio contratado se establecen en la propuesta o cotización entregada al CLIENTE por un representante de HOSTINGLABS o al detalle de servicio generado al realizar el pedido a través del sitio web de HOSTINGLABS y que se define como el Anexo “Propuesta de Servicio” del presente acuerdo.

3.2. HOSTINGLABS se reserva el derecho de modificar las características de los servicios regulados por este acuerdo. Estas modificaciones no tendrán carácter retroactivo para los servicios vigentes, sin embargo, serán aplicadas a ellos en la renovación o inicio del nuevo ciclo de facturación del servicio.

#### **4. TARIFAS, FACTURACION Y MEDIOS DE PAGO**

4.1. El CLIENTE se compromete a pagar a HOSTINGLABS el precio indicado en el Anexo “Propuesta de Servicio” del presente acuerdo.

4.2. La modalidad de pago por los servicios contratados es de ciclo de facturación adelantado (Previo Pago) y se realizará a través de un depósito o transferencia bancaria, con tarjeta de crédito vía Internet (a través de la pasarela de pago habilitada) o en el local de HOSTINGLABS según sea preferencia de El CLIENTE. Posterior al pago, HOSTINGLABS remitirá el comprobante electrónico (factura o boleta) al Correo-e de Contacto designado por El CLIENTE.

4.3. HOSTINGLABS se reserva el derecho a suspender la prestación del servicio contratado ante cualquier incidencia experimentada en el cobro hasta la resolución de la misma. Si El CLIENTE no procediera a su pago después del previo aviso al Correo-e de Contacto y de la suspensión temporal, causará la baja definitiva el servicio por incumplimiento de este acuerdo. Ello, sin perjuicio de su obligación de pago de todos los cargos pendientes generados, tal como se señala en la cláusula decimoquinta de este acuerdo.

4.4. HOSTINGLABS se reserva el derecho a modificar el precio de los servicios regulados por este acuerdo. Si el cambio fuera al alza, se notificará al cliente tal modificación antes de que se vea afectado por la variación en el siguiente ciclo de facturación, de manera que si no estuviera de acuerdo en aceptar dicho cambio ejercite el derecho a resolver el presente acuerdo causando la baja del servicio en el momento que finalice el ciclo de facturación en curso.

#### **5. ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN Y PRÓRROGA**

5.1. El presente contrato entra en vigor en el momento de alta del Servicio Cloud contratado, es decir, cuando el cliente tiene la posibilidad de acceder a la utilización de su servicio y recibe la confirmación al Correo-e de Contacto.

5.2. La duración del presente acuerdo se señala en Anexo “Propuesta de Servicio” de este documento. De no haber un plazo determinado el Servicio Cloud contratado tendrá una vigencia mínima de un mes. Definido el plazo, el acuerdo se prorrogará por el mismo de manera indefinida.

5.3. Las ordenes de pago por renovación se remiten al correo-e de contacto de El CLIENTE con 15 de anticipación a la fecha de vencimiento del servicio. Si El CLIENTE no comunica su intención de renovar el servicio pasados 15 días de su fecha de vencimiento, éste será suspendido de manera temporal. Si El CLIENTE no realiza el pago por la renovación del servicio pasados 30 días de la fecha de vencimiento, éste será dado de baja y toda la información contenida será eliminada sin posibilidad a recuperación.

#### **6. GARANTIA Y DISPONIBILIDAD**

HOSTINGLABS no garantiza la operación ininterrumpida de ninguno de los Servicios Cloud, sin embargo se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para cumplir con los niveles de disponibilidad establecidos de manera expresa para cada Servicio Cloud según lo dispuesto en el Anexo “Garantía y Disponibilidad” de este acuerdo.

#### **7. ASISTENCIA**

7.1. HOSTINGLABS pone a disposición del CLIENTE una Mesa de Servicios para la atención de: consultas y asesoría en la gestión; además del reporte, seguimiento y resolución de las eventuales incidencias presentadas durante la prestación del servicio.

7.2. Para cada solicitud de asistencia a la Mesa de Servicios, HOSTINGLABS se compromete a: (i) realizar una evaluación y asignar un nivel de prioridad al reporte o solicitud del CLIENTE; (ii) enviar al CLIENTE un mensaje vía el Correo-e de Contacto con el número de ticket de atención asignado a su caso; (iii) solicitar prontamente al CLIENTE cualquier información adicional que se requiera para resolver la solicitud o incidencia reportada; (iv) notificar al cliente vía el Correo-e de Contacto el

tiempo requerido para completar su solicitud; (v) notificar al cliente vía el Correo-e de Contacto la finalización de la solicitud o la resolución de la incidencia reportada.

7.3. Los niveles de prioridad, medios de contacto, tiempos de respuesta y condiciones particulares de cada Servicio Cloud se establecen en el Anexo “Política de Asistencia” de este acuerdo.

## **8. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACION**

8.1. HOSTINGLABS no ejerce control alguno respecto del contenido de la información que el CLIENTE transmita o reciba a través de los Servicios Cloud. El CLIENTE será el único responsable de la información que transmita o reciba.

8.2. Las políticas de copias de seguridad o respaldo de HOSTINGLABS, según el tipo de Servicio Cloud contratado se establecen en el Anexo “Política de Copias de Seguridad” de este acuerdo.

## **9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

Con la contratación de Servicios Cloud, El CLIENTE se compromete al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) El CLIENTE debe cumplir en todo momento con las disposiciones señaladas en este acuerdo y sus anexos, además deberá actuar lealmente y de buena fe.
- b) EL CLIENTE es el único responsable de la utilización y conservación de las Claves de Acceso del Area de Clientes y Panel de Control ya que son los identificadores necesarios para el acceso a estas herramientas y permiten contrastar a HOSTINGLABS la autenticación del acceso de El CLIENTE y facilitar el permiso a las actuaciones que se soliciten. El uso de estos identificadores y la comunicación a terceras personas, se produce bajo la única responsabilidad de El CLIENTE.
- c) El CLIENTE deberá mantener operativo y actualizado el Correo-e de Contacto proporcionado a HOSTINGLABS, ya que constituye el medio de comunicación preferente para la gestión ágil y fluida en la prestación del Servicio Cloud contratado. Si El CLIENTE desea cambiar la dirección de correo-e facilitada, deberá hacerlo a través de la Mesa de Servicios, con las medidas propias de autenticación de dicha petición, de manera que en ningún momento quede interrumpida la comunicación entre ambas partes.
- d) Las comunicaciones entre EL CLIENTE y el personal de HOSTINGLABS deberán observar la adecuada corrección en las formas.

La inobservancia de cualquiera de las obligaciones señaladas, faculta a HOSTINGLABS, sin responsabilidad alguna, a suspender el Servicio Cloud en forma inmediata y resolver el presente documento sin necesidad de declaración judicial, así como a adoptar las demás acciones legales que correspondan y a exigir al CLIENTE el pago de los daños y perjuicios respectivos.

## **10. CONDICIONES DE USO**

HOSTINGLABS establece principios y directrices que rigen el uso de los Servicios Cloud con el propósito de garantizar el cumplimiento de la ley, proteger la seguridad de la red, disponibilidad de recursos, seguridad física, privacidad sus clientes y otros factores que afecten a los Servicios Cloud. Tales principios y directrices se establecen en el Anexo “Condiciones de Uso” de este acuerdo.

## **11. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD**

Queda expresamente establecido que HOSTINGLABS no será responsable por los daños al CLIENTE y/o a terceros que se produzcan como consecuencia de:

- a) El desempeño o performance de los equipos de cómputo, otros equipos o sistemas de información de propiedad y/o implementados por el CLIENTE.

- b) Por deterioro, pérdida o destrucción de información albergada en el equipo de cómputo del CLIENTE, o posibles daños a otros equipos o sistemas de su propiedad.
- c) Caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier causa fuera del control de HOSTINGLABS.
- d) Actos imputables a cualquiera de los titulares de las licencias otorgadas en el marco de cualquiera de los Servicios Cloud contratados.
- e) La información almacenada y/o transmitida por El CLIENTE a través de cualquiera de los Servicios Cloud contratados.
- f) La pérdida de información, lucro cesante o pérdida de oportunidades de negocios por fallas, deficiencias o interrupciones de cualquiera de los Servicio Cloud contratados o por problemas presentados durante la activación de cualquier Servicio Cloud.
- g) El uso, abuso y/o utilización no autorizada de las Contraseñas de acceso proporcionadas por HOSTINGLABS.
- h) La información que transmita el CLIENTE y sea prohibida o contraria al orden público y/o a las buenas costumbres, o que atente contra derechos de terceros, quedando HOSTINGLABS exento de cualquier responsabilidad.
- i) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del CLIENTE establecidas en el presente Acuerdo y sus anexos.
- j) Cualquier infracción de normas legales que sea imputable al CLIENTE.

En ese sentido, el CLIENTE deberá mantener indemne a HOSTINGLABS por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputado a éste o a su personal como consecuencia de cualquiera de los supuestos indicados.

## **12. PROPIEDAD INTELECTUAL**

12.1. El Cliente reconoce la titularidad de HOSTINGLABS y/o de sus respectivos titulares sobre todos los derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos sobre: el Sitio Web de HOSTINGLABS, el Area de Clientes y el Panel de Control (en lo sucesivo, la "Propiedad HOSTINGLABS") proporcionados al CLIENTE, así como las licencias, la información y servicios allí suministrados. A título enunciativo y no limitativo, se entenderán incluidos cualesquiera informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, licencias, grabaciones, bases de datos, tecnología, equipos informáticos, know-how, marcas, signos distintivos, logos y, en general, cualquier clase de creación o material accesible al CLIENTE.

12.2. La "Propiedad HOSTINGLABS" está protegida, sin limitación alguna, por las leyes de propiedad intelectual e industrial de Perú y por los Tratados y Convenios internacionales que pudieran resultar aplicables.

12.3. El CLIENTE reconoce que ni la aceptación del presente documento, ni la contratación de Servicios Cloud ni la aceptación de licencias, le cede o transfiere al CLIENTE derecho de propiedad alguno. HOSTINGLABS sólo autoriza al CLIENTE la utilización y acceso en los términos expresamente indicados en el presente acuerdo.

12.4. Cualquier licencia de uso reconocida y utilizada en virtud del Servicio Cloud contratado no podrá ser, en ningún caso, cedida o transferida a terceros. HOSTINGLABS se reserva, con carácter expreso, cualesquiera otros derechos o usos que no se incluyeran en la licencia; extendiendo esa reserva al ejercicio de las acciones, civiles o penales, que pudieran ejercitarse como consecuencia del acceso y/o uso no autorizado de la "Propiedad HOSTINGLABS".

12.5. Al publicar o enviar contenido a través del Servicio Cloud contratado a HOSTINGLABS, Ud.:

- a) Otorga a HOSTINGLABS una licencia limitada para transmitir, copiar, almacenar, realizar copias de seguridad y recuperar el contenido, con la única finalidad de proveerlo con los servicios que está adquiriendo bajo este acuerdo con HOSTINGLABS;

- b) Garantiza que posee o controla todos los derechos sobre el contenido y la publicación de estos, y que la utilización de su contenido por HOSTINGLABS no infringe y no infringirá o violará los derechos de terceras partes.
- c) Acepta defender, eximir e, indemnizar a HOSTINGLABS por cualquier denuncia o reclamo de terceros que resulte de la publicación o uso del contenido.

### **13. PRIVACIDAD Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

13.1. De conformidad con lo establecido en la Decreto Legislativo N° 1390 – Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, EL CLIENTE da su consentimiento expreso, inequívoco e informado, para el tratamiento de sus datos personales en el banco de datos de clientes de titularidad de HOSTINGLABS, conjuntamente con cualquier otro dato personal que pudiera facilitarse como parte de la relación contractual.

13.2. La existencia de este banco de datos personales ha sido declarada a la autoridad competente, mediante inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, bajo la denominación “Clientes” con código RNPDP-PJP Nro 15787.

13.3. Los Datos Personales se tratarán con la finalidad de gestionar la relación comercial y contractual entre EL CLIENTE y HOSTINGLABS, así como para fines publicitarios, estadísticos y de evaluación de calidad del servicio, a través de medios electrónicos, llamadas telefónicas o correspondencia escrita.

13.4. HOSTINGLABS adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos de carácter personal de EL CLIENTE. Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual y comercial con HOSTINGLABS o durante un plazo de 10 años a partir de la conclusión de la misma.

13.5. EL CLIENTE podrá en todo momento ejercitar los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) regulados en la Ley, es decir, acceder a sus datos en posesión de HOSTINGLABS; conocer las características de su tratamiento, rectificarlos en caso de ser inexactos solicitar sean suprimidos u oponerse a su tratamiento para fines específicos. Para esto, EL CLIENTE deberá dirigir una solicitud a la “Mesa de Servicios” o desde nuestra “Área de Clientes”.

13.6. EL CLIENTE responderá por la veracidad de sus datos y será el único responsable de cuantos conflictos o litigios pudieran resultar por la falsedad de los mismos.

### **14. ANEXOS E INFORMACION PROPORCIONADA**

El CLIENTE declara tener conocimiento de la existencia y contenido de los siguientes Anexos que forman parte integral del presente acuerdo:

- a) ANEXO “Propuesta de Servicio”
- b) ANEXO “Garantía y Disponibilidad”
- c) ANEXO “Política de Asistencia”
- d) ANEXO “Política de Copias de Seguridad”
- e) ANEXO “Condiciones de Uso”
- f) ANEXO “Política Anti-Spam”

### **15. RESOLUCIÓN**

15.1. Salvo los Servicios Cloud en los que se haya establecido un plazo determinado forzoso, EL CLIENTE podrá solicitar la baja de cualquier Servicio Cloud contratado en cualquier momento, para ello, el Usuario Autorizado por EL CLIENTE deberá remitir una comunicación desde el Area de Clientes de HOSTINGLABS, usando las credenciales enviadas al momento del alta del servicio. Ello, sin perjuicio de su obligación de pago de todos los cargos pendientes. En tal sentido, cualquier

solicitud de baja presentada luego del inicio del nuevo ciclo de facturación obligará al CLIENTE a pagar el ciclo completo.

15.2. La baja del Servicio Cloud se efectuará dentro de los cinco (05) días útiles de recibida la solicitud.

15.3. El acuerdo finalizará cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de este acuerdo, concorra alguna de las siguientes:

- a) Mutuo acuerdo de las partes
- b) En caso de que EL CLIENTE no cumpla con sus obligaciones de pago
- c) Por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas de este acuerdo.
- d) Por mandato de la autoridad competente que así lo determine.

15.4. Al darse de baja el Servicio Cloud, EL CLIENTE ya no tendrá acceso al Area de Clientes, ni al Servicio Cloud contratado, ni a la información contenida en el mismo, ni a las aplicaciones instaladas por EL CLIENTE, por lo que será responsabilidad de EL CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contendida en el Servicio Cloud. Del mismo modo, la baja del Servicio Cloud implica que ya no se renovará ningún producto, aplicación y/o complemento tecnológico que haya sido necesario adquirir para el funcionamiento del Servicio Cloud.

## **16. LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

16.1. El Acuerdo y sus anexos se rigen por las leyes de la República del Perú. Las partes someten cualquier conflicto a la competencia de los jueces y tribunales de Lima.

Fuente: <http://www.hostinglabs.pe/legal/webtos.pdf>

2019 HostingLabs

Ultima revisión: 05 de Julio 2019