



## **Condiciones Generales de Contratación de los Servicios de Streaming**

La contratación del servicio de streaming de Andrada Hosting supone la aceptación absoluta de las condiciones expresadas en este documento.

### 1. **STREAMING**

Se entiende por “streaming” el servicio de transmisión de datos en un flujo constante. Este tráfico de datos casi en tiempo real, con un pequeño retardo de segundos en la comunicación entre emisor y receptor permite la creación de radios virtuales. Contratar un servicio de streaming, implica la contratación de un paquete de datos previamente seleccionado por el cliente, visiblemente destacado en nuestra página web y con precio diferenciado en función de su tamaño. Cada vez que el emisor envía datos al servidor y cada vez que un receptor se conecta para escuchar se produce una transferencia de datos.

### 2. **PLANES**

Existen distintos planes de 20.000 MB de transferencia mensual en adelante y cada plan tiene su precio diferenciado, en virtud de la capacidad de streaming, es decir, del tráfico de datos que conlleve.

Los planes además, tienen por filtro un número de slots máximos y una capacidad de emisión máxima, expresada en kbps

El término “slot” hace referencia a la posibilidad de recibir una conexión de un oyente. Un plan con dos slots, posibilita la conexión máxima simultánea de dos oyentes, diez slots posibilitan la conexión máxima simultánea de diez oyentes y así sucesivamente. El número de slots habilitados en cada plan, no implica ni asegura, ni posibilita la conexión de esa cantidad de usuarios simultáneamente durante todo un mes o el período contratado, durante las 24 horas del día.

Los ciclos de consumo corren del 1er día del mes al último, coincidiendo con los períodos de facturación.

Los clientes que contrataron sus servicios con anterioridad al 1 de julio de 2009, verán modificados las fechas de vencimientos de sus servicios y en todos los casos, se efectuará el prorrateo correspondiente a fin de que no implique sobrecargos para el cliente.

Todos los planes de datos, tienen una validez de 30 días.

En caso de que el cliente consuma el plan de datos contratado antes de estos 30 días, el sistema suspenderá en forma automática su cuenta.

La reactivación de la cuenta, implicará el pago de una nueva factura, con el importe prorrateado por los días que faltan para terminar el ciclo mensual, y la ampliación del plan a uno mayor. El costo del ancho de banda adicional se establece en USD \$ 5 (cinco dólares americanos) por cada 10.000 MB adicionales pudiendo variar este costo sin necesidad de previo aviso, conocimiento o aceptación por parte del cliente.

En todos los casos, el cliente conocerá el valor real al momento previo de efectuar la contratación de una ampliación en su paquete de transmisión.

### 3. **SOBRE LA EMISIÓN**

El emisor podrá disminuir la calidad de subida expresada en kbps si desea ahorrar ancho de banda, por ejemplo, un cliente que contrató una subida máxima de 64kbps, puede emitir a 24kbps, a 32 kbps, a 48 kbps y a 64 kbps, lo cual no implica que necesariamente deba hacerlo a 64 kbps.

La emisión en calidad superior a la contratada, implicará la suspensión automática del servicio.

### 4. **DERECHOS DE LA PARTES**

A mayor número de escuchas, mayor tráfico de datos: La contratación de este servicio, implica comprender que en streaming, al igual que en cualquier servicio de telecomunicaciones, a mayor tráfico de datos se



genera un mayor consumo de los mismos, y requiere de la asignación de mayores recursos que deberán ser contratados.

Andrada Hosting se reserva el derecho de suspender o denegar la venta del servicio de streaming a clientes que por las características de su emisora, puedan alterar el normal funcionamiento del servicio, en detrimento de los demás clientes.

En estos casos, se le puede ofrecer como solución alternativa, la contratación de un servidor dedicado. Andrada Hosting trabaja para ofrecer un servicio honesto y de buena calidad, pero bajo ninguna circunstancia se responsabiliza por la forma en que puedan afectarles comercialmente factores ajenos a nuestra voluntad, que pudieran interrumpir o afectar la calidad del servicio. Esto independientemente del tiempo, o tipo de incidente.

En caso de que el cliente no se encuentre conforme con el servicio, tiene libertad absoluta para cambiar de proveedor no existiendo ataduras contractuales de ningún tipo que lo obliguen a permanecer contratando.

Andrada Hosting se esmera para ofrecer un servicio de alta calidad, trabajando con servidores de alta calidad, ancho de banda de calidad, panel de control que permite múltiples funciones, lo cual también redundará en la calidad del servicio. Hemos comprobado que nuestros planes y nuestro servicio se adaptan a las necesidades de un alto porcentaje de clientes, no obstante y bajo ninguna circunstancia aseguramos ni ofrecemos garantías de ningún tipo, respecto a la adaptación universal de nuestro plan y servicio a todas las necesidades, de todos los clientes.

#### 5. SOPORTE TÉCNICO

En caso de necesitar contactar al soporte, deberá hacerlo enviando un e-mail o por ticket y esperar a que su caso haya sido resuelto. Ante fallas o problemas generales de servidor, electricidad, conectividad, o similares, nuestro servidor cuenta con técnicos las 24 horas, los 365 días del año, en el datacenter, y se pondrán a trabajar en la solución del problema, apenas sea detectado el mismo. En Andrada Hosting estamos felices de poder atender y responder toda consulta amable que nos realice, no obstante, toda comunicación o solicitud de reclamo por parte del cliente que conlleve o implique un mayor o un menor grado de irrespetuosidad será automáticamente borrada y no respondida, dependiendo de la gravedad del caso nos reservamos el derecho de borrar la cuenta de forma automática.

Los problemas personales o particulares concernientes a su servicio (pérdida de contraseñas, dificultades para transmitir, consumo de ancho de banda, cuentas suspendidas, etc) serán resueltos desde nuestra oficina en días y horarios comerciales, a saber, de lunes a viernes de 8 a 18 hs (- 3 GTM Hora de Uruguay)

#### 6. IMPOSIBILIDAD DE USO

En casos en que el cliente por alguna razón no pudiera utilizar su cuenta podrá solicitar la acreditación del importe pagado para la compra de cualquier plan de hosting, dependiendo del caso y las circunstancias, se podrá acceder a esta solicitud. Bajo ninguna circunstancia está prevista la devolución de efectivo