

## Condiciones generales de contratación de servicios de Andrada Hosting

Las presentes Condiciones Generales de contratación, junto con las Condiciones Particulares que, en cada caso, puedan establecerse expresamente, regulan las relaciones surgidas entre Andrada Hosting y aquellos terceros que contraten los servicios que esta compañía ofrece, las contrataciones de los diferentes servicios suponen la aceptación absoluta de las condiciones que se expresan en este documento.

### 1. Sobre las Condiciones Generales

#### 1.1. Aceptación de las Condiciones Generales

La contratación de servicios de Andrada Hosting expresa la aceptación plena y sin reservas de las Condiciones de Contratación de los servicios.

Antes de contratar cualquiera de los Servicios ofertados, lea con detenimiento las Condiciones de Contratación que regulan la prestación del Servicio que desea, incluyendo, las características técnicas, operativas y funcionales del Servicio, así como las tarifas aplicables en cada caso.

#### 1.2. Modificación

Andrada Hosting se reserva el derecho de modificar estas condiciones sin necesidad de efectuar avisos previos de ningún tipo. Se entiende que todos los cambios que se puedan efectuar son de tipo razonable y que siempre apuntarán a mejorar el servicio en colectivo. Sin contratos que lo aten.

### 2. Contratación

#### 2.1. Personas con aptitud de contratar

Podrán contratar los Servicios aquellas personas físicas (mayores de edad) que acrediten su edad; o personas jurídicas.

#### 2.2. Denegación

Andrada Hosting se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier contratación si ésta es hecha en base de datos contrarios a la verdad, o si esta se considere que no respete las Condiciones Generales o particulares de Contratación, o si ésta dañara la imagen corporativa de la empresa Andrada Hosting, así como los fines comerciales perseguidos por la misma.

### 3. Habilitación

#### 3.1. Activación Manual

El cliente deberá registrarse en el panel administrativo de Andrada hosting, completando con sus datos, que deben ser reales y verificables, Andrada Hosting se reserva el derecho de verificar la información de la manera que crea conveniente, en caso de dudas podrá solicitar el envío escaneado de documentos, esto es para evitar fraudes.

El cliente registrado deberá ingresar la orden o solicitud de producto por la vía correspondiente. Una vez ingresado el pago en el sistema Andrada Hosting habilitará el servicio dentro del menor tiempo posible, siempre dentro de los días y horarios de atención comercial.

#### 3.2. Activación Automática y Pagos Automáticos

Dependiendo del servicio y de la forma de pago algunos productos podrán habilitarse de forma automática, en caso de existir alguna falla en el sistema, el cliente deberá comunicarse con Andrada Hosting a fin de poder solucionar el problema.

#### 3.3. Problemas o demoras con la Activación

Ante cualquier problema o dificultad deberá comunicarse con Andrada Hosting en horario comercial.

### 4. Servicios

#### 4.1. Cambio de Producto

En los casos en que por alguna razón voluntaria o involuntaria, prevista o imprevista, el cliente contratara un producto o servicio que no se adaptara a sus necesidades o que no pudiera utilizarlo, podrá solicitar el cambio de producto ante Andrada Hosting quién evaluará la situación particular y se pronunciará a favor o en contra, siempre que sea posible y en la medida que no altere el funcionamiento de nuestra empresa o cause contratiempos o gastos. Las resoluciones contemplaran la solicitud del cliente.

En los casos que el cliente necesite realizar un cambio de producto a uno de diferente capacidad, el mismo deberá solicitarlo de preferencia con una anticipación mínima de una semana.



#### 4.2. Devolución

En los casos que efectuar una devolución no implique pérdidas de tiempo, dinero, o recursos, Andrada Hosting podrá considerar la devolución total o parcial del importe, deducidos los gastos que correspondan en función del tiempo, del trabajo generado, y recursos consumidos, cargos en proceso de pagos, etc.

#### 4.3. Mantenimiento

Es responsabilidad del cliente mantenerse al tanto de los informes generados automáticamente y/o manualmente, ya sea a través de la web de Andrada Hosting, del panel de control de su cuenta, y/o de las comunicaciones enviadas por e-mail, es responsabilidad de cada cliente leer esas comunicaciones, efectuar las operaciones solicitadas pertinentes en caso de existir y en caso de duda deberá comunicarse con el departamento técnico o comercial de Andrada Hosting según corresponda. Nunca deberá el cliente subestimar la importancia de un mensaje.

#### 4.4. Suspensión

Andrada hosting se reserva el derecho de suspender aquellas cuentas que caigan en algún tipo de infracción, automática o manualmente, por incumplimientos comerciales, por uso de recursos abusivos, mal uso de servicios o uso inadecuado, exceso de exigencias o solicitudes inadecuadas en el trato al servicio técnico. En caso de suspensión, el cliente deberá contactarse con Andrada Hosting para verificar si se trata de una suspensión parcial o permanente y las posibles soluciones de la situación.

#### 4.5. Terminación del Servicio

Andrada Hosting se reserva el derecho de terminar los servicios en los casos de infracciones graves, violaciones a la ley, uso abusivo de recursos que pudieran conllevar daños o perjuicios técnicos o económicos a nuestra empresa y/o a nuestros clientes y/o a terceras partes. Esto incluye también incumplimientos en los pagos. Siempre que sea posible se buscará contactar al cliente antes de llegar a esta situación, en caso de infracciones graves incluyendo la violación de política de contenidos. Por ejemplo: en caso de encontrar pornografía en un sitio podemos tomarnos la libertad de suprimir la cuenta con todos sus archivos, independientemente de los contratiempos que pudiera provocar al cliente la pérdida de esos archivos.

#### 4.6. Solicitud de bajas

La baja del servicio deberá ser solicitada cuando un cliente no quiera continuar con el servicio, siempre que sea posible; y a fin de evitar molestias administrativas se recomienda hacerlo con una antelación mínima de diez días antes del vencimiento.

#### 4.7. Fallas

En caso de existir fallas o irregularidades en el servicio, el cliente deberá comunicarse con Andrada Hosting a fin de determinar el origen de las mismas y procurar una solución a la brevedad posible. El cliente deberá guardar la respuesta por parte de Andrada Hosting y cooperar en todas las instancias donde se requiera de su ayuda, la no cooperación o cooperación parcial por parte del cliente se entenderá como desinterés y Andrada Hosting también podrá desentenderse y desinteresarse.

### 5. Derechos y Obligaciones de Andrada Hosting

#### 5.1. Derechos

Andrada Hosting tendrá derecho a: cobrar al cliente el precio por la prestación de los Servicios; a introducir cambios o mejoras en los Servicios prestados, de cualquier tipo; actualizar y modificar los precios; a activar, suspender o eliminar aquellos servicios que incurran en algún tipo de falta.

Asimismo se reserva el derecho de introducir todos los cambios que considere necesario y beneficioso para el interés colectivo independientemente de los contratiempos o perjuicios que pudieran afectar situaciones particulares.

En los casos que se estime conveniente y sea necesario Andrada Hosting podrá comunicarse oportunamente con sus clientes por cualquiera de los medios disponibles a fin de que el cliente tome las precisiones necesarias.

Andrada Hosting también se reserva el derecho de inhabilitar, apagar, desconectar los servicios en caso de fuerza mayor, esto incluye sustitución de hardware y prevención de daños ante ataques.

Andrada Hosting se reserva el derecho de ofrecer, aceptar, denegar, modificar todos los tipos de servicios de la manera que estime conveniente.

Andrada Hosting también se reserva el derecho de efectuar los cambios de tecnología, software, paneles, ubicación física de los servidores, cambio de proveedores, tercerización de servicios, sin necesidad de aceptación previa o conocimiento por parte del cliente.

### 5.2. Obligaciones

Andrada Hosting se compromete moralmente a ofrecer un servicio de calidad, tanto a nivel técnico como humano. De parte de nuestra empresa, y de nuestros proveedores se toman todas las medidas necesarias para obtener un funcionamiento óptimo de los servicios que brindamos. No obstante Andrada Hosting no se responsabiliza ni ofrece indemnizaciones de ningún tipo ante pérdidas o daños de cualquier tipo, valor y/o magnitud que pudieran ser ocasionados por casos de fuerza mayor, siniestros o fenómenos inesperados, o imprevistos, contemplados o no contemplados en este documento, independientemente de quien o de quienes hayan sido los responsables.

Andrada Hosting se compromete a no divulgar su información particular. La misma solo estará disponible a nivel interno y restringido al área de facturación. Andrada Hosting no tomará ni almacenará datos de tarjetas de crédito o débito ya que todos los pagos electrónicos son procesados a través de portales de pago de reconocido prestigio internacional como son PAYPAL y 2CO.

Nunca le solicitaremos información de tarjetas de crédito ni por e-mail, ni por teléfono, por lo que, en caso de existir una llamada o un e-mail solicitando estos datos de su parte, puede asumir que se trata de un fraude y no entregar esa información. En tal caso, agradecemos nos ponga al tanto para tomar las medidas legales correspondientes.

### 5.3. Atención al cliente

El Servicio de Atención al Cliente es un servicio que Andrada Hosting presta al Cliente de forma gratuita y consiste en un servicio de asistencia mediante tickets. Todas las consultas se responden por orden de llegada. El servicio de consultas rápidas de Andrada Hosting estará disponible de lunes a viernes de 8 a 18 horas (-3GTM), mediante envío de ticket y/o e-mails a andradahosting@gmail.com, MSN, Gmail o Skype estos últimos de estar disponibles.

En ningún caso se atenderán solicitudes de soporte mediante forma telefónica.

## 6. Derechos y Obligaciones del cliente

### 6.1 Derechos

El cliente tiene derecho a efectuar un uso de los servicios dentro del marco de las condiciones generales y particulares expresadas en este documento.

Tiene derecho a dejar de contratar los servicios cuando quiera.

### 6.2. Obligaciones

Cumplir con las obligaciones de pago en los términos y condiciones acordados; observar todas las normas que Andrada Hosting pueda imponer sobre las políticas y condiciones de uso; no utilizar los Servicios para la realización de actividades contrarias a las leyes, contrarias a la moral, al orden público; no utilizar los Servicios con fines ilícitos, prohibidos, exonerando a Andrada Hosting de cualquier responsabilidad que de ello se pudieran derivar.

Aquellos que revendan los servicios de Andrada Hosting a terceros, asumirán automática y obligatoriamente la responsabilidad ante la conducta de aquéllos a quienes les revendieron.

## 7. Condiciones Económicas

### 7.1. Pagos y acuerdo de pagos

El cliente podrá pagar en forma electrónica por sus servicios. También podrá pagar en forma manual, de manera que nuestro departamento de facturación pueda ingresar sus pagos manualmente. En tal caso, el cliente deberá efectuar los mismos con la suficiente antelación para evitar suspensiones del sistema por incumplimiento de pagos. Los pagos manuales requieren hasta 72 horas de tiempo extra para su habilitación, de manera que se recomienda a los clientes no esperar al último día para efectuar sus pagos.

Si por algún motivo su pago electrónico no lograra comunicarse eficazmente con nuestro servidor y tras realizarse eficazmente su pago, la factura se mostrara impaga en nuestro sistema, deberá comunicarse con nuestro departamento de facturación a través de andradahosting@gmail.com o mediante envío de ticket. El departamento de facturación trabaja de lunes a viernes de 8 a 12 horas (- 3 GTM).

### 7.2. Retraso en los pagos y Penalización

Si por algún motivo no pudiera efectuar su pago en fecha, puede comunicarse con el departamento de facturación de Andrada Hosting expresando sus motivos y estudiaremos la excepción e intercederemos para evitar la suspensión de la misma siempre que sea posible. En caso de existir retraso en el pago de los servidores dedicados, pasados 7 días de su vencimiento, se cobrará una multa de USD \$ 50 por incumplimiento más una tasa de reconexión de USD \$ 75.

Andrada Hosting se reserva el derecho de terminar o no renovar las cuentas de clientes que por presentar frecuentes incumplimientos en sus pagos alteren el normal funcionamiento de nuestra empresa.



Andrada Hosting suspenderá automáticamente aquellas cuentas que no hayan recibido su pago luego de tres días de su vencimiento. En todos los casos nuestro sistema de facturación enviará avisos previos y posteriores al vencimiento de la factura. La reactivación de las cuentas suspendidas, luego de realizados los pagos, se realizarán en forma automática cuando los pagos son realizados en forma electrónica, o con un retraso de 48 horas máximo a partir de la verificación de su pago, cuando estos son realizados manualmente.

### 7.3. Precios y Actualización

Andrada Hosting trata de no modificar los precios, no obstante el cliente no deberá entender que su precio es congelado y que nunca será objeto de modificaciones. Andrada Hosting se reserva el derecho de modificar los precios las veces que estime necesarias.

### 8. Modificación de Planes

Andrada Hosting se reserva el derecho de modificar sus planes y sus características, incluso los recursos en caso de fuerza mayor, o que técnicamente sea necesario para poder continuar el servicio.

### 9. Satisfacción Garantizada

Ofrecemos un período de satisfacción de 90 días. Si por alguna razón usted considera que no hemos cumplido con la calidad de servicio prometida, dentro de los 90 días de contratación, deberá enviar un e-mail a nuestra empresa detallando las razones por las cuales se encuentra insatisfecho. Si luego de estudiar su problema, entendemos que su reclamo es razonable, le devolveremos su dinero. Esto no debe entenderse como una devolución automática sin preguntas, sin estudios del caso, y sí como una garantía respecto a la calidad del servicio, dado a que factores técnicos se refiere.

Nuestra Garantía es de un 99% de tiempo en línea.

### 10. Códigos Dañosos

Andrada Hosting no garantiza la ausencia de elementos ajenos que puedan producir alteraciones en los equipos y aplicaciones informáticas del Cliente o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados o transmitidos desde el mismo. Andrada Hosting no se hace responsable ante cualquier introducción en los equipos y/o sistemas del Cliente que puedan ocasionar efectos nocivos al sistema informático del usuario. Incluyendo: virus informáticos, caballos de Troya, etc.

Andrada Hosting no se responsabiliza por ningún tipo de daño perjuicio que directa e indirectamente podría causar una anomalía o una deficiencia en la calidad del servicio

Es responsabilidad de cada cliente mantener respaldo cotidiano de su información, Andrada Hosting no se responsabiliza por ninguna pérdida de información o de archivos, independiente de la importancia que tenga para el cliente, ante imprevistos técnicos, y/o siniestros.

### 11. Propiedad Intelectual

Andrada Hosting tanto como los clientes reconoce la titularidad de derechos de propiedad intelectual, industrial, artística, de cada una de las partes así como de otros terceros.

### 12. Confidencialidad

Las partes asumen el más severo compromiso de confidencialidad sobre el contenido de las conversaciones, negociaciones y actuaciones relativas a su objeto, comprometiéndose a no divulgar, ni total ni parcialmente su contenido a terceros sin la autorización previa de alguna de las partes. Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán desvelar dicha información a las empresas de su mismo grupo empresarial, empleados que necesiten conocer tal información y se comprometan a guardar la confidencialidad en términos tan estrictos como los dispuestos por medio de este documento.

### 13. Políticas de Contenidos

#### 13.1. Contenidos

Andrada Hosting comparte la libertad de expresión en todas sus formas, sin embargo no existe tolerancia alguna frente a los siguientes contenidos: racismo, prejuicios por raza, creencias, religión, violencia, obscenidad y/o difamación. No toleraremos ningún tipo de contenidos que expresen odio o que apunten a causar daño a otras personas, incluido el terrorismo.

Se prohíben los siguientes contenidos:

-Desnudez (senos desnudos, traseros desnudos, imágenes de órganos genitales)

-Material de tipo sexual (imágenes implícitas del acto sexual, contacto físico de tipo sexual, uso de un tipo de lenguaje explícitamente sexual, erecciones o actos sexuales explícitos, erotismo)

-Violencia (agresión/violación; lesiones físicas a seres humanos; lesiones físicas a animales; lesiones físicas a personajes ficticios, incluidos dibujos animados; material relacionado con sangre y descuartizamiento de seres humanos, lo mismo pero de animales, y personajes ficticios, incluyendo dibujos animados; material

relacionado con la tortura o asesinatos de seres humanos, lo mismo de animales, personajes ficticios, incluidos dibujos animados)

-Lenguaje utilizado (terminología insultante u obscena, blasfemias o palabrotas)

-Comportamiento potencialmente perjudiciales a nivel social o moral (escena de consumo de tabaco; escena de consumo de alcohol; escenas de consumo de drogas; escenas en las que se utilizan armas; juegos en los que se apuestan dinero; contenido que proporciona mal ejemplo a menores: que les enseña o incita a realizar actos perjudiciales o a emular comportamientos peligrosos; contenido que provoca sensaciones de miedo, intimidación, horror, o terror psicológico; contenido que incita a la discriminación o que muestra imagen de discriminación o daño a personas, o grupos en razón de su genero, orientación sexual, origen étnico, convicciones religiosas, o identidad nacional)

-Contenido generado por el usuario (foros de discusiones y tablonas de mensajes electrónicos en los cuales no existe un moderador permanente)

### 13.2. Foros

En caso de existir foros públicos, el cliente será responsable por los contenidos posteados por sus participantes, incluidos el spam que reciba en su foro. Los excesos de terceras personas que participen en foros públicos y violen este acuerdo, serán responsabilidad del responsable de la cuenta de hosting, entendiéndose por responsable al cliente. Asimismo no se tolerará nada de lo que pueda considerarse práctica ilícita o fraudulenta.

### 13.3. Suspensión por Contenido

Andrada Hosting se reserva el derecho de suspender y/o eliminar cualquier cuenta que entre en violación de este acuerdo sin derecho a reembolsos de dinero de ningún tipo ni avisos previos.

En caso de existir un uso inapropiado de las cuentas, y en casos donde se busque utilizar nuestra infraestructura para efectuar fraudes, incluidos envío de correos fraudulentos, Andrada Hosting además de tomarse la libertad de suspender y/o eliminar la cuenta del cliente, se reserva el derecho de dar denuncia penal y/o de colaborar con las autoridades de cualquier país que lo solicite, a efectos de profundizar la investigación de los ilícitos. Esto incluye detalle de las transacciones realizadas, números de ip, y registros de conexiones e información personal o de pagos.

## 14. Spam y correo comercial no solicitado

Está terminantemente prohibido el envío de spam, considerándose spam todo correo electrónico enviado a uno o a varios destinatarios independientemente del número sin su expreso consentimiento, tenemos especial control sobre esta falta, la consideramos grave y es motivo de suspensión y eliminación de cuentas sin previo aviso. Esto incluye toda forma de promoción, encuestas, solicitudes, o comunicaciones de cualquier índole que no tengan expresa solicitud del receptor, en todos los casos el cliente deberá tener el comprobante que certifique los deseos del destinatario de recibir ese tipo de comunicaciones.

Además todos los sistemas de comunicaciones múltiples deberán poseer un sistema de desuscripción automática.

Con respecto a la recepción de spam por parte de nuestros clientes es responsabilidad de los mismos mantener activos los filtros anti-spam y configurados según estime conveniente a través de los mecanismos previstos, en caso de duda el cliente deberá contactarse con Andrada Hosting para acercarnos su consulta.