



Condiciones Generales de Contratación de Web Hosting

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

2. Definiciones

El servicio de Web Hosting es un servicio que consiste en ofrecer una combinación de espacio virtual en un servidor de Internet y un determinado paquete para el tráfico de datos.

El espacio virtual es utilizado por algunos archivos de sistema y software necesarios para la administración de su cuenta y principalmente para cubrir sus necesidades de hospedaje de los archivos que componen un sitio web, así como también los mensajes de correo electrónico o de e-mails, estadísticas, y registros de logs. La razón de que parte del espacio que usted contrata aunque mínimamente venga utilizada es simple, se trata de archivos técnicamente necesarios.

Un servidor de internet es una computadora con características técnicas especiales que está conectada las 24 horas a internet y que permite el intercambio de datos con computadoras remotas, todo intercambio de datos, y sea de subida o bajada con el servidor conlleva un consumo de datos y la cuota que se asigna para tal fin es lo que se conoce como bandwidth, o ancho de banda o plan de datos.

3. Cuentas

- 3.1. Nuevas cuentas

Todas las cuentas de hosting serán creadas en un plazo no mayor a 1 día hábil de efectuada su compra. En la mayoría de los casos en que exista el pago electrónico, el sistema creará automáticamente las cuentas. Esto no se aplica a paquetes de "hosting + dominio" donde deberemos registrar manualmente su dominio.

Al efectuar su compra, recibirá un e-mail con los datos de acceso al servidor y la información necesaria para que pueda comenzar a utilizar los servicios. En caso de existir retrasos derivados de su ISP ("Proveedor de Servicios de Internet") o de causas no relacionadas con nuestra empresa, Andrada Hosting no se hará responsable por los mismos.

- 3.2. Cargos extra por uso extra

Nuestros planes están diseñados para adaptarse a la mayor cantidad de escenarios posibles, en lo que respecta a las necesidades de nuestros clientes. No obstante, si el plan que usted eligió no se adapta a sus necesidades, podrá optar por la ampliación de su cuota en disco y transferencia, eligiendo entre los planes disponibles. Una vez que usted alcance el 70% de los recursos contratados, comenzará a recibir mensajes automáticos. Las cuentas que excedan la cuota contratada, se suspenderán automáticamente por abuso.

- 3.3. Solicitud de cierre de cuentas

El cliente podrá solicitar la terminación y cierre de sus cuentas. Para ello deberá enviar un e-mail a andradahosting@gmail.com, con 7 días de antelación al vencimiento de su factura. Si no lo hace, su factura será emitida y deberá pagar por la misma, esperando hasta el próximo período mensual para solicitar la cancelación. A través del panel de control, también puede solicitar la terminación de sus cuentas cuando así lo crea conveniente.

- 3.4. Devoluciones de dinero por cierre de cuentas

Bajo ningún caso, se efectuarán devoluciones de dinero, cuando se efectúe el cierre de una cuenta por atrasos o incumplimientos, y/o por uso inapropiado o abuso. Cuando las cuentas sean eliminadas por parte de Andrada Hosting, sin que exista una violación de estos términos por parte de los clientes, se devolverá al cliente una suma calculada entre el período contratado y el período usado, deduciéndose los gastos operativos que esta operación implique.

4. Servidores

- 4.1. Recursos de los Servidores

En Andrada Hosting, no realizamos overselling, por lo cual usted puede confiar en que los recursos que contrató en espacio de disco y transferencia de datos (bandwidth) son reales. No obstante, en los servicios de hosting compartido, Andrada Hosting deberá velar por el buen funcionamiento de los servidores



pensando en aquello que resulte mejor para la mayoría de los usuarios. En consecuencia, si notamos que alguna cuenta está interfiriendo con el normal funcionamiento del servidor, ya sea por excesivo uso de CPU (no se aceptarán sitios que tengan una carga de CPU igual o mayor al 3%), memoria o recursos de red, y/o causas no especificadas en este apartado, Andrada Hosting se reservará el derecho de suspenderla sin previo aviso. Adicionalmente se le ofrecerá al cliente la opción de contratar un servidor dedicado donde podrá efectuar el 100% de los recursos del sistema. En todos los casos, será Andrada Hosting quien determine cuándo una cuenta está alterando el normal funcionamiento del servidor.

A efectos de preservar la estabilidad del servidor, no se permite la distribución de software, tampoco está permitido correr salas de Chat en los servidores compartidos. Si se podrán correr chats externos, que funcionen mediante scripts pero con funcionamiento en otros servidores. El espacio en disco es exclusivamente ofrecido para almacenar páginas web. No se permite utilizar el espacio web como disco duro virtual para respaldar documentos personales o programas. Asimismo no se permiten IRC bots ni Anime Websites.

4.2. Uso del ancho de Banda

Los clientes de servidores dedicados, obtendrán un ancho de banda de 1500 GB equivalente a la conexión a un puerto de 4.5 Mbps. Por cada 1 Mbps adicional o excesivo en su uso, se factura el cargo de USD \$ 100. Por ejemplo, si usted consume 5 Mbps cuando tenía contratado 4.5 Mbps, se factura $5 - 4.5 = 0.5 \times \text{USD } \$100 = \text{USD } \$50$. 1Mbps equivale a unos 333 GB. Si usted necesita un ancho de banda mayor, comuníquese con nosotros para ofrecerle soluciones más económicas.

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

7. Sobre el servicio

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 servicios a todas las necesidades, de todos los clientes.