



## Condiciones de Servicio “Web Hosting Compartido”

**Objeto y aceptación:** El presente documento tiene por objeto regular el suministro de Planes de Web Hosting Compartido que **Smart Systems**, en adelante proveedor de servicios, presta a sus CLIENTES. Siempre que en estos términos y condiciones se haga referencia al ‘CLIENTE’ se entenderá por tal a cualquier persona natural o jurídica, agrupación sin personalidad legal, o representante en cualquier forma de los mismos, que use los servicios y/o información proporcionadas por SMART SYSTEMS.

Se entiende por Web Hosting Compartido:

Servicio de alojamiento de varios sitios web y correos en un mismo servidor conectado a internet, permitiendo que la web y los correos sean accedidos a través de la red internet. Dependiendo de los recursos disponibles, permite tener una cantidad variable de dominios y sitios web en una misma máquina. En el alojamiento compartido, todos los sitios web alojados comparten los recursos disponibles. Dependiendo del tipo de procesador, memoria, espacio de disco y carga del sistema, la cantidad de sitios alojados puede variar desde unos cuantos pocos a cientos e incluso miles. El alojamiento compartido es una alternativa económica frente a los servidores dedicados y los servidores virtuales.

La contratación de los servicios ofrecidos en cualquiera de los sitios web de Smart Systems: [www.smart.cl](http://www.smart.cl), [www.webhostingchile.com](http://www.webhostingchile.com), [www.tuhosting.cl](http://www.tuhosting.cl), [www.5gb.cl](http://www.5gb.cl), [www.smartweb.cl](http://www.smartweb.cl), [www.smartsite.cl](http://www.smartsite.cl) y la adquisición de cualquiera de los productos en ellos comercializados, sea en línea, vía telefónica o vía contrataciones presenciales en las oficinas comerciales de SMART SYSTEMS, se encuentran condicionados a la aceptación completa de los términos y condiciones que se expresan a continuación y sin derecho a modificación de cláusulas.

El acceso a los sitios web de Smart Systems, en forma directa o indirecta, su uso, contratación de servicios y/o descarga de información contenida en ellos, supone que el CLIENTE acepta los presentes términos y condiciones en todas sus partes. Quien no aceptare los presentes términos y condiciones, deberá abstenerse de acceder a estos sitios, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicios provistos por los mismos.

### **PRIMERO: SERVICIOS**

SMART SYSTEMS prestará al CLIENTE, quien acepta para sí, un servicio de hosting y Mail-hosting compartido (no un servidor dedicado o exclusivo), de acuerdo a las condiciones que se detallan en el plan que contrató, y que por éste acto, se dan por conocidas y aceptadas por las partes contratantes.

**Smart Systems Ltda.**

Dirección: Los Dominicos #8630 Oficina 410, Las Condes. Teléfono: (56-2) 25819336

[www.smart.cl](http://www.smart.cl) [www.webhostingchile.com](http://www.webhostingchile.com) [www.tuhosting.cl](http://www.tuhosting.cl) [www.5gb.cl](http://www.5gb.cl) [www.smartweb.cl](http://www.smartweb.cl)



## **SEGUNDO: DURACIÓN**

La duración del presente contrato será de 1 año a contar de la fecha en que fue activado el servicio. En todo caso, el contrato puede ser resuelto anticipadamente por las causales señaladas en el párrafo “causales de termino anticipado” de este instrumento.

## **TERCERO: LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD**

SMART SYSTEMS, no se hace responsable ante los siguientes eventos:

1. Conectividad a Internet intermitente del CLIENTE.
2. Cortes del Suministro Eléctrico provocados por vectores externos a SMART SYSTEMS.
3. Cualquier fenómeno de la naturaleza que impida dar un servicio óptimo o completo.
4. Incendio en nuestras dependencias donde se excluya absolutamente nuestra responsabilidad.
5. Cortes de enlaces Nacionales o Internacionales proporcionadas por empresas proveedoras de Internet.
6. Robos a nuestras instalaciones.
7. Degradación o fallas críticas en la red, equipamientos y servidores.
8. SMART SYSTEMS mantiene un sistema de respaldos diarios, semanales y mensuales de toda la información alojada por el CLIENTE, sin embargo el CLIENTE **está obligado** a mantener en su poder copias/respaldos de sus archivos en casos que los medios de respaldo sean degradados o bien en casos fortuitos o de fuerza mayor o cualquiera de los anteriormente señalados.
9. El Hackeo de Sitios Web, por no mantener actualizados parches de seguridad, por mal uso de permisos en carpetas, de los software de libre distribución como son OSCommerce, Joomla, Wordpress, PHPNuke, etc.
10. Pérdida de Sitio Web, por falla en los discos duros de Hosting Compartido, (Es responsabilidad del Cliente mantener un respaldo de su Sitio Web, bases de datos y correos).

SMART SYSTEMS no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que pueda experimentar el CLIENTE, o terceros como consecuencia directa o indirecta del uso y funcionamiento de la infraestructura tecnológica o sus programas, o por cualquier otro hecho o causa relacionada con el servicio que presta.

## **CUARTO: PREVENCIONES.**

Los servidores son equipos para el procesamiento de datos que por su naturaleza están sujetos a fallas; ya sea en su propio funcionamiento o en sus programas. Por ésta razón, el CLIENTE deberá tomar las medidas preventivas, usuales en la actividad de computación y preocuparse de disponer de la holgura y respaldos de sus archivos necesarios para la ejecución de sus procesos (sitio web, correos electrónicos, bases de datos, etc). Se excluye de las obligaciones de SMART SYSTEMS todo trabajo de mantención que no se derive del uso normal y ordinario de sus equipos, y por lo contrario, sean imputables a culpa o dolo del CLIENTE, accidentes, fallas de energía eléctrica, degradación de los medios

**Smart Systems Ltda.**

Dirección: Los Dominicos #8630 Oficina 410, Las Condes. Teléfono: (56-2) 25819336

[www.smart.cl](http://www.smart.cl) [www.webhostingchile.com](http://www.webhostingchile.com) [www.tuhosting.cl](http://www.tuhosting.cl) [www.5gb.cl](http://www.5gb.cl) [www.smartweb.cl](http://www.smartweb.cl)



magnéticos, uso impropio del equipo y, en general, por cualquier caso fortuito o fuerza mayor, teniendo expresamente presente lo previsto en los párrafos precedentes. En consecuencia, todo trabajo, cualquiera que sea su naturaleza, que deba realizarse en razón o con motivo de los hechos o causas señaladas en los párrafos anteriores, será materia de presupuesto y cobro a parte del valor contratado por el servicio, siendo el CLIENTE el responsable por este pago.

Ocupación de cuota y holgura: El cliente está obligado a mantenerse dentro de la cuota de espacio contratada. En caso que el cliente exceda la cuota contratada podrá solicitar una única vez el aumento temporal de su cuota con la finalidad de vaciar los archivos y/o excedentes, sea ello correos u otro contenido. El aumento de dicha cuota es temporal, es decir por un máximo de 24 hrs, tiempo el cual el cliente deberá bajar el excedente para volver a su cuota contratada. En una segunda ocasión de saturación de cuota, el cliente deberá cancelar a Smart Systems el valor de 1UF + IVA. El cual queda claro en este instrumento que es por aumento temporal de cuota, no por contratación de mayor espacio. En una tercera ocasión de ocupación/saturación de espacio/cuota el cliente deberá realizar upgrade de plan a otro que otorgue el espacio necesario para la ejecución de todos los procesos y correcto funcionamiento del servicio.

#### **QUINTO: UP TIME O TIEMPO DE ACTIVIDAD.**

SMART SYSTEMS se compromete a prestar un servicio con un 99% de Up-time sobre el total del período contratado. Es decir, en la suma de 365 días completos. Ante cualquier evento distinto a los detallados en el Artículo Tercero, se deberá proporcionar un servicio óptimo y estable, y en el menor tiempo posible y dentro de la política del mejor esfuerzo, dar solución a los contratiempos o problemas que sean de nuestra responsabilidad.

#### **SEXTO: SOPORTE**

SMART SYSTEMS se compromete a prestar soporte vía ticket en plataforma Web las 24 hrs del día por el sistema de orden de llegada y prioridades. El soporte vía teléfono se prestará en los horarios de atención publicados en el sitio web. Los casos complejos de soporte deben ser realizados netamente vía ticket, debido a que ciertas solicitudes son de difícil resolución vía telefónica y requieren de mayor estudio y/o investigación.

#### **SÉPTIMO: OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El CLIENTE que contrata un servicio de hosting y Mail-hosting, de SMART SYSTEMS se obliga a respetar íntegramente las condiciones de este contrato y a NO vulnerar en caso alguno las prohibiciones que más adelante se detallan, en caso de contravención, por la aceptación de este instrumento se autoriza a SMART SYSTEMS a poner término inmediato al servicio de hosting, y se exonera de la obligación de mantener respaldos de los datos proporcionados por el CLIENTE para dicho servicio.

El CLIENTE se obliga a mantener debidamente configuradas, optimizadas y sobre todo actualizadas sus aplicaciones y/o cualquier software que utilice, evitando cuelgues o

**Smart Systems Ltda.**

Dirección: Los Dominicos #8630 Oficina 410, Las Condes. Teléfono: (56-2) 25819336

[www.smart.cl](http://www.smart.cl) [www.webhostingchile.com](http://www.webhostingchile.com) [www.tuhosting.cl](http://www.tuhosting.cl) [www.5gb.cl](http://www.5gb.cl) [www.smartweb.cl](http://www.smartweb.cl)



saturación de servidores y que atente con el rendimiento de la máquina o cualquier ítem que intente vulnerar la seguridad de los servidores y de la red de SMART SYSTEMS.

El CLIENTE se encuentra en la obligación de mantener su dominio apuntando los DNS hacia los servidores SMART SYSTEMS, al mantener servicios de: hosting compartido, servidor VPS o Servidor dedicado, vigente dentro de los servidores y de la red de SMART SYSTEMS. El no cumpliendo de lo informado es “causal de eliminación sin previo aviso de los sitios asociados a dominio o subdominios” Esta medida es para resguardar la seguridad de todos nuestros clientes, ya que el no apuntar los DNS implica vulnerabilidad a nuestra seguridad.

El CLIENTE está obligado a mantener libre de virus su red computacional, scripts, sitios y cualquier archivo alojado en los servidores que puedan generar SPAM o cualquier intento de distribución de software malicioso MALWARE o ataques a la red y a servidores. Caso esto suceda el cliente entiende y faculta a Smart Systems a suspender inmediatamente y sin previo aviso, el sitio o cuenta de usuario que genere problemas al servidor y/o a terceros. Si es una infección o problema mayor generado, el cliente faculta a Smart Systems a dar término inmediato a su contrato, sin cualquier derecho a reclamos y/o devolución de pagos elaborados.

El CLIENTE está obligado a informar a SMART SYSTEMS sobre cualquier cambio; ya sea, razón social, teléfonos, email, etc. SMART SYSTEMS no se hará responsable por el no aviso de parte del CLIENTE en caso que los avisos de vencimiento o comunicaciones sean enviados a direcciones de e-mail fuera de uso.

#### **OCTAVO: OBJETOS DE TERMINO ANTICIPADO DE CONTRATO/ INFRACCIONES**

SMART SYSTEMS, no tendrá responsabilidad alguna por el contenido o la información que el CLIENTE coloque o haga residir en sus servidores. No obstante lo anterior, SMART SYSTEMS podrá poner término al contrato sin previo aviso, si la información suministrada por el CLIENTE:

- Atenta contra la ley vigente en Chile.
- Atenta contra la moral y las buenas costumbres.
- Afecta a la red de conectividad general de SMART SYSTEMS

No está permitido:

1. Contenidos Gamer: sitios de juegos, foros, juegos en línea y todo lo que abarca la temática, sin excepciones.
2. Contenido Pirata (Descargas de películas, videos y software).
3. Audio y video sin derechos de autor o otra cualquier índole que atente o vulnere a nuestra legislación.
4. Contenido adulto o pornográfico.
5. Respecto de los límites de uso de CPU. En planes de hosting compartido el total de uso de CPU permitido es de un 4% del total del servidor completo y tolerable hasta un 12

**Smart Systems Ltda.**

Dirección: Los Dominicos #8630 Oficina 410, Las Condes. Teléfono: (56-2) 25819336

[www.smart.cl](http://www.smart.cl) [www.webhostingchile.com](http://www.webhostingchile.com) [www.tuhosting.cl](http://www.tuhosting.cl) [www.5gb.cl](http://www.5gb.cl) [www.smartweb.cl](http://www.smartweb.cl)



% , siempre y cuando sean netamente peaks cortos, es decir por no más de 10 minutos y hasta 10 procesos simultáneos.

6. Lenguaje abusivo, ofensas y/o amenazas hacia al personal de SMART SYSTEMS. En el caso que esto suceda sea por medios directos o indirectos, se aplicará término anticipado del contrato, sin derechos a reclamos por parte del cliente.

**Queda absolutamente prohibido:** El envío masivo de e-mails desde nuestros servidores. El máximo autorizado es de 250 correos por hora, con un tope máximo diario de 600 correos y un máximo total mensual de 5.000 correos. Siempre y cuando éstos sean correos reales de comunicación o Newsletter del CLIENTE. En caso que el cliente sea sorprendido enviando spam sea por acto voluntario o por computador infectado, deberá pagar una multa de 6 UF + IVA a Smart Systems, además de comprometerse a solucionar el problema en forma inmediata y en caso de reincidencia el termino de contrato será inmediato y sin previo aviso.

#### **NOVENO: RENOVACIÓN Y VENCIMIENTOS**

El CLIENTE recibirá de parte de SMART SYSTEMS recordatorios del vencimiento con valores a cancelar e instrucciones para pago, con al menos 25 días anticipación. Dichos recordatorios se repiten cada 5 días y es enviado además un último aviso un día antes de su vencimiento. Una vez pagado conforme a las instrucciones, el contrato será renovado automáticamente por un periodo igual a 1 año en base a los mismos términos y cláusulas de este documento. En caso que el CLIENTE no pague oportunamente, esto es, hasta las 00:00 hrs del último día de vigencia de su contrato, el servicio será suspendido y transcurridos 5 días corridos los datos almacenados serán eliminados.

Para la reposición del servicio en estos casos, el CLIENTE deberá pagar el valor por el servicio, además del cargo de reposición por un monto de \$9.900 (Nueve Mil Novecientos Mil pesos).

Si la intención del CLIENTE es no renovar su servicio, dispondrá hasta el día de vencimiento para recuperar toda su información. Posterior a ello, la recuperación o habilitación temporal de acceso a archivos está sujeta a factibilidad técnica y para ello el CLIENTE deberá pagar la suma de \$9.900 (Nueve Mil Novecientos Mil pesos), por concepto de servicios extras técnicos correspondientes, y el plazo fatal para recuperar dicha información son los 5 días corridos mencionados precedentemente, luego del vencimiento del plazo de renovación.

#### **DECIMO: DERECHO A RETRACTO, GARANTÍAS Y/O REEMBOLSOS**

En caso de retracto o desistimiento por el servicio, el CLIENTE podrá solicitar la anulación en un plazo máximo de 10 días de su compra. Según el artículo 3º bis de la ley n°. 19.496 de protección de los consumidores.

**Garantías:** Se aplicará el derecho a garantía del CLIENTE en caso que SMART SYSTEMS no cumpla con el UP-TIME (Establecido en la cláusula quinta de este instrumento.)

**Smart Systems Ltda.**

Dirección: Los Dominicos #8630 Oficina 410, Las Condes. Teléfono: (56-2) 25819336

[www.smart.cl](http://www.smart.cl) [www.webhostingchile.com](http://www.webhostingchile.com) [www.tuhosting.cl](http://www.tuhosting.cl) [www.5gb.cl](http://www.5gb.cl) [www.smartweb.cl](http://www.smartweb.cl)



No habrá derecho a devolución ni reembolso en los siguientes casos:

1. Problemas, fallas o deficiencias de programación imputables al CLIENTE.
2. Instalaciones de software o complementos considerados inseguros para el sistema.
3. Bloqueos de IP por Firewall
4. En caso de infracción a cualquiera de las prohibiciones establecidas en este contrato.

#### **DECIMO PRIMERO: JURISDICCIÓN**

Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este contrato o cualquier otro motivo será sometida a arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo.

Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.

En contra de las resoluciones del arbitrador no procederá recurso alguno, renunciando las partes expresamente a ellos. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

Todo y cualquier costo derivado de arbitraje será pagado integralmente por el cliente.

Pedro Navarrete Arce

En representación de **SMART SYSTEMS LTDA.**

**Smart Systems Ltda.**

Dirección: Los Dominicos #8630 Oficina 410, Las Condes. Teléfono: (56-2) 25819336

[www.smart.cl](http://www.smart.cl) [www.webhostingchile.com](http://www.webhostingchile.com) [www.tuhosting.cl](http://www.tuhosting.cl) [www.5gb.cl](http://www.5gb.cl) [www.smartweb.cl](http://www.smartweb.cl)