

# Términos y condiciones de uso del servicio

Última actualización: Febrero 2015

Este contrato (en adelante, el "CONTRATO") contiene los términos, restricciones y condiciones que rigen el uso del sistema y servicios contratados ("SERVICIO" o "HOSTING") que Mundo Box Comunicaciones SpA ("MUNDO BOX HOSTING") pone a disposición de la persona natural o jurídica interesada en su utilización (el "CLIENTE").

Los términos y condiciones del servicio son aplicados a todos los tipos de clientes que utilicen los servicios de Mundo Box Hosting.

## 1. Sobre el servicio

Mundo Box Hosting es un servicio ofrecido por Mundo Box Comunicaciones SpA, empresa con domicilio legal en la República de Chile.

El servicio de hosting compartido ofrecido por Mundo Box tiene las siguientes características:

- Hosting compartido, con tecnología cPanel.
- Compatible con lenguaje y tecnología PHP y MySQL.
- Autoadministrado por el usuario, tanto para instalar aplicaciones de terceros, gestionar y actualizar su sitio web, configurar sus herramientas de correo electrónico, y en general, en cualquier cosa que tenga relación con el uso del servicio.

Adicionalmente, Mundo Box Hosting ofrecerá otro tipo de servicios de alojamiento web (hosting), servidores dedicados, datacenter, VPS, streaming de audio y/o video, entre otros, que tendrán sus propias políticas contractuales aplicables.

Asimismo, Mundo Box Hostingdispondrá de los siguientes canales para que los usuarios puedan gestionar y administrar de mejor forma sus servicios:

- Área de Clientes: <https://hosting.mundobox.cl/clientarea.php>
- Centro de ayuda: <https://hosting.mundobox.cl/knowledgebase.php>
- cPanel: Dirección variable según servicio contratado por el usuario.

## 2. Sobre los contenidos

El servicio contratado con Mundo Box debe ser utilizado únicamente con fines lícitos. Está estrictamente prohibido el uso de cualquiera de los servicios que violen cualquier ley dentro de la República de Chile, Estados Unidos, Unión Europea u otros países.

El cliente no podrá:

a) Divulgar o transmitir información ilegal, abusiva, difamatoria, racista, ofensiva, o cualquier otro tipo de información susceptible de objeción, ya sea mediante fotografías, textos, banners publicitarios o enlaces a páginas externas.

b) Publicar, transmitir, reproducir, distribuir o explotar cualquier información o software que contenga virus o cualquier otro componente dañino, software u otro material que no sea original (pirateado), infringir derechos de propiedad intelectual, publicar o facilitar material o recursos sobre hacking, cracking, o cualquier otra información que Mundo Box considere inapropiada.

c) Hacer apología a la violencia a través del servicio contratado.

d) En caso de que el servicio contratado sirva como alojamiento para un partido político, campañas electorales, ONG, organismos públicos y/u otros, deberá ser informado al momento de la contratación con el fin de que la empresa tome los resguardos necesarios en seguridad. Mundo Box podrá rechazar la venta de un servicio de hosting compartido, ofreciendo un producto con un valor alternativo, en caso de que considere que el servicio no podrá cumplir con los requerimientos de alta demanda cuando éstos podrían perjudicar a otros clientes.

Cualquier uso del sistema para fines ilícitos autorizará a Mundo Box a suspender los servicios contratados sin previo aviso.

## 3. Denegación o baja del servicio

Mundo Box se reserva el derecho de cancelar o dar de baja en forma temporal o permanente los servicios contratados por el cliente, con o sin notificación previa, en caso que el abonado incurriera en alguna conducta o actividad que sea considerada como abuso o violación de estos términos de uso.

La empresa no se hace responsable de las consecuencias que puedan resultar por este motivo, de acuerdo al artículo 13 de este contrato.

## 4. Scripts y códigos maliciosos

Las cuentas de hosting permiten la instalación y ejecución de scripts en PHP, MySQL, CGI y otros lenguajes.

El usuario podrá instalar y utilizar los que considere oportunos y necesarios para el correcto funcionamiento de su sitio Web.

No obstante, Mundo Box se reserva el derecho de desactivar cualquier script, código, software o programa que esté instalado y que pueda estar afectando el normal funcionamiento de los servidores, lo cual eventualmente podría perjudicar a otros clientes o a la estabilidad y seguridad completa del sistema.

## 5. Distribución de archivos

Los clientes que utilicen su servicio para la distribución de archivos, tales como fotografías, videos en alta definición, música, software y archivos adjuntos deberán ser analizados caso por caso. Se considerará que un sitio cae dentro de esta categoría cuando más de un 25% de su contenido está dedicado a la distribución, y Mundo Box se reserva el derecho de suspender el funcionamiento del servicio ante un uso desproporcionado e indebido.

Los sitios dedicados a compartir material de cualquier tipo que esté protegido por los derechos de autor, tanto nacional como de origen extranjero, así como aquellos que contengan contenidos como warez, virus, phishing u otros de orden similar, están totalmente prohibidos, y serán dados de baja sin previo aviso.

## 6. Ancho de banda

Nuestros planes están divididos en dos categorías: con tráfico mensual e ilimitados.

- Planes con cuota de transferencia mensual: Con respecto a los planes con una cuota mensual, cada servicio cuenta con un límite de transferencia mensual, a contar del primer día del mes. Si usted supera esta cantidad dentro del mes calendario, su sitio Web será suspendido hasta el último día del mes, reanudándose el servicio a partir de las 00:00 del primer día del mes siguiente. La restricción no podrá ser removida durante el mes en curso, aunque el cliente podrá adquirir una cuota de mayor capacidad mensual de transferencia, de acuerdo al tarifario vigente. Para ello, deberá comunicarse al Centro de Ayuda.
- Planes con transferencia ilimitada: Este tipo de productos con cuota ilimitada permiten contar con un tráfico ilimitado durante el mes, entendiendo un uso razonable y en línea con el artículo 5 y 7 del presente contrato.

## 7. Política de uso razonable y características técnicas

Las limitaciones generales de nuestros servicios de hosting compartidos son:

- 25 procesos concurrentes.
- 500 MB de RAM por cuenta, haciendo expresa mención a que se trata del servicio contratado y no por cada dominio, considerando que una cuenta puede alojar múltiples sitios y dominios.
- Límite de 50.000 inodos.
- Límite de respaldo de 4 GB.
- No se permiten conexiones remotas a bases de datos.
- Máximo de 1 mbits de subida y bajada continuos por hora.
- Máximo de 1 GB de transferencia por hora.
- Máximo de 20 verificaciones de correo POP por hora.
- Configuraciones de PHP que no serán modificadas por parte de Mundo Box:
  - Memory limit: 48 M.
  - Post max size: 4 M.
  - Upload max size: 4 M.
  - Max execution time: 30 segundos.
  - Max input time: 40 segundos.
  - Enable dl: No.
- Otras limitaciones y configuraciones generales con el fin de proveer seguridad y estabilidad al servicio contratado.

En términos generales, al superar algunas de las variables o limitaciones, el servicio podría no responder o generar algún tipo de error de servidor, sin mayores consecuencias posteriores. Una vez que los indicadores vuelven a parámetros bajo el máximo, el servicio Web estará nuevamente disponible.

No obstante, la infracción reiterada de esta política de uso razonable implicará en la suspensión temporal o permanente del servicio, sin derecho a devolución de dinero o a reclamos posteriores.

Mundo Box se reserva el derecho de habilitar, suspender o bloquear funciones de Apache, PHP, MySQL, phpMyAdmin u otras, sin previo aviso, y en ningún caso, existe obligación de realizar activaciones o configuraciones personalizadas de módulos u otras características. Es responsabilidad del cliente consultar por las características técnicas y comerciales del servicio previo a su contratación.

## 8. Envío de correo no deseado

Mundo Box no autoriza ni avala el envío de ningún tipo de correo electrónico publicitario y no solicitado, que hayan utilizado los servidores de Mundo Box que fueron contratados para el alojamiento de sitios Web.

El cliente que incumpla esta disposición se le suspenderá el servicio sin previo aviso, debiendo finalizar dicha acción.

Esto incluye el envío de mensajes publicitarios y no solicitados tanto desde el correo electrónico (utilizando los servidores provistos por Mundo Box) así como la instalación de scripts dentro del servicio de hosting que sirvan como herramienta para el envío y administración de newsletters, mailing list o similares.

## 9. Facturación y pagos

### **Nuevas contrataciones**

Una vez solicitado el servicio a través de nuestra plataforma de ventas, el usuario deberá realizar su pago en forma inmediata para su posterior activación, la que deberá producirse en un máximo de 24 horas hábiles luego de notificar el pago de éste.

No obstante, Mundo Box realizará sus mejores esfuerzos para ofrecer sistemas de pago en línea que permitan realizar activaciones automáticas.

### **Renovaciones**

De acuerdo a la periodicidad contratada, el cliente deberá renovar su suscripción, tanto si es mensual, semestral o anual, de acuerdo a las tarifas vigentes al momento de renovación.

Mundo Box enviará un correo de aviso a la cuenta registrada por el cliente con 21 días de anticipación previo a la fecha de vencimiento para la renovación y pago. Además, enviará recordatorios al menos una vez por semana mientras el pago de la renovación se encuentre pendiente, conforme se acerque la fecha de vencimiento.

El cliente deberá realizar el pago de la renovación de su servicio previo a la fecha de vencimiento, que corresponde al término del ciclo contratado.

Un cliente que mantiene su servicio impago luego de la fecha de vencimiento faculta a Mundo Box para suspender dicho servicio en forma inmediata (tanto Web, e-mail, FTP, enrutamiento de correos o web a otros servidores, etcétera), dejando un mensaje de suspensión en el homepage del cliente a modo de recordatorio.

Trancurridos 15 días hábiles de mora, Mundo Box considerará que el cliente no desea renovar el servicio por un año más y se reserva el derecho para darlo de baja de forma definitiva, eliminando todos los archivos y datos que se encuentren almacenados en la cuenta contratada.

### **Facturación electrónica**

Una vez realizado el pago de una nueva contratación o de renovación de servicios, el cliente podrá solicitar su factura electrónica escribiendo a través de correo electrónico o enviando un ticket de soporte, informando los siguientes datos:

- Número de la orden de compra o dominio pagado
- Razón social o nombre completo
- RUT
- Giro
- Dirección
- Teléfono

En un plazo máximo de 48 horas hábiles recibirá a través de su correo electrónico registrado ante Mundo Box el documento tributario. Asimismo, será informado al SII.

### **Notificación de pagos**

Todo pago efectuado deberá ser notificado al área de facturación a través de correo electrónico o del formulario dispuesto para tal efecto en el área de clientes (ticket de facturación). La notificación puede ser realizada a través del aviso enviado por el mismo banco o puede ser reenviado por el cliente, el cual será verificado por el área comercial.

### **Abandono de servicio**

El cliente podrá dejar de utilizar el servicio en cualquier momento sin previo aviso a Mundo Box, ya sea cambiándose de proveedor, cierre del sitio, vencimiento del dominio o por cualquier tipo de motivo, sin que ello implique la devolución del dinero del período no utilizado del servicio.

El servicio se mantendrá vigente hasta el último día del período contratado, salvo expresa solicitud del cliente de solicitar la eliminación de datos y configuración de la cuenta.

### **Reajuste de tarifas**

Mundo Box se reserva el derecho a reajustar sus tarifas de sus planes para la renovación de servicios, informando a la cuenta de correo del cliente al momento de enviar el primer aviso de renovación con al menos 21 días de anticipación a la fecha de vencimiento del pago anual del servicio. El reajuste no podrá superar el 5% por sobre el alza del IPC en los últimos 12 meses.

Ante un reajuste, el cliente puede renovar su plan con la nueva tarifa propuesta, elegir otro plan de la oferta comercial vigente disponible en [mundobox.cl/hosting](http://mundobox.cl/hosting) o dar de baja el servicio antes de la fecha de vencimiento. Ante la decisión de no renovar, el cliente será responsable de realizar el respaldo o traslado de sus archivos previo a la fecha de vencimiento, sin responsabilidad para Mundo Box en caso de que ello no ocurra.

## 10. Calidad del servicio

Nuestro servicio tiene un uptime mínimo de un 98%, medido como el tiempo efectivo de operatividad del servicio en un mes calendario y descontando los períodos de mantenciones programadas.

### **Mantenciones programadas**

Mundo Box podrá realizar el mantenimiento, reparación o trabajos técnicos de carácter programado, lo cual será notificado previamente con al menos 48 horas de anticipación vía correo electrónico. Con todo, intentaremos ajustar la programación y duración de los trabajos con el fin de que coincidan con el horario nocturno o madrugada en el territorio de la República de Chile.

### **Política de descuentos e indemnizaciones**

Cuando los servicios presenten una falla que exceda las 6 horas en un día o 12 horas continuas o discontinuas en un mismo mes calendario, por causas no imputables al cliente, Mundo Box aplicará una compensación por el período proporcional en el cual presente interrupción del servicio, lo cual será bonificado como tiempo adicional al período de contrato (sea éste mensual, semestral o anual).

Una vez finalizada la incidencia, el cliente contará con un máximo de 10 días hábiles para generar una solicitud vía e-mail o Centro de Ayuda solicitando la compensación. En ningún caso procederán indemnizaciones por perjuicios, daño moral, lucro cesante o de cualquier otro tipo, tanto en dinero como en especies.

Asimismo, los servicios suministrados pueden verse afectados por suspensiones o interrupciones, totales o parciales, por actos o hechos no imputables a Mundo Box, o por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados, los cuales no serán considerados en la política de descuentos e indemnizaciones.

## 11. Asistencia técnica

El área de soporte técnico brinda ayuda y solución a problemas atribuidos al servicio, que sean de responsabilidad de Mundo Box. La asistencia técnica básica incluida en este servicio será ofrecida a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** El cliente debe escribir a una cuenta de correo electrónico, la cual será de fácil recordación y que estará publicada en el sitio web de Mundo Box, donde deberá indicar su problema y todos los detalles referidos a éste.
- **Centro de ayuda:** El cliente podrá solicitar asistencia técnica y comercial de sus servicios a través del sitio denominado “Centro de ayuda” o “Sitio de soporte”, a través del cual podrá generar un ticket (solicitud). El sistema automáticamente le asignará un número de caso, y recibirá notificaciones en su correo electrónico sobre la evolución de su solicitud.

Mundo Box no ofrece asistencia telefónica de ningún tipo ni por mensajería instantánea (Whatsapp o similares). Casos recibidos por el equipo técnico de Mundo Box por estas vías no serán recepcionados y el cliente será derivado para que lo realice a través de los canales anteriormente indicados.

El soporte considera asistencia a los siguientes problemas:

- Caídas del servicio producto de fallas en el servidor o de los enlaces, cuya responsabilidad sea de Mundo Box y/o sus proveedores.
- Lentitud o degradación del servicio producto del funcionamiento del servidor.
- Defectos en la entrega del servicio, que sean de responsabilidad de Mundo Box.
- Activación y deshabilitación del servicio contratado.
- Solución de vulnerabilidades propias del servicio (no del código ni CMS de la página).
- Revisión de problemas en el servicio de correo, los cuales se presenten a nivel de servidor de Mundo Box, incluyendo los servidores de entrada y salida.
- Entrega de guías y manuales para el correcto uso de los servicios más utilizados de hosting, cPanel, Softaculous, correo electrónico, entre otros. Para esto, Mundo Box deberá ofrecer un sitio dedicado a resolver las inquietudes más frecuentes.

El soporte no considera asistencia para los siguientes casos:

- Asistencia telefónica, por mensajería instantánea o presencial.
- Problemas de programación o diseño en la página, base de datos o en cualquiera de los servicios contratados, producto de problemas generados por el propio



usuario, el diseñador, el webmaster o por falencias informáticas propias de la página del usuario.

- Instalación de software o aplicaciones en equipos del cliente o en sus servidores.
- Capacitación personalizada, tanto presencial o virtual, de los servicios.
- Configuración o problemas de configuración de software o aplicaciones.
- Problemas de malware, virus o hackers.
- Problemas con el envío de correo masivo o SPAM.
- Restauración de cuentas.
- Migración de datos, excepto en aquellos casos en que se haya realizado un presupuesto por portabilidad de hosting a clientes nuevos.
- Limpieza de archivos, registros (log).
- Creación, modificación o eliminación de cuentas de correo, salvo de aquellos clientes que cuenten con servicios adicionales contratados.

Mundo Box podrá ofrecer planes de asistencia con un valor adicional que ofrezca una cobertura adicional no cubierta por el soporte básico, incluyendo el servicio de asistencia telefónica o que incluya algunas de las exclusiones del soporte básico.

Para obtener asistencia técnica, el cliente podrá enviar un correo electrónico o solicitar soporte vía ticket en el Centro de Ayuda. Mundo Box Hosting, con el fin de resguardar tanto la seguridad como la privacidad de la información del cliente, se reserva el derecho de brindar soporte técnico y comercial únicamente al contacto(s) autorizado(s) para administrar el servicio, en caso contrario, podrá solicitar información adicional previo al otorgamiento de la asistencia, incluyendo poderes simples, fotocopias de la cédula de identidad u otros documentos probatorios. El cliente podrá ingresar contactos adicionales desde el Área de Clientes.

## **12. Pérdida de datos**

Mundo Box proporcionará un mecanismo para que el cliente pueda realizar copias de seguridad de sus datos y realizar su almacenamiento en sus propios equipos. Es obligación del cliente mantener un respaldo de los contenidos de su sitio.

Mundo Box no se hace responsable por la pérdida de datos en el servidor causada por la acción del cliente o del uso malicioso de sus credenciales de acceso, fallas no

previstas en el sistema, actualizaciones en el sistema, situaciones de fuerza mayor o desastres naturales.

La responsabilidad de mantener una copia de seguridad de cada sitio es única y exclusiva de cada usuario. Con todo, Mundo Box realizará al menos un respaldo mensual de los contenidos alojados en los servidores de Mundo Box, sin que ello implique un compromiso por parte de Mundo Box.

### **13. Limitaciones de responsabilidad**

El cliente reconoce que Mundo Box Hosting no será responsable por daños, costos y perjuicios ocasionados por el cliente o por sus clientes, causados por actos realizados por otros usuarios del servicio, software, actividades u omisiones. La responsabilidad de Mundo Box Hosting se limita al monto pagado por el cliente en el último período sólo si es completa responsabilidad de Mundo Box Hosting.

En ningún caso, la empresa será responsable por cualquier pérdida de ganancias, daños patrimoniales o económicos, indirectos, derivados o punitivos.

### **14. Modificaciones**

Mundo Box Hosting se reserva el derecho de modificar la características y precios de los planes ofrecidos para nuevas contrataciones, tanto de clientes nuevos como antiguos. En el caso de servicios contratados con anterioridad a la fecha de modificación de la oferta comercial, sus características contratadas se mantendrán vigentes siempre y cuando el servicio sea renovado dentro de los plazos establecidos para tal efecto.

Asimismo, podrá actualizar los términos y condiciones de uso, lo que será dado a conocer a los clientes a través de un correo electrónico y serán actualizados en la página de la empresa.