



## CONTRATO DE HOSTING COMPARTIDO

Entre **IHOSTING SERVICIOS INTERNET LIMITADA. R.U.T: 76.351.470-6**, la que actúa representada por quién suscribe en representación, domiciliado para éstos efectos en **4 NORTE 1233 OF. C, VIÑA DEL MAR, CHILE**, en adelante **IOH** y el **CLIENTE** que se individualiza al registrarse en el sistema de administración de **IOH** (en adelante **PORTAL CLIENTES**) localizado en: <http://clientes.ioh.cl/>, se ha convenido el siguiente contrato de prestación de servicios:

### PRIMERO

El **CLIENTE** conviene contratar, con **IOH**, el servicio de HOSTING compartido (alojamiento de servicios web) donde se proveerá almacenamiento de datos, en los servidores de **IOH**. Este Servidor podrá ser accesado o visitado, por los usuarios de la red Internet.

### SEGUNDO

Al contratar los servicios de **IOH**, el **CLIENTE** declara ser mayor de edad de acuerdo a la ley chilena. De este modo, **IOH** se reserva el derecho de admitir y caducar cuentas de clientes que no cumplan con dicha condición. El Servicio de **HOSTING** se prestará en la modalidad acordada en el presente contrato.

### TERCERO

No será responsabilidad, de **IOH**, las siguientes condiciones registradas en el o los organismos reguladores:

- Dominio Existe, Dominio en Publicación, y Dominio con cualquier otro tipo de restricción, dentro de los 30 días de publicación.
- En el evento que el dominio solicitado sea rechazado por el organismo regulador, el **CLIENTE** deberá señalar un nuevo dominio a registrar.

### CUARTO

**IOH**, no se hace responsable ante los siguientes eventos:

- a) Cortes prolongados del suministro eléctrico provocados por las compañías eléctricas.
- b) Desastres naturales, que impidan dar un servicio óptimo o completo.
- c) Incendios en nuestras dependencias ajenos a nuestra responsabilidad.
- d) Cortes de enlaces, ya sean internacionales o nacionales, proporcionados por empresas proveedoras de Internet.
- e) Degradación o fallas críticas en la red, equipamientos y servidores.
- f) Mal uso de las cuentas de acceso.

- g) Atentados Crackers/Hackers a nuestros sistemas.
- h) Robo de datos almacenados en nuestros servidores imputables al **CLIENTE**.
- i) Robos y/o atentados terroristas a nuestras dependencias.
- j) Demora del **CLIENTE** en el cambio de DNS para la Activación del Servicio de dominios.
- k) Demora en el Traspaso de los DNS de la Empresa anterior a nuestra Empresa.
- l) Demoras en la Propagación de DNS.
- m) Ataque cibernético masivo a las instalaciones de IOH, que sea debidamente acreditado por esta última.

**IOH** mantiene un sistema de respaldo (de uso interno) DIARIO, SEMANAL o MENSUAL, según el tipo de plan contratado por el **CLIENTE**, este respaldo incluye toda la información alojada en el servidor de hosting compartido, que podrá ser utilizado por **IOH**, sin costo para el **CLIENTE**.

En el evento que el **CLIENTE** requiera un respaldo de la información por hechos de responsabilidad del **CLIENTE**, IOH se compromete a restaurar dicha información, desde los respaldos que pudiera tener disponibles, en el caso que los tuviere y que no hayan sido afectados por el mismo acto. La restauración tendrá un costo adicional de \$20.000 IVA Incluido, por evento.

Es obligación del **CLIENTE** tomar todas las medidas necesarias para resguardar adecuadamente su información, en casos que los medios de respaldo sean degradados o bien en casos fortuitos o de fuerza mayor, realizando periódicamente respaldos de la misma.

Para todos los efectos legales se deja expresa constancia que el servicio que presta IOH al **CLIENTE** no es un servicio de resguardo de contenido ni de la información alojada en sus servidores, por lo que no será responsable en forma alguna en el evento de pérdida de dicho contenido o información.

## **QUINTO**

**IOH** se compromete, ante cualquier evento, distinto a los detallados en el artículo cuarto, a proporcionar, un servicio óptimo, y estable, así como en un plazo de 48 Horas, dar solución a los contratiempos o problemas, que sean de nuestra responsabilidad.

## **SEXTO**

La información confidencial de la cual tome conocimiento IOH, como resultado de la prestación de los servicios que da cuenta el contrato, es de propiedad exclusiva del **CLIENTE**. En consecuencia, **IOH** no podrá divulgar a terceros dicha información, salvo expresa autorización escrita del **CLIENTE**.

Esta obligación será extensiva para todos los dependientes de **IOH**.

Las restricciones de uso y revelación de la información y, por tanto, la obligación de confidencialidad de la misma no serán aplicables a aquella parte de la Información Confidencial que:

- 1) A la fecha de la revelación, la información ya era de dominio público.
- 2) Si **IOH** o sus representantes fueren válidamente requeridos o notificados por un tribunal de justicia o por una autoridad gubernamental o administrativa, para revelar la existencia y/o

contenido de la información confidencial. En el evento que esto ocurra IOH deberá informar por escrito al **CLIENTE**, a más tardar dentro del quinto día del requerimiento.

## SÉPTIMO

**IOH**, no tendrá responsabilidad alguna por el contenido de la información que el **CLIENTE**, coloque o haga residir en los servidores de **IOH**. Adicionalmente está totalmente PROHIBIDO el uso de las cuentas para las siguientes funciones, según lo que se detalla a continuación:

- **Scripts:** Cualquier script que implique un riesgo de seguridad o sea sospechoso de afectar el rendimiento del servidor será suspendido o eliminado sin notificación previa.
- **Chat Rooms:** no se permite a ningún **CLIENTE** instalar sus propias salas de chat, los sistemas de chat tienden a usar recursos significativos en los servidores y por esta razón no están considerados como una opción en las cuentas de hosting compartido. Sistemas de chat basados en scripts CGI, PHP, ASP o cualquier otro lenguaje de programación están considerados en esta restricción, algunos pueden ser usados con seguridad en la medida que la conexión sea efectuada desde el lado del cliente.
- **Programas en segundo plano o cron jobs:** se puede permitir la ejecución de scripts en segundo plano bajo ciertas condiciones. Estos recursos serán considerados de manera individual y podrían implicar cargos adicionales basados en el uso de recursos del sistema y en el mantenimiento operacional requerido. La ejecución de scripts PHP o PERL, entre otros, utilizando la opción de trabajos programados debe ser usada con responsabilidad. Los abusos de recursos causados por trabajos programados son considerados como abusos genéricos y rigen las mismas medidas expresadas en este documento.
- **IRC:** no permite ningún tipo de servicio IRC o bot de IRC desde su red y plataforma de servidores.
- **Distribución de software y descargas masivas:** Las cuentas de hosting de no están diseñadas para ser empleadas como sistema de distribución de software y archivos de gran tamaño o descargas masivas.
- **Servicios de aplicación, ASP o SaaS:** Los servicios de hosting no han sido diseñados para por su intermedio potenciar una plataforma de ejecución de aplicaciones administrativas y/o productivas de cualquier tipo o potenciar productos de software como servicio.
- **Archivos multimedia:** Los archivos multimedia están definidos como archivos de gráficos, audio y video. Las cuentas de hosting no podrán ser usadas con el propósito de distribuir y almacenar cantidades poco usuales de archivos multimedia. Cualquier sitio web cuyo espacio de disco destinado a almacenar archivos multimedia exceda el 70% de su espacio total será considerado como sitio que usa o distribuye una cantidad inusual de archivos multimedia.
- **Bases de datos:** Está expresamente prohibido utilizar bases de datos para potenciar aplicaciones empresariales y sistemas de cualquier tipo que no correspondan a las actividades propias de un sitio web dinámico independiente y referente a la actividad explícita que la publicación indica.

- **Cross scripting y “account clustering”:** Está expresamente prohibido utilizar los recursos de las cuentas de hosting compartido para potenciar sitios externos o web alojadas fuera de la red de **IOH**. Ninguna parte de los recursos disponibles en una cuenta **IOH** podrá ser usada como complemento en una red de recursos asociados a un propósito común complementada por servicios localizados de manera diversa. Esto incluye el script clustering entre cuentas localizadas dentro de la red **IOH**.
- **Venta o arrendamiento de servicios derivados de recursos de servidor:** Se prohíbe subarrendar los servicios contratados a **IOH** o comercializar servicios derivados del poder de cómputo, ancho de banda y almacenamiento disponible en las cuentas. En esta categoría entran servicios de descarga de archivos, redes de publicidad que operen sin la supervisión de **IOH** y todos los usos comerciales que establezcan un parámetro de cobro asociado a eventos que generan uso de recursos, como impresiones de banner, descargas de software, links referidos, entre otros.
- **Feed RSS:** Los propietarios de blogs y otros servicios de información que soportan RSS deben tener cuidado de controlar la cantidad de accesos simultáneos y la frecuencia de conexión a sus feeds RSS de manera de evitar situaciones de abuso. El uso desmesurado de recursos por parte de este tipo de aplicación será considerado un abuso genérico de recursos por parte del **CLIENTE**. Se recomienda externalizar el feed RSS en agentes externos, quienes se encargan de la divulgación de los contenidos consultados de manera única sin perjudicar el servicio.
- **Phishing o suplantación de identidad:** esto es, aquel delito cibernético que se comete mediante el uso de un tipo de ingeniería social para intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria o personal)

El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones podrá poner en facultad a **IOH**, de poner término al presente servicio sin previo aviso y en cualquier momento.

## OCTAVO

Es responsabilidad del **CLIENTE** la definición y establecimiento de los niveles de protección y resguardo de los datos mediante el uso de claves o passwords, establecimiento de perfiles de seguridad de acceso, los cuales están imbuidos en sus aplicaciones, a las cuales el personal de **IOH** no tiene acceso.

Los equipos computacionales son herramientas para el procesamiento de datos que por su naturaleza están sujetos a eventuales fallas, ya sea por funcionamiento propio o en sus programas. Por esta razón el **CLIENTE** deberá tomar las medidas preventivas usuales en la actividad computacional para mantener respaldada toda su información, así como contar con la holgura necesaria para la ejecución de sus procesos.

Todos los planes de hosting compartidos tienen parámetros limitantes para proteger la caída de los servidores por sobreconsumo que se detallan en el ANEXO 3 del presente contrato.

El **CLIENTE** se compromete a no dejar carpetas, directorios y/o archivos con permisos 777 de acceso total en su cuenta de hosting, asignar permisos 777 a cualquier carpeta, directorio y/o archivo que permita la intromisión en el servidor de posibles atacantes con fines de interrupción de servicios y/o destrucción de contenidos.

El **CLIENTE** se compromete a mantener actualizados todos sus scripts, de código abierto o cerrado, CMS, plugins, temas y otros, instalados en su cuenta de hosting con la versión más reciente del mismo, para evitar vulnerabilidades y/o intrusiones en el servidor.

El **CLIENTE** será directa y exclusivamente responsable de la eficiencia del personal que opera su infraestructura tecnológica.

## **NOVENO**

Las condiciones comerciales del presente servicio podrán ser modificadas por **IOH**, previa notificación al **CLIENTE** con una anticipación de al menos 30 días a la vigencia de las nuevas condiciones, al efecto se utilizará, como medio oficial de contacto el **PORTAL CLIENTES** y/o por medio del correo electrónico registrado en la información administrativa y/o técnica proporcionada por el **CLIENTE**. El **CLIENTE**, en caso de no aceptar las nuevas condiciones comerciales del presente servicio podrá ponerle término al mismo, comunicando su intención en tal sentido a **IOH** a través de su Portal Clientes, creando un ticket de asistencia, antes de la entrada en vigencia de las nuevas condiciones sin costo alguno para él, de lo contrario se entenderán estas aceptadas por el **CLIENTE**.

## **DÉCIMO**

EL **CLIENTE**, contrata el servicio de **HOSTING**, y se obliga a pagar a **IOH**, mensualmente, trimestralmente o anualmente el valor señalado, para la modalidad del servicio contratado, dentro de los primeros 5 días de contratado el servicio.

## **DÉCIMO PRIMERO**

El **CLIENTE** recibirá de parte de **IOH** recordatorios del vencimiento con los valores a cancelar e instrucciones para su pago, con al menos 5 días de anticipación a la fecha de renovación del mismo. Dichos recordatorios se repiten 1 día antes del vencimiento, adicionalmente es enviado un último aviso el día de su vencimiento. Una vez notificado y aprobado el pago conforme las indicaciones establecidas, el contrato será renovado automáticamente por un periodo igual y sucesivo en base a los mismos términos y cláusulas de este contrato.

En caso de mora o simple retardo en el pago del servicio contratado **IOH** suspenderá dicho servicio. La reposición del servicio se hará una vez que se paguen todos los cargos pendientes y adeudados por el **CLIENTE** además del cargo de corte/reposición de servicio por un monto \$500 (quinientos pesos) IVA Incluido.

Si el **CLIENTE** no ha solucionado su condición de mora pasado 15 días desde la primera factura y/o nota de cobro morosa, **IOH** tiene el derecho a caducar la cuenta y eliminar los datos del cliente, en los cuales se incluyen: bases de datos, casillas de correo, sitio web y cualquier información que el **CLIENTE** esté haciendo residir en los servidores de hosting compartido de **IOH**.

## **DÉCIMO SEGUNDO**

El presente servicio tendrá una duración indefinida, en caso de retracto o desistimiento del servicio, el **CLIENTE** podrá poner término anticipado a través de su **PORTAL CLIENTES** (<http://clientes.ioh.cl>) creando un ticket de asistencia para el correspondiente reembolso total

del monto pagado en un plazo máximo de 10 días de su compra. Según el artículo 3° bis de la ley n°. 19.496 de protección de los consumidores.

**IOH** podrá eliminar totalmente su cuenta y toda la información alojada pasadas las 48 horas de haber recibido la notificación de poner fin al presente contrato.

No obstante a lo anterior, no habrá derecho a devolución ni reembolso en los siguientes casos:

- Deficiencias y/o fallas de programación imputables al **CLIENTE**
- Instalación de aplicaciones o complementos considerados inseguros para el sistema
- Infracción a cualquiera de las prohibiciones establecidas en este contrato

Posterior a la fecha indicada **IOH** no realizará devoluciones de dinero a aquellos clientes, que hubieron cancelado en forma anticipada, por periodos superiores a un mes y que deseen ponerle término a dicho contrato con anticipación al término de los períodos cancelados, a excepción de que **IOH**, no cumpla con un servicio óptimo, y que sea exclusivamente de su responsabilidad tal como se estipula en este contrato (QUINTA CLÁUSULA DEL PRESENTE).

### **DÉCIMO TERCERO**

**IOH**, dispone que los pagos de cualquiera de sus servicios, tanto mensual, semestral o anual, pueden ser pagados únicamente a través del sistema Webpay Plus con cargo a tarjetas de crédito o Redcompra (débito) operadas y administradas por transbank S.A como a través de la pasarela de pagos administrada por Khipu S.A.

### **DÉCIMO CUARTO**

El **CLIENTE** tiene la obligación de otorgar y mantener correos electrónicos válidos como medios de contacto en todo momento, **IOH** hará envío de mensajes a través del **PORTAL CLIENTES** y/o por medio del correo electrónico registrado en la información administrativa y/o técnica proporcionada por el **CLIENTE** para su contacto cuando el momento lo amerite, es responsabilidad del **CLIENTE** estar al tanto del contenido de estos mensajes sin poder alegar su desconocimiento, a su vez **IOH** no se hará responsable en el caso de que los avisos de comunicaciones sean enviados a correos electrónicos desactivados o fuera de uso.

### **DÉCIMO QUINTO**

Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre las partes con motivo de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este contrato o cualquier otra causa será sometida a mediación, conforme a las reglas del Centro de Arbitraje y Mediación V Región de la Cámara Regional del Comercio y la Producción Valparaíso A.G. Las partes declaran conocer y aceptar el Reglamento de Mediación. En caso que la mediación no prospere, la dificultad o controversia se resolverá mediante arbitraje conforme al reglamento pertinente del mismo Centro, vigente a esta fecha y que conocido y aceptado por los contratantes, se entiende parte integrante de éste contrato. Las partes confieren poder irrevocable a la Cámara Regional del Comercio y la Producción Valparaíso A.G. , para que, a solicitud de cualquiera de ellas, designe al árbitro arbitrador o mediador, según correspondiere, de entre los integrantes del cuerpo arbitral y de mediadores del Centro de Arbitraje y Mediación antes referido. En contra de las resoluciones del arbitrador no procederá recurso alguno, por lo que

renunciamos expresamente a ellos. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.

## **DÉCIMO SEXTO**

El **CLIENTE** declara que todos los datos son VERÍDICOS y garantiza que la información entregada obedece a la verdad haciéndose responsable de acuerdo a la Ley en caso de entregar información maliciosa ó engañosa.

El presente contrato se firmará entre las partes en dos ejemplares y/o en su efecto el **CLIENTE** lo declara ACEPTAR con el solo hecho de enviar vía Internet el presente formulario electrónico.

## **DÉCIMO SÉPTIMO**

El **CLIENTE** asume la total responsabilidad por el uso que le da al servicio contratado. **IOH** no será responsable ante eventos que perjudiquen a terceros que hayan sido causados por una acción originada a partir del uso del servicio contratado por el **CLIENTE** y ocasionado por este mismo.

El **CLIENTE** se compromete a indemnizar los perjuicios originados a causa del uso del servicio que afecten a **IOH**.

Los productos y servicios de **IOH** son proporcionados tal como son y serán usados por el **CLIENTE** bajo su propio riesgo. **IOH** no provee ningún tipo de garantía, expresa o implícita, incluyendo garantías de lucro o satisfacción de cualquier propósito específico. **IOH** no es responsable por daños de software o hardware, pérdida de datos o cualquier otra pérdida o daño personal o financiero como resultado del uso, o de la incapacidad de usar el servicio. Nuestro compromiso estará limitado al monto generado por los cobros del servicio.

## **ANEXO 1 (Sobre SPAM / Envío de Correos Masivos)**

**IOH** considerará SPAM:

El acto de enviar correos no solicitados a cualquier tipo de destinatario, contenga en su cuerpo opciones para ser removido o no, este mensaje sigue siendo SPAM, ya que el destinatario no solicitó dicha información.

Lo anteriormente señalado tiene cómo resultante una molestia para los usuarios que día a día tienen que leer y bajar correos no solicitados. Por lo tanto, **IOH** tiene estrictamente prohibido permitir SPAM desde cualquier cuenta de correo alojada en sus servidores.

El **CLIENTE** se compromete a hacer uso correcto del servicio única y exclusivamente para sus operaciones diarias/normales, donde se excluyen el envío de mails masivos, newsletters, como también archivos alojado en los servidores de **IOH** que pueda generar envíos masivos y/o SPAM. El **CLIENTE** se compromete en todo momento a mantener libre de virus los equipos que utilice para enviar correos a través de los servidores de **IOH**.

El no respetar esta norma, significa la desactivación inmediata de la cuenta de correo, con previa advertencia al **CLIENTE**. Si este persistiese en su acción con la misma cuenta y/o otras

cuentas de correo alojadas en los servidores de **IOH**, se pondrá término inmediato al presente contrato.

## **ANEXO 2 (Sobre lenguajes de programación PHP, ASP, .NET, PERL y otros)**

Es deber de **IOH** velar por el bienestar de sus sistemas y la seguridad de estos. Por lo tanto, cualquier tipo de actualización a los sistemas, que **IOH** considere necesaria, será hecha y anunciada con una semana de anticipación en el sitio web de este y/o vía correo electrónico a los correos destinados para este efecto. **IOH** se exime de cualquier tipo de responsabilidad sobre los cambios que estas herramientas de desarrollo tengan en sus actualizaciones, y el efecto que estas puedan tener en los sitios de los clientes. De esta forma, será responsabilidad del **CLIENTE**, informarse sobre los cambios que dichas herramientas tengan, a modo de tener sus sitios con un código actualizado.

De esta forma, el **CLIENTE** da por entendido que **IOH** no se responsabiliza sobre los cambios que las herramientas de desarrollo tengan en el futuro y que este no actualizara ni cambiará códigos de sus clientes.

## **ANEXO 3 (Uso de Recursos de Hardware - CloudLinux)**

**IOH** pondrá a disposición del **CLIENTE** tanto través de su sitio web como **PORTAL CLIENTES** los recursos de CPU, RAM, INODES y CONEXIONES SIMULTANEAS IMAP asignados a cada plan de HOSTING en el cual se reserva el derecho de limitar, suspender y/o caducar inmediatamente una cuenta de HOSTING si es que el sitio del **CLIENTE** estuviera abusando de los recursos de HARDWARE del servidor. En dicho caso el **CLIENTE** será notificado a través de nuestro "Portal Clientes" (con copia a su correo electrónico, debidamente registrado en nuestros sistemas) y deberá corregir los scripts, consultas a la bases de datos, cronjobs y/o cualquier otra causa que este provocando la sobrecarga en el servidor en que se encuentra alojado su sitio.

No obstante a lo anterior, si el **CLIENTE** desea poner término al presente contrato **IOH** se compromete a entregar toda la información que se encuentre alojada en su cuenta de HOSTING y junto con ello devolver el dinero abonado (según el pago y plazo convenido en este contrato) por el periodo restante de servicio. Sin embargo, **IOH** no será responsable, bajo ninguna de sus causas, por la calidad, estado o fidelidad de la información entregada o contenida. Dejando sin efecto posteriores reclamos por parte del **CLIENTE**.

## **ANEXO 4 (Listas Negras - DNSBL/RBL)**

**IOH** considerara listas negras:

Una lista negra DNSBL es una lista accedida mediante una consulta DNS que registra direcciones IP que envían, voluntaria o involuntariamente, SPAM. En un punto determinado del proceso de recepción del correo electrónico el MTA (Servidor de Correo) realiza un chequeo de recepción y si la respuesta de la consulta es positiva, indicando que la dirección IP del emisor se encuentra en la lista negra, la recepción del mensaje es rechazada. La ventaja de un DNSBL es que registra direcciones IP, no direcciones de correo electrónico u otros parámetros que fácilmente se pueden alterar.

Debido a la naturaleza de cada DNSBL no existe manera de garantizar la rápida exclusión de la IP del servidor y/o segmento de red añadida, sin embargo, detectada esta inclusión **IOH** coordinará y ejecutará inmediatamente la remoción según el procedimiento que cada DNSBL dictamine para estos efectos, no cabiendo responsabilidad alguna por parte de **IOH** el tiempo de propagación que esto tome por parte de cada DNSBL.

**IOH** no será responsable por la inclusión en listas negras de las IP que le otorgue el proveedor de internet (ISP) al **CLIENTE** y que a razón de este hecho haya dificultad en el uso del servicio otorgado por **IOH**.