

TERMINOS DEL SERVICIO CONTRATADO

La adquisición de cualquier plan, producto o servicio con AresHosting implica la aceptación automática de los términos y condiciones aquí establecidas. El pago a través de consignación bancaria ó transferencia electrónica, y después de enviado el formulario de compra es la aceptación a estos términos de servicio como claramente está expresado en la teoría doctrinal del click ratificada en el texto de la Ley de Comercio Electrónico de Colombia de acuerdo a la Ley 527 de agosto de 1999.

1. Restricciones del Servicio.

Nuestro servicio cumple con los requerimientos y las leyes internacionales sobre los servicios de Alojamiento, por lo tanto NO aceptamos páginas web con el siguiente contenido:

- a. Material difamatorio u ofensivo.
- b. Material para adultos ilegal o pornografía.
- c. Pornografía infantil o incitación a ella.
- d. Software pirata, mp3 ilegales, videos ilegales o software pirata.
- e. Páginas que inciten a actos violentos, racismo, brujería o afines.
- f. Información o programas hackers, warez, seriales, cracks y relacionados.
- g. Páginas web que infrinjan las leyes de nuestro país.
- h. Chat IRC, streaming audio o streaming video.
- i. Correo SPAM o no solicitado.
- j. Phishing o suplantación de identidad (Personal o Corporativa).

2. Confidencialidad de la Información.

AresHosting no revelará o venderá la información de contacto de nuestros clientes a ningún tercero. La información de todos nuestros clientes será mantenida y tratada de carácter confidencial, con las excepciones que determine o requiera la ley o específicamente como sea solicitado y/o autorizado por el Cliente. El cliente certifica que la información entregada voluntariamente al momento de contratar nuestros servicios es información verídica y susceptible de ser verificada. Recuerde que esta información facilita la comunicación en caso de imprevistos o atención especial de soporte.

3. Cuentas de Hosting.

El hosting solicitado se activará a partir de 1-2 horas a partir del momento en que recibamos la confirmación de la transacción del pago total del servicio por un año. En horarios nocturnos, fines de semana o fiesta Nacional, la activación puede tomar más tiempo (no superior a 24 horas).

4. Restricciones de Uso del servicio.



Nuestra organización NO acepta abusos, recargas o uso de scripts que vulneren la seguridad y el uso excesivo de los recursos del servidor de hosting (CPU, memoria, base de datos, etc.). De hacerlo, será suspendido momentáneamente y sin previo aviso. Luego el CLIENTE será notificado del hecho para que reduzca la carga de su página web. Nuestro DataCenter de hosting será la entidad autorizada para determinar si un cliente está usando excesivamente los recursos del servidor. Por favor, consúltenos antes de realizar alguna instalación de scripts por fuera de los ofrecidos a través del programa Fantástico del Cpanel incluido en nuestro plan.

5. Registro de Dominios Internacionales.

AresHosting como empresa administradora de su hosting, registrará todos los nombres de dominios solicitados por nuestros clientes inmediatamente después de reportado el pago y quedarán en nuestra cuenta común como registrantes. El usuario es libre de tomar el dominio bajo su control cuando lo desee, para ello debe transferir el dominio pagando el valor establecido para ello por nuestra empresa (favor consultar). Al final del primer año y con 10 o menos días de anticipación, se avisará mediante emails o llamada directa, la fecha límite de renovación con el fin de confirmar la continuidad del servicio o la suspensión del mismo. Si no se recibe respuesta a nuestras comunicaciones, nuestros proveedores de hosting & dominios suspenderán el servicio automáticamente se venza el plazo. En el entendido de que este proceso es realizado por computadores y software de forma automática (ausencia de personas), AresHosting no se hace responsable por daños o perjuicios causados por la suspensión temporal o definitiva de su sitio web y de los servicios de correos personales o corporativos asociados o sincronizados con el dominio vencido, causados por la falta de pago.

6. Pagos, activaciones, suspensiones y reconexiones.

a) Después de haber realizado un pago por transferencia, o consignación, el cliente recibirá vía email los datos de acceso al Control Panel (Cpanel) para la administración de su plan de hospedaje y la transferencia vía FTP de su sitio web.

b) El servicio de hosting adquirido será activado en un tiempo promedio de 1 a 2 horas después de confirmado el pago, a excepción de los fines de semana y/o festivos que pueden presentarse dificultades de confirmación de la transacción o casos de fuerza mayor con las entidades bancarias.

c) El pago de servicios de renovación de dominios debe hacerse por lo menos 5 días antes de la fecha de vencimiento para garantizar la continuidad del servicio y como máximo el día del vencimiento. Usted deberá enviar el comprobante de consignación o un email con todos los datos correspondientes a su dominio, confirmando la renovación. Aquellos pagos no reportados a más tardar el día del vencimiento a las 6:00 p.m. hora de Colombia (23:00 GMT.) serán suspendidos temporalmente a las 0 horas siguientes por nuestra plataforma tecnológica de forma automática, pero serán habilitados en un plazo no mayor a 24 horas, una vez recibamos su comunicación.

d) Las cuentas suspendidas por falta de pago generarán un costo de reconexión del 10% adicional del valor a pagar, si el pago es reportado tres días después de la suspensión. Retirar la suspensión de la cuenta y habilitarla después de reportado el pago podrá tomar hasta 24 horas.

e) Las cuentas con servicio suspendidos por falta de pago que superen más de 5 días o cuentas con continuados retrasos en el pago, serán cancelados de inmediato.

7. Reembolsos y devoluciones.



El cliente acepta que no hay lugar a reembolso alguno de dinero en compra facturada y pagada teniendo en cuenta que se han realizado pagos irreversibles por la compra del nombre del dominio y la contratación, la creación del espacio de alojamiento y los servicios de soporte ofrecidos. De ser necesario y a criterio de AresHosting, su solicitud deberá ser realizada por email con el fin de solicitar un mejor servicio de atención y/o soporte. Recuerde: Sin excepción los dominios no tienen devolución y siguen vigentes hasta el vencimiento de las mismas.

8. Soporte Técnico.

a) El soporte técnico es prestado 7 días a la semana 12 horas (7x12) desde nuestro Chat creado exclusivamente para este propósito con la cuenta ventas@areshosting.net. Usted también puede solicitar soporte vía email soporte@areshosting.net o vía teléfono a través del Numero Tigo 301-629 1722.

b) Todas las solicitudes de soporte serán atendidas en máximo 4 horas después de enviados, aunque la mayoría de las respuestas pueden hacerse en las siguientes 2 horas o inmediatamente. Si su solicitud es enviada un fin de semana o día festivo la respuesta puede tomar entre 6 y 12 horas.

c) Las solicitudes serán tramitadas en estricto orden en que se reciben y en los plazos máximos estipulados anteriormente, por tanto no se acepta el envío continuado y repetido de la misma solicitud sin esperar el tiempo necesario para la respuesta.

d) NO forma parte del servicio de soporte, la instalación y/o configuración de los aplicativos incluidos en el Cpanel o Fantástico, Scripts, aplicaciones, clientes de correo, utilidades o software de terceros, así mismo la solución a problemas por incompatibilidad de aplicaciones o los adicionales gratuitos incluidos como valor agregado en el plan de hosting. Es el Cliente y su proveedor de aplicaciones, scripts o diseñador grafico o programador el encargado de instalar, configurar y administrar las aplicaciones instaladas y/o desarrolladas, adquirir el conocimiento o contratar externamente el soporte de programación y diseño para estas situaciones particulares que se le presenten en su contenido y si sitio web.

e) El soporte técnico ofrecido por nuestra empresa, estará limitado exclusivamente al servicio contratado y directamente relacionado con los problemas que se presenten con el hosting como en la conectividad del servidor, los protocolos http, ftp y los servicios del correo electrónico, NO con los contenidos de la página web del cliente.

9. Procedimientos de Soporte.

a) La configuración interna del servidor no puede ni será modificada a petición de un usuario, porque estos cambios afectan a todos los usuarios del servidor. Es responsabilidad del cliente asesorarse del proveedor de su script o programa, para que en un archivo .htaccess, realice los cambios por defecto de la configuración del servidor, exclusivos para su aplicación en particular.

b) Cuando un problema técnico dependa del servicio contratado, el cliente deberá aceptar todos los procedimientos técnicos y el tiempo que éste demande para solucionar los problemas que se le presenten teniendo en cuenta que actuamos siempre en virtud del principio de la buena fe comercial. Cuando la solución del problema técnico dependa del Datacenter en USA, la respuesta podría tomar hasta 48 horas.



c) El soporte técnico será prestado profesionalmente por personal conocedor de los procedimientos a seguir de acuerdo a los parámetros y responsabilidades relacionadas con el servicio contratado y es responsabilidad del cliente aceptar los procedimientos indicados.

d) La aceptación de un email o cualquier envío desde las cuentas del cliente, depende exclusivamente del receptor, quien define si recibe o no archivos de remitentes externos.

10. Contraseñas.

a) Las contraseñas de acceso al panel de administración del hosting únicamente será enviada al comprador y se enviara a la cuenta de email registrada al momento de solicitar el plan o del reporte de pago. Por ética y seguridad, no se presta soporte, ni se entrega información de contraseñas o de la cuenta y su registrante, absolutamente a nadie quien en nombre del usuario pretenda solicitarlas por un conducto diferente al aquí estipulado, a menos que cumpla con las pruebas de validación solicitadas con base a la información de nuestros archivos, o por requerimiento legal.

b) En caso de que el cliente olvide las contraseñas de acceso a su Panel administrativo, éste deberá suministrar la información requerida vía email y recibir nuestra confirmación para comprobar su solicitud y su identidad.

c) Por efectos de mantenimiento a servidores y de ser necesario, nuestra empresa podrá restaurar o cambiar la contraseña de acceso sin previo aviso, pero será suministrada de nuevo al cliente cuando este la solicite.

11. Backups o Respaldos de información.

a) La integridad de toda la información, las bases de datos y los archivos que conforman su página web, sitio web o portal, es responsabilidad del cliente. AresHosting no incluye en el plan por Ud. contratado, el respaldo de su información (**BACKUP**), ni copias de seguridad, ni los datos almacenados en cada cuenta o buzón de correo. Dichas actividades corren por cuenta del cliente que debidamente asesorado por su diseñador o programador, utilizará los medios adecuados en su panel de control Cpanel disponible para la realizar sus copias de seguridad programadas.

b) AresHosting no es responsable por los daños materiales, económicos, demandas ni de cualquier otro tipo que pudiera sufrir el cliente ante una eventual pérdida total o parcial de información, por no mantener sus copias de seguridad y/o actualizarlas constantemente. Este procedimiento puede y debe ser programado y realizado por quienes usan sistemas informáticos y nuestro servicio tiene habilitadas todas las herramientas para hacerlo.

12. Conocimiento operativo por parte del Cliente.

Es responsabilidad de nuestros clientes y así lo aceptan, conocer como es el funcionamiento de Internet y el servicio de hosting a través del Panel de control o Cpanel, efectuando la visita y revisión total del tutorial del Cpanel. De no conocerlo acepta que es su responsabilidad contratar la asesoría correspondiente con una persona experta sobre el tema, aunque esto no exceptúa a que AresHosting.com como un acto de cortesía provea cierta información almacenada en su biblioteca o



base de conocimientos. La información suministrada será solo información de orientación y la ampliación de la misma puede encontrarla el cliente en foros públicos de internet.

13. Atención a Clientes.

Los servicios ofrecidos por AresHosting son de atención 100% virtual. La atención y servicio al cliente, las ventas, el soporte, la información, los pagos y las compras son realizadas a través de servicios web.

14. Actualización de Servidores e instalación de scripts.

Los servidores ubicados en Estados Unidos al servicio de AresHosting incluyen software instalado y licenciado definido para todas las cuentas de hosting, el cliente deberá adaptar sus scripts y programación de aplicaciones a las versiones disponibles actualmente en cada uno de los servidores. La configuración de un servidor no podrá, ni será modificado a solicitud de personalización de una aplicación para un cliente por los problemas que presentaría para los otros usuarios del servidor, sin embargo el cliente podrá personalizar la configuración para su hosting en particular, con la ejecución de instrucciones dadas al servidor por medio de un archivo .htaccess, y asesorándose para ello del proveedor o creador de ese script y no del área de soporte de AresHosting ajena a estas aplicaciones. En caso de que la nueva instalación afecte el comportamiento de otras cuentas del servidor y/o cause inconvenientes AresHosting podrá negar la instalación y/o desinstalar el componente solicitado.

15. Continuidad del servicio y responsabilidades.

a) El cliente acepta que AresHosting se compromete a colaborarle en caso de cualquier falla temporal o definitiva del servidor en el Datacenter, sin costo adicional mientras esté vigente el contrato, para crear la cuenta en otro servidor si así es expresado por el cliente o pasadas 24 horas del daño presentado, con la finalidad de que el usuario pueda subir o configurar su página web en el nuevo servidor, utilizando sus propios respaldos. De no disponer técnicamente de la posibilidad de traslado a otro y a criterio de AresHosting, procedería en los 8 días siguientes a rembolsar el valor del hosting correspondiente al tiempo que falte al vencimiento del plan, en compra con tarjeta de crédito, traslado o consignación a cuenta del cliente, descontando valor de la transacción.

b) AresHosting ofrece una disponibilidad de los servidores entre el 99.0% y el 99.5% Uptime, calculado con base al último registro estadístico anual, sin embargo debido a la naturaleza del servicio proporcionado, una interrupción podría ocurrir en cualquier momento por muchas razones más allá de la competencia y responsabilidad de AresHosting.

c) Todos los procesos que sean necesarios para mejorar el servicio deberán aceptarse por parte del cliente incluyendo la suspensión del servicio temporalmente en caso de requerirse y/o interrupción no programada del servicio con fines técnicos. El cliente conoce y acepta que la continuidad del servicio depende del alcance técnico de AresHosting y de la magnitud de los posibles daños en los servidores, pero ajena es la responsabilidad de AresHosting por la no visualización temporal o definitiva de la página web por fallas en la red pública universal de



servidores como: problemas de comunicación en redes locales, regionales o cualquiera conexión diferente y externa, fuera del servicio de emisión del servidor donde esté alojada la web del cliente o problemas de configuración de la red del usuario o de su proveedor ISP de internet.

16. Exclusión de responsabilidades.

AresHosting no se responsabiliza por ningún daño o afectación que su negocio en internet pueda supuestamente sufrir por interrupción temporal de servicios por causas técnicas o administrativas. Esto incluye pérdida de datos resultante de caídas de sistema, transmisiones incorrectas y cualquier tipo de interrupción causada por AresHosting y sus empleados. El cliente acepta y reconoce que el servicio puede verse interrumpido por razones ajenas a la voluntad de AresHosting.

17. Daños y perjuicios.

Los daños y perjuicios resultantes de cualquier interrupción técnica, servidor de hosting, redes de trabajo de responsabilidad de AresHosting y/o su prestador y Datacenter en Estados Unidos, redes de enlace público, nodos de Internet, servidores ajenos como el servidor DNS y el ISP, son demasiado difícil de determinar y más aún de cuantificar. No nos hacemos responsables por cualquier daño, demanda y/o perjuicio que sucedan por estas causas al cliente directamente o por terceros. La obligación de AresHosting por su propia responsabilidad si la hubiere, no puede exceder en todo caso al valor equivalente a los cargos pagables de hosting relativos a un mes de servicio y que se obtienen del periodo contratado entre el número de meses de este periodo (Anual) por parte del cliente. Este pago de generarse, será abonado a la cuenta del cliente.

18. Reclamaciones.

AresHosting solo aceptará reclamaciones contempladas dentro de las responsabilidades expresadas en este contrato por medio del envío de una solicitud de soporte. Las menos amenazas, maltrato verbal o escrito ofensivo contra AresHosting y/o alguno de sus representantes, dará como resultado la cancelación inmediata del servicio sin derecho a reembolso alguno, y de ser necesario el inicio de las acciones legales civiles o penales conducentes a poner en conocimiento de las autoridades amenazas o acciones que estén fuera de la observancia de la Ley.

19. Terminación del contrato.

Este contrato se entenderá terminado a solicitud del cliente en cualquier momento previo 7 días a la renovación, entendiéndose que la duración del plan contratado corresponde a un año. Podrá igualmente ser terminado sin previo aviso ni derecho a reembolso alguno, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas dentro del contenido de este acuerdo, así como las que se deriven de la naturaleza y esencia del contrato.

- (1) Por comportamientos contrarios a la lealtad y buena fe comercial.
- (2) Por el vencimiento del término estipulado en este contrato.
- (3) Por el incumplimiento parcial o total del pago por parte del cliente de manera lo cual dará paso a la suspensión y eliminación de toda la información hospedada en nuestros servidores.



Nota: Se entiende que el incumplimiento de las obligaciones emanadas de este acuerdo de voluntades, por cualquiera de las partes, facultará a la otra, para dar por terminado el presente contrato sin que sea necesario notificación o requerimiento alguno.

El cliente acepta su responsabilidad y las implicaciones legales derivadas de la cancelación de la cuenta, cuando la acción sea determinada por clara violación a la ley o por petición expresa de las autoridades y asumirá los procesos que en su contra por parte de los afectados se inicie, exonerando de toda responsabilidad a AresHosting.

20. Actualización de términos y políticas de uso.

AresHosting se reserva el derecho de cambiar o actualizar las políticas de uso y términos de servicio de este contrato en cualquier momento sin previo aviso. Estos cambios se harán éticamente sin detrimento de las condiciones del usuario en uso de la buena fe comercial. Los clientes deberán adherirse a las políticas y a los cambios que sobre ellas se hagan hasta la terminación del contrato.

Teoría Doctrinal del Click.

Con el advenimiento del comercio electrónico surgió la teoría del consentimiento expresado vía click, es decir que, cuando se le advierte al solicitante que se somete a las condiciones expresadas y este manifiesta su asentimiento pulsando la tecla Enter y/o haciendo click (tal como se solicita antes del envío del formulario de registro) el cliente expresa su conformidad con las condiciones establecidas por ACCION DIGITAL. La teoría doctrinal del click fue ratificada en el texto de la Ley de Comercio Electrónico de Colombia de acuerdo a la ley 527 de agosto de 1999.

El equipo de Ventas

AresHosting Colombia

El marketing interactivo y digital ofrece múltiples soluciones para atraer la atención de clientes potenciales.