

# CONTRATO GENERAL TÉRMINOS, POLÍTICAS Y CONDICIONES DE SERVICIOS

## MUNDO NET COLOMBIA

Los suscritos, MUNDO NET COLOMBIA, legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, de una parte, que en adelante se denominará MUNDO NET COLOMBIA y de otra parte EL CLIENTE, hemos convenido celebrar el presente contrato, el cual se regirá en observancia de los principios generales de la contratación, por las normas legales aplicables y en particular por las siguientes consideraciones y las cláusulas y normas contenidas en este documento:

**DEFINICIONES:** Para efectos del presente contrato se definen a continuación los siguientes conceptos:

- **Página Web:** Es un documento electrónico escrito en un lenguaje de computadora llamado HTML y una recopilación de datos en forma de texto, audio, imagen y video, enlazados entre ellos y que colocados en un servidor permiten el acceso a la red.
- **Hosting:** Servidor en el que se alojan cuentas de correo, y páginas web para poder ser publicadas en la red.
- **Dominio:** Es un nombre que se registra en Internet con una extensión .com .net .org .info .us .tv .biz ejemplo: www.minombre.com.
- **Servidor:** Computador dedicado a alojar contenidos o aplicaciones para la administración remota y/o servirle a otros en una red.
- **Streaming:** Reproducción de corrido de contenido multimedia, esta no se realiza en tiempo real y puede variar el tiempo de retorno dependiendo de la ubicación del receptor.

MUNDO NET COLOMBIA se compromete a brindar a EL CLIENTE el servicio de alojamiento HOSTING de contenido web (WEB HOSTING) y/o cualquier otro servicio según lo establecido en su Página Web. Así mismo EL CLIENTE acepta y se compromete a respetar las siguientes normas:

## I. CONTENIDO

EL CLIENTE puede utilizar el espacio asignado para WEBSITES con contenido comercial, informativo o personal que sea compatible con las leyes de la República de Colombia, su país y de los Estados Unidos de Norte América.

Presentar y/o distribuir material obsceno y/o ilegal está terminantemente prohibido. En caso de violación de esta norma, el WEBSITE será cancelado y todo el contenido borrado sin previo aviso y sin derecho a reembolso para EL CLIENTE. Así mismo EL CLIENTE se compromete a indemnizar a MUNDO NET COLOMBIA y sus representantes por cualquier reclamo ó perjuicio resultado del mal uso del WEBSITE.

## EJEMPLOS DE CONTENIDO NO ACEPTABLE

- Software Pirata
- Piratería fonográfica / Archivos MP3 ilegales

- Software para spam / listas de emails
- Programas o archivos para hackers
- Números de serie de Software / Cracks / Warez
- Pornografía de cualquier clase
- Hechicería / Satanismo
- Servidores de Chat
- Casinos o apuestas
- Consumo y / o tráfico de drogas
- Terrorismo / racismo / grupos de odio
- Contenido o material difamatorio
- Contenido anti-ecológico / Maltrato de animales (Toros, pelea de gallos, etc.)
- Pornografía Infantil
- Distribución de Shareware alojado en el servidor
- Venta de Sub-hosting (Excepto Planes Resellers, VPS, y Clientes previamente autorizados)
- IRC

MUNDO NET COLOMBIA será la única entidad con autoridad para decidir que constituya una violación a esta norma.

## **II. TRAFICO Y ESPACIO ADICIONAL**

Si un WEBSITE sobrepasa el espacio y tráfico asignado, será suspendido automáticamente hasta el siguiente mes a menos que se efectúe el pago correspondiente por espacio o tráfico adicional.

## **III. SEGURIDAD DE LA RED Y RECURSOS DE SERVIDOR**

Si el WEBSITE llega a usar excesivos recursos del servidor (CPU, memoria, etc.) será suspendido inmediatamente y sin previo aviso. Luego el CLIENTE será notificado del hecho y se evaluará la posibilidad de volver a poner el sitio en funcionamiento. MUNDO NET COLOMBIA y sus representantes serán los únicos árbitros en determinar si un Website usa excesivamente los recursos del servidor y/ó de suspender de manera indefinida la cuenta que causa la sobre carga.

## **IV. DISPONIBILIDAD DE DOMINIOS, RENOVACIONES, DOMINIOS ADICIONALES, REGISTRO DE NUEVOS DOMINIOS Y TRANSFERENCIAS**

MUNDO NET COLOMBIA no puede garantizar la disponibilidad de un DOMINIO, una vez contratado y pagado un dominio MUNDO NET COLOMBIA dispone de 72 horas hábiles para hacer entrega de este, sin embargo por la naturaleza del servicio y la propia negligencia de MUNDO NET COLOMBIA este plazo puede ampliarse hasta 7 días hábiles continuos a partir del momento de confirmación del pago. MUNDO NET COLOMBIA no tiene responsabilidad alguna por la NO disponibilidad del DOMINIO de EL CLIENTE y/o daños y perjuicios causados a este o terceros por la pérdida de un nombre de DOMINIO en su compra por primera vez o su renovación, en caso de que el DOMINIO no pueda ser registrado o renovado por MUNDO NET COLOMBIA ante sus proveedores el saldo pagado por este producto será abonado a la cuenta del cliente ó el valor neto recibido será reembolsado a una cuenta bancaria propiedad de EL CLIENTE.

No hay lugar a reembolso, una vez abierto y pagado un cupón, así como tampoco una vez elegido, registrado y activado el DOMINIO no podrá modificarse hasta culminar su periodo de contrato.

Algunos planes ofrecidos en nuestro Sitio Web cuenta con el servicio MULTIDOMINIOS, que le permiten hospedar varios dominios en un mismo plan de hosting, EL CLIENTE podrá hacer uso de este espacio única y exclusivamente para dominios con una extensión de primer nivel, solo los siguientes dominios podrán ser configurados como

dominios adicionales: .com .net .org .tv .biz .info o .us, las demás extensiones deberán contar con un plan de hosting.

Todos los dominios se registran a nivel Internacional bajo el nombre de MUNDO NET COLOMBIA, sin embargo cada dominio estará representado por un número de cupón que dará todos los derechos legales sobre el nombre del dominio al titular del servicio contratado, EL CLIENTE tendrá control DNS y transferencia de dominio solicitándolo a través del centro de soporte, pero no podrá cambiar la información del registrante y/o administrativa.

MUNDO NET COLOMBIA No ofrece servicios de re direccionamiento en sus dominios, ni manejo de CNAME en ellos, el cliente deberá suministrar los DNS del servidor a donde quiera que apunte su dominio, o en su remplazo, contratar los servicios de hosting para que sea este quien haga el servicio de redireccionamiento.

Una vez que EL CLIENTE haya contratado un servicio de hosting para un dominio determinado, éste no podrá solicitar cambio o modificación del dominio sobre la cuenta contratada, en caso de solicitar transferir su dominio hacia otro proveedor debe ser notificado 30 días antes de la fecha de vencimiento del servicio, si el estado del servicio espera renovación el dominio no podrá ser transferido.

## **V. SOPORTE TECNICO**

El soporte técnico estará disponible única y exclusivamente a través del **CENTRO DE SOPORTE** (TICKETS 24 horas los 365 días del año para nivel 3) se limita a los problemas directamente relacionado al Web Hosting como la conectividad del servidor, http, ftp y servicios del correo electrónico.

MUNDO NET COLOMBIA no brinda soporte técnico en la configuración, solución de problemas de aplicaciones de terceros, tales como: Cuentas de E-Mail, Dominios Adicionales, Listas de Email, Bases de datos de MySQL, Programación PHP, PERL, Ágora, Interchange, Oscommerce, Scripts Pre-instalados o Scripts de Terceros, etc ni todo lo relacionado con montaje de sitio web, EL CLIENTE será el encargado de administrar su Sitio Web y aplicaciones instaladas y/o desarrolladas.

Para el caso de cuentas reseller o revendedores, EL CLIENTE debe contar con los conocimientos necesarios para el manejo de las herramientas para la administración, configuración, mantenimiento y seguridad de su cuenta. Nuestro soporte no incluye capacitación y/o ayuda en la resolución de problemas. EL CLIENTE es el responsable de la información que sus clientes almacenen bajo su cuenta sea cual fuere su naturaleza.

EL CLIENTE deberá aceptar todos los procedimientos técnicos para solucionar los problemas que se le presenten en compañía de un representante de MUNDO NET COLOMBIA y deberá actuar siempre en virtud del principio de la buena fe comercial.

## **VI. SPAM, CORREOS SIN AUTENTICACION DESDE LA PÁGINA WEB, CORREO ELECTRÓNICO NO SOLICITADO O LISTAS DE CORREOS Y PHISHING**

Queda terminantemente prohibido utilizar la red de MUNDO NET COLOMBIA para transmitir correo electrónico no solicitado (SPAM) o envío de boletines masivos y/o similares.

El dominio de EL CLIENTE no podrá ser origen, intermediario o dirección de respuesta de este tipo correo electrónico.

La violación de esta norma resultará en la cancelación definitiva de la cuenta de EL CLIENTE infractor sin derecho a reclamo o reembolso de dinero y el contenido del

WEBSITE será totalmente borrado sin previo aviso, EL CLIENTE se compromete a Indemnizar a MUNDO NET COLOMBIA por demandas, sanciones y todos los aspectos legales que resulten por este tipo de uso, MUNDO NET COLOMBIA será la única entidad con autoridad para decidir que constituye una violación a esta norma.

Por razones de seguridad todos nuestros servidores vienen protegidos con medidas de auto control como lo es el envío de correo usando el usuario NOBODY o MAIL de PHP, el usuario debe crear en sus aplicaciones un servicio de autenticación antes de enviar cualquier correo usando una cuenta de correo registrada en su Hosting, cualquier correo que sea enviado usando la opción MAIL sin autenticar previamente será eliminado por los servidores inmediatamente, EL CLIENTE debe hacer los ajustes correspondientes a sus aplicativos para hacer el envío de este tipo de correos.

## **PHISHING, PRIVACIDAD Y PROTECCION DE MARCAS, COMPAÑIAS Y NOMBRES**

El phishing consiste en el envío de correos electrónicos o falsificación de una página web que, aparentando provenir de fuentes fiables (por ejemplo, entidades bancarias), intentan obtener datos confidenciales del usuario. Para ello, suelen incluir un enlace que, al ser pulsado, lleva a páginas web falsificadas. De esta manera, el usuario, creyendo estar en un sitio de toda confianza, introduce la información solicitada que, en realidad, va a parar a manos del estafador.

Cualquier intento por parte de EL CLIENTE, cualquier web similar o parecida a otra que puedan llevar a estafas y/o falsificación de nombres de personas o empresas a nivel mundial resultará en la cancelación definitiva de la cuenta de EL CLIENTE infractor sin derecho a reclamo o reembolso de dinero y el contenido del WEBSITE será totalmente borrado sin previo aviso, EL CLIENTE se compromete a Indemnizar a MUNDO NET COLOMBIA por demandas, sanciones y todos los aspectos legales que resulten por este tipo de uso, MUNDO NET COLOMBIA será la única entidad con autoridad para decidir que constituye una violación a esta norma.

EL CLIENTE será el único responsable por demandas y todo aspecto legal que se origine por almacenar este tipo de contenidos en su espacio de HOSTING, EL CLIENTE tendrá toda la responsabilidad de responder ante entidades de seguridad u otra que solicite referente a la veracidad y seguridad de sus datos y archivos almacenados, MUNDO NET COLOMBIA no tendrá ninguna responsabilidad legal en el momento de recibir reclamación alguna.

## **VII. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDADES**

MUNDO NET COLOMBIA mantendrá a la medida de lo posible, una disponibilidad del servicio en un 95% calculados en base a un período anual. Sin embargo, debido a la naturaleza del servicio proporcionado, una interrupción podría ocurrir en cualquier momento por muchas razones más allá de la negligencia de MUNDO NET COLOMBIA, todos los procesos que sean necesarios para mejorar la calidad del servicio deberán aceptarse por parte de EL CLIENTE incluyendo la suspensión del servicio temporal 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 MUNDO NET COLOMBIA y de la magnitud de posibles daños en los servidores.

Los daños y perjuicios que son el resultado de cualquier interrupción de servicio son demasiado difíciles de determinar. MUNDO NET COLOMBIA no será responsable por cualquier daño, demanda y/o perjuicio que sucedan por estas causas a EL CLIENTE directamente o terceros. La obligación de MUNDO NET COLOMBIA para su propia negligencia no puede exceder una cantidad en todo caso equivalente a los cargos pagables a un mes, que se obtienen del periodo contratado entre el número de meses de este periodo (Semestral o Anual) por EL CLIENTE sobre el producto contratado (Dominios, Hosting, Streaming, Soluciones).

## VIII. BACKUPS - INTEGRIDAD DE LA INFORMACION

La integridad de toda la información, bases de datos y archivos que conforman EL WEBSITE es responsabilidad de EL CLIENTE. MUNDO NET COLOMBIA no cuenta con sistemas de respaldo de información (BACKUP) si este no es previamente contratado por EL CLIENTE, las copias de seguridad de todos los datos de cada cuenta corre por cuenta de EL CLIENTE. MUNDO NET COLOMBIA no se hace 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, como herramienta adicional EL CLIENTE dispone de una opción de hacer una copia de seguridad en su panel de control (CPANEL), adicional a esto EL CLIENTE puede contratar una solución de copia de seguridad (BACKUP) ofrecida por MUNDO NET COLOMBIA.

## IX. CONTRASEÑA DE ACCESO AL PANEL DE CONTROL

Al crear una cuenta, EL CLIENTE recibe por correo electrónico una contraseña (password) de acceso a su panel de control. Es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE mantener esta contraseña en un lugar seguro de manera que personas no autorizadas no puedan tener acceso a la cuenta. EL CLIENTE puede modificar su contraseña en cualquier momento desde su panel de control. En caso de pérdida EL CLIENTE puede solicitar su contraseña a través del **CENTRO DE SOPORTE** la cual será enviada a la dirección de correo electrónico registrada con la cuenta. Para la recuperación de su clave perdida, MUNDO NET COLOMBIA cobrará la suma de USD \$2 como cobro administrativo para *resetear* la cuenta.

## X. REVENTA DEL ESPACIO

Somos cero (0) tolerantes con la reventa del espacio en nuestros servicios de hosting compartido, en caso de esto suceder su cuenta será terminada de INMEDIATO sin derecho a ningún reembolso de dinero, permitimos el alojamiento de dominios adicionales (*multidominio*) pero de propiedad de EL CLIENTE, en caso de no acatar esta norma está claro las consecuencias que le pueden traer, para ello chequeamos nuestros servidores cada 5 días inspeccionando el buen uso de ellos.

## XI. REEMBOLSOS

No hay lugar a reembolso de dinero para EL CLIENTE por ningún motivo, salvo el caso en el que MUNDO NET COLOMBIA haya fallado en la prestación del servicio y en tal caso el saldo que sea reportado como devolución y/o pagos adicionales que se reciba por MUNDO NET COLOMBIA serán abonados como saldo a favor en el número de contrato previamente otorgado por MUNDO NET COLOMBIA, este saldo podrá ser usado para la compra, actualización o renovación de otro producto ofrecido por MUNDO NET COLOMBIA. El pago de los dominios por su naturaleza, no es reembolsable.

El Departamento técnico de MUNDO NET COLOMBIA será el único juez para determinar sobre si se ha fallado en la prestación del servicio como quiera que este es el único que conoce en detalle los problemas que puedan presentarse en los servidores que gestionan para MUNDO NET COLOMBIA.

## XII. ACTUALIZACION DE SERVIDORES Y CONTRATOS E INSTALACIONES ADICIONALES

Los servidores de MUNDO NET COLOMBIA tienen 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, sin embargo EL CLIENTE podrá usar un derecho de petición para solicitar la instalación de componentes adicionales, el equipo técnico de MUNDO NET

COLOMBIA revisará la viabilidad para realizar la instalación del componente y en caso de aprobarse se instalará, en caso de que la nueva instalación afecte el comportamiento de otras cuentas del servidor y/o cause inconvenientes MUNDO NET COLOMBIA podrá negar la instalación y/o desinstalar el componente solicitado.

### **XIII. TERMINACION DE CONTRATO**

Este contrato se entenderá terminado por las siguientes causas: (1) 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, o debido a comportamientos contrarios a la lealtad y buena fe comercial; (2) por el incumplimiento o por falta parcial o total del pago por parte de EL CLIENTE dará paso a la suspensión y eliminación de toda la información hospedada en los servidores de MUNDO NET COLOMBIA de forma inmediata. Parágrafo: Es entendido 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.

Para el caso de servidores dedicados contratados por año, el cliente deberá enviar por escrito su intención de dar por terminado el mismo con al menos 30 días de anticipación. El no envío de la intención de dar por terminado el contrato es causa suficiente para darlo por renovado por otro periodo igual al contratado y MUNDO NET COLOMBIA exigirá el pago del mismo. Es única vía de recepción de esta misiva el Area de Soporte destinado para tal fin en <http://soporte.mundonet.com.co>

MUNDO NET COLOMBIA se reserva el derecho de la terminación del contrato inmediata hacia el cliente si alguna de las normas anteriores son incumplidas o si su equipo técnico lo decide por razones relacionadas con mal manejo de cuenta.

El adquirir cualquier plan de hosting, producto, dominio o servicio con MUNDO NET COLOMBIA implica la aceptación automática e irrevocable de los términos y condiciones aquí establecidas.

### **XIV. SUSPENSION DEL SERVICIO**

El servicio podrá ser suspendido sin previo aviso por parte de MUNDO NET COLOMBIA por falta de pago de los servicios ofrecidos, MUNDO NET COLOMBIA otorga al cliente hasta 3 días después de la fecha de vencimiento del documento generado para efectuar el pago, pasada esta fecha si el usuario no ha reportado el pago, se procederá con la suspensión del servicio y el cobro inmediato de Reconexión por un valor de usd\$15.

MUNDO NET COLOMBIA podrá suspender sin previo aviso aquellos servicios de streaming que se encuentren violando las condiciones en las que fueron contratadas, esta suspensión se acompaña con una sanción de 2 (dos) días sin servicio más una multa de usd\$15 por perjuicios ocasionados. MUNDO NET COLOMBIA es el único árbitro para decidir que servicio ha violado los términos.

### **XV. UPGRADE Y/O DOWNGRADE**

- Se debe solicitar a través de nuestro centro de soporte con 15 días de anticipación al vencimiento del servicio, no se aceptarán peticiones si ya hay un cupón creado por concepto del servicio en cuestión.
- Si en el proceso de upgrade y/o downgrade del servicio este debe ser trasladado a otro servidor por cualquiera de las razones que MUNDO NET COLOMBIA considere, el cliente deberá pagar un cargo de usd\$10 por concepto de traslado de la información al nuevo servidor. El cliente podrá decidir si el mismo será el encargado de dicho proceso.

- MUNDO NET COLOMBIA y sus técnicos son los únicos en decidir si una cuenta debe ser trasladada a otro servidor en este proceso, todo esto con el único fin de garantizar la estabilidad del servicio y las políticas de un entorno compartido justo y equitativo.
- MUNDO NET COLOMBIA no se hace responsable por la pérdida, daños y/o robo de la información que pudiera presentarse en el proceso. El cliente deberá realizar un backup antes de solicitar y confirmar la realización del proceso.
- MUNDO NET COLOMBIA podrá en el caso que considere conveniente, declararse impedido para realizar dicho proceso por la falta de recursos disponibles ó por cualquier otro motivo justificado.

## **TEORIA 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 haciendo click (tal como se solicita antes del envío del formulario de registro) el cliente expresa su conformidad con las condiciones establecidas por MUNDO NET COLOMBIA

La teoría doctrinal del click fue ratificada en el texto de la Ley de Comercio Electrónico de Colombia Ley 527 de agosto de 1999 \*<http://www.mundonetcolombia.com/Ley527.pdf>

## **LEY APLICABLE:**

La ley aplicable a este contrato es la ley Colombiana en virtud del principio de la preservación del contrato.

Leído y consentido el anterior contenido se suscribe en la ciudad de Barranquilla-Colombia.

Actualizado 01/04/2011