



Condiciones del Servicio MEGACLOUD

Entre MEGACLOUD SPA, en adelante MEGACLOUD o la Empresa, y el Cliente, que se identificará al completar el formulario electrónico de solicitud de servicios, se ha estipulado el siguiente contrato que rige la prestación y uso de servicios por el periodo contratado. El contrato sólo vincula al Cliente con la MEGACLOUD, no aplica a terceras personas ni usuarios finales. Estas condiciones de uso se consideran aceptadas por el Cliente al momento de realizar la compra.

1.- EL ACUERDO

El Cliente se obliga a respetar las condiciones de este contrato y a no vulnerar en las prohibiciones que más adelante se detallan. En caso contrario, el cliente autoriza a MEGACLOUD a poner término inmediato al contrato, y se libera de la obligación de mantener respaldos de los datos proporcionados por el Cliente.

El Cliente debe dar un trato digno al personal de MEGACLOUD, excluyendo el lenguaje abusivo, amenazas u ofensas, por medios verbales, escritos o por medios tecnológicos, como redes sociales.

El Cliente debe ser mayor de 18 años y se obliga a proporcionar toda la información que permita identificarlo completando correctamente los datos solicitados en el formulario electrónico de solicitud de servicios. Además, se compromete a mantener la información de contacto actualizada. Las dificultades que deriven del incumplimiento de este compromiso serán responsabilidad del Cliente. MEGACLOUD y el Cliente se comunicarán vía correo electrónico. No se entregará información por otro medio.

MEGACLOUD no se hace responsable ante eventos como robos a nuestras instalaciones, cortes de suministro eléctrico provocados por compañías eléctricas, cualquier fenómeno de la naturaleza que impida dar un servicio óptimo o completo, incendios en nuestras dependencias ajenos a nuestra responsabilidad y cortes de enlaces nacionales o internacionales proporcionados por empresas proveedoras de Internet. Los equipos utilizados son propiedad de MEGACLOUD, el Cliente no tiene ningún derecho sobre ellos. No será responsabilidad de MEGACLOUD si el dominio solicitado es rechazado por el organismo regulador. El Cliente deberá señalar el nuevo dominio que pretende registrar. Asimismo, MEGACLOUD no se responsabiliza por el registro de un dominio por parte de un



Cliente, cuyo nombre haga alusión a una marca registrada o similar, tampoco del uso que el cliente haga de su nombre de dominio.

MEGACLOUD no se hace responsable ante la demora del Cliente en el cambio de DNS para la activación del servicio de parte de la Empresa. El servicio contratado deberá ser administrado por el Cliente, por lo tanto, la configuración y gestión es de su exclusiva responsabilidad.

MEGACLOUD no responde ante sitios web desactualizados, con formularios de contacto no operativos o con problemas de configuración o programación, debido a actualizaciones de PHP, versiones de librerías o similares.

MEGACLOUD no se hace responsable por el Hackeo de sitios web, causados por no mantener actualizados parches de seguridad, mal uso de permisos en carpetas, mal uso de software de libre distribución como son OSCommerce, Joomla, Wordpress, PHPNuke, etc.

Tampoco se responsabiliza ante problemas generados por virus en los equipos del cliente.

En el caso de que MEGACLOUD cambie un dominio con Hosting compartido a otro servidor, no se responsabilizará por pérdida de correos electrónicos cuando la administración de DNS sea por parte del cliente o de otro proveedor de servicios de Internet. Del mismo modo, MEGACLOUD no se hace responsable por pérdida del sitio Web debido a fallas en los discos duros de Hosting compartido, ya que es responsabilidad del Cliente mantener un respaldo de su sitio web y copia de seguridad de toda la información que mantenga nuestros servidores.

El Cliente se obliga a resguardar las claves entregadas por MEGACLOUD, será su responsabilidad el mal uso que pudiera darle el personal a su cargo o terceras personas. La Empresa no responderá por pérdidas de datos debidas a descuidos o negligencias del Cliente.

MEGACLOUD acepta y reconoce el carácter absolutamente confidencial que tiene toda la información del Cliente a que se pueda tener acceso, en el desempeño de sus servicios, quedando estrictamente prohibido su uso o divulgación.

2.- PROHIBICIONES

MEGACLOUD, no se hará responsable por el contenido o la información que el Cliente suba o haga residir en el sitio. No obstante, MEGACLOUD podrá poner término anticipado del contrato o



suspender en forma inmediata el servicio, en cualquier momento que, a su juicio, el Cliente atente contra la Ley vigente en Chile, la moral o las buenas costumbres, o afecte a terceras personas.

Para estos efectos, se entiende por **contenido prohibido** material pornográfico, contenidos Gamer como sitios de juegos, foros, servidores proxy, juegos en línea y todo lo que abarca la temática, sin excepciones. No está permitido el alojamiento de contenido multimedia sin derechos de autor, contenido pirata como descarga de películas, videos, software, audio y video. No se permite el uso de los servidores para realizar Streaming de Audio o Video.

Además, MEGACLOUD queda en plena libertad de entregar información a las instituciones que velan por el cumplimiento de Ley, y entregará todos los datos del Cliente en caso de que este vulnere esta cláusula.

Ante una situación así, el Cliente indemnizará a la Empresa por los perjuicios derivados de su actuar y se hace responsable de los gastos que haya generado a la Empresa.

El Cliente se compromete a no saturar el servidor con ningún tipo de programa que atente con el rendimiento de la máquina, sobre todo el envío masivo de correo de correo electrónico no deseado (Spam).

3.- EL SERVICIO Y MONITOREO

MEGACLOUD entregara los servicios de Hosting, VPS y Servidores Dedicados desde servidores ubicados en Chile en Datacenter Tier II y Tier III según la disponibilidad de nuestro equipamiento, los servidores cuentan con una velocidad a Internet de 1GB Nacional y 50MB Internacional, MEGACLOUD realiza monitoreo de todo su equipamiento para controlar el Uptime de cada servidor. Los Servidores cuentan con 2 Enlaces a Internet, uno principal y enlace de respaldo, además de sistemas de UPS y generador en caso de fallas de energía eléctrica. Todos nuestros servidores son marca DELL o HP y tienen un tiempo de vida útil de 3 años para la entrega de los servicios prestados por MEGACLOUD.

SOPORTE MEGACLOUD

El servicio de Soporte básico es solo vía ticket o correo electrónico está incluido de forma gratuita en todos nuestros planes, adicionalmente el cliente podrá contratar el servicio de Soporte Dedicado el cual tendrá el siguiente costo adicional: El "Soporte Dedicado" tendrá un valor de:

- \$10.000+ IVA por evento para el servicio de Hosting.
- \$20.000+ IVA por evento para el servicio de Servidores VPS.



- \$60.000+ IVA por evento para el servicio de Servidor Dedicado.

El servicio de soporte dedicado incluye todo tipo de configuración que nuestro personal de soporte pudiera resolver para servidores con Linux con WHM/Cpanel, servidores Windows server 2016. En el caso que el equipo de soporte no pudiera realizar el requerimiento del cliente, se realizará la devolución del cobro por el servicio de Soporte Dedicado. El tiempo de respuesta se detalla a continuación :

Soporte Básico: Respuesta en un plazo máximo de 24 horas para solicitud de soporte vía ticket durante días hábiles.

Soporte Dedicado: Respuesta en un plazo máximo de 2 horas para solicitud de soporte Dedicado durante días hábiles.

SUSPENSIÓN POR SPAM o PHISHING

El límite establecido para el envío de correos es de 500 por hora. En caso de envío de SPAM o PHISHING, MEGACLOUD estará facultada para suspender el servicio y velar por el rendimiento de los Servidores.

Se procederá suspendiendo el servicio que envía SPAM, casilla de correo o sitio web que almacene Phishing, y se cobrará multa de 1UF + IVA. Al pagar la multa el cliente dispone de 24 horas para resolver el problema, si no corrige el problema, se suspenderá el servicio de alojamiento completo.

Este procedimiento puede repetirse hasta 5 veces. Al sexto episodio de envío de SPAM, se eliminará el servicio y se entregará al cliente su último Backup disponible.

RESPALDO

MEGACLOUD no realizará respaldos diarios (Backup) a los clientes que se encuentren utilizando más de 10 GB en servidores de Hosting compartido, teniendo el Cliente que realizar dicho respaldo de la información. El servicio VPS o Servidor Dedicado no incluye Backup, este debe comprado como servicio adicional para el respaldo de sus datos.



4.- LA FACTURACION Y FORMAS DE

PAGO

El Cliente se obliga a pagar de forma anticipada la tarifa correspondiente al periodo seleccionado. Los pagos serán realizados vía Paypal o Webpay, con tarjeta de crédito o débito. MEGACLOUD emitirá la factura electrónica de forma automática. Es obligación del cliente completar en su totalidad el proceso de pago, llegando a la pantalla de éxito para evitar problemas con la activación de su servicio. De no completar este proceso de manera correcta, el cliente tendrá que esperar un pazo de 48 horas la verificación del pago y activación de su servicio. IMAGEN

Si se presenta algún inconveniente el pago será revisado en 24 a 48 horas. En caso de que la transacción figure como "Reversada", se otorgará al cliente un periodo adicional de 7 días para que realice el pago nuevamente.

El Cliente debe informar a MEGACLOUD sobre cualquier cambio en sus datos de contacto o facturación. MEGACLOUD no se hará responsable en caso de que los avisos de vencimiento o comunicaciones sean enviados a direcciones de correo electrónico fuera de uso.

Las condiciones comerciales del servicio podrán ser modificadas por MEGACLOUD, previa notificación al Cliente con una anticipación de al menos 30 días a la vigencia de las nuevas condiciones. Para tal efecto se utilizará, el correo electrónico del Cliente.

El Cliente, en caso de no aceptar las nuevas condiciones comerciales, podrá poner término al servicio, comunicando su intención en tal sentido a MEGACLOUD, antes de la entrada en vigencia de las nuevas condiciones, sin costo alguno para él. De lo contrario se entenderá que las nuevas condiciones fueron aceptadas por el Cliente.

RENOVACION DEL SERVICIO

El contrato tendrá una duración definida, y cualquiera de las partes podrá ponerle término manifestando su voluntad en tal sentido, a través de nuestra sucursal virtual, en la opción Solicitud de Cierre. Esto debe ser solicitado 48 horas antes de la emisión del próximo Cupón de Pago. De lo contrario, el servicio se entenderá renovado automáticamente.

Si el Cliente desea efectuar el término del servicio después de su fecha de renovación encontrándose la cuenta de Hosting suspendida, y necesita el respaldo de la información contenida en el servidor, este servicio tiene el costo de 1UF + IVA para servicios de Hosting, 2UF + IVA para servicios de VPS, y 4UF + IVA para servicios de Servidores Dedicados.



Para la renovación del servicio, el Cliente recibirá recordatorios del vencimiento de su servicio, donde se indica el monto a cancelar e instrucciones para pago. El servicio se renovará por periodos sucesivos del mismo periodo contratado inicialmente. Los recordatorios serán emitidos con al menos 30 días antes de su fecha de vencimiento. **Se repite a 7 y 3 días del vencimiento y es enviado**, además, un último aviso el mismo día del vencimiento. El servicio se suspenderá a las 00.01 horas del día que sigue a la fecha de vencimiento del servicio. Si el Cliente mantiene un Cupón de Pago pendiente por más de 10 días, el cliente autoriza a MEGACLOUD para eliminar el servicio y los datos almacenados.

En caso de mora o retardo en el pago, MEGACLOUD suspenderá el servicio. La reposición se hará una vez que se paguen todos los cargos pendientes y adeudados por el cliente.

CAMBIO DE PLAN

El cliente puede realizar un cambio de plan a uno más bajo que el servicio contratado originalmente, pero bajo este concepto, no es posible solicitar devoluciones de dinero.

Los cambios a planes de mayor capacidad están sujetos a la disponibilidad de recursos en el nodo, por lo tanto, el cliente deberá aceptar la migración de su servicio a otro nodo y con esto la modificación de la IP pública si es necesario.

PROMOCIONES

Todas las promociones realizadas por MEGACLOUD, son válidas solo para el primer periodo de contratación. Por lo que la renovación del servicio será por el valor vigente del plan contratado.

DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

En caso de retracto o desistimiento del servicio, el Cliente podrá solicitar la anulación y reembolso 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 de Chile. Después de este plazo, el Cliente da por aceptado el servicio contratado y no podrá solicitar devoluciones ni reembolsos.



Las devoluciones de pago con **tarjeta de crédito** serán realizadas por medio directamente por Transbank en un plazo de 90 días desde la fecha de solicitud.

Las devoluciones de pago con **tarjeta de debito** serán realizadas por medio de transferencia electrónica en un plazo de 30 días hábiles desde la fecha de solicitud con un recargo operacional del 2%.

MEGACLOUD no realizará devoluciones de dinero a aquellos Clientes, que hubieren pagado un periodo, y que deseen ponerle término a dicho contrato antes del término del periodo cancelado.

Se aplicará reembolso en caso de que dentro de 72 horas no se solucione el requerimiento ingresado vía ticket y que sea exclusiva responsabilidad de MEGACLOUD.

No habrá derecho a devolución ni reembolso en caso de infracción a cualquiera de las prohibiciones establecidas en este documento. O en caso de problemas, fallas o deficiencias de programación imputables al Cliente. Instalaciones de Software o complementos considerados inseguros para el sistema, bloqueos de IP por Firewall.

MEGACLOUD no realizará devolución de dinero por la compra de Licencias de WHM/Cpanel, solicitud de direcciones IP adicionales, copias de seguridad o Backup.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CPANEL

A partir del 1 de agosto de 2019, Megacloud hará vigente, en todos sus servicios y productos, la reestructuración de planes y tarifas de cPanel. Megacloud seguirá los estándares otorgados por cPanel para seleccionar el nuevo nivel de licencia fija que se ajustará al uso de cada cliente, al momento de la conversión.

Los valores antiguos se modificarán en base a la siguiente tabla:

| Nombre de plan cPanel | Plataforma | Límite de cuentas | Total |
|-----------------------|------------|-------------------|-------|
| | | | |



| | | | |
|--------------------|-----------------|----------------------|-----------------------|
| cPanel Admin | Solo en la nube | De 1 a 5 cuentas | \$ 25 USD + IVA / mes |
| cPanel Pro | Solo en la nube | De 6 a 30 cuentas | \$ 35 USD + IVA / mes |
| cPanel Premier 100 | Nube y metal | De 31 a 100 cuentas | \$ 50 USD + IVA / mes |
| cPanel Premier 125 | Nube y metal | De 101 a 125 cuentas | \$ 55 USD + IVA / mes |
| cPanel Premier 150 | Nube y metal | De 126 a 150 cuentas | \$ 60 USD + IVA / mes |
| cPanel Premier 175 | Nube y metal | De 151 a 175 cuentas | \$ 65 USD + IVA / mes |
| cPanel Premier 200 | Nube y metal | De 176 a 200 cuentas | \$ 70 USD + IVA / mes |
| cPanel Premier 225 | Nube y metal | De 201 a 225 cuentas | \$ 75 USD + IVA / mes |
| cPanel Premier 250 | Nube y metal | De 226 a 250 cuentas | \$ 80 USD + IVA / mes |



* Todos los planes fijos que superen las 250 cuentas se escalarán en incrementos de 50 cuentas, agregando USD \$10 + IVA / mes en costo de licencia incremental por bloque de 50 cuentas.
Precios en USD.

Megacloud se reserva el derecho a modificar de manera unilateral, en cualquier momento y sin previa notificación, el contenido expresado en los **términos y condiciones** de uso expresados en este documento.