

CONTRATO DE SERVICIOS ALOJAMIENTO WEB ARXEN S.R.L.

La contratación por parte de toda persona u organización de los servicios ofrecidos por ARXEN S.R.L. implica la plena aceptación de las siguientes condiciones:

1. DEFINICIONES

Contrato: contiene las cláusulas recogidas en este documento, así como toda la información adicional que sobre el plan particular de hospedaje Web contratado se recoge de manera actualizada en la Web www.arxen.com

Nombre de dominio: conjunto de caracteres que identifica un sitio de la red Internet con (una dirección IP).

Planes de Hospedaje o Alojamiento Web: Espacio en los servidores de Hospedaje Web donde el cliente administra los recursos propios del plan contratado. Los planes de hospedaje Web o Hosting sometidos a condiciones de este contrato ofrecen un servicio de alojamiento compartido.

Servidores: equipos informáticos ofrecidos por ARXEN S.R.L., donde se alojan los datos y la información que el cliente desarrolla en los Planes de Hosting.

Panel de Control: herramienta informática que se adjudica con cada Plan de Hosting y que permite al cliente gestionar los recursos y aplicaciones de los que dispone el plan contratado, así como activar otros recursos adicionales, en aquellos Planes de Hosting que lo permitan.

Login y contraseña: se trata de un sistema de autenticación para el acceso al Área de cliente que garantiza que el acceso a esta herramienta sea segura. Confiable, veraz y siempre provenga de los clientes.

2. OBJETO

2.1 ARXEN S.R.L. prestará al cliente los servicios contratados, sujeto a las presentes cláusulas y demás condiciones comerciales vigentes.

2.2 ARXEN S.R.L. se obliga a prestar exclusivamente los servicios detallados de esta solicitud, a través de equipos y software de su propiedad.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO

3.1 El servicio será prestado por ARXEN S.R.L. las veinticuatro horas los 365 días del año, pero sujeto a la limitación temporal del contrato, salvo las interrupciones que pudiera sufrir de acuerdo a las Condiciones Generales.

4. PRECIO DEL SERVICIO

4.1 Precio del Servicio. Como contraprestación de los servicios prestados por ARXEN S.R.L., el cliente abonará la tarifa vigente por los servicios contratados.

4.2 Otros cargos. Si el cliente solicitara servicios adicionales (cambio de dominio, cambio de plan, tráfico, ó espacio en disco extra) el Precio del servicio sufrirá un incremento de acuerdo con la tarifa vigente.

5. CONDICIONES DE PAGO

5.1 Términos de pago. ARXEN S.R.L. facturará al cliente, en las condiciones establecidas en la Solicitud, por adelantado al periodo dispuesto. Todas las facturas serán pagaderas de acuerdo al medio de pago escogido por el cliente.

5.2 Consecuencias de la falta de pago. En el caso de que el cliente no pague por los cargos del servicio dentro de los 3 (tres) días posteriores a la contratación ó renovación, ARXEN S.R.L. dará por terminados los servicios contratados.

5.3 Impuestos. Todos los cargos conforme al presente no incluyen impuestos nacionales, provinciales, locales y extranjeros sobre ventas, uso, consumo, servicios públicos, ingresos brutos y valor agregado (IVA) y otros cargos similares tipo gravamen, incluyendo los impuestos relacionados por sobrecarga o aranceles aplicables; los que el cliente está de acuerdo en pagar.

6. TÉRMINO Y DURACIÓN

6.1. Duración. El presente contrato tendrá una duración UN AÑO (1) a contarse desde el principio de ejecución del mismo. Dicho plazo se considerará automáticamente prorrogado por períodos iguales sin necesidad de intervención alguna de las partes, salvo que cualquiera de ellas notifique en forma escrita a la contraparte su intención en contrario, con treinta (30) días de anticipación a la fecha de vencimiento del período contractual vigente.

6.2. Extensión. En caso de realizarse una extensión de los servicios aquí contratados, las partes tendrán los mismos derechos y obligaciones que se describen en el presente, con la salvedad de que el año (1) se contarán desde el alta efectiva y puesta en marcha de cada nuevo servicio.

6.3. Rescisión anticipada. El cliente podrá rescindir anticipadamente el Contrato, luego de transcurrido el primer mes, previa notificación con treinta (30) días de anticipación a la fecha de rescisión.

6.4. Rescisión anticipada de ARXEN. ARXEN S.R.L. podrá rescindir anticipadamente este contrato, sin invocación de causa, previa notificación con quince (15) días de anticipación, en cuyo caso su responsabilidad se limitará a la devolución de los importes abonados por los períodos sin prestación del servicio.

7. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE ARXEN S.R.L.

7.1 En sus relaciones con el cliente, ARXEN S.R.L. deberá actuar con la diligencia debida en el uso de su actividad comercial, lealmente y de buena fe.

7.2 ARXEN S.R.L. no puede garantizar que la disponibilidad de los Planes de Hosting sea continua e ininterrumpida durante el periodo de vigencia del contrato, debido a la posibilidad de problemas en la red Internet, averías en los equipos servidores que son compartidos y otras posibles contingencias imprevisibles.

7.3 ARXEN S.R.L. se reserva el derecho a interrumpir el plan contratado en función de reparaciones técnicas y de mantenimiento de los equipos, así como para la mejora de los propios servicios.

7.4 Por lo tanto, el cliente acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de los servidores y renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extra contractual, daños y perjuicios a ARXEN S.R.L. por posibles fallos, lentitud o errores en el acceso y uso del plan contratado.

7.5 ARXEN S.R.L. no es responsable de aquello que le sea exclusivamente imputable al cliente. El acceso y uso de los Planes de Hosting es responsabilidad exclusiva del cliente, de tal manera que ARXEN S.R.L. no se hace responsable de ninguna manera (ni directa ni subsidiaria) de cualquier daño directo o indirecto, que el cliente pudiera ocasionar a terceros.

7.6 No obstante todo lo anterior, si ARXEN S.R.L. incumpliera los compromisos asumidos en este contrato por prestar un servicio ineficiente durante un periodo ininterrumpido superior a 24 horas, la responsabilidad de ARXEN S.R.L. se limitará a la devolución del dinero cobrado por el plan de Hosting afectado durante dicho periodo de interrupción calculado de manera proporcional.

7.7 En ningún caso ARXEN S.R.L. acepta responsabilidades derivadas de pérdidas de datos, interrupción de negocio o cualesquiera otros perjuicios producidos por el funcionamiento de los Planes de Hosting por no cumplir estos con las expectativas del cliente.

7.8 ARXEN S.R.L. realiza copias de seguridad, sin embargo no se responsabiliza de la pérdida o del borrado accidental de los datos. De igual manera, no se garantiza la reposición total de estos datos debido a que en el tiempo transcurrido entre la última copia y el borrado, los datos han podido cambiar. El plan de Hosting contratado no incorpora en el precio la reposición de los contenidos salvados a través de las copias de seguridad realizadas por ARXEN S.R.L. cuando esta pérdida sea provocada por causa imputable al cliente; la reposición sólo queda incluida en el precio del plan cuando la pérdida del contenido sea debida a causas atribuibles a ARXEN S.R.L.

7.9 Los Planes de Hosting están compartiendo equipos con otros servicios de igual naturaleza. Por este motivo, ARXEN S.R.L. se reserva el derecho a suspender, total o parcialmente, el cumplimiento del contrato en el caso de que advierta, detecte y/o compruebe en sus labores de mantenimiento un consumo excesivo de memoria, de CPU o cualquier otra alteración que ralentice el servidor en el que se encuentra ubicado, de tal manera que perjudique o conlleve un menoscabo en la prestación del servicio o de los derechos de los clientes o terceros que con él comparten el servidor.

7.10 ARXEN S.R.L. no se responsabiliza:

Del contenido alojado en el espacio atribuido al cliente por el plan de Hosting.

De los errores producidos por los proveedores de acceso.

De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe al cliente.

De las intrusiones de terceros en el plan del cliente aunque se hayan establecido medidas razonables de protección.

De la configuración defectuosa por parte del cliente.

De los deterioros de los equipos (terminales del cliente) o mal uso (responsabilidad del cliente).

8. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

8.1 El usuario será absolutamente responsable por los contenidos incorporados en sus sitios, y por las consecuencias que estos contenidos puedan traer al servidor, al dominio, a ARXEN S.R.L. y/o a terceras personas, debiéndose hacer cargo y responsable de los costos surgidos de las acciones requeridas para la suspensión de las causas del daño y cualquier otro costo o indemnización fijada por la justicia en caso de intervenir.

8.2 ARXEN S.R.L. considera como usuario y único responsable al titular del servicio. En el caso de que el usuario contrate servicios de reventa, será el titular el único responsable por todos los sitios o dominios que trabajen a través de su cuenta en los equipos y redes de ARXEN S.R.L. y por sus consecuencias, desconociendo el accionar o posible responsabilidad de terceras personas.

9. USO DE RECURSOS

9.1 El usuario debe asegurar que la utilización del servicio que brinda ARXEN S.R.L. no genere problemas sobre el funcionamiento del servidor, trayendo aparejado problemas en el rendimiento de los equipos de la red de ARXEN S.R.L. y conflictos a terceros.

9.2 ARXEN S.R.L. se reserva el derecho a denegar, cancelar o suspender momentáneamente o en forma definitiva los servicios contratados por el usuario con o sin notificación previa si el sitio o los sitios del mismo afectan al normal funcionamiento de los servidores y perjudicando directamente a la empresa como a terceros.

9.3 ARXEN S.R.L. se reserva el derecho de imponer restricciones a los procesos de CPU, y/o límites a la capacidad de proceso de la cuenta del Cliente, para prevenir la interrupción del servicio a otros clientes.

9.4 El usuario podrá utilizar un número de correos definidos por hora por ARXEN S.R.L.. Si desea enviar más correos deberá esperar que haya transcurrido este tiempo antes de continuar el envío de correos. Todo envío de correos debe cumplir con las políticas de no-spam de ARXEN S.R.L.

10. CONTENIDOS

10.1 Los servicios contratados con ARXEN S.R.L. deben ser utilizados exclusivamente con fines lícitos. Queda estrictamente prohibido el uso de cualquiera de los servicios contratados con fines que violen cualquier ley local, provincial, nacional o internacional o simplemente afecten la moral y las buenas costumbres o sean ofensivos para cualquier persona o grupo de personas.

Mientras utilice los servicios contratados con ARXEN S.R.L., el usuario no podrá:

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.

Publicar, transmitir, reproducir, distribuir o explotar cualquier información o software que contenga virus o cualquier otro componente dañino.

Publicar, transmitir, reproducir, distribuir o explotar software u otro material que no sea original (pirateado).

Publicar, transmitir, reproducir, distribuir o explotar material que pueda infringir derechos de propiedad intelectual.

Publicar sitios que tengan como objetivo la obtención ilegal de claves de acceso a cuentas de e-mail o cuentas bancarias.

Publicar o facilitar material o recursos sobre hacking, cracking, o cualquier otra información que ARXEN S.R.L. considere inapropiada.

Publicar, transmitir, reproducir, distribuir o explotar material pornográfico infantil.

Cualquier uso del servicio para fines ilícitos autorizará a ARXEN S.R.L. a suspender los servicios contratados sin previo aviso.

10.2 ARXEN S.R.L. se reserva el derecho de remover o cancelar el acceso a cualquier material que contravenga trabajos con copyright o incurra en alguna de las prohibiciones antedichas. Estos materiales podrán ser eliminados en cualquier momento, sin previo aviso, ante la sola recepción de la queja y/o notificación de infracción a los derechos de autor o cualquier otra persona perjudicada.

11. DISTRIBUCION DE ARCHIVO

11.1 Los sitios Web cuyo propósito es la distribución de archivos (galerías de fotos, MP3, librerías de programas para bajar, etc.) serán considerados caso por caso. Un sitio se podrá considerar así, cuando más del 20% de su contenido, esté dedicado a archivos para distribución.

11.2 ARXEN S.R.L. se reserva el derecho a denegar o cancelar los servicios contratados por el usuario si su sitio o sitios son considerados dentro de esta categoría.

Queda terminantemente prohibido el uso del servicio para la instalación de un nodo de bitorrent.

12. CORREO NO DESEADO (SPAM)

12.1 Queda expresamente prohibido todo tipo de envíos masivos de e-mails no solicitados y/o que afecten derechos de terceros. Cualquier usuario que incurriera en actos de este tipo, será inmediatamente suspendido, perdiendo el usuario todo derecho de reclamar a la empresa por dicha acción. La aceptación de estos términos y condiciones, compromete al usuario al cumplimiento de la política Anti-Spam de ARXEN S.R.L.. En caso del no cumplimiento de la misma, hace responsable al usuario, de los daños y perjuicios ocasionados.

13. PÉRDIDA DE DATOS

13.1 ARXEN S.R.L. no se hace responsable por la pérdida de datos en el servidor causada por usuarios, fallos en nuestro sistema o actualizaciones en nuestros servidores. Es responsabilidad del usuario el mantener una copia de seguridad (BackUp) del sitio. Así también es responsabilidad del usuario mantener bajo resguardo los mails del sistema WebMail y las claves de acceso al sitio y demás sistemas instalados en su cuenta.

14. CONFIDENCIALIDAD

14.1. Toda información o documentación que cualquiera de las partes aporte a la otra en desarrollo y ejecución del presente contrato se considerará confidencial y exclusiva de quien lo aporte y no podrá comunicarse a terceros sin su consentimiento.

14.2 Las partes excluyen de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por la parte que la posea, aquella que se convierta en pública, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto imperativo de autoridad competente y aquella que sea obtenida por un tercero que no se encuentre bajo la obligación de confidencialidad alguna.

14.3 Esta obligación de confidencialidad persiste hasta dos (2) años después de finalizar este contrato. Ninguna de las partes adquirirá ningún derecho sobre cualquier información confidencial u otros derechos de propiedad de la otra parte como resultado de este contrato.

15. ALTA EN BUSCADORES

15.1 Este es el único servicio de ARXEN S.R.L. donde tenemos una responsabilidad limitada ya que cada buscador mantiene sus propias reglas y políticas de ingreso a sus bases de datos. Todos y cada uno de los buscadores tienen estrictas políticas de ingreso a sus bases de datos. En algunos casos, al no ser cumplidas, pueden propiciar que su sitio sea bloqueado en el ingreso a determinado buscador.

15.2 ARXEN S.R.L. no puede responsabilizarse por la inclusión efectiva o no, ni por el plazo de inclusión de su sitio en los buscadores, aunque podemos decirle que por experiencia, prácticamente todos los sitios quedan indexados en un plazo o en otro.

15.3 Ninguna política de devolución o reembolso aplicará por casos en que sitio haya demorado o no haya sido incluido en buscadores.

16. INDEMNIZACIONES

16.1 ARXEN S.R.L. defenderá, indemnizará y mantendrá en paz y a salvo al cliente de cualquier pérdida que se sustente en las obligaciones de ARXEN S.R.L. de proveer el servicio.

16.2 El cliente defenderá, indemnizará y mantendrá en paz y a salvo a ARXEN S.R.L. de todos los reclamos, quejas, pérdidas, costos y gastos impuestos por terceros en la medida en que surjan de o se vinculen con (a) la violación o incumplimiento por su parte de cualquier convenio o disposición de este Contrato o (b) cualquier negligencia o acto intencional, omisión o violación de las Cláusulas 9º y 10º por su parte o cualquiera de sus usuarios o sus respectivos directores, funcionarios, propietarios, empleados o agentes y/o dependientes.

17. SUSPENSION DEL SERVICIO. FUERZA MAYOR

17.1 ARXEN S.R.L. se reserva el derecho de realizar suspensiones programadas de los servicios solicitados previa comunicación a través de correo electrónico o cualquier otro medio con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas a los efectos de practicar tareas de mantenimiento, reparación u otras en los equipos y accesorios a través de los cuales se presta el servicio.

17.2 Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula anterior, ARXEN S.R.L. podrá realizar suspensiones no programadas cuando motivos de emergencia lo justifiquen.

17.3 Fuerza Mayor. ARXEN S.R.L. no será responsable por fallas en el cumplimiento de sus obligaciones si dicha falla se debe a causas más allá de su control razonable incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, acciones o fallas del cliente o alguno de sus usuarios, casos fortuitos, catástrofes, incendios, prohibiciones o reglamentaciones gubernamentales, virus que no resulten de los actos u omisiones de ARXEN S.R.L., sus empleados o agentes, emergencias nacionales, insurrecciones, motines o guerras, huelgas, cierres, interrupción del trabajo u otras dificultades laborales. El tiempo para cada desempeño requerido se extenderá por el atraso incurrido como resultado de dicho acto o fuerza mayor y ARXEN S.R.L. actuará con diligencia para corregir dicha fuerza mayor.

18. ALTA Y BAJA DEL SERVICIO

18.1. Alta: Una vez solicitado el servicio, le enviaremos a su e-mail de contacto la información para realizar el pago y notificarlo. Una vez enviado el mismo, el usuario dispondrá de siete (7) días corridos para realizar el pago correspondiente. En caso de no realizar el pago dentro de dicho plazo, se dará automáticamente la baja de la orden sin necesidad de notificación alguna.

18.2. Baja: El usuario podrá dar de baja el servicio contratado en cualquier momento solicitando la misma mediante el envío de un e-mail a soporte@arxen.com, especificando los motivos de dicha baja.

19. PAGOS Y VENCIMIENTOS

19.1 Usted dispondrá de 7 días para realizar el pago luego de la fecha de renovación de su plan o planes, ante el incumplimiento de pago a los seis (6) días de la renovación, se suspenderá su sitio temporalmente.

Ante la falta de pago a catorce (14) días corridos posteriores a la fecha de renovación, corresponde la suspensión definitiva de su sitio, con la correspondiente eliminación de toda la información alojada en el servidor por el usuario.

El pago del servicio se realiza a mes adelantado.

20. GENERALES

20.1 Atrasos u Omisiones. Ningún retraso u omisión para ejercer cualquier derecho, poder o remedio otorgado a una parte conforme al presente Contrato perjudicará dicho derecho, poder o remedio de la parte y tampoco se considerará como una renuncia de dicha violación o incumplimiento, o consentimiento, o de ninguna violación similar o incumplimiento incurrido; ninguna renuncia de una sola violación o incumplimiento se considerará como renuncia de otra violación o incumplimiento que se presente.

20.2 Ninguna renuncia, permiso, consentimiento o aprobación de ninguna clase o carácter por parte de cualquiera de las partes de alguna violación en cumplimiento conforme al presente, o cualquier renuncia por parte de cualquiera de las partes de cualquier disposición de este Contrato se deberá hacer por escrito y será efectiva sólo dentro del alcance específicamente establecido en dicho escrito. Todos los remedios, ya sea en conformidad con este Contrato o por ley o de otra forma otorgado a una parte, serán acumulables y no alternativos.

20.3 Domicilios. Las Partes constituyen domicilio, el que será válido para todas las notificaciones en los siguientes lugares: calle Landaeta No. 262, Edificio Franz Tamayo Of. 4, La Paz, Bolivia. El cliente en el denunciado en la Solicitud. Cualquier modificación de dichos domicilios deberá ser notificada en forma fehaciente a la otra Parte.

20.4 Notificaciones. Cualquier notificación o comunicación que las Partes se cursen con relación al Contrato debe ser realizada por escrito, en idioma castellano y ser entregada personalmente con acuse de recibo o efectuada por carta documento o cualquier medio fehaciente que permita determinar la fecha de recepción y el contenido de la notificación o comunicación. Las notificaciones o comunicaciones se tendrán por realizadas en la fecha de su recepción por la Parte destinataria.

20.5 Las Partes acuerdan y se comprometen a realizar esfuerzos razonables para resolver amigablemente cualquier discrepancia, desacuerdo, cuestión, reclamación o controversia emergente o relacionada, directa o indirectamente, con este Contrato.

20.6 Si las Partes no logran un acuerdo amigable en el plazo de 15 (quince) días computables a partir de la fecha en que cualesquiera de las Partes notifique a la otra su intención de solucionar alguna discrepancia, desacuerdo, cuestión, reclamación o controversia, las Partes convienen que las mismas serán resueltas por arbitraje de conformidad con las reglas de arbitraje de la Ley Boliviana No.1770 de 10 de marzo de 1997 (Ley de Arbitraje y Conciliación).

20.7 Divisibilidad. En caso de que cualquiera de las disposiciones de este Contrato sea considerada inválida, ilegal o no aplicable, ello no limitará o afectará de manera alguna la validez, legalidad y aplicabilidad de las otras disposiciones del presente.

21. MODIFICACIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

21.1 ARXEN S.R.L. se reserva el derecho a introducir modificaciones en las características y precios de los planes y/o servicios ofrecidos. Toda notificación que afecte a las características técnicas de los servicios ofertados tendrá lugar directamente a través de nuestro sitio Web.

Aunque ARXEN S.R.L. se reserva el derecho de modificar el precio de los servicios en cualquier momento, los precios pactados con la contratación de un servicio están garantizados por el período contratado.

Las condiciones y normas aquí enunciadas podrán ser modificadas por parte de ARXEN S.R.L., cuando lo considere oportuno.