

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

A continuación, se exponen los términos y condiciones bajo los cuales WHOOO LTDA. realizará la prestación de sus servicios. Todo cliente deberá aceptarlos antes de contratar cualquiera de nuestros servicios y una vez haya seleccionado el servicio o los servicios requeridos:

WHOOO LTDA. (en adelante también "la empresa") es una empresa de servicios de Reventa de Web Hosting, Dominios, Servidores Virtuales, Servidores Dedicados y asimilados. Todos los servicios presentes y futuros, se sujetarán a las reglas, términos y condiciones descritos en este documento. El CLIENTE acepta que está contratando un servicio de reventa de Hosting ubicado en el extranjero. La responsabilidad sobre la estabilidad de los Servidores, dependen del propio proveedor de Hosting y de su infraestructura. Siendo así, Whooo LTDA actúa como facilitador de los servicios del proveedor matriz de Hosting. El contratista o usuario de la cuenta (en adelante "el cliente") acepta haber leído, entendido y aceptado sin restricción alguna todos los términos y condiciones que la empresa expone en el siguiente documento. El hecho de que este contrato esté elaborado en forma de mensaje de datos no le quita ninguna validez y no se negarán efectos jurídicos.

### 1. Conducta Del Usuario

Nuestros servicios se pueden utilizar solamente para los propósitos legales, entendiéndose que cualquier tipo de conducta o actividad que pueda calificarse como ilegal conforme a las reglas internacionales o nacionales estará prohibida, y será de exclusivo cargo del cliente la asunción de cualquier tipo de responsabilidad a él imputable así como de la aplicación de sanciones legales y contractuales a que haya lugar.

Las anteriores prohibiciones comprenden entre otras actividades las siguientes: Realizar, promover o permitir la publicación o transmisión de cualquier tipo de información o material ilegal, amenazante, abusivo, difamatorio, obsceno, ofensivo, pornográfico, indecente, profano, o información o de alguna u otra manera desagradable, incluyendo sin la limitación ningunas transmisiones que constituyen o que animan la conducta que constituiría una ofensa criminal, dan lugar a responsabilidad civil, o violan de otra manera cualquier ley. Restringir o inhibir a cualquier otro usuario de usar y de gozar del Internet o de los servicios contratados por terceros con la empresa. WHOOO LTDA. se reserva el derecho a evaluar y calificar cualquier situación o actuación que pueda considerarse abuso, así como tomar las decisiones y sanciones pertinentes al respecto incluyendo la terminación parcial o definitiva de los servicios contratados por el cliente.

El cliente es responsable por:

- El contenido alojado en el espacio atribuido al cliente por el servicio/plan de alojamiento.
- De los errores producidos por los proveedores de acceso a Internet (ISP).
- De la contaminación por virus o malware, y protección en sus equipos locales.
- De la configuración interna de su red, proxy, firewall local, oficina, políticas de acceso, sistemas de seguridad del mismo, bloqueo y desbloqueo de puertos.
- Del correcto uso, asignación y protección de los datos de acceso administrativos.
- La vulnerabilidad del diseño de su sitio web alojado en nuestros servicios.

- La seguridad de los formularios que se usen en su sitio web, programados con la seguridad debida para impedir que sean usados por terceros para enviar SPAM.
- Vigilar las estadísticas de la transferencia de datos y espacio de sus cuentas de Hosting y correo con el fin de tomar las acciones necesarias si considera que su aumento es excesivo.
- Realizar de forma manual copias de seguridad periódicas de la cuenta y descargarlas de forma local durante la vigencia del servicio.
- De la configuración defectuosa por parte del cliente del servicio de Hosting, dominio y cuentas de correo.

## 2. Uso de los recursos de los servidores

El cliente o usuario NO podrá ejecutar en nuestros servidores, entre otras las siguientes actividades: Para los planes Hosting y Revendedor específicamente estará prohibido:

- Publicar y/o ejecutar binarios.<sup>1</sup>
- Almacenar o publicar contenido de adulto-orientado, incluyendo, pero no limitando a cualquier material pornográfico.
- Los recursos asignados a su servicio no pueden ser utilizados como medio de almacenamiento de copias de seguridad (backups) y/o logs.
- La instalación de chat directamente programados en la cuenta de Hosting no está permitida, si desea instalar un chat debe de ser instalado un chat externo por medio de un código embebido.<sup>[1]</sup>
- El uso de aplicaciones de alto consumo de recursos como sistemas e-learning, CRM, ERP, API de consumo masivo y Sistemas helpdesk.
- El tiempo de configuración de los cronjob (tareas programadas) debe ser mayor a 14 minutos. (El servidor puede eliminar cualquier cron que no cumpla la condición)
- Utilizar aplicaciones web con la url temporal o alternativa del servicio de alojamiento, las aplicaciones SOLO pueden ser ejecutadas si el dominio apunta el servicio de Hosting y la URL de la aplicación es el dominio, subdirectorio del dominio o subdominio del dominio. La URL alternativa solo puede ser usada en la instalación o verificación inicial.
- Las bases de datos no deben contener registros tipo spam, ni superar: Peso por tabla 250MB, Peso por base 500MB, Cantidad de registros por cuenta 300.000
- Realizar reenvíos a servidores de correos externos que permiten la descarga de mensajes por POP3 o a proveedores masivos gratuitos de correo electrónico. En este caso si el proveedor externo lo permite, el cliente debe configurar la cuenta de correo con la opción POP3 en el servidor de correo externo para recibir los mensajes.

WHOOO LTDA en servicios de Hosting será el único árbitro en determinar si un sitio o aplicación web utiliza excesivamente los recursos del servidor. Y el sistema podrá bloquear, suspender, cancelar o eliminar la cuenta, elemento, dirección de acceso o proceso sin notificación.

## 3. Violaciones graves

Los siguientes puntos hacen referencia a las actividades que la empresa considera como violaciones graves. Cualquier indicio de realización de las mismas facultará a WHOOO LTDA para proceder con la cancelación o suspensión del servicio sin previo aviso y sin obligarse al reembolso de cualquier valor pagado por el cliente. Se consideran violaciones graves al servicio por parte del cliente:

- Enviar correo no solicitado, conocido comúnmente como Spam.
- El uso de los servidores para envío de correo masivo no está permitido, sólo se permite el envío de 150 correos por hora por cuenta de hosting para el uso normal de una compañía o persona y no para enviar boletines publicitarios o boletines informativos.
- Lanzar una negación(es) del servicio de nuestro(s) servidor(es) contra cualquier otro servidor o cualquier otro tipo de equipo o sistema.
- Procurar o efectuar un exploiting con éxito o sin éxito a cualquiera de los servicios de los servidores, procurar tener el acceso como súper usuario, todo esto incluyendo Exploits, Troyanos y demás asimilados.
- Promover, difundir o realizar cualquier tipo de acción encaminada a deteriorar la imagen de la empresa o de cualquiera de los empleados de la misma.
- Acceder a cualquier clase de contenido(s) que se encuentren por fuera de los recursos que la empresa le haya asignado al cliente. Por ejemplo, fuera de su directorio raíz.
- El mal trato, amenazas de cualquier tipo o cualquier ofensa contra alguno de los empleados de WHOOO LTDA. será razón suficiente para la terminación inmediata de los servicios.
- Utilizar los sitios web, correos y/o contenidos alojados para ofrecer servicios financieros como prestamos, inversiones, cambio de moneda o divisas, giros, créditos, cuentas de ahorro, cuentas débito, planes o fondos de inversión, planes de ahorro, captación, monitoreo de inversión, seguros, mercado de acciones y/o valores, actividades financieras de fondos de empleados, formas asociativas del sector solidario.
- Producir voluntaria o involuntariamente daños en los servidores que puedan afectar el servicio de otros clientes alojados en el mismo servidor. WHOOO LTDA. se reserva la facultad de requerir cambios o de inhabilitar el sitio web, la cuenta, el servicio de correo, la base de datos, o cualquier otro componente que no se adecue a las políticas señaladas en este punto sin previo aviso.

WHOOO LTDA. tiene estrictas reglas sobre el envío de correos masivos y/o mensajes no autenticados, por el bienestar de nuestros clientes y para evitar que el servidor sea reportado como servidor de SPAM. Todos los envíos masivos o no autenticados de correo electrónico están prohibidos.

Esto incluye:

- Envío de correos masivos y/o combinación de correspondencia.<sup>[2]</sup>
- Envío de correos no solicitados.
- Envío de correos no esperados.
- Envío de correos que pueden ser marcados como no deseados.

- Envío de mensajes a correos no obtenidos directamente por el cliente (ej: compra de base de datos, listados encontrados, etc).
- Envío de varios mensajes a correos inexistentes.
- Incluir contenido externo no seguro o de baja reputación en los mensajes.
- Acceder a la cuenta de correo electrónico desde una dirección IP con baja reputación.
- Realizar envíos programados de notificaciones que superen 50 envíos en una hora (Correo transaccional, automático, masivo, normal, impresoras, escáneres, reportes de incidencias, notificaciones, recordatorios, autoregistros, etc).<sup>[1]</sup>
- Envío de mensajes con el remitente original modificado.
- Envío de mensajes que no cumplan con la verificación SPF de los dominios, el cliente entiende que dicho registro debe ser configurado correctamente en el dominio y servidores DNS.

Tampoco está permitido enviar correos masivos desde otros servidores donde contengan por alguna razón enlaces a sus páginas. O donde dichos correos generen alguna remuneración de cualquier tipo para su negocio, página, portal, etc. Si usted tiene contratado el dominio con nosotros está totalmente prohibido que realice SPAM, o correo masivo o mensajes no solicitados donde por alguna razón se haga publicidad de su dominio o de su página, independientemente si es usted o cualquier persona quién realiza este envío. El cliente entiende que cualquier actividad detectada de este tipo puede generar sin previo aviso (suspensión del servicio, notificaciones en horarios no hábiles, cambio de contraseñas, pérdida de mensajes, bloqueos temporales, afectación del acceso web). El cliente entiende y acepta las políticas antispam (SPF, DKIM, SpamAssassin, Listas Negras, Filtros de Adjuntos, Puntuaciones de Spam, limite o prohibición total de reenviadores) que utilice WHOOO LTDA para envío y recepción de mensajes sin excepción alguna (SPF, DKIM, SpamAssassin, Revisión listas negras, Adjuntos, Puntuaciones de Spam, limite o prohibición total de reenvíos, Auto respuestas etc). El cliente acepta que cualquier envío realizado desde su cuenta de Hosting es de su total y única responsabilidad y aplican igualmente las condiciones anteriormente indicadas.

#### 4. Indemnizaciones

El cliente acepta usar los servicios de WHOOO LTDA. bajo su responsabilidad. El cliente exonera a la empresa de toda responsabilidad, civil, penal, comercial, corporativa, entre otras, por cualquier pérdida de datos o cualquier otro daño comercial, directo o indirecto que se presenten. El cliente acepta que indemnizará a la empresa en caso de demandas, sanciones o vinculaciones a procedimientos administrativos de cualquier tipo que se llegaren a presentar en contra de ésta y que pudiere acarrear gastos, perdidas o cualquier otro tipo de egresos a cargo de la empresa, incluyendo los gastos legales a que haya lugar. La empresa se exonera de cualquier tipo de responsabilidad directa o indirecta para con terceros derivada de conductas realizadas por el cliente con fines ilegales tanto en su acción como en su resultado, tales como:

- La causación de daño(s) o perjuicio(s) a una persona(s) o propiedad(es) por algún producto vendido o de alguna manera distribuido en conexión con los servicios de WHOOO LTDA.

- El uso de cualquier material provisto por los clientes que produzca de manera directa o indirecta infracciones hacia terceros.
- Infracciones de copyright o de cualquier regulación normativa encaminada a la protección de derechos de autor, propiedad industrial, propiedad intelectual, entre otros.
- La distribución de productos y/o prestación de servicios defectuosos no autorizados vendidos y/o prestados en nombre de WHOOO LTDA.

La empresa tendrá plena autonomía para investigar y determinar si la ejecución de cualquier actividad por parte del cliente se enmarca directamente o por conectividad a cualquiera de las restricciones tratadas en el presente punto.

#### 5. Garantía de satisfacción

El cliente entiende que la garantía de satisfacción es aplicable solamente para los 60 primeros días calendario de solo el primer año de planes de Hosting. El valor reintegrado corresponde al valor solo del plan de Hosting y no al dominio, ni cualquier servicio adicional adquirido junto con el plan de Hosting. El coste de importes generados por la transacción de compra (Ejemplo: comisión nacional bancaria) y de reintegro son asumidos por el cliente.

#### 6. Vencimiento, suspensión, renovación tardía y cancelación del servicio

##### 6.1. Generales

WHOOO LTDA. se reserva el derecho de rechazar la solicitud inicial de servicio o de negar la continuidad de prestación del mismo conforme lo disponga. La empresa tendrá la facultad de negar el acceso a todo o una parte del servicio sin previo aviso si se considera que el cliente ha incurrido en la realización de conductas o actividades que WHOOO LTDA. cree que violan directa o indirectamente cualquiera de los términos y condiciones en este acuerdo. El cliente autoriza a la empresa para realizar actividades de supervisión de los servicios electrónicamente, así como de divulgar cualquier tipo de información únicamente cuando así lo requiera la ley o una autoridad competente. La empresa procederá al retiro o censura de cualquier clase de información o material que pueda llegar a considerarse inaceptables, indeseable, o que resulten en la violación de cualquiera de los términos del presente acuerdo.

##### 6.2. Suspensión

Se considerarán como causales de suspensión del servicio además de las mencionadas a lo largo del presente acuerdo las siguientes: a) No proceder con el pago total de los valores del servicio contratado antes de la fecha de vencimiento del servicio. La suspensión del servicio implica que el cliente no podrá hacer uso de ningún servicio de WHOOO LTDA. WHOOO LTDA. se reserva el derecho de mostrar una página de suspensión que reemplazará a la del cliente. Esta página podrá incluir, más no limitarse a: publicidad, cualquier tipo de información y logos de WHOOO LTDA y/o sus proveedores.

##### 6.3. Cancelación

Se consideraran como causales de cancelación del servicio además de las mencionadas a lo largo del presente acuerdo las siguientes: a) La no verificación del pago total de los valores del servicio contratado a más tardar el quinto (5) día siguiente al vencimiento de la cuota o del término de duración del servicio

o del vencimiento de la factura y con sujeción a las condiciones establecidas para cada servicio seleccionado por el cliente; WHOOO LTDA. puede determinar si eliminará o cancelará el servicio a partir del sexto (6) día sin dejar ningún tipo de copia de la información. En todo caso, es de conocimiento del cliente que la información contenida en cuentas canceladas será borrada definitivamente por la empresa a la fecha de la cancelación del servicio.

#### 6.4. Renovación tardía

El cliente entiende que, al realizar el pago de los servicios renovados de forma tardía, la fecha aplicada para la renovación del mismo es la fecha de vencimiento del servicio y no la fecha en que se realizó el pago (independientemente del funcionamiento o no posibilidad de acceso que haya presentado el servicio). A excepción de solo los dominios vencidos que se encuentren nuevamente disponibles, serán registrados nuevamente si es posible con la fecha del pago realizado. Los dominios vencidos y posteriormente renovados y pagos notificados por el cliente desde el primer día de vencido hasta el décimo día después de su vencimiento tardarán en reactivarse entre 48 a 72 horas debido a la propagación requerida por el dominio de sus servidores DNS, el cliente entiende que durante dicha propagación sus servicios pueden no estar disponibles y que dicho tiempo de propagación no es controlado por WHOOO LTDA. por lo que el cliente debe dar espera a la finalización de la misma.

#### 6.5. Vencimiento

El cliente libera a WHOOO LTDA. de cualquier responsabilidad u obligación sobre servicios cuya vigencia haya finalizado. La tolerancia de WHOOO LTDA. de mantener un servicio activo una vez haya terminado su duración, o la posibilidad de renovar un servicio una vez haya finalizado su vigencia no implican responsabilidad alguna de parte de WHOOO LTDA. sobre los servicios por fuera de su plazo de vigencia.

### 7. Dominios Registrados o Transferidos a WHOOO LTDA.

#### 7.1. Disponibilidad del Dominio

WHOOO LTDA. no podrá garantizar la disponibilidad del dominio hasta que este sea registrado por WHOOO LTDA. y el cliente sea notificado que el registro del dominio ha sido exitoso. Si por alguna razón el cliente no ha recibido confirmación del registro del dominio debe notificar a la empresa enviando el comprobante de pago y debe solicitar la confirmación por escrito por parte del personal de WHOOO LTDA. de que el pago ha sido recibido exitosamente. Si el dominio es registrado por otra empresa o persona antes de este periodo, WHOOO LTDA. no tendrá ninguna responsabilidad ante este suceso. El cliente se compromete a no ingresar en ninguna página diferente a la página de WHOOO LTDA. para consultar su disponibilidad ni para cualquier otro objetivo, el cliente también se compromete a no divulgar su nombre de dominio a ninguna empresa o persona antes de haber recibido la notificación de que el dominio ha sido registrado exitosamente. Si el cliente no ha recibido la notificación de registro de este dominio pasadas 24 horas después de haber realizado el pago debe comunicarse con WHOOO LTDA. para notificar su pago y solicitar el registro del dominio. El cliente entiende y acepta que el dominio puede ser registrado ante una entidad internacional registrante de dominios.

#### 7.2. Cambio del Dominio

Una vez elegido, registrado y activado el dominio, no podrá modificarse hasta culminar su periodo de contrato. Cualquier error de digitación o cambio de parecer sobre el dominio solicitado es responsabilidad del cliente. Si el cliente decide cambiar el dominio que fue registrado por uno nuevo, el cliente debe

registrar y comprar el nuevo nombre de dominio deseado que se encuentre disponible.

### 7.3. Vencimiento del Dominio

El vencimiento del dominio se llevará a cabo el mismo día del periodo contratado por el cliente, por lo tanto, si el cliente no desea que los servicios asociados al dominio sean suspendidos debe efectuar el pago, reportarlo y haber recibido confirmación por parte del personal de WHOOO LTDA. antes de la fecha de vencimiento. Nuestro proveedor de dominios realizará un cambio de los servidores DNS del dominio al no recibir el pago por parte de WHOOO LTDA. antes de la fecha de vencimiento. El cliente acepta que los dominios vencidos no pueden ser transferidos, modificados, apuntados, ni liberados por WHOOO LTDA.

### 7.4. Renovación del Dominio luego de su vencimiento

El cliente reconoce que es su responsabilidad mantener sus propios registros y recordar cuando su registro de nombre de dominio expira. Para su comodidad, y no como un compromiso vinculante, WHOOO LTDA. notifica a través de un mensaje de correo electrónico sobre la necesidad de renovar su servicio al correo registrado y autorizado por el cliente.

### 7.5. Transferencia del Dominio

El cliente podrá transferir su dominio a otro proveedor siempre y cuando se encuentre a paz y salvo con los servicios contratados con la empresa y el dominio no tenga fecha de vencimiento en los próximos 15 días, ni se encuentre vencido. Whooo LTDA no se hace responsable de la administración, cambios, ni renovaciones de dominio cuyos procesos de transferencias desde otros proveedores no hayan sido finalizados con éxito y confirmados por Whooo LTDA vía correo electrónico.

### 7.6. Liberación del Dominio

El cliente entiende que WHOOO LTDA. no puede liberar o eliminar el registro de un dominio una vez este se encuentre registrado independientemente de su estado (vigente y activo o vencido). La cancelación o renuncia por parte del cliente al servicio de dominio no implica la liberación del mismo. Después del vencimiento de dominio y no renovación del mismo pasados entre 40 y 120 días es posible que sea liberado por la entidad internacional registradora de dominios automáticamente, quedando el dominio disponible, de todas formas el cliente entiende que existe la posibilidad que el dominio sea adquirido por otra empresa, persona o tramitado por alguna entidad registradora de dominios luego de que el dominio quede libre para el registro y WHOOO LTDA. no tendrá ninguna responsabilidad ante este suceso y es responsabilidad del cliente verificar en qué momento queda nuevamente disponible el dominio.

### 7.7 Información de WHOIS del dominio

El dominio será registrado a nombre del cliente con la información suministrada en la orden de compra. La información del registro WHOIS del dominio es pública y obligatoria acorde a las políticas de la ICANN (La Corporación de Internet para la Asignación de Nombres de Dominio).

### 7.8 Monitoreo del funcionamiento

El cliente será el único responsable de monitorear su dominio, si por alguna razón el dominio presenta algún inconveniente debe comunicarse de inmediato con la empresa y solicitar una confirmación de la

recepción del reporte. En el caso de que no se haga un reporte oportuno la empresa no se hará responsable por cualquier inconveniente que esto pueda causar.

#### 8. Cambios en los términos y condiciones del servicio

WHOOO LTDA. puede agregar, suprimir o modificar cualquiera de las condiciones señaladas de este acuerdo en cualquier momento, y será responsabilidad del cliente revisar este documento. Este documento estará siempre visible y a la disposición del cliente en nuestro sitio web.

#### 9. Comunicación, Notificaciones y Recordatorios de Pago

WHOOO LTDA. enviará sus notificaciones, comunicados y recordatorios de pagos única y exclusivamente por correo electrónico. El cliente tiene la posibilidad de registrar hasta dos correos electrónicos de contacto, es responsabilidad del cliente mantener todos sus datos de contacto actualizados en nuestro sistema para poder recibir adecuadamente los correos electrónicos enviados por WHOOO LTDA. La empresa recomienda utilizar correos electrónicos que sean constantemente revisados y preferiblemente que los dos correos de contacto estén ubicados en diferentes servidores. La empresa no se hace responsable por cualquier correo electrónico que no logre llegar a su destinatario y asumirá como entregado todo correo que sea despachado desde nuestros servidores. Si por alguna razón nuestro servidor no puede entregar el mensaje la empresa no se hará responsable. Será responsabilidad del cliente tener presente las fechas de vencimiento de los servicios. El cliente entiende y acepta que en caso de que pierda el acceso al e-mail registrado autorizado o decide cambiar el mismo, el cliente se obliga a comunicar el cambio a WHOOO LTDA. con los soportes a los medios que este solicite en el plazo máximo de 5 días de manera que no quede interrumpida la comunicación entre ambas partes y no pierda la administración de sus servicios. WHOOO LTDA. tiene a la disposición del cliente un sistema de servicios por donde podrá consultar las fechas de sus pagos y las fechas de vencimiento de sus servicios en cualquier momento utilizando el e-mail registrado y autorizado.

#### 10. Ninguna garantía

WHOOO LTDA. no proporciona ninguna garantía de que el servicio será interrumpido, libre de error o que cualquier información, software o material accesible en el servicio esté libre de virus o de otros componentes dañinos, pues el cliente acepta conocer las implicaciones tecnológicas generadas al respecto y por vulnerabilidades de algunos sistemas frente a nuevos desarrollos, actualizaciones o aplicaciones tecnológicas. Bajo ninguna circunstancia la empresa estará obligada de manera directa, indirecta, especial, punitiva, o consecuente daño que da a lugar cualquier manera su uso o inhabilidad para utilizar servicio, o para un tercero, o para tener acceso Internet o cualquier parte de eso, o su (o de un tercero) imposibilidad de acceder a un servicio o uso información, servicio, o mercancía proporcionada a través del servicio, o que resultar error, omisión, interrupción, cancelación de archivo, error, defecto, retraso en operación o transmisión, o cualquier falta funcionamiento. El cliente entiende que poniendo la información en servidores de WHOOO LTDA. esta estará disponible para todos los usuarios del Internet y que la empresa no tiene ninguna manera de limitar o de restringir el acceso a tal información o de proteger tal información contra la infracción de copyright o de cualquier regulación normativa encaminada a la protección de derechos de autor, propiedad industrial, propiedad intelectual, entre otros, por tanto el cliente asume la responsabilidad total y la arriesga para su uso en los servidores de WHOOO LTDA. y en la Internet. El uso del servicio está en riesgo único del cliente. La empresa no es responsable por los archivos y datos

que residen en su cuenta. El cliente acuerda tomar la responsabilidad completa por los archivos y datos transferidos y mantener toda la reserva apropiada de los archivos y datos almacenados en los servidores de WHOOO LTDA. WHOOO LTDA. no se hace responsable por la pérdida de información que el cliente ponga en los servidores de WHOOO LTDA. WHOOO LTDA. no garantiza y tampoco se hace responsable ni de la entrega ni la recepción de los correos electrónicos, el cliente entiende que existe la posibilidad de que los correos electrónicos no lleguen o no sean entregados a su destinatario por algún problema técnico ya sea de WHOOO LTDA. o de los servidores de terceros. Tampoco se hace responsable si los correos no son recibidos o entregados en algún periodo de tiempo, el cliente entiende que existe la posibilidad de que los correos electrónicos se represen y por lo tanto tarde en llegar a su destinatario. El cliente acepta que la saturación del espacio o características del servicio contratado genera problemas o no disponibilidad del funcionamiento del servicio. El cliente acepta no interferir de ninguna manera con la operación del sistema, incluyendo cualquier tentativa en el acceso desautorizado. WHOOO LTDA. realiza copias de seguridad del servicio de Hosting, sin embargo, no garantiza que la copia de seguridad sea completa o tener una copia de seguridad de su cuenta. WHOOO LTDA. realiza los esfuerzos posibles para restaurar una copia de seguridad en caso de ser necesario, pero sin ninguna responsabilidad u obligación sobre la integridad o no posible restauración de la misma. WHOOO LTDA. no se responsabiliza de la pérdida o del borrado accidental o por cualquier causa de los datos. De igual manera, WHOOO LTDA. no garantiza la reposición de ellos, se recomienda ampliamente al cliente que realice sus propios respaldos del sitio web alojado, el cliente entiende que es posible que no se tenga copia de seguridad o no sea actualizada o la requerida de su cuenta de Hosting, adicionalmente el cliente entiende que el sistema de backups está diseñado solamente para realizar restauraciones en casos fortuitos o especiales, y no para la obtención o restauración de copias frecuentes solicitadas por el cliente.

#### 11. Uso de la información registrada

El cliente reconoce y acepta que la ICANN y los Administradores del Registro podrán establecer directrices, límites y/o requisitos relacionados con la cantidad y el tipo de información que WHOOO LTDA. puede o debe poner a disposición del público o de entidades privadas, y la forma en los que dicha información esté disponible. Además, no está autorizado a cualquier y todos los accesos y el uso de tales, y las directrices, límites y restricciones a la divulgación o el uso de la información proporcionada por usted en relación con el registro de un dominio (incluidos los cambios a dicha información), ya sea durante o después del término de su registro del dominio. Por otra parte, por la presente el cliente renuncia irrevocablemente a cualquier reclamación y causas de acción que puedan surgir o que hayan surgido a partir de dicha comunicación o utilización de su información de registro y la Información Adicional de Registro.

#### 12. Soporte Técnico

##### 12.1. Soporte Técnico para planes de Hosting y Planes de Revendedor

WHOOO LTDA. prestará el servicio de soporte técnico mediante nuestro sistema de solicitudes (tickets), chat, correos electrónicos y telefónicamente dentro de los horarios de oficina estipulados por la empresa. El soporte técnico, capacitación y/o asesoría NO se prestarán de forma presencial, ni cualquier otro medio diferente a los estipulados anteriormente. El soporte técnico ofrecido está directamente relacionado con problemas o inquietudes de una cuenta de Hosting o una cuenta de revendedor. No incluye soporte para

desarrollo o revisión de aplicaciones web ni de diseño de páginas web. Sólo se prestará soporte si se puede comprobar que la aplicación web o la página web no funciona adecuadamente por un problema en el servidor.

Si el cliente requiere una librería especial para el funcionamiento de su aplicación, debe solicitarla a WHOOO LTDA. y será decisión exclusiva de la empresa implementar la librería o aplicación solicitada por el cliente.

### 13. Información de la identificación del cliente

El cliente se declara como persona legalmente responsable de todo el uso de esta cuenta y de los servicios anexos, y que su edad es superior a los 18 años. En caso contrario, el interesado en la obtención del servicio requerirá de consentimiento de su representante para inscribirse, y la cuenta será asignada teniendo como responsable al padre o guarda, en su propio nombre. El cliente se compromete a suministrar a la empresa un correo electrónico principal, nombre actual y veraz, dirección postal y número de teléfono para nuestros expedientes, y acepta tener una obligación continuada de mantener esta información actualizada en caso de cambios. Adicionalmente el cliente entiende y acepta que cualquier solicitud relacionada con el servicio adquirido o información del cliente solo podrá ser gestionada a través del correo electrónico principal registrado en el cliente. Si el cliente no tiene acceso o conocimiento del correo principal, la empresa realizara una validación con la información actual registrada y en caso de no lograr una validación de la misma es necesario que el cliente realice una actualización total de información diligenciando un formulario de actualización y adjuntando los documentos de verificación exigidos por la empresa para su comprobación de identidad en caso de ser posible.

### 14. Compartir el espacio y de la reventa de la cuenta

El cliente acepta y entiende que la cuenta que adquiere lo hace a nombre propio o de un cliente en los casos de que el cliente obtenga el servicio de revendedor. El cliente se compromete como revendedor, a cualquier forma de responsabilidad derivado del uso de la cuenta. La venta del espacio o de los servicios de planes de Hosting (no incluye: servidores dedicados, servidores virtuales o planes de revendedor) está totalmente prohibida y es causal de terminación del servicio sin posibilidad a reintegro del dinero pagado.

### 15. Términos y Condiciones específicos adicionales a cada servicio

#### 15.1 Dominios

##### 15.1.1 Declaraciones

Con la aceptación de los Términos y Condiciones el CLIENTE reconoce y declara que: 1) El CLIENTE desea utilizar uno de los medios suministrados por WHOOO LTDA para registrar uno o varios Dominios de Internet; 2) Cada extensión o terminación de los dominios ofrecidos por WHOOO LTDA (.co, .com, .net, etc.) es gestionada por un administrador externo; 3) Los registros de todos los Dominios registrados bajo cada extensión, son almacenados por el Administrador de la extensión; 4) En consecuencia de lo anterior, es el Administrador de cada respectiva extensión quien define las políticas, condiciones y procedimientos bajo los cuales se pueden registrar y administrar los Dominios y éste a su vez puede estar sujeto a restricciones impuestas por organizaciones internacionales o nacionales, entes gubernamentales, entre otros; 5) WHOOO LTDA podrá utilizar servicios de otros Proveedores de Servicios para los procesos de registro y administración de dominios de Internet. 6) El CLIENTE acepta que los registros pueden hacerse a través de otros Proveedores y no necesariamente por WHOOO LTDA de forma directa con los

Administradores de las extensiones de los Dominios solicitados. El CLIENTE se obliga a cumplir las reglas y políticas de cada Administrador independientemente del proveedor que se utilice para el registro del dominio.

#### 15.1.2. Terminación o limitación del servicio

El CLIENTE Acepta que el registro y derecho al uso de cualquier Dominio puede ser cancelado, terminado, transferido, limitado, suspendido o eliminado si WHOOO LTDA o cualquiera de sus Proveedores de Servicios, sus proveedores, o cualquier ente gubernamental, los gobiernos de los países o los Administradores de las extensiones, así lo determinan.

#### 15.1.3. Liberación de responsabilidad por limitación o negación del registro

Bajo ninguna circunstancia WHOOO LTDA será responsable por la imposibilidad de completar un registro de un dominio, la suspensión, cancelación, supresión, interrupción, transferencia o no aceptación de los registros o solicitudes de Administración de los Dominios por determinación de los Administradores, Proveedores de Servicios o entidades gubernamentales o relacionadas con las políticas de los respectivos Dominios. El CLIENTE acepta que ni WHOOO LTDA ni los Administradores de las extensiones bajo las cuales registre los Dominios tendrán responsabilidad alguna por la imposibilidad del CLIENTE de obtener un Dominio directamente o a través de la transferencia un tercero, o por las acciones resultantes de cualquier proceso de resolución de disputas. Así mismo, acepta que los servicios ofrecidos por WHOOO LTDA son de medio y no de resultado y por lo tanto absuelve de cualquier responsabilidad a WHOOO LTDA y a sus Proveedores de Servicio por la imposibilidad de registro o administración de los Dominios, por las eventuales fallas en los sistemas de información, por cualquier eventualidad en la que WHOOO LTDA o sus Proveedores de Servicio tengan o no responsabilidad, y por cualquier otra situación que pueda perjudicar al CLIENTE.

#### 15.1.4. No garantía de la legalidad del registro o su derecho de uso

El CLIENTE Acepta que ni la aceptación de la solicitud de registro por parte de WHOOO LTDA , ni aun el registro exitoso o el inicio de la prestación de los servicios por parte de WHOOO LTDA puede ser entendido como una indicación de que WHOOO LTDA , los Administradores de los Dominios o los entes que gobiernan las políticas sobre los Dominios han establecido la legalidad del registro o su derecho de uso, o que éstos no se encuentran violando alguna ley aplicable, regulación, política, procedimiento, ordenanza o decreto, o derechos de alguna persona. Por lo tanto, ni WHOOO LTDA, ni los Administradores, ni las autoridades o gobiernos tendrán responsabilidad alguna por la posterior anulación o demanda por el procesamiento de los registros o las solicitudes de administración de los mismos.

#### 15.1.5. Declaraciones sobre la legalidad del contenido y propósito del dominio

El CLIENTE declara y se compromete a que ni el registro ni el uso del Dominio o los Dominios solicitados interfiere o infringe los derechos de otro. Así mismo, declara que el Dominio o los Dominios que está registrando o administrando no han sido registrados para y no serán usados para propósito alguno que sea fraudulento, ilegítimo o que entre en conflicto con leyes, reglas, regulaciones, políticas, ordenanzas o decretos aplicables al uso del Dominio, incluyendo pero sin limitarse al envío de Correo electrónico no solicitado, "phishing", uso sistematizado de programas y/o sistemas maliciosos, violación de derechos legítimos de Propiedad Intelectual y/o derechos marcarios, o cualquier otra práctica abusiva, y que pueda

ser objetada por los Administradores de las respectivas extensiones o por cualquier ente gubernamental o gobierno relacionado con el registro del dominio. El CLIENTE acepta toda la responsabilidad y exigibilidad que surja o sea asignada al CLIENTE del Dominio incluyendo, pero sin limitarse a los usuarios, clientes, licenciados u otras personas que puedan estar utilizando el Dominio, un subdominio del Dominio registrado o un Sitio de Internet asociado con el Dominio registrado.

#### 15.1.6. Indemnidad

EL CLIENTE mantendrá indemne, defenderá, y mantendrá libre de toda responsabilidad a WHOOO LTDA, a sus Proveedores de Servicios, a los Administradores de las extensiones, a los entes gubernamentales o relacionados con las políticas de los respectivos Dominios y sus afiliados y subsidiarias, también como a sus propietarios, directivos, funcionarios, contratistas de y contra cualquier exigencia, daño, responsabilidad, costo o cualquier tipo de gasto incluyendo cargos legales razonables y otros (incluyendo apelaciones) que surjan de o se encuentren relacionados al registro o la administración de algún dominio incluyendo, pero sin limitarse al registro, uso, extensión, renovación, eliminación, transferencia y/o la violación de términos y condiciones que apliquen al registro o los registros. Adicionalmente, y con el objetivo de disminuir cualquier posible daño a WHOOO LTDA o sus colaboradores, el CLIENTE se compromete a que no realizará ningún acuerdo, conciliación o compromiso relacionado con reclamo o solicitud alguna sin el consentimiento previo y por escrito de WHOOO LTDA y que, para tal efecto, este acuerdo, conciliación o compromiso deberá continuar indefinidamente y en todo caso tras el vencimiento del término de registro de cualquier Dominio. Dicho consentimiento no podrá ser negado o retrasado por WHOOO LTDA por razones injustificadas.

#### 15.1.7. Duración del registro

EL CLIENTE declara entender y conocer que los servicios prestados por WHOOO LTDA tendrán un término definido y que se debe renovar la prestación de los mismos utilizando los medios dispuestos para ello. Por tanto, EL CLIENTE acepta que en caso de no pago o pago insuficiente, pago tardío para registros, procesos de administración o renovaciones según las condiciones de los medios dispuestos por WHOOO LTDA, los Dominios podrán cancelados, eliminados, transferidos o suspendidos sin que exista la obligación de WHOOO LTDA de restituir los dominios al Titular. El Titular del Dominio acepta que el período por el cual contrata un dominio finaliza el día de la expiración del mismo. Por lo tanto, un dominio que ha expirado ya no le pertenece ni tiene derecho a su titularidad. WHOOO LTDA puede disponer de cierto tiempo para permitir a los Usuarios renovar sus servicios de dominio, siendo este tiempo discrecional de WHOOO LTDA. En el momento en que un dominio vence, el Titular acepta y entiende que WHOOO LTDA puede disponer de la titularidad del mismo. Bajo ningún motivo será WHOOO LTDA responsable por modificación alguna realizada sobre los dominios fuera de su vigencia de registro. Adicionalmente WHOOO LTDA se reserva el derecho de renovar los dominios y de utilizar los dominios vencidos para el fin que considere pertinente, incluyendo, pero sin limitarse a la asignación a otro titular y a la asignación de WHOOO LTDA como titular del dominio.

Para los procesos de registro de dominios, la siguiente información deberá ser entregada de forma obligatoria por parte del Titular para cada uno de los contactos asociados al dominio: Nombre, Apellido, Empresa, Dirección, Ciudad, Estado, País, Código Postal, Teléfono, correo electrónico. La siguiente información podrá ser entregada de forma voluntaria por el titular para facilitar el contacto y la comunicación con el mismo: Celular, Fax, Teléfono alternativo.

#### 15.1.8. Confirmación de propiedad y desactivación de registro de dominio.

EL CLIENTE declara entender y conocer que, una vez registrado el dominio, debe aceptar la propiedad del registro confirmando el correo de verificación de registro enviado al email principal registrado en la orden de compra, EL CLIENTE también es responsable de que el email principal registrado se encuentre correctamente diligenciado al momento de la orden y de tener acceso habilitado al correo electrónico y revisarlo constantemente para recibir el mensaje de verificación y confirmarlo. En caso de no realizar la confirmación los administradores de dominio deshabilitaran sin ningún tipo de notificación previa el acceso al dominio, requiriendo que EL CLIENTE notifique a WHOOO LTDA la revisión para efectuar un cambio de email registrado o reenvío del mensaje de verificación. EL CLIENTE también entiende que una vez confirme la propiedad del dominio a través del mensaje de verificación y el dominio se habilite, el cambio realizado puede tardar en tomar efecto entre 24 a 48 horas.

#### 15.1.9. Recursos utilizados por dominio

EL CLIENTE que utiliza solo el servicio de domino sin alojamiento de WHOOO LTDA entiende que el servicio de Servidores DNS es facilitado solo para apuntamiento de los registros NS del dominio. Para cualquier otro tipo de apuntamiento Whooo LTDA se reserva el derecho de realizar o no la solicitud.

### 15.2 Cuentas de Correo

#### 15.2.1 Eliminación

Las cuentas de correo electrónico pueden ser eliminadas en su totalidad después del quinto día calendario de vencimiento del servicio sin notificación de pago sin posibilidad de recuperación, ni entrega de backup, ni reactivación con contenido. El cliente entiende y acepta que la única forma de realizar una copia es tener el servicio vigente con la cuenta de correo activa y realizar un backup tipo POP3.

#### 15.2.2 Bloqueos

Las cuentas de correo electrónico pueden ser bloqueadas en cualquier momento sin notificación previa al detectar el incumplimiento de los términos y condiciones de servicio.

Es responsabilidad del Cliente mantener los equipos utilizados con las cuentas de correo libres de virus, malware y actualizados, utilizar contraseñas complejas y cambiarlas periódicamente.

#### 15.2.3 Suspensión

El servicio es suspendido de forma automática el día de vencimiento del servicio y para reactivarlo nuevamente es necesario el pago en su totalidad antes de la eliminación del servicio.

#### 15.2.4 Control de información

El cliente entiende que no debe alojar en una carpeta o subcarpeta del correo electrónico más de 3.000 mensajes, debe distribuir los mensajes para no superar este número y evitar errores en el servicio o sincronización.

#### 15.2.5 Migración de mensajes

El cliente entiende que la migración de mensajes no se puede garantizar totalmente y dicho proceso requiere suministrar la documentación solicitada, mantener el servicio anterior activo mientras el cliente

notifica y verifica el resultado de la migración. El cliente también entiende que solo se intentarán migrar mensajes, y esto NO incluye contactos, ni calendarios, ni tareas, ni archivos, ni otros.

#### 15.3 Constructor en Planes de Hosting revendedor

EL CLIENTE acepta y entiende que la aplicación web del constructor de sitios en sus planes corresponde a RVSiteBuilder y esta difiere del constructor de los planes de Hosting básicos.

#### 15.4. Portafolio de servicios

WHOOO LTDA. se reserva el derecho de modificar los precios de sus servicios, así como también agregar funcionalidades a los planes.

#### 15.5 Contenido de servicios de alojamiento nuevos

El cliente entiende y acepta que al realizar una orden de compra y adquirir un servicio de alojamiento (Hosting) por medio de nuestro sitio web, dicho servicio adquirido será entregado como nuevo (en blanco), sin información contenida (sin sitios web, ni correos creados, ni mensajes, etc). El cliente entiende que, si tiene un plan de alojamiento anterior con WHOOO LTDA, al comprar un nuevo servicio, ningún tipo de información será migrada entre los servicios, el servicio nuevo será entregado en blanco y es responsabilidad del cliente tener una copia de su contenido y restaurarla en el nuevo servicio. En caso de que el cliente no desee un plan nuevo en blanco, sino mantener y conservar la información del plan antiguo (si aún se encuentra disponible y la cuenta no esté eliminada), el cliente DEBE renovar su plan de Hosting y no adquirir un nuevo servicio.

#### 16. Consultas, solicitudes y reportes en centrales de riesgo

EL CLIENTE autoriza de manera expresa a WHOOO LTDA para: consultar, solicitar, utilizar, reportar y divulgar toda la información que se refiera al comportamiento crediticio, financiero y comercial de EL CLIENTE a las Centrales de Riesgo con quienes tenga vínculo WHOOO LTDA. EL CLIENTE autoriza que ésta información pueda ser consultada, solicitada, utilizada, procesada y divulgada, antes, durante y después de la relación comercial con WHOOO LTDA., con el fin de evaluar su comportamiento financiero comercial y crediticio.

#### 17. Reconocimiento del acuerdo

El presente acuerdo reemplaza comunicación escrita, electrónica, u oral que usted pudo haber tenido con WHOOO LTDA. o cualquier agente o representante de la empresa. El cliente acepta además que este acuerdo puede ser modificado en cualquier momento por WHOOO LTDA. El cliente acepta por completo y manifiesta que son de su entero conocimiento todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el documento de términos y condiciones de nuestros servicios y que usted entiende tales términos y condiciones y acuerda ser limitado por ellos y acepta las normas, políticas o acuerdos publicados en asociación con servicios específicos y los gobiernos tanto nacional como internacional que tengan alguna relación con la normatividad de los nombres de dominio.