



# POLÍTICAS DE SERVICIOS

Al contratar uno o más servicios de **NeoNetwork Limitada**, de ahora en adelante **NeoNetwork**, se aceptará en su totalidad las políticas de servicio descritas a continuación. NeoNetwork puede actualizar a su criterio las políticas de servicio y es deber del **Usuario** y/o **Cliente**, estar en conocimiento de las políticas actuales y posibles cambios después de haber contratado los servicios.

El Cliente es responsable por cualquier trabajo de mantención o respaldo derivado de su responsabilidad por trabajos propios o consecuencia de su intervención a los servidores o del espacio contratado a NeoNetwork.

El Cliente es responsable del espacio que tiene contratado, si tiene problemas de espacio y necesita aumentar la cuota, debe solicitar vía correo electrónico el presupuesto del aumento de espacio definiendo si es momentáneo o permanente. Si el cliente sobrepasa su espacio contratado con frecuencia, será notificado de un aumento de espacio con el consiguiente aumento de precio de su plan de hosting contratado.

## 1 Soporte

---

El soporte técnico se realizará mediante ticket de soporte vía la página web y el orden de atención es mediante la prioridad de llegada del ticket, el soporte telefónico se realizará solo para los casos que ameriten esa solución y en el caso que la solución sea de tipo complejo, se notificará al cliente el tiempo estimado de solución vía correo electrónico.

## 2 Obligaciones del Cliente

---

El Cliente que contrata uno o más servicios de NeoNetwork está obligado a cumplir y respetar todas las obligaciones que se detallarán a continuación de lo contrario será sancionado de acuerdo al tipo de incumplimiento y reincidencias en su conducta inadecuada. En caso de una falta grave, NeoNetwork está facultado a cerrar el contrato siendo responsabilidad del cliente la pérdida de datos y las consecuencias que deriven del término de contrato anticipado, extinguiendo toda responsabilidad a NeoNetwork.

### Motivos de eliminación inmediata de servicio

- Mantener y/o distribuir videos o audios protegidos contra derechos de autor.
- Mantener y/o distribuir contenido pirata (películas, software, juegos, etc.).
- Envío de correo masivo (SPAM).

- Mantener contenido ofensivo.
- Superar los límites de ancho de banda establecido para cada servicio en reiteradas ocasiones.
- Superar los límites de uso de CPU y/o RAM establecidos para cada servicio en reiteradas ocasiones.
- Mantener virus, script o archivos maliciosos dentro de los servidores.
- No pago por un periodo superior a 3 meses.

El Cliente está obligado a mantener optimizadas, actualizadas y en su correcto funcionamiento las aplicaciones y cualquier software que esté utilizando en el servidor contratado, evitando sobrecargar o saturar el servidor, lo anterior se exige intentando evitar lentitud en el servicio y exceso de saturación en el servidor. Adicionalmente es deber del Cliente mantener su red libre de cualquier tipo de virus o software que ocasione problemas o introduzca virus al servidor contratado.

El Cliente está obligado a informar a NeoNetwork sobre cualquier cambio; en su razón social, teléfonos, email, etc.

### 3 Renovación, Vencimientos y Reembolsos

---

NeoNetwork enviará recordatorios del vencimiento con una anticipación de 15 días, este aviso incluirá las instrucciones para pagar el servicio, En caso contrario, el cliente que no pague el servicio antes de su vencimiento dejará de recibir el servicio contratado, sin notificación alguna.

Si el Cliente no cancela el servicio dentro de los próximos 3 meses para servicios de hosting y/o streaming y cinco días para servicios de VPS, dedicados o housing, perderá automáticamente todos los datos almacenados en nuestro servidor sin derecho a retribución alguna.

En el caso que el Cliente no quiera renovar el servicio, deberá respaldar su información antes del vencimiento del contrato, en caso que quiera respaldar información posterior a la desconexión del servicio deberá cancelar \$9.000 pesos por concepto de servicios de respaldo.

En caso de desistimiento por el servicio, el Cliente podrá solicitar la anulación en un plazo máximo de 10 días de su compra.

La garantía del servicio entregado por NeoNetwork se extiende al compromiso de prestar un servicio de **365 días completos, garantizando un UpTime de 98.5%**, entregando un servicio altamente optimizado con el menor tiempo posible de solución de inconvenientes que sean causados por NeoNetwork. Es importante indicar que el Cliente tiene la responsabilidad del contenido alojado en los servidores pertenecientes a NeoNetwork y en caso que esta información alojada sea la causante de problemas que deriven en lentitud, o dificulten el funcionamiento del servicio o servidor, el cliente deberá entender que eso no es responsabilidad de NeoNetwork.

#### No habrá derecho a devolución ni reembolso en los siguientes casos:

- 1 Problemas, fallas o deficiencias de programación imputables al Cliente.
- 2 Instalaciones de software o complementos considerados inseguros para el sistema.
- 3 Bloqueos de IP por Firewall.
- 4 En caso de infracción a cualquiera de las prohibiciones establecidas en este instructivo.

# POLÍTICAS DE USO GENERAL

## DE SERVICIOS CONTRATADOS

### 1 Exclusión de Responsabilidad de Neonetwork

---

- Conectividad intermitente del enlace del cliente o problemas de ISP de los clientes.
- Cortes o problemas del Suministro Eléctricos provocados por factores externos a nuestra empresa.
- Cualquier fenómeno de la naturaleza que afecte parcial o completamente la factibilidad de entregar un servicio de calidad.
- Intermitencia o cortes en nuestro enlace Nacionales o Internacional.
- Robos a nuestras instalaciones.
- Neonetwork no se hace responsable cuando el cliente es causante de pérdida de datos ya sea por mal uso, configuración incorrecta o manipulación incorrecta del servidor que ha contratado. La empresa no se hace responsable por la pérdida de datos causados por la acción directa e indirecta del cliente.

### 2 Restricciones Generales al Uso de Servicios Contratados

---

Las políticas deben ser acatadas por todos los clientes que poseen servicios contratados a NeoNetwork.

- NeoNetwork **NO** se hará responsable por aquel contenido o información almacenada en nuestros servidores que genere algún tipo de amenaza, daño a personas o propiedad o de forma intencional o por negligencia del cliente.
- NeoNetwork **NO** se hará responsable por software o información técnica de algún tipo que no tenga la licencia del fabricante o del autor del software, tampoco se hará responsable por, bloquear IP o puertos para no impedir la verificación de sus licencias.
- Falsificar y/o representar y/o utilizar información de forma ilegal, fraudulenta o mal intencionada de productos y/o servicios,
- Está prohibida la Transmisión, distribución o almacenamiento de cualquier material o información que viole cualquier ley o regulación aplicable. al contenido almacenado, incluyendo el envío a través de nuestros servidores.
- Está prohibida la transmisión, distribución o almacenamiento de cualquier material protegido por derechos de autor, marcas, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual sin contar con la debida autorización legal del propietario de la información.
- NeoNetwork **NO** se hará responsable por la transmisión, distribución o almacenamiento de cualquier material que sea obsceno, difamatorio, o que constituya invasión a la privacidad o que constituya una amenaza a la seguridad de un tercero.
- NeoNetwork **NO** se hará responsable por contenido que contribuya o fomente cualquier tipo de actividad ilegal, ya sea utilizando la red o servicios de provistos por NeoNetwork.

La responsabilidad de todos los puntos anteriores es exclusiva del cliente que debe velar por el contenido alojado en sus servicios.

### 3 Restricciones a Email

---

- No se permitirá el envío de correo basura a través de servidores proxy abiertos o cualquier otro tipo de publicidad por correo electrónico no solicitado. Si cliente es sorprendido violando nuestra política de anti-spam, NeoNetwork tiene la facultad de desistir de proporcionar servicios sin derecho a reclamo o reembolso alguno por parte del cliente infractor.
- Está absolutamente prohibido utilizar los servidores de NeoNetwork para alojar un servidor de IRC que sea parte, o esté conectado a otra red o servidor IRC. Los servidores que estén alojando una red IRC o sea parte de estas redes, el servidor será bloqueado inmediatamente sin previo aviso.

Se prohíbe el alojamiento de aplicaciones de servidor que son blanco frecuente de ataques de denegación de servicio u otros tipos de ataques. Cualquier servidor culpable de una violación será notificado para que pueda eliminar la aplicación a la brevedad. En caso contrario, el servicio será bloqueado hasta que la aplicación sea eliminada.

### 4 Restricciones a la utilización de los servidores

---

Cualquier cuenta que esté procurando o ha efectuado un ataque con éxito o sin éxito a cualesquiera de los servicios del servidor, incluyendo cualquier servidor de NeoNetwork con o sin intención de tener el acceso **root**, será causa de término de servicios inmediato con o sin aviso previo.

El cliente no podrá utilizar los servicios de NeoNetwork con el fin de comprometer o afectar la seguridad de los recursos del sistema o de los equipos informáticos de nuestras instalaciones o en cualquier sitio de terceros, incluyendo las actividades mencionadas a continuación:

- El uso o distribución de herramientas diseñadas para comprometer la seguridad de servidores de NeoNetwork.
- El acceso no autorizado, el uso de datos, sistemas o redes, incluyendo cualquier intento de probar, explorar o probar la vulnerabilidad de un sistema o red o violar medidas de seguridad o autenticación sin la autorización expresa del propietario del sistema o de la red.
- El monitoreo no autorizado de datos, de tráfico de cualquier red o sistema sin la autorización expresa del propietario del sistema o de la red.
- Intentos deliberados de sobrecargar un sistema y ataques de difusión.
- Está prohibido realizar cualquier tipo de retransmisión de audio y/o video a través de aplicaciones que utilicen el servidor o protocolo **http** o **https** como retransmisor.

### 5 Contenido para adultos

---

Está estrictamente prohibido publicar, almacenar y distribuir contenido para adultos en cualquier tipo de servicio que ofrezca NeoNetwork. La restricción se aplica, sin limitación en la cantidad de imágenes y vídeos publicadas, almacenadas y distribuidas. NeoNetwork se reserva el derecho de suspender cualquier cuenta con publicación de contenido ofensivo y/o no cumpla con la ley y/o regulación actual.

## 6 Reserva de Derecho

---

NeoNetwork se reserva el derecho de modificar las Políticas de Uso en cualquier momento sin previo aviso. El cliente es responsable de todo el uso de los servicios por sí mismo, sus empleados, agentes, contratistas, invitados y clientes, si dicho uso es con o sin el consentimiento del cliente.

NeoNetwork **NO** venderá ni distribuirá información o las bases de datos de los clientes, salvo petición de alguna entidad fiscal con la debida autorización legal.

NeoNetwork es responsable del funcionamiento óptimo de los servidores salvo cuando el cliente realice configuraciones propias o en servicios auto-administrados como VPS, servidores dedicados o Housing.

Debido a que los servidores son máquinas que pueden presentar fallas aleatoriamente, tanto en su funcionamiento o en el software que contiene, es deber del Cliente tomar medidas preventivas, para prevenir la pérdida del contenido y datos almacenados en los servidores de NeoNetwork.



Avenida Manquehue Sur 520 - Oficina 305  
Las Condes, Chile  
Teléfono: (+56) 2 2495 7729