

## Términos del servicio de Surhosting.net

**Sur Hosting** es un servicio de alojamiento web administrado por **Sur Business & Networks EIRL** identificado con RUC **20521277263**.

El cliente o suscriptor, en adelante "**Usuario**", acuerda recibir los servicios contratados con **Sur Hosting**, en adelante "**Proveedor**", bajo los siguientes términos y condiciones, que en este acto son aceptados por el Usuario en su totalidad y sin reserva alguna:

El usuario utilizará todos los servicios proporcionados en permanente cumplimiento de las leyes de la República del Perú. El Usuario se compromete a cancelar los honorarios correspondientes por los servicios prestados y ninguno de estos están sujetos a devolución considerando que los servicios contratados son de desembolso previo e irreversible por tanto no son reembolsables en cualquiera de sus partes.

El Proveedor se reserva el derecho de cancelar anular suspender o terminar los servicios al Usuario, si no cumple con las condiciones del presente acuerdo, si el mantenimiento de su cuenta causare cualquier daño o perjuicio doloso al proveedor a la red o servidores o terceras empresas involucradas, si el usuario rompe los términos de la cordialidad que debe existir entre usuario y proveedor, si el usuario utiliza los servicios con fines prohibidos o si simplemente contrata los servicios con fines de perjuicio. La decisión final no es sujeta de apelación o reclamo.

Solo podrá solicitar cambios o reclamos de cualquier tipo desde el mail que registró el servicio y que este asociado a su cuenta, a menos que se solicite el cambio de mail administrativo, Sur Hosting solo se verá en la obligación de atender a la persona que registro o renovó el nombre bajo el mail que indico.

Cualquier disputa o reclamo de pertenencia debe ser conciliado solo a través de comunicación por medio de dicho mail asociado al dominio. Esto debido a problemas entre empresas que usan el dominio y personal técnico o diseñadores que les brinda como intermediario nuestros servicios sin que haya un vínculo entre ambas partes.

Los servicios se proporcionan "tal como son" y el Proveedor brinda garantía acerca de la conectividad y mantenimiento de los servidores contratados para alcanzar el más alto nivel de estabilidad. El

## Sur Business & Networks

Proveedor no es responsable por fallos en el acceso a sitios web, por pérdida de información, por pérdidas de renta y todas las demás situaciones que se pudieren provocar por la interrupción del servicio.

Mientras el Proveedor hará todo esfuerzo razonable por proteger los datos y contenidos del Usuario, no es responsable por los archivos del Usuario que residen en los servidores. El Usuario es el único responsable de salvaguardar en forma independiente, todos los contenidos y archivos que crea conveniente así como la idoneidad de estos.

El Usuario conviene mediante éste acuerdo que los nombres de dominio y los contenidos publicados son su exclusiva responsabilidad en lo atinente al Copyright, marca registrada, patente, derechos de autor, derechos de propiedad, o similar y los contenidos que fueran ilegales o que pudieren causar daño a terceros, son de su responsabilidad exclusiva, no pudiéndose apelar a la responsabilidad solidaria por parte del Proveedor, toda vez que este último no resulta agente de control ni fiscalización sobre los mismos. Cualquier actividad potencialmente ilegal puede causar la desactivación de la cuenta, siendo el Usuario el único responsable.

El Usuario conviene que todos los nombres de dominio y material publicado en su cuenta no provocarán el uso ilegal de la misma. Esto incluye, virus de computadora, spam, warez, ransomware racismo, terrorismo y toda aplicación que pudiere causar daño.

Se prohíbe cualquier tipo de forma de SPAM o correo no solicitado, el cliente que conociendo esta limitación, incurra en SPAM será sancionado con la eliminación de la cuenta sin lugar a reclamo, tampoco está permitido el uso de contenidos relacionados con: Pornografía, pedofilia, apologías al terrorismo, cadenas, pirámides, scams, phishing , así como toda actividad ilegal , el cliente será denunciado a la autoridad competente.

Los servicios considerados dañinos así como comunicaciones de servidores con mala reputación o que hayan sido bloqueados por spam, no serán permitidos de interactuar con los servidores de Sur Hosting. El proveedor agotará todas las opciones legales y aceptables posibles para poder restablecer comunicación con dichos servicios y en ninguna circunstancia se afectará a los usuarios que cohabitan en el servicio, para que un cliente pueda contactar con un servidor de mala reputación. El cliente que desee tener uso irrestricto y no controlado por los filtros de spam debe contratar un servidor VPS

## Sur Business & Networks

independiente o un servidor dedicado el cual le asigna un IP propio.

Todas las sanciones, tasas, moras y penalidades asociadas al servicio están publicadas en la web de Sur Hosting, el usuario debe revisar y evaluar lo que corresponde en cada caso.

Los sobregiros son excepciones y beneficios al plan contratado, dichos límites no son facturados ni pagados y por tanto no son permanentes, todo cliente que reciba este tipo de beneficio reduce días en su vencimiento equivalente al costo referencial de dicho beneficio. Si el cliente desea mantener su fecha inicial de facturación, debe migrar a un plan acorde a su historial de consumo o pagar los beneficios adquiridos que no le fueron cobrados en su debido momento.

Las tareas adicionales no convencionales al servicio no facturados y de la misma manera que los sobregiros podrían reducir el plazo contratado en función a una evaluación coordinada sobre todo cuando el servicio demanda laboras más allá de lo regular.

Los nombres de dominio son contratados por el periodo de un año como mínimo y bajo la modalidad de: **SERVICIO DE ADMINISTRACION Y GESTION DE NOMBRE DE DOMINIO**, el nombre es registrado según su solicitud, este proceso es irreversible, y de haber error en su orden debe pagar por un nuevo dominio. Antes de finalizar el periodo de contrato será notificado para su renovación.

Consideraciones para las transferencias de servicios a otro proveedor:

La gestión de transferencia de dominio a otro proveedor para usuarios de paquetes Silver, Golden, Platinum y VPS es sin costo alguno siempre que no haya adquirido el dominio en plan promocional, en precio con descuento o incluido en el paquete.

- Para usuarios que tengan solo dominio administrado por Sur Hosting tiene un costo de **US\$99.00** que no incluyen impuestos ni periodo adicional alguno.
- Los dominios adquiridos en paquete promocional, con descuento y que deseen cambiar su dominio a otro proveedor en este caso el costo por transferencia total es de **US\$179.00** que no incluyen impuestos ni periodo adicional alguno. De tener más de un dominio asociado al host en baja debe solicitar la liberación de todos los dominios bajo dicho plan.
- La transferencia de titularidad de nombres de extensión .pe tiene un costo de **\$149.00** que no incluyen impuestos ni periodo adicional alguno.
- Los procesos mencionados tienen una duración de 15 días útiles desde el pago confirmado.

## Sur Business & Networks

Sur Hosting no administra o mantiene dominios sin alojamiento en los DNS de Sur Hosting, por lo que si el usuario remueve sus servicios de alojamiento, es invitado también a remover su nombre de dominio para que sea gestionado y administrado por el mismo.

Si el proveedor le invita a remover su dominio del servicio por violación de algún término o rompimiento de la cordialidad este debe ser hecho dentro de los 15 días siguientes, ya que luego de dicho periodo tendrá un recargo por dicho proceso. Cabe indicar que aun siendo la transferencia esto no afecta su vencimiento con el nuevo proveedor ya que si compro su dominio en abril y cancela en enero su vencimiento sigue siendo en abril del año siguiente a nivel internacional eso NO varía ni siquiera entre proveedores.

De persistir la ausencia de remoción del servicio y reiterando el no respeto de los términos. Pasados 30 días de la solicitud / invitación a salir del servicio. NO se hará gestión alguna y el dominio se dejará expirar pudiendo esto terminar en pérdida del dominio sin responsabilidad alguna para el proveedor.

A partir del 1ro de enero de 2019 la renovación de servicios estará organizada de la siguiente manera según su fecha vencimiento:

- Entre el 1 y 10 del mes: deben ser pagados hasta el día 25 del mes precedente.
- Entre el 11-20 del mes: el pago debe realizarse hasta el día 5 del mes.
- Entre el 21 a 31 del mes: deben ser pagados hasta el día 15 del mes.

Las ordenes de renovación impagas adquieren una penalización x servicio vencido de:

- SHARED                      \$15.00 + IGV
- VPS                              \$35.00 + IGV
- DEDICADO                    \$80.00 + IGV

Planes promocionales con sobregiros o beneficios adicionales que deseen mantenerlos deben cancelar dentro de los 5 días útiles de recibidas las notificaciones a fin de mantener el status.

El proveedor no está obligado a mantener los precios promocionales o descuentos de forma permanente ya que estos se ofrecen en determinado momento y bajo ciertas circunstancias por lo que los precios vigentes son los publicados en la página web de [surhosting.net](http://surhosting.net)

Antes del vencimiento del servicio, el cliente será notificado a la cuenta primaria de contacto que dejo

## Sur Business & Networks

a la hora de solicitar el servicio, para la renovación correspondiente, desde la fecha de vencimiento luego de 48 horas de estar impago, el servicio automáticamente se suspende, a menos que haya comunicación del usuario indicando que renovará el servicio en fecha posterior y en respuesta a dicha notificación.

Sur Hosting cumple con el usuario y con la política de no incomodarlo con avisos reiterados por lo que es responsabilidad del cliente atender dicha notificación a tiempo o de advertir si es que algún problema existe con su servicio. Así mismo El cliente es responsable de mantener actualizado sus datos con Sur Hosting a fin de mantener fluida la comunicación de lo contrario puede perder comunicación valiosa de su servicio, tales como mantenimientos, renovaciones, ofertas y demás información relevante a todos los usuarios de los servicios provistos

En ninguna circunstancia Sur Hosting será responsable de pérdida de nombres o de datos asociados, ya que el cliente debe haber cancelado como máximo 5 días útiles antes de la fecha de vencimiento del servicio para iniciar cualquier reclamo. Ya que es el tiempo necesario para las gestiones de renovación y registro de nombre de dominio, cuando son registros de segundo nivel (.com.pe, .net.pe, .pe) es necesario como mínimo 7 días calendario para procesar dichas renovaciones.

En el caso de servidores dedicados se gestionarán copias de seguridad en coordinación con el usuario para dichos procedimientos a fin de garantizar la seguridad de la información.

Los servidores dedicados no necesariamente tienen opción de incremento de recursos, ya que las cajas son provistas en condiciones específicas según el dimensionamiento del servicio, en el caso de necesitar más recursos y de no estar disponibles este debe migrar a un equipo distinto con condiciones y prestaciones acordes al nuevo requerimiento.

Los servicios dedicados o VPS al igual que todos los servicios de Sur Hosting incluyen el soporte técnico de manera gratuita en el pago y dependiendo el plan podrían ser facturados hasta en tres documentos distintos con el fin de brindar la facilidad en las operaciones y asignación de los recursos para el soporte, gestión del servicio o adicionales incluidos de forma gratuita.

El usuario puede solicitar un documento consolidado, sin embargo esto podría afectar los beneficios o adicionales gratuitos al plan, sin que esto afecte la tarifa establecida acordada. Para ello debe solicitar a [sopORTE@surnetworks.com](mailto:sopORTE@surnetworks.com) la consolidación del documento con la debida anticipación para que le detallen que cargos adicionales en que se podrían incurrir en dicho proceso o si es necesario pasar a algún plan de servidor administrado total o que le facturen el soporte dedicado como un servicio

## Sur Business & Networks

adicional.

El soporte técnico en el caso de servidores dedicados o Vps se restringe al mantenimiento tiempo en línea y conectividad del servicio, si el cliente requiere visitas, asistencia remota del uso de programas relacionados o temas afines debe ser solicitado con antelación y evaluado para ver si conlleva algún tipo de costo o si es necesario contratar el servicio de soporte dedicado.

Dados los cambios tecnológicos, en el caso de servicios dedicados los precios son fijos hasta el periodo de vencimiento o de suscripción, luego del cual de no haber variación en los términos, cambios drásticos en la economía o en el tipo cambiario y/o incremento en la demanda de recursos por parte del cliente que deriven en un costo para el proveedor, estos se mantendrán invariables.

Cabe señalar que Sur Hosting ha mantenido una política de precios accesibles desde su creación y los precios por el contrario en el tiempo se han reducido. Cualquiera que sea el caso, estos siempre están disponibles públicamente en nuestro web o a través de las cotizaciones y comunicaciones formales.

La relación comercial termina 48 después de vencidos los servicios y ante la falta de comunicación del cliente por mantener sus servicios en Sur Hosting, ya que al pasar esa fecha no estará a nuestro alcance y cualquier trámite no es factible de iniciar y será de entera responsabilidad del cliente.

De ser invitado a salir del servicio o si su servicio fuese anulado, la relación comercial se restringe al día siguiente de la invitación formal. Por tanto no recibirá ningún servicio relacionado apenas se solicite el proceso de remoción de nuestros servidores.

El usuario recibirá toda la colaboración y apoyo de parte del proveedor para la gestión de su transferencia, Backups y claves hasta que estos sean removidos. Siempre que hayan sido pagados los costes de transferencia indicados en este documento y cualquier otro cargo relacionado previamente notificado, siempre que estén dentro de un plazo razonable para la recopilación y disposición de los mismos, es necesario aclarar que esta labor no es parte de ningún servicio y podría ser facturado por separado a menos que se le haya ofrecido como parte de alguna promoción.

Los servicios de desarrollo a medida, diseño web o programación están enmarcados en el contrato de dicho servicio; si por cuestiones técnicas, facilidad o disponibilidad no se gestionara este, estos

## **Sur Business & Networks**

términos de servicio son aplicables también a dichos servicios.

El Cliente es responsable de entregar la información para la elaboración de sus contenidos a tiempo, pasados 30 días calendario sin comunicación formal o información completa provista, el proveedor no será responsable ni obligado a continuar con el servicio ni reembolsar monto alguno.

Por último, el Usuario acuerda que no habrá períodos de pausa o cancelación provisoria en los servicios contratados, por lo que todas las ventas, tiempos estipulados y plazos son finales. El Proveedor no reembolsará al Usuario si el servicio es cancelado por este antes de la fecha de vencimiento del servicio. Este ítem también se aplicará en caso de que una cuenta sea cerrada a discreción del Proveedor por determinar que el Usuario no ha cumplido con el presente acuerdo.

### **Administración de Sur Hosting**

**25 de agosto 2010**