



TERMINOS Y CONDICIONES HOSTING / CORREOS

IRIVINSU S.A. de C.V.

1. IRIVINSU se reserva el derecho de hacer actualizaciones del software instalado en las plataformas que ofrece. En particular, pero no limitado a lo descrito, se instalarán los service packs y hotfixes del sistema operativo Windows publicados por Microsoft, o update packs y parches del sistema operativo Linux, cuando IRIVINSU lo estime pertinente. Si estas modificaciones afectan de cualquier manera a la operación de los sitios de los clientes, no es responsabilidad de IRIVINSU la corrección o adaptación de ellos. Por lo que IRIVINSU realiza actualizaciones NO CRITICAS si las hubiera los días viernes por la noche, si existiera una actualización CRÍTICA se les notificará el día y hora de su aplicación para que se esté al pendiente, al igual que la hora en la que se concluirá dicho mantenimiento.
2. IRIVINSU no se hace responsable por la integridad, inconsistencia y/o pérdida de los datos que puedan ocasionar las fallas que involucren a los componentes del equipo adquiridos (hardware o software) ni errores humanos de terceros ajenos a IRIVINSU.
3. IRIVINSU se reserva el derecho de suspender el servicio de un cliente en caso de que su sitio afecte, efectiva o potencialmente, el funcionamiento de otros sitios de la plataforma. Lo mismo aplica en el caso de que el sitio del cliente utilice recursos que no le han sido asignados (Ej: espacio en disco fuera de su directorio raíz). Así como también en el caso de que su contenido se considere ofensivos a la comunidad o parte de ella.
4. IRIVINSU se reserva el derecho de revisar el código fuente de las páginas de los sitios para aplicar proactivamente lo referido en los puntos 2 y 3. En ningún caso se harán modificaciones del contenido.
5. IRIVINSU garantiza la persistencia de los datos alojados en su plataforma de hosting. Sin embargo, no garantiza:
 - La recuperación de información, frente a pérdidas causadas voluntaria o involuntariamente por el cliente, o por terceros.
 - La recuperación de información, frente a pérdidas causadas fallas del sitio, del software o del hardware que aloja al sitio. El cliente es responsable de efectuar el respaldo de su sitio, estando resguardado así ante el caso fortuito que los servidores de Hosting y sus respectivos servicios de respaldo sufrieran daños irrecuperables
 - La privacidad de la información que el cliente aloje en su sitio. En particular, es responsabilidad del cliente la confidencialidad de su usuario y clave en el sistema.
6. IRIVINSU no se hace responsable ante el caso fortuito de pérdida de datos en el servidor Web y su respectivo respaldo. El cliente siempre debe tener bajo su poder una copia de seguridad actualizada de su sitio web o contratar un

- servicio de administración de la web que incluya la realización de back ups periódicos.
7. IRIVINSU no admite prácticas de correo masivo (SPAM) por parte de sus clientes. Si IRIVINSU detectara tal situación, se procederá a dar de baja los servicios contratados. Por lo que el cliente manifiesta y se compromete a no efectuar prácticas de correo masivo (SPAM) a través de los servicios que contrata con IRIVINSU
 8. IRIVINSU a través de su área de soporte de Hosting se concentra en el soporte de la Plataforma de Plan WEB contratado, no brindando soporte para la generación y creación de contenido del sitio Web. Si el cliente requiriera este tipo de apoyo se tendría que realizar una contratación de este servicio independiente del Plan WEB contratado.
 9. IRIVINSU a través de su área de soporte de Hosting se limita a los problemas directamente relacionado con la conectividad del servidor, http, ftp y servicios del correo electrónico desde internet (únicamente en la asesoría de uso del mismo). IRIVINSU a través de su área de soporte de Hosting no brinda soporte técnico en la configuración, solución de problemas de aplicaciones de terceros (incluyendo las aplicaciones del SITEBUILDER), tales como: Listas de Email, Bases de datos de MySQL, Programación PHP, PERL, Scripts Pre-instalados o Scripts de Terceros, etc.
 10. Las solicitudes enviadas a IRIVINSU a través de su área de soporte de Hosting están respaldadas por un tiempo de respuesta (SLA) de 24 horas como máximo para dar seguimiento a sus peticiones, excluyendo y sin limitar a: problemas de conexión a Internet, problemas con su ISP, infección de virus o gusanos en las computadoras cliente, problemas de configuración de programas de lectura de correo electrónico, configuración de firewalls para acceso externo a puertos, configuración de cuentas de correo en sistemas de mensajería instantánea, integración de correo electrónico con servicios de terceros, y cualquier error originado por causas externas al servicio proveído.
 11. IRIVINSU a través de su área de soporte de Hosting puede brindar apoyo a los clientes sobre configuración remota de correo electrónico, transferencia FTP y/o configuración particular de hosting (PHP, MySQL o MSSQL) siempre y cuando se contrate paquete de soporte mensual, para mayor información de este paquete enviar un correo a informes@irivinsu.com
 12. IRIVINSU a través de su área de soporte de Hosting no da asesoría en equipo de cómputo ni configuraciones de computadoras del cliente, si usted desea este servicio favor de enviar un correo a soporte@irivinsu.com para ofrecerle nuestro servicio de Soporte Administrado y así poder brindarle el servicio que usted necesita.

13. El servicio de asistencia telefónica y correo electrónico, es una herramienta de apoyo para nuestros clientes cuya la función principal es dar breves informes, resolver dudas y proporcionar asesoría sobre un servicio en particular, cuando esto no requiere de una revisión detallada que tome más de 10 minutos en una llamada telefónica.

El seguimiento a situaciones complejas o a problemáticas presentadas en el servicio, serán atendidas mediante el servicio de Soporte Técnico Administrado de IRIVINSU acorde a lo estipulado en el inciso 12 del presente.

14. En caso de que el CLIENTE supere en un mes el volumen de transmisión incluido en la tarifa, IRIVINSU se reserva el derecho de facturar la diferencia entre el volumen incluido en la tarifa contratada y el volumen consumido realmente a los precios de IRIVINSU vigentes en dicho momento. Lo anterior no resultará aplicable en el caso de que el volumen de transmisión previsto en la tarifa contratada sea ilimitado.
15. El espacio web contratado puede ser, en algunos casos, muy extenso o, incluso, ilimitado. Con un paquete de hospedaje web con espacio web ilimitado, el cliente podrá disponer inicialmente de un espacio web de 30 gigabytes. A partir de una utilización mínima del 75% del espacio web disponible, éste se incrementará automática y gratuitamente en escalas de 1 gigabyte hasta que la utilización vuelva a estar por debajo del 75%. La comprobación de la utilización se realiza diariamente. El incremento tendrá lugar como máximo una vez al día. IRIVINSU se reserva el derecho a trasladar al cliente a un servidor equipado adecuadamente. En caso de dicho traslado podrá haber periodos de baja que sean necesarios técnicamente.
16. IRIVINSU podrá limitar o interrumpir provisionalmente el acceso del CLIENTE a sus servicios cuando lo hagan necesario la seguridad del servicio de la red, el mantenimiento de la integridad de la red y, especialmente, el evitar interrupciones graves de la red, del software o datos guardados.
17. Dichas interrupciones serán comunicadas, en la medida de lo posible, con la antelación suficiente al CLIENTE mediante Facebook: [facebook.com/irivinsu](https://www.facebook.com/irivinsu), Twitter: @irivinsu o vía e-mail. La anterior obligación no será exigible a IRIVINSU en caso fortuito o de fuerza mayor o si se produce una caída de la red de datos que sirve de base para la prestación del servicio ajena a su voluntad y control.
18. Tras la notificación a IRIVINSU de los defectos e interrupciones, objetos de la reclamación, el CLIENTE concederá a IRIVINSU un plazo de 20 días para restablecer el correcto funcionamiento del servicio. Durante este plazo, el CLIENTE no podrá ejercer acción alguna contra IRIVINSU ni terminar el contrato por motivo de tales defectos e interrupciones.

19. El CLIENTE reconoce y acepta que es el único y exclusivo responsable del contenido que incluya dentro de su página web, de la información transmitida y almacenada, de su explotación, de los links, de las operaciones que se realicen en su página web y, en su caso de la obtención o tratamiento de datos de tipo personal que se obtengan a través de la misma, de las reivindicaciones de terceros y de las acciones legales que su actuación pudiera desencadenar. Por lo anterior, el CLIENTE en este acto se compromete y obliga a utilizar su espacio web únicamente para fines profesionales, educativos y/o de entretenimiento. El CLIENTE se obliga a incluir dentro de su página web, y demás elementos por los que tenga contactos con terceros, incluyendo links, e-mails o cualquier otro, su Aviso Legal, su Política de Privacidad y, en su caso, las Condiciones Generales o Particulares aplicables a dicha página web o instancia de comunicación electrónica. En caso de colección de datos a través de la página web del CLIENTE, éste se compromete a actuar en virtud de una Política de Privacidad publicada en su espacio web haciendo público qué datos se coleccionan y para qué fines se usan, afirmando que todos los usos de tales datos sean de conformidad con la legislación aplicable. Adicionalmente, el CLIENTE reconoce y acepta que es el único y exclusivo responsable del cumplimiento de las leyes y reglamentos que puedan resultar aplicables, los cuales podrán incluir, de forma enunciativa más no limitativa, la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales, el funcionamiento del plan en línea, comercio electrónico, derechos de propiedad intelectual, sobre todo derechos de autor (incluyendo los derechos de autor de terceras partes), mantenimiento del orden público, así como principios universales de uso de Internet y de buena conducta en Internet.
20. El CLIENTE se abstendrá de la obtención, y/o utilización y/o tratamiento de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.
21. El CLIENTE acepta y garantiza que en todo momento hará uso del espacio web exclusivamente como espacio web convencional. El CLIENTE no utilizará los Servicios y el espacio web en cualquier forma que pueda dar lugar a una carga excesiva en el equipo de IRIVINSU, que incluye pero no se limita a instalar o ejecutar proxies web, usando su espacio asignado como copia de seguridad o para fines de almacenamiento de datos, de duplicación o para reflejar downloads masivos. El CLIENTE utilizará el espacio web y sus Servicios de manera consistente con las presentes Condiciones y no afectará ni pondrá en peligro el funcionamiento y la operación de la red de IRIVINSU. Si el uso de los Servicios de parte del CLIENTE resultara en una carga demasiado alta del equipo de IRIVINSU, IRIVINSU, en su sola discreción, podrá suspender la cuenta del CLIENTE hasta que la causa de tal sobrecarga sea terminada y resuelta.

22. En todo caso, el CLIENTE no utilizará el espacio web de manera que suponga una carga excesiva para los equipos de IRIVINSU o que de alguna manera perjudique el funcionamiento o las operaciones de los equipos o de la red de IRIVINSU.
23. Las relaciones contractuales entre IRIVINSU y el CLIENTE que no tuvieran una vigencia determinada, podrán terminarse por cualquiera de las partes en todo momento sin necesidad de justificación alguna. Dicha terminación surtirá efectos el último día del mes siguiente a aquel en que se notifique la terminación a la otra parte.
24. El CLIENTE podrá terminar su contrato hasta treinta días naturales antes de transcurrido el periodo de permanencia mínima al que esté sujeto el plan respectivo.
25. Cualquier resolución requiere para su efectividad la forma escrita, que también se considerará cumplida mediante la comunicación por e-mail dirigida a sopORTE@irivinsu.com .Sólo se aceptará tal declaración si se envía de la cuenta de e-mail desde la cual el cliente ha registrado su servicio.
26. Cualquier solicitud de instalación de librerías en los servidores deberá ser analizada por nuestro equipo de técnicos para ver la viabilidad, de ser aprobada está tendrá un costo adicional que deberá de cubrir el cliente y será programada con base a nuestro calendario.
27. Si el servicio fue suspendido por falta de pago (exceptuando dominios) deberá cubrir el costo de reactivación (de contar el servicio con más cargos de reactivación le serán notificados). Para descargar información del servidor de una cuenta suspendida primero deberá cubrir el costo de reactivación y renovación. El tiempo de reactivación del servicio una vez pagado será de 24 a 72 hrs
28. Para el caso de transferencia de dominios el proceso de transferencia de cualquier dominio deberá seguir obligatoriamente las siguientes pautas
 - a) El proceso de transferencia en promedio tarda 7 días naturales
 - b) El dominio deberá estar vigente y no vencerse durante el proceso de transferencia
 - c) El anterior proveedor deberá aprobar la transferencia del dominio, de lo contrario no se garantiza transferir exitosamente el dominio y no será sujeto a devolución alguna.
 - d) La solicitud de transferencia deberá ser acompañada del código de transferencia (EPP o TRANSFER CODE)

- e) Únicamente será transferida la administración como proveedor de dominio (no incluye archivos webs, emails ni ninguna otra información)
 - f) De no realizarse satisfactoriamente la transferencia de administración del dominio debido a cualquier causa ajena a IRIVINSU el monto pagado por la transferencia no podrá ser reclamado ni canjeado por otro producto.
 - g) No incluye ninguna visita física a las oficinas del cliente para asesorías de ninguna clase.
 - h) Para este caso, el cliente tendrá un plazo máximo de 30 días naturales después de la fecha de vencimiento de su orden de compra para cubrir la sobre cuota de restauración del dominio, que será de acuerdo al tipo de extensión (terminación) al que corresponda. En el caso de vencimiento de su dominio deberá solicitar al Departamento de pagos el monto vigente y correspondiente para restaurarlo.
29. Cuando un dominio excedió el plazo de vencimiento de 30 días naturales en su orden de compra y en su vigencia, en algunos casos será posible recuperar dicho dominio y los gastos administrativos generados por este servicio será tasado en Dólares y cobrado en Moneda Nacional de acuerdo a la complejidad del mismo, por lo que deberá solicitar al Especialista asignado a su cuenta, el monto a cubrir en cada caso por dicho proceso.
30. Cuando se tenga que realizar la recuperación de Dominio el CLEINTE debe de cubrir el monto de recuperación, en ese momento se tomara como aceptada la contratación e iniciara el proceso de recuperación de dominio por lo que una vez iniciado no existirá posibilidad de cancelación y/o devolución en ningún caso. El servicio de recuperación no garantiza que sea exitosa la operación.