

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## Nuestras políticas

A continuación se exponen los términos y condiciones bajo los cuales **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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:

**CANGURO HOSTING S.A.S.** (en adelante también "**La empresa**") es una empresa de servicios de Web Hosting, Dominios, Servidores Virtuales, Servidores Dedicados y asimilados. Todos los servicios presentes y futuros, se sujetaran a las reglas, términos y condiciones descritos en este documento. 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.

Según la Ley 527 de 1999 (Ley de Comercio Electrónico de Colombia) al usted dar click o pulsar la tecla enter en el formulario de registro está aceptando haber leído, entendido y aceptado los términos y condiciones que se expresan en este 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 y colombianas estará de plano 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.

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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:**

- Ejecutar cualquier proceso(s) (php/asp/mysql/etc) que requiera más que 128Mb de la memoria, más de 30 segundos de la CPU, o utilice más el de 5% de todos los recursos de sistema disponibles en cualquier momento.<sup>[1]</sup>
- Ejecutar en el servidor algún proceso stand-alone.<sup>[1]</sup>
- Ejecutar cualquier software que sea o enlace una red de IRC (Internet Relay Chat).<sup>[1]</sup>
- Publicar y/o ejecutar binarios.<sup>[1]</sup>
- Almacenar o publicar contenido de adulto-orientado, incluyendo pero no limitando a cualquier material pornográfico.
- Utilizar más de 300GB de tráfico mensual en su plan de Hosting (datos transferidos desde y hacia su cuenta de hosting).<sup>[1]</sup>
- Los recursos asignados a su servicio no pueden ser utilizados como medio de almacenamiento de copias de seguridad (backups) y/o logs.

- Realizar más de 20 conexiones web u operaciones de forma simultánea, no exceder los 5 usuarios concurrentes en acceso a base de datos. El cliente entiende y acepta que este valor EN NINGÚN momento es garantía de concurrencia de usuarios.
- 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.<sup>(1)</sup>
- 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)<sup>(1)</sup>
- Utilizar aplicaciones web con la URL temporal o alternativa del servicio de alojamiento, las aplicaciones SOLO pueden ser ejecutadas si el dominio apunta al servicio de Hosting y la URL de la aplicación es el dominio, subdirectorío del dominio o subdominio del dominio. La URL alternativa solo puede ser usada en la instalación o verificación inicial.
- Alojar, instalar, utilizar aplicaciones de Email Marketing como openemm, phplist y similares.
- Crear más de 100 cuentas de correo electrónico en una cuenta hija de un plan revendedor.<sup>(1)</sup>
- 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<sup>(1)</sup>
- 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.

Nota: Si el cliente requiere los puntos marcados con <sup>(1)</sup> puede adquirir o escalar a un servicio de servidor virtual (VPS) o servidor dedicado.

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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. Para poder utilizar nuestros servicios con dichos fines financieros, el cliente debe adquirir el servicio anexar la documentación requerida y que soporte la existencia y vigilancia de las entidades territoriales como la superintendencia financiera de Colombia, Superintendencia de la Economía Solidaria, Superintendencia de Sociedades, entre otros, con las cuales el cliente debe notificar y enviar previo a la activación del servicio. El cliente entiende y acepta en que los soportes suministrados e información de orden de compra se encuentra sujeta a revisión, comprobación y comunicación a las entidades legales de regulación, control y seguridad correspondientes (Superintendencia financiera, Fiscalía, Dijin, Centro Cibernético Policial).
- Producir voluntaria o involuntariamente daños en los servidores que puedan afectar el servicio de otros clientes alojados en el mismo servidor.

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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.

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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:

- A. Envío de newsletters (suscripciones, felicitaciones, etc.).<sup>[2]</sup>
- B. Envío de correos masivos y/o combinación de correspondencia.<sup>[2]</sup>
- C. Envío de correos no solicitados.
- D. Envío de correos no esperados.
- E. Envío de correos que pueden ser marcados como no deseados.
- F. Envío de publicidad.<sup>[2]</sup>
- G. Envío de mensajes a correos no obtenidos directamente por el cliente (ej.: compra de base de datos, listados encontrados, etc.).
- H. Envío de varios mensajes a correos inexistentes.
- I. Incluir contenido externo no seguro o de baja reputación en los mensajes.
- J. Acceder a la cuenta de correo electrónico desde una dirección IP con baja reputación.
- K. Correos enviados a listas con más de 30 destinatarios o con combinación de correspondencia.<sup>[2]</sup>
- L. Realizar envíos programados de notificaciones que superen 50 envíos en una hora (Correo transaccional, automático, masivo, normal, impresoras, escáner, reportes de incidencias, notificaciones, recordatorios, auto registros, etc.).<sup>[1]</sup>
- M. Realizar desde una cuenta de correo más de 150 mensajes, o conectarse a la cuenta desde más de 10 hosts o enviar más de 50 mensajes con la cuenta principal (web o scripts) en un lapso de 2 horas.<sup>[1]</sup>
- N. Envío de correos por medio de scripts, formularios, archivos o binarios, que no contengan protección captcha, protección de registro automático, y que no tengan información de autenticación de una cuenta de correo para realizar el envío. (Se recomienda utilizar librerías que permitan la autenticación como phpmailer o los CMS Wordpress o Joomla correctamente configurados, debido a que la función mail() de PHP no permite autenticación).
- O. Envío de mensajes con el remitente original modificado.
- P. 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.
- Q. Ninguno de los envíos dentro de los números o límites establecidos (K,L,M) puede ser utilizado para efectuar los envíos no permitidos en los puntos (A,B,C,D,E,F,G,H,I,J) independientemente de que sea una cantidad inferior.

Nota: Si el cliente requiere los puntos marcados con <sup>(2)</sup> puede adquirir un servicio de Email Marketing. Si requiere de los puntos marcados con <sup>(1)</sup> puede adquirir un servicio de servidor virtual o servidor dedicado.

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 anti spam (SPF, DKIM, SpamAssassin, Listas Negras, Filtros de Adjuntos, Puntuaciones de Spam, limite o prohibición total de reenviadores) que utilice CANGURO HOSTING 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, Autores puestas 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 CANGURO HOSTING S.A.S. 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, pérdidas 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 causa 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.**
- 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.**

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. Si la adquisición del plan de Hosting incluye algún premio, bono, servicio adicional incluido o la posibilidad de participar por un premio, perderá los mismos. Una vez el cliente suministre la información completa vía correo electrónico y confirmación de la misma para realizar el reintegro, el reembolso es realizado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

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

### **6.1. Generales**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 consideraran 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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; **CANGURO HOSTING S.A.S.** puede determinar si eliminará o cancelará el servicio a partir del sexto (6) día sin dejar ningún tipo de copia de la información. El cliente tendrá la posibilidad de solicitar solamente desde el primer hasta el quinto día después de vencido el alojamiento, un archivo que contenga el contenido del panel administrativo de Hosting durante el tiempo de utilización del servicio. El cliente entiende que el archivo entregado tiene una configuración necesaria y requisitos que no se pueden modificar para poder ser restaurado. 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 24 y 48 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** por lo que el cliente debe dar espera a la finalización de la misma.

#### **6.5. Vencimiento**

El cliente libera a **CANGURO HOSTING S.A.S.** de cualquier responsabilidad u obligación sobre servicios cuya vigencia haya finalizado. La tolerancia de **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** sobre los servicios por fuera de su plazo de vigencia.

### **7. Dominios Registrados o Transferidos a CANGURO HOSTING S.A.S.**

#### **7.1. Disponibilidad del Dominio**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** no podrá garantizar la disponibilidad del dominio hasta que este sea registrado por **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** de que el pago ha sido recibido exitosamente. Si el dominio es registrado por otra empresa o persona antes de este periodo, **CANGURO HOSTING S.A.S.** no tendrá ninguna responsabilidad ante este suceso. El cliente se compromete a no ingresar en ninguna página diferente a la página de **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** antes de la fecha de vencimiento.

El cliente acepta que los dominios vencidos no pueden ser transferidos, modificados, apuntados, ni liberados por **CANGURO HOSTING S.A.S.**

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

**CANGURO HOSTING S.A.S.** le da la posibilidad de renovar el dominio hasta 10 días después del vencimiento simplemente pagando el valor de la renovación del dominio, notificando el pago a la empresa y solicitando la confirmación de la recepción del pago. Si pasados 10 días después del vencimiento del dominio el cliente no ha renovado el dominio entonces el dominio entrará en un estado llamado **REDEMPTION**, este estado tendrá una duración de 30 días. Si el dominio se encuentra en el estado de **REDEMPTION** y el cliente desea renovarlo tendrá la opción de hacerlo pagando un cargo por renovación tardía llamado **REDEMPTION FEE**, actualmente este cargo tiene un valor de 70 Dólares (.COM / .NET) y el valor debe pagarse en pesos colombianos realizando el cambio mediante el TRM del día de la transacción adicionando el impuesto al valor agregado. Pasados los 30 días del periodo de **REDEMPTION** el cliente no podrá renovarlo sólo hasta que el dominio quede disponible, de todas formas el cliente entiende que existe la posibilidad que el dominio sea adquirido por otra empresa o persona luego de que el dominio quede libre para el registro y **CANGURO HOSTING S.A.S.** no tendrá ninguna responsabilidad ante este suceso. 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, **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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.

El cliente autoriza a **CANGURO HOSTING S.A.S.** para solicitar la transferencia de un dominio desde otro proveedor cuando la orden realizada desde la página web de **CANGURO HOSTING S.A.S.** incluya Transferencia de dominio no Premium. En caso de que el dominio sea Premium, el cliente entiende y acepta que debe realizar un pago adicional que no está incluido en la orden de compra correspondiente a la categoría del Dominio Premium, **CANGURO HOSTING S.A.S.** verifica el valor adicional con la entidad registradora de dominios para que sea pagado por el cliente. En algunos casos es posible que se requiera que el cliente solicite al proveedor anterior de dominio remover la categoría de Premium. El cliente igualmente se compromete a brindarle a **CANGURO HOSTING S.A.S.** de manera oportuna y veraz, toda la información necesaria para el proceso de transferencia de dominio y el cliente entiende y acepta que el dominio no puede tener categoría Premium tienen un valor diferente de acuerdo al precio que indique la entidad internacional de dominios.

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** vía correo electrónico.

El cliente acepta que la transferencia de su nombre de dominio se registrará por el presente acuerdo y por la política de transferencia de la **ICANN**, disponible en <http://www.icann.org/transfers/>.

## 7.6. Liberación del Dominio

El cliente entiende que **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** no tendrá ninguna responsabilidad ante este suceso y es responsabilidad del cliente verificar en que 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 y Números). El cliente entiende que la ocultación o privacidad de dicho registro requiere la

adquisición por parte del cliente del servicio adicional Privacy Protect que tiene un valor adicional no incluido en el valor del registro 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**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** enviará sus notificaciones, comunicados y recordatorios de pagos única y exclusivamente por correo electrónico. El cliente tiene la posibilidad de registrar hasta tres 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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. **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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.

El cliente entiende que **CANGURO HOSTING S.A.S.** no enviara factura previo pago a menos que sea solicitada por correo electrónico desde los correos registrados y autorizados por el cliente, y este mismo acepte las condiciones de facturación.

### **10. Ningunas garantías**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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.

Usted entiende que poniendo la información en servidores de **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** y del Internet.

El uso del servicio está en riesgo único del cliente. La empresa no es responsable de los archivos y de los datos que residen en su cuenta. El cliente acuerda tomar la responsabilidad completa de los archivos y de los datos transferidos y mantener toda la reserva apropiada de los archivos y de los datos almacenados en los servidores de **CANGURO HOSTING S.A.S.**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** no se hace responsable por la pérdida de información que el cliente ponga en los servidores de **CANGURO HOSTING S.A.S.**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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.

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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. **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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. **CANGURO HOSTING S.A.S.** no se responsabiliza de la pérdida o del borrado accidental o por cualquier causa de los datos. De igual manera, **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 acepta y reconoce que **CANGURO HOSTING S.A.S.** pondrá a disposición la información de registro y de los servicios requeridos a la ICANN, y/o terceros tales como Verisign, Inc. Los nombres de Registro Global Ltd., NeuStar, Inc., EE.UU. Afiliadas, Inc., Global Domains International (colectivamente, "Registro de Administradores"), y como las leyes aplicables pueden permitir o exigir. Además, 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 es 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** y será decisión exclusiva de la empresa implementar la librería o aplicación solicitada por el cliente.

## **12.2. Soporte Técnico para Servidores Virtuales (VPS), Servidores Cloud y Servidores Dedicados**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** prestará el servicio de soporte técnico para servidores virtuales, cloud y dedicados solamente si son temas relacionados con el hardware y la conectividad del servidor. **CANGURO HOSTING S.A.S.** no ofrece como servicio incluido en servidores virtuales (VPS), cloud y dedicados el soporte técnico con respecto al software.

El cliente entiende y acepta que es el único administrador del servidor. Por lo que es TOTAL responsabilidad del cliente mantener el sistema operativo y contenido en óptimas condiciones (seguridad, actualizaciones, etc.).

El cliente entiende y acepta que el servicio no tiene copias de seguridad incluidas, por lo que recomendamos realizar copias periódicas de la información importante manualmente y descargarlas en medios locales. El cliente no debe guardar los backups en el mismo servidor y debe tener siempre copias propias recientes en sus instalaciones (oficina, hogar, etc.).

El cliente entiende y acepta que en caso de tener un servidor tipo Windows debe aplicar todas las recomendaciones de seguridad que este pueda, y debe aplicar cualquier otra configuración de seguridad a nivel de sistema operativo. Si el cliente no tiene experiencia de seguridad informática, el cliente entiende que podría contratar un servicio de Administración de Servidores con **CANGURO HOSTING S.A.S.**

El cliente entiende y acepta que las direcciones IP no pueden ser modificadas, por lo que debe gestionar y mantener un correcto uso de su dirección y entender las políticas de cualquier proveedor externo de correos electrónicos, páginas web o sistemas de seguridad.

El cliente debe monitorear los servicios del servidor y aplicaciones internas, y depurar cualquier evento en el mismo. Adicionalmente el cliente siempre debe validar que tenga espacio disponible y que los recursos del servidor sean los adecuados para los procesos realizados.

## **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. Para la validación y ejecución de solicitudes realizadas por el cliente, la empresa enviara una solicitud de confirmación y PIN aleatorio al correo electrónico principal, y el cliente entiende y acepta que para continuar con la solicitud debe responder la confirmación con el PIN correspondiente a la solicitud.

### **13.1 Política de tratamiento de datos personales**

El cliente acepta y entiende la política de tratamiento de datos personales publicada en <https://cangurohosting.com/politica-de-privacidad.php>

### **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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** para registrar uno o varios Dominios de Internet; 2) Cada extensión o terminación de los dominios ofrecidos por **CANGURO HOSTING S.A.S.** (.com, .net, .org, .co etc.) es administrada por un administrador avalado por la Internet Corporation for Assigned Names and Numbers-ICANN (en adelante, el Administrador); 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) **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 CANGURO HOSTING o cualquiera de sus Proveedores de Servicios, sus proveedores, o cualquier ente gubernamental incluyendo

pero sin limitarse a ICANN, los gobiernos de los países o los Administradores de las extensiones, así lo determinan. No obstante, si dicha situación ocurriera.

#### **15.1.3. Integración de políticas de la ICANN y de los administradores**

Se entienden integradas a este Contrato y aceptadas por el CLIENTE todas las políticas adoptadas por ICANN y que sean aplicables a las diferentes extensiones que registre o quiera administrar a través de **CANGURO HOSTING S.A.S.** y a las modificaciones que se hagan a éstas en el futuro. El Usuario declara que ha leído, entiende y acepta las políticas de cada extensión de los Dominios ofrecidos por **CANGURO HOSTING S.A.S.** antes de realizar cualquier solicitud de registro o administración de los Dominios y se acoge a las modificaciones que se hagan a éstas en el futuro. En caso de tener dudas sobre las políticas o no encontrarlas en los sitios provistos por los respectivos Administradores de los registros, el Titular contactará al equipo de Soporte de **CANGURO HOSTING S.A.S.** para aclarar interrogantes o recibir indicaciones adicionales. No obstante, **CANGURO HOSTING S.A.S.** hará sus mejores esfuerzos por implementar sistemas de información que impidan la violación de las políticas de los Administradores sin que esto constituya obligación alguna o comprometa a **CANGURO HOSTING S.A.S.** de ninguna forma. EL CLIENTE acepta que cualquier Dominio puede ser suspendido, cancelado, eliminado, terminado o transferido para garantizar el cumplimiento de las políticas de cada Administrador, proteger su seguridad, o como resultado de la resolución de una disputa.

#### **15.1.4. Resolución de disputas**

El CLIENTE acepta los términos y condiciones de la Política Uniforme de Resolución de Disputas sobre Nombres de Dominio (UDRP por sus siglas en inglés) adoptada por ICANN (disponible en <https://www.icann.org/es/help/dndr/udrp/policy>) y las posibles modificaciones que se hagan a ésta en el futuro. Acepta también los procedimientos de Suspensión Rápida Uniforme o URS o sus remplazos. De igual manera acepta cualquier política de Resolución de Controversias adoptada por los Administradores de los dominios de nivel superior y en particular la del Administrador del **ccTLD .CO** y las modificaciones que pudieren hacerse a ésta. Así mismo, el CLIENTE acoge y acepta cualquier proceso relacionado con la resolución de disputas específicas que adoptaren los Administradores de los registros y a las modificaciones que se puedan hacer sobre dichas políticas, incluyendo más no limitándose a cualquier proceso de suspensión, cancelación, transferencia, eliminación o limitación de cualquier Dominio debido a reclamos por la violación de derechos de propiedad intelectual o de derechos de terceros.

#### **15.1.5. Correspondencia y notificaciones**

EL CLIENTE acepta que todos los contactos oficiales, correspondencia, notificaciones y/o cualquier otra información enviada al CLIENTE por parte de **CANGURO HOSTING S.A.S.** o a través de **CANGURO HOSTING S.A.S.** al CLIENTE será dirigida al Contacto Administrativo que aparezca asociado al Dominio. De igual forma acepta que el Contacto Administrativo que aparece en el registro está autorizado para recibir todas las comunicaciones y toda la información sobre el (los) Dominio(s). Los avisos de vencimiento serán notificados de igual manera a los registrantes de los dominios y a los contactos registrados en la cuenta de usuario en los sistemas de **CANGURO HOSTING S.A.S.**



#### **15.1.6. Publicación de información del CLIENTE**

El CLIENTE da su consentimiento y autorización expresas a **CANGURO HOSTING S.A.S.** y a los Administradores de los registros de los Dominios para publicar la siguiente información en la base de datos WHOIS y donde **CANGURO HOSTING S.A.S.** y/o los Administradores consideren pertinente, así como para su utilización y publicación por parte de **CANGURO HOSTING S.A.S.**, sus Proveedores de Servicio, los Administradores o los entes y autoridades gubernamentales, para cualquier fin que no viole la Política de Privacidad contenida en estos Términos y Condiciones: I) Nombres, direcciones, teléfonos y Correos electrónicos del CLIENTE de los Dominios y del Contacto Administrativo designado por el mismo. II) Nombres, direcciones, teléfonos y Correos electrónicos del Contacto Técnico designado por el CLIENTE. III) Las fechas asociadas a la creación, última actualización y fecha de vencimiento de los Dominios. IV) Cualquier otra información entregada por el CLIENTE o cualquiera de los contactos asociados con los Dominios a **CANGURO HOSTING S.A.S.** a través de cualquier medio.

#### **15.1.7. Liberación de responsabilidad por limitación o negación del registro**

Bajo ninguna circunstancia **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** son de medio y no de resultado y por lo tanto absuelve de cualquier responsabilidad a **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** o sus Proveedores de Servicio tengan o no responsabilidad, y por cualquier otra situación que pueda perjudicar al CLIENTE.

#### **15.1.8. 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.**, ni aun el registro exitoso o el inicio de la prestación de los servicios por parte de **CANGURO HOSTING S.A.S.** puede ser entendido como una indicación de que **CANGURO HOSTING S.A.S.**, 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.**, 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.

#### **15.1.9. 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.

#### **15.1.10. Indemnidad**

EL CLIENTE mantendrá indemne, defenderá, y mantendrá libre de toda responsabilidad a **CANGURO HOSTING**, 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** y que para tales 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** por razones injustificadas.

#### **15.1.11. Duración del registro**

EL CLIENTE declara entender y conocer que los servicios prestados por **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.**, los Dominios podrán cancelados, eliminados, transferidos o suspendidos sin que exista la obligación de **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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. **CANGURO HOSTING S.A.S.** puede disponer de cierto tiempo para permitir a los Usuarios renovar sus servicios de dominio, siendo este tiempo discrecional de **CANGURO HOSTING S.A.S.** En el momento en

que un dominio vence, el Titular acepta y entiende que **CANGURO HOSTING S.A.S.** puede disponer de la titularidad del mismo. Bajo ningún motivo será **CANGURO HOSTING S.A.S.** responsable por modificación alguna realizada sobre los dominios fuera de su vigencia de registro. Adicionalmente **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** como titular del dominio.

EL CLIENTE acuerda que su registro del Nombre Registrado quedará sujeta a suspensión, cancelación o transferencia de acuerdo a cualquier especificación o política adoptada por ICANN, o de acuerdo a cualquier procedimiento de registrador o del registro que no sea inconsistente con alguna especificación o política adoptada por ICANN: (1) para corregir errores por parte del Registrador o el Operador de Registro, al registrar el nombre o (2) para la resolución de disputas relativas al Nombre Registrado.

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.

#### **15.1.12. 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** la revisión para efectuar un cambio de email registrado o reenvió 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.

#### **15.1.13. Recursos utilizados por dominio**

El CLIENTE que utiliza solo el servicio de dominio sin alojamiento de **CANGURO HOSTING S.A.S.** entiende que el servicio de Servidores DNS es facilitado solo para apuntamiento de los registros NS del dominio. Para cualquier otro tipo de apuntamiento **CANGURO HOSTING S.A.S.** se reserva el derecho de realizar o no la solicitud.

### **15.2 Correo Premium y/o Correo Exchange**

#### **15.2.1 Políticas generales**

Nuestros servicios de correo Premium y Exchange están sujetos a las políticas de ResellerClub España, Que hace parte o es propiedad de la compañía Endurance International Group., Las cuales puede encontrar siempre en el siguiente enlace: <https://www.endurance.com/privacy/privacy>, al usted utilizar nuestros servicios de correo Premium, Empresa, Negocio y/o Personal, usted acepta que ha leído y aprobado estas políticas.

#### **15.2.2 Eliminación**

Las cuentas de correo electrónico Premium y/o Exchange 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.

#### **15.2.3 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.

#### **15.2.4 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.

#### **15.2.5 Control de información**

El cliente entiende que no debe alojar en una carpeta o subcarpeta del correo electrónico más de 5.000 mensajes, debe distribuir los mensajes para no superar este número y evitar errores en el servicio o sincronización.

#### **15.2.6 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. Servicios de E-mail Marketing**

El uso del servicio de E-mail Marketing está sujeto a las siguientes políticas de uso y políticas anti spam. Al usted utilizar nuestros servicios de Email Marketing usted acepta que ha leído y aprobado estas políticas.

El cliente entiende que el vencimiento del servicio de E-mail Marketing o no renovación continua del servicio genera pérdida de la información registrada y de estadística de la plataforma de E-mail Marketing sin posibilidad de recuperación iniciando el servicio nuevamente en blanco en el momento que sea adquirido.

El servicio de E-mail Marketing para realizar envíos debe ser utilizado directamente desde el sistema de clientes o sistema de E-mail Marketing.

#### **15.4. Respaldo en la Nube**

El uso del servicio de Respaldo en la Nube está sujeto a las siguientes políticas de uso y políticas de privacidad. Al usted utilizar nuestros servicios de Respaldo en la Nube usted acepta que ha leído y aprobado estas políticas.

##### **15.4.1 Encriptación y pérdida de información**

EL CLIENTE declara entender que al utilizar una llave de encriptación y perder la misma, no es posible recuperar el acceso a la información. Entendiendo que la responsabilidad de administración de la llave de encriptación es solo de EL CLIENTE.

##### **15.4.2 Eliminación de información**

EL CLIENTE acepta y entiende que la no renovación previa al vencimiento del servicio de respaldo en línea impide el acceso a la información guardada en el servicio desde el día del vencimiento. Adicionalmente después del vencimiento o cancelación y no renovación del servicio de respaldo en la nube, toda la información (Archivos, copias de seguridad, registros, estadísticas, accesos, llaves) serán eliminadas sin posibilidad de recuperación.

#### **15.5 Certificados SSL LE**

El cliente declara entender y acepta las políticas, límites y condiciones expuestas en <https://letsencrypt.org/docs>, <https://letsencrypt.org/privacy/>, <https://letsencrypt.org/trademarks/>, <https://letsencrypt.org/repository/> por la entidad Let's Encrypt. El cliente acepta además que estas pueden ser actualizadas por dicha entidad.

##### **15.5.1 HTTPS y seguridad**

Tener un sitio web con certificado SSL (https) no elimina las vulnerabilidades de un sitio web, ni lo protege de las mismas. El protocolo SSL solo permite que los datos del tráfico de su sitio web sean transportados de forma encriptada y esto NO TIENE relación con los problemas de diseño y seguridad que tenga el diseño o desarrollo de su sitio web.

##### **15.5.2. Características básicas del certificado**

Los certificados SSL LE son de tipo SNI, encriptación de 2048 bits tipo RSA y solo es compatible con los sistemas operativos y navegadores web mostrados en el siguiente artículo <https://www.digicert.com/ssl-support/apache-secure-multiple-sites-sni.htm>. La vigencia de SSL LE es de 3 meses de acuerdo a las condiciones de Lets Encrypt, el certificado puede ser renovado. El certificado SSL LE es firmado por la entidad Let's Encrypt. El certificado no es compatible con Wildcard (múltiples subdominios, ni múltiples dominios), ni es un certificado de verificación extendida (EV), ni de verificación de identidad (OV), solo es de validación de dominio (DV). El certificado SSL LE puede no ser compatible con algunas entidades por sus políticas.

##### **15.5.3. Aplicación del certificado**

El servicio de SSL LE gratuito solo aplica para un dominio alojado en los planes de Hosting ColHost2, ColHost3 y ColHost4 adquiridos a partir del 29 de Julio de 2016. El cliente debe tener uno de estos planes activo y vigente para poder utilizarlo.

Para su instalación el cliente debe tener publicada una página web.

#### **15.5.4. Disponibilidad**

El certificado se encuentra sujeto a la prestación del servicio por parte de la entidad Lets Encrypt, mientras se encuentre activa la entidad y permita el registro, renovación y automatización gratuita del certificado. El cliente debe estar pendiente de dicha información directamente con la entidad certificadora.

El dominio debe apuntar al plan de Hosting que tiene con **CANGURO HOSTING S.A.S.** y sus DNS se deben encontrar registradas y propagadas.

Si el cliente realiza una actualización de plan de Hosting que sea diferente a los permitidos, el certificado es eliminado. El certificado no puede ser transferido.

#### **15.5.5. Vencimiento**

El cliente debe estar pendiente de la fecha de vencimiento del certificado y solicitar la revisión de posibilidad de renovación.

#### **15.5.6. Diseño web**

La instalación del certificado no realiza cambios en el diseño del sitio web del cliente, por lo que es responsabilidad del cliente actualizar su sitio web para que utilice correctamente el certificado. Si el sitio web no se encuentra diseñado correctamente para funcionar con https, el cliente o diseñador del cliente debe actualizar el sitio web. El certificado crea el subdirectorio .well-known en el sitio web.

#### **15.5.7. Cambio de entidad que firma el certificado**

Si el cliente actualmente tiene un certificado SSL de pago firmado por una entidad diferente a Lets Encrypt no es posible cambiarlo hasta el vencimiento del mismo. En caso de cambio en el vencimiento debe notificarlo previamente.

### **15.6 Chat para tu web**

El cliente declara entender y acepta las políticas, límites y condiciones expuestas por las plataformas utilizadas por el sistema "Chat para tu web". El cliente acepta además que estas pueden ser actualizadas por cada plataforma.

#### **15.6.1 Compatibilidad**

El sistema de "chat para tu web" puede utilizarse en los planes de Hosting Colhost2, Colhost3 y Colhost4 adquiridos a partir del 4 de Agosto de 2016, el sistema es compatible con la mayoría de sitios web estáticos, constructor de sitios pro, Joomla y Wordpress. En algunos CMS o diseños web es posible que requiera una instalación manual o no sea compatible. Chat para tu web no es compatible con algunos navegadores web antiguos (ej: IE9 e inferior, versiones antiguas, etc.)

#### **15.6.2 Aplicación del chat**

Para que el visitante pueda solicitar un chat a través del botón "Chat" no es necesario tener una cuenta en la misma plataforma.

El sistema de "chat" es proactivo (y permite enviar invitaciones a los visitantes), permite que los visitantes soliciten un chat y/o soporte con el departamento de ventas o soporte de **CANGURO HOSTING S.A.S.** y puede ser ubicado en todas las páginas de <https://cangurohosting.com>. En la parte del (footer) o pie de página del sitio Web de **CANGURO HOSTING S.A.S.**

La plataforma de chat permite uno o varios operadores o agentes para responder solicitudes.

El sistema de "chat " valida la disponibilidad de acuerdo al tipo de solicitud y/o operador disponible y/o seleccionado.

Permite identificar disponibilidad en línea en tiempo real. Y Es ofrecida por la empresa tawk.to inc. Gratuitamente.

### **15.6.3 Disponibilidad**

El servicio se encuentra sujeto a la prestación del servicio por parte de las entidades que administran las plataformas de chat utilizadas.

El servicio de chat en tu web solo funciona en nuestros servidores de acuerdo a la compatibilidad indicada anteriormente, al trasladar el sitio a otra entidad el sistema de chat no funcionaría.

### **15.6.4. Diseño web**

La instalación del sistema "chat para tu web" no realiza modificaciones de impacto sobre el diseño web del cliente, solo adiciona una línea de conexión con el botón de chat, por lo que es responsabilidad del cliente cualquier tema relacionado con el diseño web independientemente de la instalación del sistema de chat.

## **15.7 Constructor de Sitios**

### **15.7.1 Constructor de Sitios en Planes de Hosting**

EL CLIENTE declara entender que la aplicación para diseñar el sitio web (Constructor de Sitios) no es desarrollada por **CANGURO HOSTING S.A.S.**, ni tampoco se brinda soporte técnico o cambios sobre la misma, debido a que es un software tercerizado.

**CANGURO HOSTING S.A.S.** no brindará ningún tipo de soporte para el diseño de su sitio web, como ubicación de imágenes, modificación de textos, plantillas, etc. También tenga en cuenta que el Constructor de Sitios no podrá modificar páginas desarrolladas mediante otros programas.

Al ser un plus adicional al servicio de Hosting, y debido a la naturaleza y propósito del software, este no carece de bugs y/o errores no conocidos y/o no documentados, **CANGURO HOSTING S.A.S.** no es responsable por el contenido o proyectos de la aplicación.

El cliente siempre tiene que publicar los proyectos realizados, realizar screenshots, generar y descargar respaldos, copias de seguridad de los proyectos y guardarlos en su PC, también guardar en documentos de texto toda la información escrita en el mismo en su PC y también descargar todas las imágenes utilizadas.

Al publicar proyectos con el constructor, el cliente es responsable de realizar una copia del contenido del directorio de publicación web (Normalmente public\_html) en su PC.

**CANGURO HOSTING S.A.S.** o el proveedor de software puede implementar actualizaciones a la plataforma del constructor en cualquier momento, sin ningún tipo de notificación previa, debido al cambio de versiones o plataforma es posible que proyectos anteriores ya no sean compatibles, y se requiera iniciar nuevamente el proyecto con las opciones disponibles de la nueva versión, teniendo en cuenta que algunas funcionalidades pueden ya no estar disponibles.

El software utilizado para ofrecer la posibilidad de construir el sitio puede ser modificado o cambiado por otra plataforma en cualquier momento, generando incompatibilidad de los proyectos creados, requiriendo el inicio de un nuevo proyecto con las diferentes funcionalidades de la nueva plataforma.

Al ser un plus adicional al servicio de Hosting, la herramienta del constructor de sitios se ofrece sin ningún tipo de garantía.

Al utilizar el software del constructor de sitios y crear un proyecto con una clave inicial de administración de Hosting, al modificar la clave se perderá la integración del software con el panel de administración de Hosting, por lo que es necesario que el cliente asigne nuevamente la clave anterior con la que inicio el proyecto. En caso de pérdida de la anterior contraseña el cliente debe contactar al departamento de Soporte Técnico solicitando la sincronización de claves desde el servidor.

El servicio de constructor de sitios dentro del plan de Hosting solo permite crear un proyecto para el dominio principal del servicio.

El cambio de plantillas puede generar errores o pérdida del proyecto.

El software puede no ser compatible con proyectos externos o plantillas diseñadas, o presentar incompatibilidad de versiones o errores en las opciones de exportar e importar plantillas o proyectos.

Para utilizar el constructor debe ingresar a su panel de administración de Hosting si tiene dicho plus adicional. No debe utilizar la plataforma de demostración de nuestro sitio web.

Las opciones o funcionalidades del constructor tienen limitantes en cuanto a cantidad, tipos o tamaño de visualización del sitio.



El constructor de sitios Plus es compatible con diferentes pasarelas de pago, el cliente entiende y acepta que este servicio NO incluye la afiliación, ni tramite de registro ante el proveedor de pasarela de pago. El cliente debe registrarse o contratar la pasarela de pago directamente con el proveedor deseado.

Las solicitudes de soporte relacionadas con el funcionamiento directo del constructor de sitios pueden tardar más de 72 horas hábiles, debido a que estas son tramitadas por **CANGURO HOSTING S.A.S.** al proveedor de software que maneja dichos tiempos de respuesta.

El cliente entiende que el carrito de compra plus en el constructor de sitios plus no es un sistema completo de órdenes de compra, para este tipo de requerimientos el cliente puede utilizar herramientas avanzadas en administración contratadas a un diseñador o utilizar aplicaciones OpenSource como Prestashop.

#### **15.7.2 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.

#### **15.8. Portafolio de servicios**

**CANGURO HOSTING S.A.S.** se reserva el derecho de modificar los precios de sus servicios así como también agregar funcionalidades a los planes. La característica *soporte dominios* hace referencia a la cantidad de dominios que puede alojar dentro de su panel de control para publicar cada web o crear sus correos, pero el plan de Hosting no incluye el registro y compra de los dominios que puede alojar, para alojarlos usted debe de registrarlos o tenerlos registrados. El límite de espacio máximo de asignación para cada cuenta de correo en los planes de Hosting puede ser el límite total proporcionado a su plan de hosting. La suma del espacio utilizado por los servicios alojados dentro de los planes de Hosting no debe saturar o superar el espacio total del plan de Hosting adquirido. Para obtener cuentas de correo con mayor espacio al proporcionado en su cuenta de hosting independientemente de la cantidad, el cliente puede adquirir un servicio de correo Premium o servidor VPS por la cantidad total de las cuentas de correo del dominio.

#### **15.8.1 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, VPS, Dedicado, Correo Premium, Email Marketing) 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.**, 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 este eliminada), el cliente DEBE renovar su plan de Hosting y no adquirir un nuevo servicio teniendo en cuenta que la fecha de renovación de servicio será aplicada acorde al numeral "6.4 Renovación tardía".

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

EL CLIENTE autoriza de manera expresa a **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** EL CLIENTE autoriza que ésta información pueda ser consultada, solicitada, utilizada, procesada y divulgada, antes, durante y después de la relación comercial con **CANGURO HOSTING S.A.S.**, 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 **CANGURO HOSTING S.A.S.** o cualquier agente o representante de la empresa. El cliente acepta además que éste acuerdo puede ser modificado en cualquier momento por **CANGURO HOSTING S.A.S.** 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 que puedan ser aplicados por la ICANN, enom, Netwoods y los gobiernos tanto nacional como internacional que tengan alguna relación con la normatividad de los nombre de dominio.

#### **18. Modificación de los términos y condiciones**

El CLIENTE acepta que **CANGURO HOSTING S.A.S.** Puede modificar, editar, alterar estos términos y condiciones y/o cláusulas con o sin previo aviso, Se le hará llegar vía correo electrónico la modificación del nuevo contrato.

El cliente acepta que si por algún motivo el correo electrónico no llegara, **CANGURO HOSTING S.A.S.** Bajo ninguna circunstancia es responsable de este hecho.

El cliente entiende que la **NO ACEPTACIÓN**, estos términos y condiciones le dan derecho a **CANGURO HOSTING S.A.S.** De reservarse el derecho a dar y/o prestar sus servicios al cliente.

**CANGURO HOSTING S.A.S.**  
**N.I.T 901302949-9**  
**BOGOTA - COLOMBIA**