

Contrato, términos y condiciones

CONTRATO CON CERV & ML SAC

Cuando EL CLIENTE, llega a adquirir cualquier producto o servicio con nuestra empresa CERV & ML SAC en adelante LA EMPRESA; El CLIENTE ACEPTA AUTOMATICAMENTE todas las políticas, contratos, terminos y condiciones, entre otros, que LA EMPRESA mantiene publicados en su página web: www.cervware.com

Cabe precisar que nuestra empresa realiza cambios de manera periódica para salvaguardar el buen funcionamiento de nuestros servicios, los cuales, sólo serán publicados por medio de nuestra página web.

Si desea obtener más información, puede comunicarse con nosotros a los teléfonos que se encuentran publicados en nuestra página web en www.cervware.com

GENERAL:

Las CONDICIONES DEL SERVICIO:

1. Política Anti-Spam:

Ejemplos de material inaceptable en todos los servidores de CERV CLOUD incluyen:

Definición de SPAM: Los mensajes no solicitados enviados por correo son catalogados como SPAM. Todo mensaje que sea enviado para publicitar, algún servicio, producto, evento, que no haya sido requerido por el usuario al que se le envía o similar.

Limitaciones en el envío y recepción de correos electrónicos: El límite de correos por hora es de 200 correos electrónicos (entre correos enviados y recibidos). No se permite el envío de publicidad masiva por medio de correos electrónicos. Los mensajes de correo electrónico enviados deben de ser exclusivamente para mantener comunicaciones entre su empresa, clientes y terceros de manera personal, grupal o similares, entendiéndose por esto, NO MENSAJES MASIVOS (más de 20 personas en simultaneo o similar.) Se aplican restricciones según considere LA EMPRESA. Así mismo, considerando como 200 envíos como máximo por hora, no quiere decir que los mensajes tipo SPAM pueden ser enviados en una cantidad menor ó igual, porque las empresas de correo internacionales que regulan los servicios por internet entre otros, catalogan a los servidores de acuerdo a su reputación o uso del mismo. NO toman en cuenta el número de envíos, sino el

número de quejas que pueda tener un servicio ó, cuando el usuario recibe el correo y este es marcado como SPAM. Cabe resaltar que, si una empresa tiene 500 clientes y desea enviarle un mensaje a todos ellos, este tipo de correos, no son permitidos por varios motivos. Para hacer uso de envíos de correos masivos a sus clientes u otro, en forma de publicidad, publicaciones, avisos, entre otros, deben de contratar una empresa que brinde ese tipo de servicios. Los mensajes de correos electrónicos de comunicación normal, general y a nivel internacional SON PERMITIDOS por nuestra empresa sin ningún inconveniente, por lo cual, contamos con unos 1000 clientes (entre empresas públicas y privadas) que usan con total normalidad nuestros servicios y están muy contentos con ello, por lo cual, vienen renovando los servicios con nuestra empresa año tras año.

Cero tolerancias al SPAM: La EMPRESA no tolerará ninguna actividad relacionada con SPAM por parte de sus CLIENTES en ninguno de los servicios ofrecidos. Esto implica también al envío masivo de correos electrónicos NO solicitados, hackeos, ¿o uso mal intencionado por parte de EL CLIENTE o quienes hayan hackeado sus cuentas? (obtenido sus claves). De detectarse envíos masivos o similares, EL CLIENTE puede o no obtener una notificación sobre esta actividad NO ACEPTADA, y con ello (con o sin aviso previo), LA CUENTA PUEDE SER SUSPENDIDA de forma indeterminada, para salvaguardar el buen funcionamiento del servidor compartido hasta que EL CLIENTE solucione el problema de envíos masivos u otros que se hubieren originado y, se comprometa a NO efectuarlos nuevamente y a corregir los inconvenientes.

Si EL CLIENTE ofrece no volver a hacer este tipo de envíos de correos masivos, entonces, nuestra empresa, procederá a levantar la suspensión de sus servicios. En caso, EL CLIENTE volviera a realizar el envío de correos masivos, EL CLIENTE PUEDE SER SUSPENDIDO DE MANERA INDETERMINADA. Cabe precisar que, LA SUSPENSIÓN TOTAL GENERAL de sus servicios de hosting tiene que ver con la reputación que tiene su empresa para el uso del mismo. El objetivo principal de estas políticas es EVITAR EL USO ABUSIVO y NO DESEADO de envíos de correos electrónicos por parte de usuarios a quienes muchas veces les envían comunicados, publicidad u otros, de forma seguida y abusiva sin su consentimiento y, sobrecargan el servidor con usos no contratados por EL CLIENTE. En este sentido, EL SPAM es sancionado a nivel internacional y no sólo en el Perú. Cabe precisar también que, la suspensión total del servicio de hosting no incluye ningún tipo de devolución o compensación monetaria por estos temas. Más por el contrario, EL CLIENTE puede ser visto envuelto en problemas económicos por la indenminazación correspondiente por los problemas que EL CLIENTE pudiera causar en nuestros servidores por el uso abusivo y/o excesivo del servicio, yendo en contra directa del contrato, términos y condiciones establecidos por nuestra empresa y que se encuentran publicados en nuestra página web www.cervware.com

Las páginas web que cuentan con formularios de envíos de correos electrónicos, deben de contar con bloequeadores de Robots o Hackers que pueden hacer uso indiscriminado para el envío de correos electrónicos masivos. En este sentido, para

que eviten ser hackeados, deben de tomar las medidas de seguridad correspondientes y hacer uso de CAPTCHA, reCAPTCHA, entre otros.

Si una página web, o correo electrónico, ha sido hackeado, vulnerado, entre otros, y por ende, comienza a hacer envíos de correos electrónicos masivos, LA PÁGINA WEB involucrada y/o los correos electrónicos involucrados serán suspendidos sin previo aviso a EL CLIENTE.

Los clientes que presenten usos abusivos en contra de las políticas antes mencionadas y siguientes (publicadas en esta página web), tendrán que pagar compensaciones económicas a nuestra empresa y ante terceros, puesto que, afectan gravemente el normal funcionamiento del servicio de Hosting, la reputación de nuestro servidor compartido, y con esto, el servicio brindado a muchas personas y/o empresas.

2. Política de los Servicios:

Definición: Se definen servicios compartidos a los planos que se detallan a continuación: Económicos, Básicos, Empresariales, Corporativos, Avanzados, Personalizados, Multidominios, Linux y Windows.

Procesos simultáneos: Solo se podrá tener un máximo de 25 procesos simultáneos, esto contempla las conexiones a una base de datos y conexiones de correo que sean utilizadas desde los Smartphones. Si EL CLIENTE realiza un número mayor de procesos, su cuenta puede ser suspendida de forma inmediata e indeterminada, sin previo aviso a EL CLIENTE, para salvaguardar la seguridad y estabilidad

Copias de Seguridad ó Backups: Nuestra empresa NO REALIZA ningún tipo de Backups (respaldo o copia de datos) del Hosting contratado por el cliente. Los clientes que deseen optar por un sistema de backup (copia o respaldo de información, datos, entre otros), tienen que contratarlo como un servicio aparte. Nuestra empresa, no se hace responsable de ninguna manera, por la pérdida de información, falla u otro que se pudiera originar dentro del servicio contratado con nuestra empresa. Cabe resaltar que, los años de experiencia y los clientes que venimos atendiendo, son nuestra mejor garantía de la buena calidad de servicio que brindamos.

Número de archivos: Las cuentas de hosting que superen los 100 mil archivos reciben una notificación, para que disminuyan la cantidad, esto se realiza por el alto consumo de recursos que utiliza el servidor para la lectura y escritura en disco.

Tipo de almacenamiento: Los hosting compartidos, solo permiten el almacenamiento de la información de los correos electrónicos y exclusivamente los relacionados a su página web (archivos para mostrar en su página web.). Está prohibido utilizar el servicio de hosting compartido para el almacenamiento de backups (respaldo de datos) u otros que considere el cliente (videos, fotografías, documentos de office como Word, Excell, Power Point, Archivos de Autocad, Photoshop, archivos de ediciones de audio, video o

similares, entre otros que considere la empresa y, que NO sean propios de las cuentas de correos electrónicos)

Si EL CLIENTE llegará a hacer uso indebido del Hosting, realizando copias de seguridad, ó repositorio de archivos, entre otros, ESTOS PUEDEN SER ELIMINADOS de forma inmediata y SIN PREVIO AVISO a EL CLIENTE, por NO FORMAR parte del contrato que EL CLIENTE tiene con nuestra empresa. Cabe precisar que, a lo largo de los años, nuestra empresa, no ha realizado ninguna eliminación a la fecha y no pretende hacerlo, por lo cual, solicitamos a ustedes hacer BUEN USO del servicio, tomando como base EL CONTRATO, TERMINOS Y CONDICIONES que se encuentran publicados en nuestra página web.

Consumo de Memoria y CPU: Si se supera los 128MB de memoria ó el 5% del uso del CPU, la cuenta de hosting se suspenderá de forma automática e indeterminada para salvaguardar la estabilidad del servidor compartido. Si un cliente desea hacer mayor uso de memoria RAM y CPU deberá de contratar un Servidor Privado o similar.

Si EL CLIENTE llega a utilizar más de 128MB de memoria RAM o, el más del 5% del CPU, su cuenta puede ser suspendida de forma inmediata e indeterminada, sin previo aviso a EL CLIENTE, para salvaguardar la seguridad y estabilidad de nuestros servidores.?

Uso de cuentas de correo: Recomendamos configurar las cuentas de correo de forma local con un tiempo mínimo de 3 a 5min para la sincronización de los correos electrónicos.

DOMINIOS.- Con respecto a los dominios que adquieren los clientes por periodos de 01 año, 02 años o más; Estos dominios son brindados a EL CLIENTE sólo por el tiempo que dure su contrato de alquiler. Los Dominios NO PERTENECEN, NI PERTENECERÁN (como propietario) por ningún motivo a EL CLIENTE, puesto que, sólo serán brindados a EL CLIENTE en alquiler por el periodo que contrato el dominio con nuestra empresa. Todos los dominios estarán a nombre de nuestra empresa, puesto que, administramos todos los hostings y Dominios que han sido contratados con nuestra empresa.

Si el cliente no llega a renovar el Dominio en el tiempo establecido (20 días antes del vencimiento), EL CLIENTE, NO TIENE OPCIÓN A RECLAMO ALGUNO si llega a perder el dominio después del periodo contratado con nuestra empresa, puesto que, otra persona o empresa podría llegar a contratar el dominio en mención.

Si EL CLIENTE desea renovar el dominio, bien puede hacerlo por otro periodo, siempre y cuando lo haga por lo menos con 20 días de anticipación como mínimo.

Con respecto a los clientes que desean migrar los Dominios alquilados a otra empresa, BIEN PUEDEN y, CERV CLOUD les brindará las facilidades del caso pero, tendrán que ejecutar un pago por la migración. Cabe resaltar que pueden consultar el costo de migración con el área de renovaciones al correo: soporte@cerv.technology puesto que, el costo de migración será mucho mayor que el brindado por el alquiler normal, en vista de que, se cobran gastos operativos, administrativos, entre otros.

3. Política de Uso de los Servicios VPS, Dedicados y Cloud:

Procesos simultáneos: Los procesos simultáneos están configurados de forma ilimitada, la única restricción es la de los recursos adquiridos por el CLIENTE cuando contrata nuestros servicios, LA EMPRESA no se hace responsable del consumo excesivo de recursos que saturan al servidor.

Copias de Seguridad ó Backups: Nuestra empresa no realiza ningún tipo de Backup (respaldo o copia de datos) del hosting contratado por el cliente. Nuestra empresa no se hace responsable de ninguna manera por la pérdida de información, falla u otro que se pudiera originar dentro del servicio contratado con nuestra empresa. Cabe resaltar que, los años de experiencia y los clientes que venimos atendiendo, son nuestra mejor garantía de la buena calidad del servicio que venimos ofreciendo.

Consumo de Memoria y CPU: El cliente No se tiene restricción de consumo, la única limitación es la de los recursos del servidor, LA EMPRESA no se hace responsable de un uso excesivo de recursos que genera una caída del servicio.

4. Política de devolución:

En caso de EL CLIENTE desista del servicio podrá solicitar la devolución del 100% del pago realizado por adelantado, sin penalidad alguna, siempre y cuando, el período no sea mayor a 15 días calendario y, EL CLIENTE demuestre que, EL SERVICIO CONTRATADO no cumple con las especificaciones técnicas publicadas en nuestra página web www.cervware.com o, las que haya recibido por parte de nuestros vendedores via correo electrónico a modo de Cotización o presupuesto. Pasado este tiempo no se efectuará devolución alguna.

Para solicitar la devolución del dinero pagado por adelantado (siempre y cuando, este dentro del periodo de 15 días calendario, EL CLIENTE deberá escribir un correo a soporte@cev.technology solicitando la devolución correspondiente, indicando el producto y / o servicio con el cual no desea continuar, adjuntando la Factura o Boleta electrónica, así como la constancia de pago correspondiente.

No brindamos devoluciones de ningún tipo, ni se hacen reembolsos de ningún tipo, por temas relacionados con Dominios.

No brindamos devoluciones por el alquiler del servicio de Hosting, luego de haber transcurrido los 15 días de prueba.

Con respecto a los servicios de VPS, Dedicados, entre otros similares, si el cliente realiza la compra del servicio del mismo y, luego de 03 horas, el cliente, ya no desea el servicio, se procederá con el descuento de gastos operativos, administrativos y penalidades por el trabajo que nuestra empresa CERV & ML S.A.C. realizó en dicho servicio para el levantamiento del mismo, configuración, entre otros.

5. Contrato automático e inmediato con CERV & ML SAC

Cuando EL CLIENTE, llega a contratar uno o más Planes de hosting compartidos o privados como: Hosting Compartido (sea cual sea el plan), VPS, Cloud, entre otros, acepta de manera automática e inmediata estar de acuerdo con todas las políticas, terminos y condiciones que brinda LA EMPRESA y, por ende, EL CLIENTE, al ejecutar el pago correspondiente por el servicio (sea cual sea este) con el que desea contar de nuestra empresa, confirma haber leído las políticas, terminos y condiciones de nuestra empresa y se presenta 100% de acuerdo con todos los puntos.

El cliente tiene todo el derecho de solicitar la devolución por el pago adelantado por un año, siempre y cuando, este requerimiento este contemplado en un hecho sustentable de mal producto o servicio y, este dentro del plazo establecido de 15 días para solicitar la devolución correspondiente.

Los diferentes planes que han sido publicados en nuestra página web, correspondientes a contratos en Hostings compartidos, que tienen periodos de duración por contrato de un año (12 meses), el cual, termina de manera automática, al término del periodo establecido y con esto, toda su información puede ser eliminada de forma inmediata y sin necesidad que nuestra empresa avise al cliente del termino del contrato, fecha de vencimiento o renovación correspondiente.

Los pagos por los diferentes Planes y / o Servicios que LA EMPRESA brinda a LOS CLIENTES, (publicados en nuestra página web de <https://www.cervware.com>) serán de forma adelantada (antes de iniciado y / o brindado el servicio por CERV & ML SAC). El pago o abono será realizado por EL CLIENTE en una sola armada y al 100%, en las cuentas corrientes de CERV & ML SAC y, la constancia de pago tiene que ser enviada al correo de soporte@cerv.technology para ser validado y aplicado como tal a su cuenta contratada con nuestra empresa (por ventas de productos y / o servicios nuevos).

Con respecto a las renovaciones de productos y / o servicios, EL CLIENTE deberá enviar el comprobante de pago al correo de: soporte@cerv.technology (por renovaciones de contratos que ya cuentan con nuestra empresa).

CERV & ML SAC no se responsabiliza por la cantidad o calidad de información y / o similar que contengan los clientes dentro de los servidores de Hosting alquilados que cuenten con nuestra empresa. El Cliente es 100% responsable por todo tipo de información (sea cual sea el formato, extensión, aplicación, formularios, bases de datos, entre otros) que contenga el Hosting alquilado a nuestra empresa.

CERV & ML SAC No se hace responsable por el contenido total o parcial que su empresa tiene almacenado en nuestra empresa (hosting). Asi mismo, los backups (respaldo de datos, copias de seguridad, entre otros) no son responsabilidad de nuestra empresa sino de EL CLIENTE. Cabe precisar que si EL

CLIENTE desea backups entre otros, tiene que hacer un contrato por separado sobre este servicio.

CERV & ML SAC puede dar por terminado el contrato de manera independiente e inmediata si, EL CLIENTE, no llega a cumplir con realizar el pago correspondiente al 100% de manera anticipada, no importando el Plan contratado con nuestra empresa; entiéndase por esto, por periodos de 12 meses como mínimo. Si el cliente llega a realizar uno o más pagos a cuenta, como adelanto, no significa que, tiene derecho al periodo total del Plan contratado (12 meses), EL CLIENTE está en la obligación de cumplir con el abono del 100% dentro de los primeros 30 días (un mes) como máximo, sino, CERV & ML SAC puede realizar el corte inmediato en el día 31 (un mes y un día de brindado el servicio) y, si, en el lapso de 03 días posteriores al corte, EL CLIENTE no llegará a cancelar sus servicios al 100%, EL CLIENTE perderá todo el dinero pagado a nuestra empresa, puesto que, estos se tomarán como gastos administrativos, operativos, entre otros asignados para la creación y mantenimiento de los servicios solicitados; Por ende, CERV & MLSAC no se hace responsable de ningún tipo, de forma directa o indirecta o cualesquiera que se puedan generar por este corte, ya sea a EL CLIENTE o ante terceros que se puedan generar luego del corte y eliminación de sus servicios contratados con nuestra empresa.

CERV & ML SAC puede eliminar todo tipo de información de EL CLIENTE en los servicios que tenía contratados con nuestra empresa, si EL CLIENTE no efectuará el pago total anticipado por la renovación o venta de nuevos productos y / o servicios que tiene o tenía con nuestra empresa, puesto que, los pagos los debe de efectuar EL CLIENTE siempre por adelantado en una sola armada al 100% según lo pactado.

Backups o "Copia total de los datos como respaldo de seguridad" en Hosting compartidos

Nuestra empresa NO REALIZA ningún tipo de backup o respaldo de datos de ninguna cuenta compartida. Tampoco nos hacemos responsables por el contenido que los clientes pudieran tener dentro del servicio de Hosting contratado con nuestra empresa. Si EL CLIENTE pierde contenido de forma parcial o total, o, el servicio de hosting sufre un inconveniente en el disco por un virus, hackeo, eliminación mal intencionada, similar u otro, CERV & MLS.A.C no se hace responsable por la pérdida del contenido.

Backups en Hosting de tipo: VPS, DEDICADO y CLOUD:

El backup (backup = respaldo de datos = copias de seguridad de datos = copia de la información total que contiene el cliente dentro de los servicios de Hosting contratados con nuestra empresa) se genera o se crea dentro del hosting contratado por EL CLIENTE y permanecerá activo mientras el cliente cuente con servicios contratados por separado y de forma adicional con nuestra empresa. El backup siempre es generado, de acuerdo al espacio disponible que tenga en el

hosting contratado con nuestra empresa, por ejemplo, si EL CLIENTE contrata un Hosting con 100GB de espacio y, el total de su información alojada en el hosting es de 80GB, no se podrá generar el backup correspondiente y, LA EMPRESA no se hace responsable puesto que, se necesitarían 160GB de espacio disponible para contener los datos originales y el backup correspondiente dentro del mismo Hosting, por no contar con espacio para la generación de backups. Cabe resaltar que EL CLIENTE podrá solicitar una cotización para un sistema de backups externo a su servicio actual, el cual tendrá un costo adicional al servicio contratado con nuestra empresa.

Los Backups de nuestros Hosting compartidos ; Los planes que se encuentran disponibles y publicados en nuestra página web de <https://www.cervware.com> como: Plan Bronze, Plan Silver, Golden, Plan Platinum,, NO contarán con un backup de respaldo disponible, CERV CLOUD podrá de forma independiente contar con un respaldo de datos de manera preventiva sólo cuando el cliente cuente con un sistema de backup contratado con nuestra empresa de forma adicional y por separado, los mismos que, NO serán entregados a EL CLIENTE, este backup estará disponible mientras el cliente cuente con un contrato pagado al 100%.El backup (backup = respaldo de datos = copias de seguridad de datos = copia de la información total que contiene el cliente dentro de los servicios de Hosting contratados con nuestra empresa) se genera o se crea en un espacio aparte del hosting contratado con nuestra empresa y, este permanecerá activo mientras el cliente cuente con servicios adicionales contratados con nuestra empresa, puesto que, es un servicio aparte que brinda nuestra empresa. Si el cliente, no llega a pagar el 100% del servicio, por los 12 meses del Plan de hosting, de forma adelantada, en una sola armada, EL CLIENTE puede perder todo tipo de información y / o backup de respaldo que pudiera haber tenido con nuestra empresa de forma inmediata sin opción a reclamo. LA EMPRESA, puede eliminarlos de manera inmediata y unilateral, puesto que, representan costos adicionales de almacenamiento para LA EMPRESA que, el cliente no está cubriendo, al no contar con un servicio adicional pagado.

Si EL CLIENTE desea un backup de respaldo de forma física, virtual u otro similar, (el cual desea que se lo entreguen en su mano, de forma directa, vía delivery o en algún otro Hosting via transferencia de datos), tendrá un costo aparte al servicio contratado con nuestra empresa. Si EL CLIENTE desea un backup de este tipo, deberá de pedir una cotización y pagar por este servicio con el área de renovaciones, puesto que, se incurren en gastos adicionales como son: Disco duro físico (o similar que sirva para guardar la información de respaldo requerido), gastos operativos y administrativos. Cabe resaltar que, este backup, sólo podrá ser solicitado al área de renovaciones a través del correo soporte@cerv.technology dentro del plazo contratado y pagado con nuestra empresa, puesto que, fuera de este período, LA EMPRESA, podrá eliminar el respaldo o respaldo de datos de manera inmediata y unilateral, puesto que, el almacenamiento de datos de EL CLIENTE generaría costos y / o gastos adicionales para LA EMPRESA que, no están siendo cubiertos por EL CLIENTE. Así mismo, LA

EMPRESA no se hace responsable de ningún tipo, por la información que EL CLIENTE pudiera tener o, haber tenido dentro de su hosting contratado, en vista de que, EL CLIENTE no cuenta con un contrato de hosting activo y pagado.

Con respecto a los dominios que contrata EL CLIENTE con nuestra empresa, estos tienen una duración de 12 meses (un año), luego del cual, LA EMPRESA no tiene responsabilidad alguna si el cliente no realizó la renovación con buen tiempo de anticipación (15 días por lo menos antes del termino del contrato).

Otros que considere la empresa.