

TERMINOS Y CONDICIONES

Entre la Empresa de Prestación de Servicios Informáticos Pluschile Limitada, RUT N° 76.636.6406, en adelante “Hostingplus” o “La Empresa” indistintamente, representada por don Carlos Caro Rodríguez, RUT N° 15.407.776-6, chileno domiciliado en Providencia 1650 Of 303, comuna de Providencia, Santiago de Chile, por una parte y por otra, la persona natural o jurídica debidamente individualizada en el Anexo N° 1 de este documento, en adelante “El Cliente

Primero:

Hostingplus es proveedora de Servicios de Internet, entre los que se cuentan: Hosting Compartido, Hosting Compartido para Revendedores, Servidores Virtuales, Servidores Dedicados.

Segundo:

Mediante este acto, El Cliente debidamente representado, contrata a Hostingplus aceptando a quien la representa y los servicios detallados en la Cotización y Formulario de Facturación y Contrato y/o Formulario de Carro de Compras indistintamente, con sus respectivas condiciones particulares de uso, precio, vigencia, características técnicas y limitaciones.

Tercero:

El presente contrato sólo es vinculante para El Cliente y Hostingplus, y no se aplica a ningún tercero, incluidos los usuarios finales.

Cuarto: Tarifa

Según la Cotización y/o Formulario de registro indistintamente. Este valor se pagará a La Empresa de forma anticipada, dentro de los primeros diez días a contar de la fecha de contratación o renovación y según el ciclo de pago seleccionado por El Cliente. La empresa emitirá avisos de cobro automáticos de manera de informar y recordar al Cliente respecto de su obligación comercial.

HostingPlus se reserva el derecho de ajustar los precios de sus servicios. En caso de realizarse un ajuste de precios, La Empresa notificará al Cliente mediante la nueva factura proforma, la cual es enviada 10 días antes del vencimiento del servicio.

Si se produjese una variación en los impuestos aplicables a los servicios pactados, Hostingplus podrá adaptar sus precios en consecuencia.

Quinto: Formas de Pago y Notificación

Los medios de pago se encontrarán siempre publicados y actualizados en la página web de la Empresa y El Cliente podrá acceder directamente a esta información a través del link:

<https://clientes.hostingplus.cl/> (o sus posibles modificaciones, las que serán previa y debidamente informadas).

Se considerará que el pago se ha verificado cuando

- 1) la entidad bancaria o administradora correspondiente, acredite haber recibido el depósito, transferencia o abono respectivo.
- 2) el referido monto coincida con el aviso de pago que necesariamente deberá dar El Cliente a través de los mecanismos oficiales establecidos por la Empresa:
 - a) Envío de comprobante al correo ventas@Hostingplus.cl indicando en el texto del mensaje información referida a su cuenta, la cual permita identificar y asociar el pago correctamente a la cuenta que está pagando.
 - b) En caso que El Cliente realice un depósito bancario por caja, éste deberá ser respaldado siempre enviando imagen digital del mismo al correo ventas@Hostingplus.cl indicando en el texto del mensaje información referida a su cuenta, la cual permita identificar y asociar la transacción a la cuenta que está pagando.

Indistintamente del canal que El Cliente utilice para Pagar y Notificar su Pago, deberá siempre informar en el correo electrónico su nombre, el nombre del dominio asociado a su cuenta, el medio de pago utilizado, la fecha de la operación y los datos del titular de la cuenta bancaria o tarjeta y del depositante.

Sexto: Facturación

Hostingplus emitirá factura o boleta de venta en conformidad con los datos que El Cliente otorgó al momento de contratar. La factura se emitirá y enviará al Cliente por correo electrónico. El Cliente acepta el uso del correo electrónico como la única vía aplicable para la recepción de las facturas o boletas generadas por la prestación de los servicios.

Séptimo: Suspensión y Término de Servicio por No Pago

En caso de mora o simple retraso del pago del total del precio pactado, se suspenderá o terminará el servicio de la forma siguiente:

1. Todos los clientes reciben automáticamente un cupón electrónico de pago 10 días antes de la fecha de pago, el no pago a tiempo de este cupón es causal de la suspensión automática del servicio. Hostingplus.cl. cumple con enviar de forma automática 1 Cupón de

pago 10 días antes del pago, 1 Recordatorio de Pago recordando que aún dispone de 2 días para pagar, 1 Aviso de Suspensión de Servicio donde indicamos claramente la fecha en la cual será suspendido automáticamente el sitio Web. Su cuenta se activará sí y sólo sí El Cliente realiza el pago de la totalidad de lo adeudado. No habrá excepciones ni se habilitará el servicio a nadie que no haya pagado. Si la intención del cliente es no renovar su servicio, dispondrá hasta el último día de vencimiento para recuperar toda su información, de lo contrario una vez suspendido el sitio web por el no pago, la única forma de acceder nuevamente a la información es pagando su renovación completa

2. Si transcurridos 30 días de la fecha establecida para el pago éste no se ha verificado, el Cliente incurrirá en el incumplimiento de una Cláusula esencial de este contrato y, en razón de ello, se procederá a la cancelación definitiva del servicio, con la consecuente eliminación de la información almacenada, quedando la Empresa exenta de toda responsabilidad.

3. Hostingplus almacenará durante 30 días corridos un respaldo de la información de El Cliente Moroso, a partir de la fecha de suspensión por No Pago. En caso que El Cliente no desee durante ese periodo reactivar su cuenta, pero sí, rescatar la información en ella almacenada, podrá solicitar el respaldo de sus datos, previo pago de los gastos operacionales asociados y de acuerdo al servicio de Data Center contratado.

4. El atraso reiterado en el pago de la renta facultará a Hostingplus para poner término anticipado e inmediato al presente contrato, sin necesidad de aviso, notificación o declaración judicial alguna, y sin derecho a indemnización de perjuicios de ninguna especie. Se entiende por atraso reiterado el no pago oportuno de la renta pactada por dos períodos consecutivos o no, en un año.

5. El Cliente quien, teniendo que renovar, requiere en caso de extrema urgencia o necesidad, una prórroga para el pago de su servicio, deberá solicitarla de manera formal a través de carta firmada, dirigida al Representante Legal de La Empresa. Ésta prórroga no podrá superar en ningún caso los 30 días corridos a partir de su fecha regular de pago y para optar a ella El Cliente deberá realizar el trámite cuando su servicio todavía se encuentre en línea. El documento debe ser enviado en formato digital al correo ventas@Hostingplus.cl. La Empresa dispondrá de 5 días corridos para analizar los antecedentes y el comportamiento de pago de El Cliente y entregar una respuesta a su casilla de correo electrónico registrada.

Cualquiera de las siguientes conductas o ejecución de los siguientes procesos queda prohibido y son causales de suspensión inmediata de los servicios:

- a) Envío de mail masivo o Spam, ya sea en forma intencional o por infección de virus de algún terminal del cliente.
- b) Detección de Phishing, ya sea intencional o por omisión de las medidas de seguridad de su programación del cliente en su sitio web.
- c) Ejecutar procesos que utilicen cerca del 100% de la CPU por más de 3 minutos. Procesos que requieran sobre 48 MB de memoria, o gran número de peticiones que ralentice el funcionamiento del servidor.

- d) Utilizar más del 5% de todos los recursos del sistema disponibles en cualquier momento.
- e) Utilización de los servidores compartidos de HOSTINGPLUS.CL para transmisión de video y/o música en cualquier tipo de formato.
- f) Saturación del servidor por parte de aplicaciones de CMS tipo Foros, Moodle, entre otras que atente contra el rendimiento de la máquina y, por ende, que perjudiquen el correcto funcionamiento de los otros clientes que utilicen el mismo servidor.

Octavo: Renovación y Término de Contrato

La fecha de inicio y la duración del presente contrato. Si transcurrido ese plazo ninguna de la parte manifestarse, en forma expresa, completa y oportuna su intención de ponerle término, se renovará en forma tácita y sucesiva por iguales períodos. Se considerará documento idóneo para estos efectos, el correo electrónico o la carta certificada que:

- 1) Exprese de manera inequívoca la intención de El Cliente de ponerle fin a este contrato.
- 2) Contenga las indicaciones de autenticación de El Cliente exigidas por Hostingplus.
- 3) Se dirija al Representante legal de la Empresa con una antelación no inferior a 15 días de la fecha de término del plazo inicialmente pactado o de su prórroga.

Sin perjuicio de lo anterior, El Cliente podrá contratar otros servicios adicionales que formarán parte de los servicios de Internet, por periodos a convenir entre las partes. Estas modificaciones se incluirán en un anexo que será suscrito por las partes y será parte integrante del contrato y sus anexos. Cada Anexo determinará, entre otras condiciones particulares, la fecha de caducidad y/o renovación del servicio, permaneciendo vigente el presente contrato y sus condiciones hasta el final del periodo contratado por el último servicio y mientras éste permanezca activo.

Noveno: Identificación del Cliente

El Cliente se obliga a proporcionar toda la información que permita identificarlo como la persona natural, jurídica o moral que dice ser, completando con fidelidad los datos exigidos en el Carro de Compras, Formulario de Facturación del presente contrato.

El Cliente persona natural deberá ser mayor de edad, es decir, mayor de 18 años cumplidos.

Es cliente y, por lo tanto, se obliga en los términos del presente contrato:

- 1.- La persona, empresa u organización que lo suscribe personalmente o por intermedio de su representante legal debidamente identificado.

2.- La persona, empresa u organización que comienza a hacer uso del servicio, en cuyo caso se presume su aceptación del presente contrato que contiene las condiciones del servicio.

Se entenderá que El Cliente ratifica su voluntad de contratar al momento de verificarse el pago.

El Cliente deberá facilitar a Hostingplus sus datos correctos y completos. Se obliga, por tanto, a informar a Hostingplus de forma inmediata sobre cualquier modificación de los datos facilitados.

El Cliente debe mantener actualizada y operativa su dirección electrónica. Las consecuencias que deriven del incumplimiento de esta obligación, serán de cargo de El Cliente.

Décimo: Comunicación y Administración

Hostingplus y el Cliente acuerdan notificar en forma oportuna y eficiente cualquier incidencia que pudiera producirse durante la vigencia del presente contrato. De manera preferente, la vía de comunicación será el correo electrónico, a objeto de dejar constancia de las comunicaciones. Para estos efectos, la Empresa señala que su dirección es soporte@Hostingplus.cl y el Cliente señala que su dirección es aquella que registró en el Formulario de Carro de Compra, Formulario de Facturación del presente contrato.

Para todos los asuntos relacionados con su cuenta, con la recuperación de claves y/o con la verificación de pagos, será tenido como interlocutor válido El Cliente y/o la persona y su respectiva dirección electrónica, que éste autorice expresamente al contratar en el Formulario de Facturación del presente contrato. La Empresa bajo ninguna circunstancia entregará claves por una vía distinta al correo electrónico que El Cliente instruyó.

Para realizar cualquier tipo de modificación referida al Administrador del Servicio, El Cliente deberá responder de acuerdo a los procedimientos establecidos e instructivos enviados por la Empresa, los cuales permiten garantizar la seguridad de los datos almacenados en nuestro Data Center.

Décimo primero: Obligaciones Hostingplus.cl

- a) Prestar al CLIENTE los servicios contratados, esto es, entregar el espacio estipulado en el plan seleccionado por el cliente para que pueda subir su información vía protocolo FTP, así como crear cuentas de correos según el número máximos soportado por su plan y conectar ambos servicios a internet
- b) HOSTINGPLUS.CL (o la empresa que corresponda), y su personal dependiente deberán guardar absoluta confidencialidad respecto de la información del CLIENTE que tomen conocimiento durante la prestación de los servicios convenidos. La información confidencial de la cual tome conocimiento

HOSTINGPLUS.CL, como resultado de la prestación de los servicios que da cuenta el contrato, es de propiedad exclusiva del CLIENTE.

b) En consecuencia, HOSTINGPLUS.CL no podrá divulgar a terceros dicha información, salvo expresa autorización escrita del CLIENTE.

Esta obligación será extensiva para todos los dependientes de HOSTINGPLUS.CL. Las restricciones de uso y revelación de la información y, por tanto, la obligación de confidencialidad de la misma no serán aplicables a aquella parte de la Información Confidencial

c) c) HOSTINGPLUS.CL garantiza un tiempo de uptime anual de 99,5%, esto es, el funcionamiento del servicio

Se considera Downtime cuando, tanto los servicios de Acceso al sitio web, como a los correos, no están disponibles simultáneamente. No se considera Downtime cuando: Al menos uno de los servicios está online

- Corte de servicios por catástrofes naturales, terrorismo o levantamientos populares
- Bloqueo de IP de conexión del cliente o bloqueos
- Problemas de resolución de DNS que no sean atribuibles a HOSTINGPLUS.CL.
- Cortes del Suministro Eléctricos provocados por terceros externos a HOSTINGPLUS.CL.
- Incendio en nuestras dependencias donde se excluye absolutamente nuestra responsabilidad.
- Cortes de enlaces Nacionales o Internacionales proporcionados por empresas proveedoras de Internet.
- Robos a nuestras instalaciones.

d) Inscripción de dominios .cl

Los dominios .cl solicitados por nuestros clientes quedan inscritos en Nic Chile a nombre del cliente.

En caso que el cliente no tenga Rut válido en Chile quedarán inscritos a nombre de Hostingplus.cl pero en representación del cliente.

El cliente puede cambiar la información de su dominio en cualquier momento desde Nic Chile.

El cliente puede solicitar en cualquier momento el cambio de información de contacto de su dominio enviando un mail a ventas@hostingplus.cl indicando la nueva información de contacto.

La suspensión de un dominio por no pago no depende de Hostingplus.cl si no de la entidad final donde se contrata.

La pérdida de un dominio por no hacer la notificación de pago no es responsabilidad de hostingplus.cl.

f) Inscripción de otros dominios (com – net – org – ltda)

Los dominios .com / .NET / .ORG / .LTDA queda a nombre de Hostingplus.cl en representación del cliente. El cliente puede solicitar la transferencia de su dominio

.com - .net - .org - .ltda cuando lo estime conveniente, teniendo en cuenta que debe hacerlo con al menos 60 días de anticipación a su vencimiento. Ya que de otra forma no se puede transferir el dominio sin antes pagar un año adicional. El cliente puede solicitar en cualquier momento el cambio de información de contacto de su dominio com - .net - .org - .ltda enviando un mail a ventas@hostingplus.cl indicando la nueva información de contacto.

Los dominios que no se pagan disponen de 25 días para ser recuperados después de la fecha de vencimiento. Si el cliente no ha notificado su renovación antes de los 25 días siguientes a su vencimiento el dominio .COM / .NET / .ORG / .LTDA queda en un estado de “redención” por otros 45 días en el cual solo se puede recuperar si y solo si se paga una multa de US\$80 al proveedor de servicio de inscripción de dominio. En caso de no pagarse pasado este período se libera el dominio y cualquier persona lo puede inscribir.

La suspensión de un dominio por no pago no depende de hostingplus.cl y no de la entidad final donde se contrata las cuales llevan a cabo este proceso al día siguiente del vencimiento. La pérdida de un dominio por no hacer la notificación de pago no es responsabilidad de Hostingplus.cl. Es sumamente importante que renueve su dominio a tiempo, antes de que entre en el Período de redención, porque si esto ocurre, todos los archivos de ese dominio se borrarán automáticamente del DNS y los correos electrónicos y páginas web dejarían de funcionar.

Décimo Segundo: Obligaciones del Cliente

El Cliente se obliga a hacer un buen uso del servicio contratado lo que implica, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. El Cliente deberá satisfacer el precio o tarifa pactada para cada Servicio o Servicios contratados, incluyendo los impuestos gravados.
2. El Cliente deberá utilizar el Servicio o Servicios contratados conforme a las condiciones pactadas entre las partes, a la legislación vigente y a la buena fe.
3. Es responsabilidad del CLIENTE la definición y establecimiento de los niveles de protección y resguardo de los datos mediante el uso de claves o passwords, establecimiento de perfiles de seguridad de acceso, los cuales están imbuidos en sus aplicaciones, a las cuales el personal de HOSTINGPLUS.CL no tiene acceso. Será de su exclusiva responsabilidad el mal uso que pudiera darle el personal a su cargo o terceros.
4. Adoptar cuantas medidas de seguridad sean convenientes o necesarias para preservar la confidencialidad y el secreto de su Usuario (Login) y Contraseña (Password) de acceso al portal de Clientes de <https://clientes.hostingplus.cl/>, que serán, en todo caso, personales e intransferibles.
5. Impedir la intrusión de terceros ajenos al cliente en el servidor.

6. Mantener una configuración adecuada de los equipos y del servicio, evitar el mal uso de los mismos y en general, evitar toda circunstancia que perjudique el funcionamiento del servicio.
7. Tomar las medidas preventivas necesarias, acordes a las exigencias de la actividad comercial que desarrolla, resguardando la información almacenada en el servidor. La Empresa no responderá de pérdidas debidas a descuido o negligencia de El Cliente.
8. Responder de los errores producidos por los proveedores de acceso y de la contaminación con virus de los archivos alojados en el servidor, al no haberles otorgado la protección suficiente.
9. Está prohibido al Cliente intentar poner a prueba la seguridad de los servidores realizando cualquier tipo de entrada o acción que no sea estrictamente necesaria para el uso del servicio contratado.
10. El cliente es responsable de realizar respaldos periódicos y descargarlo de manera local ante posibles eventualidades.

En casos en que El Cliente incumpla los puntos anteriormente descritos de esta Cláusula, en más de una oportunidad, La Empresa podrá suspender temporalmente el servicio. Si la conducta de El Cliente es reiterativa, podrá cancelar definitivamente el servicio sin derecho a reembolso de ninguna especie. Adicionalmente, El Cliente responderá por los perjuicios ocasionados a La Empresa.

Décimo Tercero: Información

Hostingplus.cl, no tendrá responsabilidad alguna por el contenido de la información que el CLIENTE, coloque o haga residir en los servidores de Hostingplus.cl quedando ésta expresamente exonerada de todo tipo de responsabilidad civil, penal o administrativa por los mismos.

No obstante, lo anterior, Hostingplus.cl., podrá poner término, al presente servicio y en cualquier momento si a su juicio, la información puesta en su servidor, por el cliente, atenta contra la ley vigente en Chile, la moral o las buenas costumbres, afecta a terceras personas o afecta el óptimo desempeño del servidor.

El cliente se compromete a no saturar el servidor con ningún tipo de programa que atente con el rendimiento de la máquina sobre todo el envío masivo de correo electrónico no deseado (SPAM), no está permitido el alojamiento de contenido mp3 (sin derechos de autor), adultos o de cualquier índole que atente o vulnere nuestra legislación, quedando Hostingplus.cl. liberada de entregar cualquier información a las instituciones que velan por el cumplimiento de ésta. Hostingplus.cl. entregará toda la información del cliente en caso que éste vulnere esta cláusula.

En circunstancias como las descritas, El Cliente indemnizará a la Empresa por los perjuicios derivados de su actuación y se hace responsable del reembolso de todo gasto en que La Empresa haya incurrido.

En caso que El Cliente sea sorprendido por personal de Hostingplus o denunciado por terceros, en el ejercicio de malas prácticas, como por ejemplo, el envío de correos masivos no autorizados (SPAM), la suplantación de identidad para un sitio web (phishing) o cualquier otra actividad dolosa que ponga en riesgo la integridad de los recursos dispuestos como parte de los servicios contratados, Hostingplus estará facultada desde ya, para suspender en forma temporal el suministro de los servicios contratados hasta que se aclare el problema suscitado.

En el caso específico del ejercicio de prácticas de envío de correo masivo no autorizado (SPAM) y de que por ese motivo quedarán las direcciones IP asociadas a los servicios contratados bloqueadas o incluidas en listas negras públicas confeccionadas por organismos responsables, tanto nacionales como internacionales, como por ejemplo SpamCop o Spamhaus, El Cliente será el único responsable de esta situación, siendo responsable también de gestionar el proceso de remoción de dichas direcciones IP desde las listas negras en las que se encuentren bloqueadas, debiendo asumir también de su cargo, en caso que existan, los costos que tenga el proceso de remoción.

Décimo Cuarto: Responsabilidades

El Cliente declara conocer íntegramente las implicaciones de la utilización de Internet, y libera y exime expresamente a Hostingplus de toda responsabilidad directa o indirecta, presente o futura que pudiere ocurrir a causa o consecuencia de infracciones a la Ley de Propiedad Intelectual o Derecho de Autor N° 17.336 y la Ley de Protección de Datos personales, sus modificaciones presentes o futuras como así mismo a los tratados, acuerdos, convenciones internacionales sobre propiedad intelectual que Chile haya suscrito y reconocido como ley de la República; como también deberá observar las disposiciones legales y aquellas normas internacionales que emanen sobre lo mismo, que se dicten o acuerden con posterioridad a la suscripción del presente contrato.

La exención de responsabilidad de Hostingplus, comprende cualquier acción u omisión de terceros respecto de las cuales, Hostingplus y sus proveedores carezcan de autoridad para impedir que se cometan actos que pudieren causar daños o perjuicios a los usuarios de la red.

Hostingplus no asume responsabilidad alguna al prestar servicios al Cliente respecto los siguientes asuntos:

- a) Veracidad de la información que El Cliente obtenga a través de Internet;
- b) Daños o perjuicios que pudieren resultar por la utilización de la red o daños que pudieren ocurrir respecto de los datos de El Cliente por parte de otros usuarios de Internet;

- c) Cualquier otra situación que le produzca daños a El Cliente por uso inadecuado del servicio de Internet por parte de sus empleados, ejecutivos, y personal interno y/o externo, en general. Hostingplus no será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran causarse a un tercero o al Cliente como consecuencia de la utilización indebida o ilegítima de los Servicios por parte de El Cliente.
- d) El contenido alojado en el espacio atribuido al usuario por el servicio;
- e) Los posibles daños en los equipos debidos al uso incorrecto de los mismos (que serán responsabilidad de El Cliente);
- f) Los daños debidos a una infección por virus de sus equipos;
- g) Los errores producidos por los proveedores de acceso;
- h) Cualquier intromisión ilegítima por parte de un tercero;
- i) La configuración defectuosa por parte de El Cliente.

Décimo Quinto: Sugerencias y Reclamos

Cualquier reclamación o sugerencia de El Cliente a Hostingplus deberá ser presentada de forma escrita, mediante correo electrónico o postal, teniendo siempre El Cliente que añadir en sus mensajes su nombre completo, RUT/DNI/PASAPORTE, dirección, dirección e-mail, y teléfono de contacto, así como el nombre del titular del servicio y el dominio asociado a su cuenta. Proveer al documento de una firma análoga o electrónica, conforme a la normativa vigente. Queda excluida la reclamación de defectos e interrupciones no avisadas a tiempo.

La reclamación debe dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico soporte@hostingplus.cl. Tras la notificación a Hostingplus de los defectos e interrupciones, objetos de la reclamación, El Cliente concederá a Hostingplus un plazo de 20 días para restablecer el correcto funcionamiento del servicio. Durante este plazo, El Cliente no podrá ejercer acción alguna contra Hostingplus ni terminar el contrato por motivo de tales defectos e interrupciones.

Hostingplus responderá en todo caso de los daños producidos como consecuencia de un incumplimiento contractual que se deba a un comportamiento doloso o gravemente imprudente de La Empresa o de una de las personas de las que Hostingplus se sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Si el incumplimiento contractual no se produce de forma gravemente imprudente ni dolosa, la responsabilidad de Hostingplus quedará limitada a la cuantía de los daños previstos o que se hubieran podido prever a la época de celebración del contrato.

En cualquier caso, y salvo disposición legal imperativa en contra, la cuantificación de la antedicha responsabilidad se limitará a la contraprestación efectivamente abonada por El Cliente a Hostingplus por los Servicios contratados.

Décimo sexto: Limitaciones de los Servicios

Con el fin de poder garantizar la estabilidad y el buen funcionamiento de nuestros servidores anunciaremos los tipos de limitaciones que presenta cada servicio y su solución.

Hosting

1.- Características del los Planes

El límite de utilización de los recursos para los planes de Hosting están publicados en nuestra página web <http://www.hostingplus.cl> las cuales están sujetas a modificaciones.

2.- Planes Ilimitados:

Los planes de hosting que tengan como características espacio ilimitado se limitaran mediante la cantidad de archivos los cuales tienen como nombre INODES y los podrá ver en las características del plan desde nuestra página web o en su Panel de Control cPanel. Si la cuenta excede la cantidad de archivos especificados en el plan, la cuenta no podrá crear y/o modificar archivos, lo cual ocasionará que presente inconvenientes tales como error al enviar o recibir correo y posibles fallas en su sitio web.

Está estrictamente prohibido utilizar el espacio para almacenar videos, audios, respaldos o información que no competa necesariamente con el funcionamiento de su sitio web o correos electrónicos.

3.- Uso de CPU:

Cada plan de hosting tiene establecido un límite de uso de CPU, este valor determina la velocidad de CPU máxima que puede llegar a utilizar en relación con un solo núcleo. A mayor % de velocidad de CPU su sitio web podrá realizar procesos de más alto uso tales como, operaciones aritméticas y conexiones a la base de datos, entre otros.

4.- Memoria RAM

Cada plan de hosting tiene establecido un máximo de Giga de Ram el cual los podrá ver en las características del plan desde nuestra página web o en su Panel de Control cPanel. Cada uno de los procesos que ejecuta su sitio web requiere de cierta cantidad de RAM la cual se ejecuta en fracción de segundos de acuerdo a la complejidad del proceso. Cuando supera el límite de memoria es más probable que su sitio web presente errores 500 y 503.

5.- Procesos Entrantes

Cada plan de hosting tiene establecido un máximo de Procesos Entrantes el cual los podrá ver en las características del plan desde nuestra página web o en su Panel de Control cPanel.

Se considera procesos entrantes (conexiones concurrentes) las visitas a su sitio web, recomendamos a nuestros clientes asesorarse con nuestro personal de soporte para definir el plan más acorde a sus necesidades.

6.- Correos por Hora

Hostingplus establece un límite de envío de correos por dominios en el tiempo de 1 hora, por lo cual es muy importante que si usted desea enviar una campaña lo pueda gestionar con una empresa externa.

En el caso que su cuenta hubiera superado el máximo de correos por hora llegara a presentar errores con el envío de correos, por lo cual deberá comunicarse a nuestra mesa central para solicitar asistencia.

7.- Respaldos

Hostingplus realiza respaldos periódicos (diario - semanal - mensual), mediante la herramienta JetBackup, pero es estrictamente responsabilidad del cliente realizar respaldos y descargarlo de forma local ante posibles eventualidades.

8.- Firewall

Hostingplus entrega un firewall de software en el cual los puertos permitidos para los planes de Hosting son:

TCP:

Entrada:"20,21,22,25,27,53,80,110,143,443,465,587,993,995,2077,2078,2082,2083,2086,2087,2095,2096"

Salida:"20,21,22,25,27,37,53,80,110,113,443,587,873,2087,2089,2703"

UDP:

Entrada:"20,21,53,33434:33534"

Salida:"20,21,113,123,873,6277"

9.- Servidor Web

Hostingplus entrega a sus clientes el servidor web más rápido del mercado LiteSpeed, dejando atrás a Apache y Nginx.

Las versiones de PHP disponibles son: 5.6 / 7.0 / 7.1 / 7.2 / 7.3 / 7.4 / 8.0 / 8.1, las cuales el cliente las puede administrar desde su cPanel.

10.- Servicios adicionales

Adicional a los servicios que provee hostingplus también entregamos los siguientes servicios los cuales hostingplus no está obligado

SERVIDORES VPS / DEDICADOS

11.- Características del los Planes

El límite de utilización de los recursos para los servidores vps están definidos en nuestra página web <https://www.hostingplus.cl> los cuales varían de acuerdo al tipo de servidor vps contratado.

12.- Conectividad

Para servidores VPS y Dedicados el enlace nacional es de 1 Gbps compartido, y para el enlace internacional es de 256 Kbps garantizado pudiendo llegar hasta 2 MB de carga y 10MB de descarga.

Décimo séptimo: Políticas de uso de disco

En **HostingPlus**, ofrecemos planes de **espacio ilimitado** con el fin de proporcionar una mayor flexibilidad y crecimiento a nuestros clientes. Sin embargo, este espacio está sujeto a ciertas políticas y condiciones que deben ser respetadas para garantizar un servicio óptimo para todos los usuarios del servidor. A continuación, se detallan los lineamientos que regulan el uso del espacio en disco:

- 1. Responsabilidad del Cliente sobre el Contenido:**
HostingPlus no se responsabiliza por el contenido que los clientes suben o almacenan en sus cuentas de hosting. El cliente es el único y exclusivo responsable de la información, archivos y datos alojados en su cuenta. Esto incluye, pero no se limita a, la protección de derechos de autor, la legalidad del contenido, y el cumplimiento de normativas locales e internacionales en cuanto a la publicación de materiales en línea.
- 2. Uso Exclusivo del Espacio Ilimitado para Correos y Archivos de la Página Web:**
El espacio ilimitado proporcionado en nuestros planes de hosting es de **uso exclusivo para correos electrónicos y archivos relacionados directamente con la operación de la página web** contratada. **No está permitido almacenar:**
 - **Videos** o archivos multimedia que no estén relacionados con la funcionalidad y operación del sitio web.
 - **Archivos personales o de uso externo** que no sean parte de los correos electrónicos o de los archivos que conforman la página web.
 - **Backups de sistemas o dispositivos externos**, archivos de almacenamiento masivo o cualquier tipo de archivo que no tenga relación directa con la página web o las cuentas de correo asociadas al servicio.
- 3.** El objetivo de esta restricción es asegurar que el espacio en disco se utilice de manera eficiente y adecuada, exclusivamente para los fines para los que fue contratado, es decir, para el correcto funcionamiento del sitio web y el manejo de las cuentas de correo asociadas.
- 4. Limitaciones en el Uso del Espacio Ilimitado:**
Aunque el espacio ofrecido en nuestros planes es ilimitado, el uso del mismo **debe mantenerse dentro de los parámetros de lo que consideramos un uso**

razonable. El concepto de **uso razonable** está basado en la media de uso de todas las cuentas alojadas en el mismo servidor. Esto quiere decir que el uso de disco de una cuenta no debe exceder significativamente el uso promedio de los demás usuarios del servidor compartido.

Ejemplos de uso no permitido:

- **Uso de cuentas de hosting como almacenamiento personal o para almacenamiento masivo de archivos de gran tamaño** como películas, videos, o grandes bibliotecas de imágenes que no estén relacionadas con el sitio web o correo electrónico.
 - **Cuentas que únicamente se utilizan para hacer backups de otros sistemas** o para almacenar archivos externos sin un sitio web activo o sin servicios de correo asociados.
 - **Archivos temporales o no utilizados** que se acumulen con el tiempo y que no sean eliminados, lo que lleva al uso innecesario del espacio.
5. **Mantenimiento del Buen Servicio en el Servidor Compartido:**
El propósito de estas políticas es **mantener un buen nivel de servicio** para todos los usuarios que comparten los recursos del servidor. El almacenamiento en un servidor compartido debe ser utilizado de manera equilibrada, evitando cargas excesivas que puedan afectar el rendimiento general del servidor.
En caso de que se detecte que una cuenta está utilizando el espacio de disco de manera desproporcionada en comparación con otras cuentas del servidor, **HostingPlus** se reserva el derecho de tomar medidas correctivas. Esto puede incluir la suspensión temporal de la cuenta, la solicitud de optimización del uso de recursos o el ofrecimiento de alternativas como la contratación de un plan de hosting especializado o un servidor dedicado.
6. **Consecuencias del Incumplimiento:**
Si se identifica un incumplimiento de esta política de uso de disco, **HostingPlus** podrá, sin previo aviso, llevar a cabo las siguientes acciones:
- **Suspender temporalmente** la cuenta hasta que se solucione el problema de uso desmedido.
 - **Eliminar archivos no permitidos** que no respeten las restricciones aquí indicadas.
 - **Recomendar o solicitar la migración** a un plan de hosting que mejor se ajuste a las necesidades del cliente.
7. **Revisión de los Límites y Normas de Uso:**
Las políticas de uso de disco pueden ser revisadas periódicamente para ajustarse a las necesidades del servidor y los avances tecnológicos. Es responsabilidad del cliente mantenerse informado de cualquier cambio en estas políticas. **HostingPlus** notificará sobre cambios importantes, pero el uso continuo del servicio implica la aceptación de los términos actualizados.

Décimo octavo: Políticas de Seguridad

En **HostingPlus**, la seguridad de nuestros servicios de hosting y servidores VPS es una prioridad. Nos comprometemos a garantizar la protección de los datos y la estabilidad de nuestros sistemas a través de políticas que salvaguarden tanto nuestra infraestructura como la información de nuestros clientes. A continuación, se describen nuestras políticas de seguridad aplicables a todos los servicios proporcionados por la empresa.

1. Protección de Datos del Cliente

- **Responsabilidad del Cliente:** Cada cliente es responsable de la seguridad de sus propios datos y de mantener las credenciales de acceso (como contraseñas y

usuarios) de forma segura. **HostingPlus** recomienda el uso de contraseñas complejas y la rotación periódica de estas para minimizar riesgos.

- **Cifrado de Datos:** Todos los datos confidenciales, tanto en tránsito como en reposo, deben estar cifrados utilizando métodos de cifrado avanzados. Esto incluye el uso de certificados SSL/TLS para proteger la información en tránsito.
- **Backup de Datos:** Es responsabilidad del cliente asegurar que sus datos estén respaldados de manera regular. **HostingPlus** ofrece herramientas como **JetBackup** para facilitar el proceso, pero no se hace responsable de la pérdida de datos si el cliente no ha realizado los respaldos correspondientes.

2. Acceso y Autenticación

- **Acceso Limitado a Recursos:** El acceso a los recursos críticos del servidor está restringido al personal autorizado de **HostingPlus** y solo se concede en función de las necesidades operativas. Cada usuario debe contar con las credenciales necesarias y seguir los protocolos de autenticación establecidos.
- **Acceso SSH en Hosting Compartido y VPS:** En los planes de hosting compartido, el acceso SSH está **limitado a la opción "Terminal" desde el cPanel** del cliente, lo que permite un control básico sobre su cuenta de hosting. Sin embargo, los clientes de VPS tienen acceso completo a SSH, lo que les brinda mayor control y flexibilidad sobre la administración de su servidor.

3. Seguridad con CloudLinux

- **CloudLinux:** Todos nuestros servidores de hosting compartido utilizan **CloudLinux** para garantizar la seguridad y la estabilidad de cada cliente dentro del servidor. **CloudLinux** aísla a cada cliente dentro de su propio entorno virtual, protegiendo los recursos de otros usuarios y minimizando el impacto de cualquier incidente de seguridad en una cuenta individual. Este sistema asegura que los recursos de cada cliente estén bien definidos y gestionados, lo que previene el uso excesivo y protege contra vulnerabilidades.

4. Monitoreo y Detección de Amenazas

- **Monitoreo Continuo:** Todos los servidores de **HostingPlus**, tanto de hosting compartido como VPS, están bajo un sistema de monitoreo 24/7 que detecta anomalías en el comportamiento de los servidores, uso excesivo de recursos y posibles intentos de ataque.
- **Sistemas de Detección de Intrusos (IDS):** Implementamos sistemas como **BitNinja** e **Imunify** que actúan como sistemas de detección y prevención de intrusos (IDS/IPS), monitorizando el tráfico entrante y saliente para identificar patrones anómalos que puedan representar una amenaza.
- **Alertas Automáticas:** En caso de detectarse actividad sospechosa, como intentos fallidos de acceso o aumentos repentinos en el uso de recursos, se activarán alertas automáticas que notificarán al equipo de operaciones para que puedan tomar medidas inmediatas.

5. Políticas de Actualización y Mantenimiento

- **Actualización de Software:** Todo el software instalado en nuestros servidores, incluyendo cPanel, **LiteSpeed**, y otros servicios de terceros, es actualizado de manera regular para corregir vulnerabilidades conocidas y garantizar la seguridad.
- **Parches de Seguridad:** Los parches de seguridad son aplicados de inmediato cuando son liberados para cualquier software crítico. Esto garantiza que los servidores estén protegidos contra las amenazas más recientes.
- **Reinicios Programados:** Cuando se requiere un reinicio del servidor para aplicar actualizaciones críticas, **HostingPlus** notificará a los clientes con antelación para minimizar el impacto en sus servicios.

6. Firewall de Software

- **Protección mediante Firewalls de Software:** Todos nuestros servidores están protegidos por firewalls de software configurados específicamente para prevenir accesos no autorizados. El uso de herramientas como **BitNinja** y **Imunify** nos permite bloquear ataques conocidos y potenciales amenazas antes de que lleguen a afectar la infraestructura de nuestros clientes.

7. Política de Backup y Recuperación de Desastres

- **Responsabilidad del Cliente sobre los Backups:** Aunque **HostingPlus** proporciona herramientas como **JetBackup** para realizar respaldos automáticos, es responsabilidad exclusiva del cliente asegurarse de que sus datos están respaldados correctamente. Recomendamos realizar respaldos regulares para prevenir la pérdida de información en caso de incidentes.
- **Protocolo ante Incidentes de Seguridad:** En caso de que se detecte cualquier evento de seguridad que comprometa la estabilidad o la integridad de los datos del servidor, **HostingPlus** procederá a **bloquear temporalmente el servicio afectado** para prevenir mayores daños y se notificará al cliente inmediatamente. Será responsabilidad del cliente restablecer su servicio y, en caso de no contar con backups, asumir la recuperación de sus datos.

8. Protección contra Malware y Spam

- **Escaneo Automático de Malware:** Todos los servidores están equipados con sistemas de detección y eliminación de malware como **Imunify** y **BitNinja**. Estos sistemas realizan escaneos automáticos y periódicos para identificar archivos maliciosos y eliminar amenazas antes de que puedan causar daño.
- **Protección Anti-Spam:** Para proteger los servicios de correo electrónico, implementamos **MagicSpam** y otros filtros avanzados de spam que bloquean correos no deseados, phishing y otras formas de correos electrónicos maliciosos.

9. Manejo de Incidentes de Seguridad

- **Registro de Incidentes:** Cualquier incidente de seguridad detectado en los sistemas de **HostingPlus** será registrado y analizado por el equipo de seguridad. Esto incluye intentos fallidos de acceso, actividad sospechosa y ataques detectados.
- **Respuesta a Incidentes:** En caso de incidente grave, se implementará un protocolo de respuesta rápida, que incluye la contención de la amenaza, la mitigación del

daño, la notificación a los clientes afectados, y un análisis post-incidente para prevenir futuras ocurrencias.

- **Bloqueo del Servicio:** Si se detecta un incidente que comprometa la seguridad del servidor o del cliente, **HostingPlus** procederá a bloquear temporalmente el servicio afectado y notificará inmediatamente al cliente. El servicio se reactivará una vez que el problema haya sido mitigado y se garantice la seguridad.

10. Confidencialidad de la Información

- **Protección de Información del Cliente:** **HostingPlus** se compromete a proteger la confidencialidad de toda la información de los clientes. Esto incluye datos personales, financieros y técnicos. Bajo ninguna circunstancia será compartida información de clientes con terceros sin la autorización expresa del cliente o sin una orden legal válida.
- **Política de Privacidad:** Cumplimos con todas las normativas de privacidad locales e internacionales, incluyendo el **Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)**, asegurando que los datos de los clientes sean tratados con el máximo nivel de protección.

11. Capacitación y Concienciación del Personal

- **Capacitación Regular:** El equipo de **HostingPlus** recibe capacitaciones regulares en materia de seguridad informática, gestión de riesgos y manejo de incidentes. Esto garantiza que todo el personal esté al tanto de las mejores prácticas en seguridad.
- **Acceso Limitado:** Solo el personal autorizado tiene acceso a las áreas críticas de nuestros servidores. Se sigue el principio de "mínimo privilegio", donde cada miembro del equipo solo tiene acceso a la información y sistemas necesarios para realizar su trabajo.

Décimo noveno: Bloqueo y Notificación

En **HostingPlus**, priorizamos la seguridad y la estabilidad de nuestros servicios de hosting y servidores VPS. Cuando se detecta un problema de seguridad en una cuenta de cliente, se evalúa su gravedad y su impacto en la estabilidad de nuestros servidores y el servicio en general. Dependiendo de la severidad del incidente, se tomarán las siguientes medidas de bloqueo y notificación para garantizar que los problemas de seguridad se resuelvan de manera efectiva y que el servicio se mantenga estable para todos nuestros usuarios.

1. Detección de Problemas de Seguridad

HostingPlus monitorea constantemente todos los servidores para identificar actividades sospechosas, como la presencia de archivos maliciosos, intentos de phishing, malware, o cualquier otro comportamiento que pueda comprometer la seguridad y estabilidad del servidor o afectar a otros clientes.

2. Medición de la Gravedad

Una vez detectado un problema de seguridad, su gravedad se evalúa en función del impacto que pueda tener en la estabilidad de los servidores y en la experiencia de los demás clientes. Dependiendo de la gravedad, se tomarán acciones inmediatas, que se detallan a continuación.

3. Acciones de Bloqueo Inmediato

- **Suspensión de la Cuenta (Incidentes Graves):**

En caso de que se detecte un incidente de seguridad que comprometa gravemente la estabilidad del servidor o que pueda poner en riesgo la seguridad de otros clientes, como en el caso de un sitio que esté participando en actividades de **phishing** o propagando malware activamente, **HostingPlus** procederá a **suspender inmediatamente la cuenta completa** del cliente afectado. Esta suspensión se aplica sin previo aviso para evitar la propagación del ataque o los efectos negativos sobre otros clientes.

Una vez realizada la suspensión, **HostingPlus** notificará al cliente a través del correo electrónico registrado como contacto, informando sobre el incidente detectado y los pasos necesarios para resolverlo.

- **Bloqueo de la Página Web (Incidentes Menores):**

Si se detectan problemas menos graves, como la presencia de **archivos maliciosos** en una página web que no están afectando directamente la estabilidad general del servidor, pero que representan un riesgo para el sitio web del cliente o para sus visitantes, **HostingPlus** procederá a **bloquear únicamente la página web** afectada. Esto permite que otros servicios, como el correo electrónico o el acceso a FTP, sigan funcionando mientras se soluciona el problema.

En este caso, también se notificará al cliente al correo registrado como contacto, describiendo el problema y los pasos a seguir para la resolución.

4. Notificación al Cliente

Cada vez que se detecte un incidente de seguridad, **HostingPlus** enviará una notificación al cliente afectado a través del correo electrónico registrado como contacto. El correo incluirá la siguiente información:

- Descripción del incidente de seguridad detectado (ej. phishing, archivos maliciosos, etc.).
- Las acciones que **HostingPlus** ha tomado (suspensión de la cuenta o bloqueo del sitio web).
- Instrucciones sobre cómo el cliente puede resolver el problema.
- Plazos para la solución del problema, de acuerdo con la gravedad del incidente.

5. Plazos para la Solución

Después de ser notificado, el cliente deberá **resolver el problema de seguridad en el plazo más breve posible**. **HostingPlus** otorga al cliente un período razonable para que pueda corregir el problema y restaurar el servicio, dependiendo de la naturaleza del incidente.

- En casos graves, como phishing o malware activo, la cuenta permanecerá suspendida hasta que el problema haya sido solucionado por completo.
- En casos menos graves, como archivos maliciosos o problemas de seguridad pasivos, el sitio web permanecerá bloqueado hasta que el cliente limpie los archivos infectados o actualice su sistema para eliminar la vulnerabilidad.

6. Medidas en Caso de Incumplimiento

Si el cliente no soluciona el problema después de ser notificado, **HostingPlus** seguirá los siguientes procedimientos:

- **Primera Notificación:** Se envía un correo con el incidente detectado y las acciones a tomar. Se otorga un plazo para que el cliente resuelva el problema.
- **Segunda Notificación:** Si el cliente no soluciona el problema después de la primera notificación, se envía un segundo aviso con una advertencia adicional sobre la necesidad urgente de corregir el problema.
- **Tercera Notificación y Cancelación del Servicio:** Si después de tres incidentes notificados el cliente no ha tomado las medidas necesarias para corregir los problemas de seguridad en su cuenta, **HostingPlus** se reserva el derecho de **cancelar el servicio de manera arbitraria**. Esto significa que la cuenta del cliente puede ser terminada definitivamente sin posibilidad de reactivación, dado que su falta de acción afecta la seguridad y estabilidad del servidor.

7. Cancelación del Servicio

En caso de que se cancelen los servicios de un cliente por incumplimiento de las políticas de seguridad después de tres incidentes, **HostingPlus** notificará al cliente de la terminación del contrato. El cliente perderá el acceso a todos los servicios relacionados con su cuenta y **HostingPlus** no será responsable de la recuperación de datos.

Hostingplus se exime de responsabilidad en el caso de:

- Corte de servicios por catástrofes naturales, terrorismo o levantamientos populares
- Problemas de resolución de DNS que no sean atribuibles a HOSTINGPLUS.CL.
- Cortes del Suministro Eléctricos provocados por terceros externos a HOSTINGPLUS.CL.
- Incendio en nuestras dependencias donde se excluye absolutamente nuestra responsabilidad.
- Cortes de enlaces Nacionales o Internacionales proporcionados por empresas proveedoras de Internet.
- Robos a nuestras instalaciones.

Onceavo: Política de Reembolsos Anticipados y Exclusiones de Garantía

La política de reembolsos anticipados de HostingPlus.cl establece que los clientes que hayan pagado por adelantado su suscripción, cubriendo periodos superiores a un mes, no recibirán reembolsos si deciden cancelar el servicio antes de que el periodo contratado termine. Esto significa que si un cliente paga por seis meses o un año de servicio y luego decide interrumpir su uso del servicio antes de que ese plazo concluya, no se le devolverá el dinero de los meses restantes. Esta medida es común en el sector de los servicios de hosting, ya que muchas veces los costos de infraestructura y soporte están estructurados en función de los pagos anticipados que los clientes realizan, lo que garantiza la disponibilidad de recursos a largo plazo.

Excepciones a la política de no reembolsos

La política contempla una excepción específica: en aquellos casos en que HostingPlus.cl no cumpla con los estándares de calidad y disponibilidad que están estipulados en el contrato y donde la responsabilidad de la falta de cumplimiento sea exclusivamente de HostingPlus.cl, el cliente podría tener derecho a solicitar un reembolso. Esto quiere decir que, si HostingPlus.cl no ofrece el nivel de servicio prometido y esto afecta significativamente al cliente, podría considerarse una devolución. Algunos ejemplos de estas faltas pueden incluir caídas de servicio prolongadas o fallos en la infraestructura de HostingPlus.cl que impidan el acceso o el correcto funcionamiento de los sitios web de sus clientes. Sin embargo, esta devolución no es automática; se evalúa cada caso de manera individual para determinar si la causa de los problemas es atribuible únicamente a la empresa, y si el impacto justifica un reembolso parcial o total.

Exclusiones de la Garantía de Reembolso de 30 Días

Además de la política general de reembolsos anticipados, HostingPlus.cl ofrece una **Garantía de Reembolso de 30 Días** para ciertos servicios. Sin embargo, esta garantía no se aplica a todos los servicios contratados por el cliente. Algunos servicios específicos están excluidos de esta garantía, y es importante tener claridad sobre estos elementos antes de realizar la contratación.

Servicios excluidos de la garantía de reembolso de 30 días

1. **Registro de dominios:** el registro de un dominio es un proceso que, una vez completado, no permite devoluciones. La razón es que los dominios se registran a nivel global y son gestionados por organismos externos. Una vez registrado un dominio a nombre del cliente, este queda asociado a sus datos y no puede "desregistrarse" ni devolverse. Incluso si el cliente decide no usar el dominio, el costo de registro ya ha sido incurrido y no es posible revertir el proceso ni reembolsar el importe.

2. **Servicios de copias de seguridad y respaldo:** este servicio implica la realización de respaldos de datos de manera periódica. Una vez que el servicio de copias de seguridad se activa y realiza el primer respaldo, HostingPlus.cl ya ha utilizado sus recursos de almacenamiento y tiempo de gestión para asegurar la disponibilidad de estos respaldos. Por esta razón, el costo de este servicio no es reembolsable.
3. **Tráfico en MB Internacionales:** el tráfico internacional implica el movimiento de datos a través de redes externas al país, y su costo depende de acuerdos de interconexión y tarifas impuestas por terceras partes que permiten el flujo de estos datos en diversas regiones. Estos cargos suelen ser altos y no reversibles, por lo que si el cliente opta por cancelar su servicio, los datos transferidos de esta manera ya habrán generado un costo fijo.
4. **Direcciones IP adicionales:** las direcciones IP asignadas a una cuenta tienen un costo de reserva y administración. Al contratar direcciones IP adicionales, el cliente adquiere derechos de uso de estos recursos, y dado que el proveedor incurre en un costo de gestión y asignación, no es posible reembolsar su valor una vez provisionado el recurso.

En resumen, HostingPlus.cl ofrece una política de reembolso limitada y condicionada al cumplimiento de ciertas normas y exclusiones. Para aquellos servicios críticos o con costo directo e inmediato, como los dominios o las IP adicionales, la política de la empresa establece que el reembolso no es viable. Sin embargo, HostingPlus.cl considera casos específicos de reembolso si, y solo si, se determina que el servicio falló por una falta exclusiva de la empresa.