



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS

De una parte **DOMINIOS DOMINICANOS**, S. A., entidad responsable por el manejo, administración y supervisión de los servicios ofrecidos al público en general, con asiento social en la Av. 27 de Febrero No. 249, Don Bosco, Santo Domingo, D. N. R. D. RNC: 1-30-25048-2; quien en lo adelante se considera **EL PROVEEDOR DE SERVICIOS** y por otra parte el/los Señor/es: _____ domicilio social:

_____ ; RNC: _____ debidamente

representada por el/la Señor/a: _____

Cédula de Identidad y Electoral No. _____ Domicilio: _____

_____ quien en lo adelante se considerará **EL CLIENTE**, persona responsable de contratar los servicios a **DOMINIOS DOMINICANOS**, S. A..

Han acordado lo siguiente: Dominios Dominicanos, S. A., se compromete a ofrecer los servicios de:

Desglosados en la Factura No. _____

Total Facturado: _____

RD\$: _____

Dominios Dominicanos se compromete a culminar los servicios y trabajos contratados por **EL CLIENTE**, en un máximo de _____ días laborables, a partir de la fecha indicada al pie del presente contrato.

El presente contrato de servicios tendrá una duración de 12 meses. En caso de cancelación de servicios antes de un mes(1 mes), contando a partir de la fecha de solicitud de dicho servicio, el cliente pierde el derecho a devolución de dinero por activación, debiendo así pagar una indemnización de RD\$500.00 Pesos Dominicanos, por concepto de gastos incurridos en compra de equipos, licencias de software y otros recursos. Esto excluye los productos y servicios con garantías. Los productos con garantías tienen otras condiciones mencionadas más adelante.

OBLIGACIONES PROVEEDOR DE SERVICIOS

CLÁUSULA 1: D. D, s. a. le provee el uso y servicio de su sitio web, los recursos y herramientas disponibles y ofrecidas para el plan solicitado. Somos los responsables de velar porque su site cuente con la adecuada protección y seguridad. Periódicamente realizamos copias de seguridad, vigilancia y administración de todo el contenido del Sitio.

Seguridad Informática: Los equipos de seguridad internos y el personal de vigilancia laboran las 24 horas del día, ofreciendo informes y notificaciones diarias sobre los acontecimientos y eventos presentados. El departamento de monitoreo supervisa las interacciones, funcionamiento y flujo de datos, de los servicios de toda la Red del Centro de Datos. Las Tiendas Virtuales, cuentan con un personal que monitorea todas las aplicaciones y eventos que traten de violar su habitual funcionamiento. Toda información almacenada en los servidores tendrá la garantía de nuestro sistema de confidencialidad y seguridad, toda información en los servidores, estará bajo protección de derechos de autor, y protección de información privada, no siendo esta información tocada u visualizada por el personal interno u individuo externo. Toda información privilegiada de nuestra red solamente tendrá acceso el departamento de seguridad con una Autorización Firmada y Sellada por el **CLIENTE** cuando la Fiscalía Del Distrito Nacional de la República Dominicana, solicite dicha información.

Todo alojamiento web le será asignado sus herramientas y software desde el inicio de su activación. Las herramientas incluidas en cada paquete serán notificadas en el contrato de servicios. Cualquier incumplimiento en el aprovisionamiento, herramienta u funcionalidad no presente, deberá ser notificado al departamento de reclamaciones y ventas de inmediato. Las copias de seguridad tendrán un registro máximo de 1 año. Cualquier pérdida de información basada en desastres u anomalías de los sistemas que excedan esta fecha, a partir de la primera copia de seguridad, quedará fuera de lo establecido en el contrato. Las copias de seguridad serán realizadas diariamente, semanalmente y mensualmente.

* Programación de Copias de Seguridad según servicio contratado: *Planes de Web Hosting compartido: semanalmente y mensualmente, Planes de Tiendas Virtuales: semanalmente y mensualmente, Planes de Servidores dedicados: semanalmente y mensualmente.*

Cualquier otro sistema de copia de seguridad deberá ser notificado con anticipación y previamente establecido en el Presente Contrato, de lo contrario no tendrá validez, ni derecho a reclamaciones. **CORREOS ELECTRÓNICOS:** Todas las cuentas de correos se consideran herramientas o servicio de los planes de web hosting. Este servicio deberá poseer todas las obligaciones y referencias de los demás servicios. Las cuentas serán manejadas con confidencialidad y seguridad, no siendo éstas tocadas por ninguna persona interna u externa a la Organización.

CLÁUSULA 2: D. D., s. a. se compromete a ofrecerle las herramientas y productos, referente al plan solicitado.

Se encargara de mantener en funcionamiento todo servicio ofrecido, dando notificaciones previas a desactivaciones, averías, procesos rutinarios u desastres.

CLÁUSULA 3:: AVERÍAS Y FALLAS EN LOS SERVICIOS: queda establecido que nuestra organización (Dominios Dominicanos, s. a.), ofrecerá el crédito que corresponde al cliente en caso de averías e irregularidades en el servicio en caso de que los servicios no presenten el 99.99% de actividad durante el año. A continuación se hace mención sobre el porcentaje acreditado a los clientes en caso de fallas en los servicios ofrecidos. Esto no indica Devolución de dinero en efectivo, sino créditos para ser utilizados en su cuenta o en otros productos y servicios.

99-100% actividad.....	0% crédito pago de servicios.
0-95 % actividad.....	20 % Crédito pago de servicios.
80-89 % actividad.....	50% Crédito pago de servicios.
70-75% actividad.....	100% Crédito pago de servicios.

Firma y Sello del Cliente

Representante Legal Proveedor de Servicios

CLÁUSULA 4: SOPORTE TÉCNICO: Nuestro personal le brindara la asistencia y la ayuda necesaria referente a todos los productos contratados por usted. Toda avería o declaración tendrá un tiempo máximo de solución de 10 días laborables. Toda notificación e inconvenientes deberá presentarse a nuestro centro de asistencia telefónica o al centro de Servicio al Cliente directo. Todas las condiciones anteriores se consideran normas locales, quedan bajo las normas establecidas por la casa matriz APLUS.NET (APLUS Dominios Latinos), provisora de todos los recursos y aplicaciones de nuestros centros de datos, localizada en 10350 Barnes Canyon Rd. San Diego, California, USA. Estas políticas conciernen también a las normas nacionales. Estas serán aplicadas y manejadas únicamente a través del departamento legal en últimas instancias; hasta tanto las políticas locales serán las que prevalecerán como buenas y válidas en nuestra empresa y nuestro país Republica Dominicana.

CLÁUSULA 5: GARANTÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:

DOMINIOS: Los nombres de dominios cuentan solamente con la garantía de administración y soporte a la hora de gestionar o transferir este servicio. Al momento de cancelar un servicio el cliente no podrá solicitar devolución de dinero debido a que este servicio es pagado anualmente y no permite devoluciones. Más si el Cliente cuenta con la garantía de liberación del mismo si este solicita la cancelación 30 días antes de su expiración solamente. De lo contrario deberá pagar los cargos generados.

WEBHOSTING/SERVIDORES DEDICADOS/MAIL HOSTING/WEBPRO Y SERVICIOS DE ALOJAMIENTO WEB SOLAMENTE: Dominios Dominicanos Ofrece una Garantía de 3 meses a todos los clientes que contraten por primera vez el servicio de Web Hosting, Mail Hosting, Servidores Dedicados, WebPro, entre otros. Si el cliente no está conforme con el servicio brindado y realiza 1 Reclamación o Queda del mismo. El cliente podrá solicitar la devolución del dinero pagado en un 100%, proceso que no podrá tardar más 20 días laborables para el cliente recibir el pago en efectivo o cheque de dichos montos pagados. Si el cliente es un cliente que posee 3 meses y más, la garantía de devolución del 80% del balance a favor o pago adelantado reflejado, no podrá solicitar devolución de dinero por servicios pagados anteriormente. Sino sobre el balance que posee a favor.

TIENDAS VIRTUALES: El cliente solicita el servicio por primera vez posee 6 meses para probar el producto, si en caso el cliente tiene alguna inconformidad con el mismo este cuenta con una garantía de devolución de servicios de un 50% del monto pagado antes de cumplirse dichos 6 meses. Si el cliente posee 6 meses o más no podrá solicitar devolución de dinero, sino renegociar los servicios solicitados, estableciendo un nuevo contrato donde se estipulen las condiciones de ambas partes.

DISEÑO WEB: Dominios Dominicanos, S. A. brinda una garantía de 2 meses al servicio de Diseño Web, donde garantiza la devolución de un 50% del monto invertido o pagado. Si el cliente está inconforme con el servicio recibirá el 50% del monto pagado. Pasados los 2 meses, el cliente pierde el derecho a reclamar cualquier devolución de dinero por este servicio, no obstante DOMINIOS DOMINICANOS, S. A. le ofrece al cliente la posibilidad de elaborar un nuevo contrato donde se estipulen las condiciones y requerimientos del clientes, donde este entregue por escrito todo lo que desea introducir en su sitio web y que dichas indicaciones se ajusten al plan de Diseño pagado, este deberá aceptar las condiciones de las funcionalidades expresadas en dicho plan.

OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS: Cualquier producto o servicio no mencionado en el presente contrato queda fuera de la garantía y el cliente pierde todo el derecho a solicitar devolución de dinero en efectivo por dichos servicios. El cliente podrá solicitar un nuevo contrato donde se especifiquen las condiciones de lugar llegando a un acuerdo con nuestra empresa donde ninguna de las partes se vea afectada.

OTRAS GARANTÍAS: Si algún producto no cumple con la planilla de funcionalidades y características el cliente tiene todo el derecho de presentar su reclamación. No obstante DOMINIOS DOMINICANOS, S. A. no garantiza devolución de dinero por estos pormenores, sino que deberá proveerse las funcionalidades y servicios plasmados en la planilla de descripción y funcionalidad del producto, publicado a la fecha. DOMINIOS DOMINICANOS, S. A. se reserva el derecho de adicionar o disminuir funcionalidades y características a cualquier producto ofrecido. Si por el contrario el cliente no acepta dichas condiciones deberá cancelar los servicios inmediatamente y solicitar la garantía ofrecida.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

CLÁUSULA 6: El cliente se compromete a aceptar las condiciones del uso legal de servicios, políticas generales de la red Internet, incluyendo todas y cada una de las disposiciones mencionadas en el Presente Contrato.

Se establece que todo servicio, está bajo licencia de Dominios Dominicanos S. A., entidad encargada de regir todos los servicios ofrecidos.

Todos los servicios estarán regulados por las leyes informáticas y ciudadanas nacionales de este país, normas y reglas de nuestra casa provisora en los Estados Unidos de América y las leyes internacionales de la Red Internet.

- o El Cliente se compromete a hacer un correcto uso de los servicios que posee, siendo coherente en la aplicación del mismo, limitándose a publicidad de contenido de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Servicios.
- o El Cliente no podrá colocar sitios pornográficos, documentos y archivos que violen la seguridad del servidor u otros recursos a los cuales tiene acceso.
- o En caso de que el cliente posea un sitio de contenido confidencial, adulto, información privilegiada y de alta seguridad, etc. Deberá especificarse claramente las políticas y normas inmediatas que conlleva el uso de estos servicios.
- o El Cliente no podrá acceder a sitios u recursos al cual no se le ha otorgado permisos, aun cuando tenga acceso a éstos.
- o Todo contenido presentado en el Web Site, será responsabilidad legal y penitenciaria del mismo cliente.
- o DOMINIOS DOMINICANOS, S. A. Se limita a brindar el soporte al servicio ofrecido, no al contenido publicado en este. Todo el contenido publicado en el espacio ofrecido se considera responsabilidad del cliente. DOMINIOS DOMINICANOS, NO OFRECERÁ MANTENIMIENTO U MODIFICACIONES AL SITIO WEB DEL CLIENTE sin una Autorización y orden del Departamento de Ventas de la Empresa y con el comprobante de la misma.
- o Todo cliente que viole las leyes locales, nacionales e internacionales de seguridad general, será penado conforme a la ley de la Republica Dominicana.

Con esto se deja establecido que todo contenido a publicarse será responsabilidad de la empresa contratada y no la entidad que le ofrece el servicio.

Se prohíbe el uso de software maliciosos, con fines delictivos, tales como hack atacs, diccionarios decodificadores, Visualizadores de Tarjetas de Créditos, Broute force, Troyanos, Virus y todo software u herramienta que viole la seguridad del sistema informático local, nacional u internacional, leyes que rigen el Internet en sentido general.

CLÁUSULA 7: El cliente se compromete a usar los servicios y recursos, limitándose a las normas y leyes que rigen dichos software y recursos. Toda violación será penada conforme a las leyes dominicanas. Entre las violaciones conocidas se encuentran, uso ilegal de los recursos, violación a las normas internacionales y nacionales de la Red Internet, acceder ilegalmente a sitios restringidos, correos masivos, correos con contenido ilegal, uso indebido del correo, etc. Todo servicio entregado al cliente será de responsabilidad únicamente del cliente, cuando en casos de violaciones a los sistemas se deban a faltas de los clientes. Todas las contraseñas entregadas, serán de manejo únicamente de los clientes, los cuales estarán bajo su responsabilidad. Toda información declarada a faltas por uso no adecuado de los recursos de parte de los clientes caerán bajo su responsabilidad, tales como: no protección de contraseñas, permiso de acceso a personal inadecuado o que utilice los acceso para acciones delictivas, etc. Todos los passwords entregados a los clientes, estarán bajo su responsabilidad, toda violación por parte de descuido o uso inadecuado, quedan fuera del presente contrato de garantía de servicios.

Firma y Sello del Cliente

Representante Legal Proveedor de Servicios

CLÁUSULA 8: PAGO DE SERVICIOS: Todos los pagos deberán realizarse conforme al contrato de pagos, firmado y establecido al solicitar el servicio. DOMINIOS DOMINICANOS, S. A.. se reserva la activación y desactivación de cualquier servicio que no haya reflejado el pago correspondiente a dicho servicio. Todo producto o servicio deberá ser pagado por adelantado, deberá tener al menos 1 mes de renta pagado. El cliente deberá renovar el producto o servicio contratado máximo de 20 días antes de su expiración o caducidad.

- Las mensualidades o cuotas deberán ser efectuadas a las fechas confirmadas por el Sistema Automatizado, en caso de no hacerse tendrá un plazo de 5 días, de lo contrario el servicio será desactivado temporalmente, hasta un periodo de 20 días. Después de este lapso de tiempo el servicio será Cancelado.

- Todo servicio suspendido que después de un plazo de 30 días no ha sido efectuado su pago acordado, será cancelado y pasado al departamento legal de la empresa. Todo servicio suspendido para su reconexión o reactivación tendrá un cargo de RD\$500.00.

- Toda reclamación para las cuentas canceladas deberá ser presentada a través de los abogados y el departamento legal de nuestra empresa. Una vez el caso del cliente pasa a éste departamento, se prohíbe cualquier relación con otros departamentos hasta tanto sea solucionado el inconveniente presentando con el departamento Legal y Cuentas por cobrar.

- Todos los procesos correspondientes al departamento de pago, cuentas por pagar, legal, serán notificados directamente al Cliente, informando todos los detalles y procedimientos dados por los mismos departamentos.

- El cliente se compromete a pagar la facturación completa de los servicios contratados inmediatamente el trabajo sea culminado. De lo contrario correrá una mora de 5% por día del monto total adeudado.

- Toda deuda en atraso con más de 60 días será reportada al Buró de Crédito de la República Dominicana. El cliente acepta la publicación de su deuda y datos personales en los sistemas del Buró Crediticio de la República Dominicana.

CLÁUSULA 9: RECLAMACIONES: Todo servicio que por incumplimiento por parte del PROVEEDOR DE SERVICIOS, no estén siendo ofrecidos u administrados correctamente, deberán ser reportados al Departamento de Reclamaciones o al Centro de Servicio al Cliente.

Toda avería, inconveniente u solicitud que no presente una solución u respuesta, siendo responsabilidad de nuestra Organización deberá ser enviado directamente al departamento Gerencial o Legal. Antes todo reporte de inconveniente, reclamación y queja, deberá haber presentado los siguientes procesos, crearse reporte del inconveniente, reclamación por incumplimiento y luego comunicados a la Gerencia de la empresa, donde se dará un informe del caso y estableciendo una comunicación directa entre la gerencia de nuestra empresa y el Cliente.

CLÁUSULA 10: CANCELACIÓN DE SERVICIOS: Toda cancelación de servicio deberá ser notificado por escrito a través del formulario de Cancelación de servicios con 30 días de anticipación a la expiración o caducidad del servicio, ante los departamentos de Servicio al Cliente y Ventas, personal que se encargará de verificar que el cliente no tenga ningún compromiso con la empresa, deuda pendiente, reclamación u soporte pendiente. Cualquier servicio o contrato podrá ser cancelado de inmediato o con previo aviso, siempre y cuando el cliente tenga su cuenta saldada y que dicha cuenta no haya expirado o esté en estado de suspensión o inactivo, en caso contrario el contrato correrá con normalidad. Cuando no se ha recibido notificado la cancelación de un servicio, ni informado al departamento de pagos su cancelación, toda cuenta que no conlleve los pagos correspondientes y haya excedido el límite de tiempo, será enviado al departamento legal de cobros. Dominios Dominicanos S. A. No devolverá ningún pago realizado a los servicios de Registro y renovación de dominios pasadas las 24 desde la activación del servicio, el cliente pierde todo el derecho a reclamación por devolución, es posible la creación de un nuevo Contrato, tanto el **CLIENTE** como nuestra empresa pueden renegociar los servicios, estableciendo un nuevo contrato, donde se especifique el objetivo y detalles de dicho producto o servicio, incluyendo sus condiciones y terminaciones.

Toda cancelación u incumplimientos de pagos u cuotas serán notificados con previa anticipación, antes de ser enviados al departamento legal de cobros.

Firmado y Sellado en conformidad por ambas partes, en Santo Domingo, Ciudad Capital de la República Dominicana, a los _____ días del mes de

_____ del año _____.

Firma y Sello del Cliente

Representante Legal Proveedor de Servicios