

**Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre Servidores y Sistemas S.A. de C.V. en adelante Serveris y por la otra el contratante de servicios de Serveris en adelante Cliente. Al solicitar un servicio de Serveris en un sitio web de Serveris el Cliente declara que conoce y acepta en su totalidad este Contrato.**

## **DECLARACIONES**

I- Declara Serveris:

- a. Que este Contrato fue modificado por última vez el 29 de Julio de 2015
- b. Ser una sociedad constituida conforme a las leyes vigentes en México
- c. Que su domicilio para recibir notificaciones es Prol. Paseo de la Reforma No. 51 Piso 8 Col. Lomas Altas México, D.F. C.P. 05000
- d. Que tiene como objeto preponderante la prestación de servicios de almacenamiento de datos en servidores de Internet, la administración y operación de Centros de Cómputo, la prestación de servicios SAAS, la comercialización de publicidad en Internet, así como la consultoría de todo tipo de sistemas, servicios de Internet y redes de cómputo
- e. Que cuenta con la capacidad técnica, financiera y de producción necesaria para proporcionar el servicio que el Cliente requiere

II- Declara el Cliente:

- a. Que es de su interés contratar los servicios e Serveris y que antes de realizar la contratación revisó, comprendió y aceptó en su totalidad todos los términos contenidos en el presente Contrato
- b. Que es mayor de edad en el país donde reside al momento de la Contratación
- c. Que la información personal que proporciona a Serveris es veraz, completa y correcta y que se compromete a actualizarla en caso de que cambie.

III- Declaran el Cliente y Serveris conjuntamente:

- a. Que no existe dolo, mala fe, error o lesión que pudiera invalidar el presente Contrato
- b. Que el presente Contrato sustituye a todos los acuerdos anteriores o contemporáneos, representaciones, garantías y entendimientos con respecto a los servicios y la información proporcionada por cualquier medio respecto al objeto de este Contrato
- c. Por lo que manifiestan su conformidad con las siguientes definiciones y cláusulas:

## **DEFINICIONES**

Para efectos del presente Contrato los siguientes términos se definen como:

a) Activación de Servicio

Un servicio se considera como activo, activado o que la activación del servicio se ha realizado cuando Serveris envía los datos de acceso al Cliente, previo al envío Serveris realiza las acciones, tareas y

pruebas necesarias para que el servicio funcione.

b) Centro de Datos de Serveris

Edificio diseñado para mantener en su interior una gran cantidad de equipo de cómputo, equipo de redes, sistemas de enfriamiento, y equipamiento electrónico que es alimentado por una red eléctrica redundante conectada a fuentes de poder ininterrumpidas dentro de las cuáles existen generadores de energía para garantizar una operación continua las 24 horas todos los días del año. El Edificio está conectado mediante múltiples conexiones 10GE a múltiples Carriers de Internet. Este edificio contiene medidas de seguridad para prevenir incendios, inundaciones, acceso físico al edificio sin autorización, acceso vía electrónica a los equipos de cómputo, red o electrónicos en su interior sin autorización.

c) Contenidos del Sitio de Internet

Se entiende por Contenido o Contenidos del Sitio de Internet las partes que integran el Sitio de Internet de Serveris, a título meramente enunciativo los textos, fotografías, gráficos, imágenes, iconos, videos y demás contenidos audiovisuales o sonoros, así como su diseño gráfico y códigos fuente

d) Cupón de Crédito

Es un documento electrónico dentro del Portal de Clientes que el Cliente puede abonar para pagar el importe total o una parte del adeude de un servicio

e) DBA

Un Administrador de Bases de Datos (DBA por sus siglas en inglés) es una persona con conocimientos del diseño, de la creación, del mantenimiento y de la administración de bases de datos

f) Días hábiles

Para efectos de este contrato se consideran días hábiles aquellos en que el personal de Serveris labora de forma normal lo cual ocurre de lunes a viernes de 8 a 19 horas (Horario del Centro de México), con excepción de los siguientes días en donde sólo se labora de 8 a 14 horas: 10 de Mayo, 24 de Diciembre y 31 de Diciembre. Para efectos de este Contrato los siguientes días son considerados inhábiles y no labora el personal de Serveris (i) los días de asueto oficiales en México, (ii) el jueves y viernes del periodo de semana santa.

g) Disponibilidad o disponible

Medición de la cantidad de tiempo que un sistema se encuentra listo para usarse. Para efectos de este contrato se expresa como un porcentaje. Se calcula dividiendo número de horas que estuvo disponible en el periodo, entre el número de horas que estuvo disponible entre el número de horas totales de ese periodo.

h) Documento electrónico o archivos

Es un documento que está guardado en algún tipo de dispositivo magnético o electrónico el cual puede

estar o no en la Internet

i) Dominio o Dominio de Internet

Es una dirección de Internet alfanumérica de Internet única en el mundo usada para poder recordar fácilmente como acceder a un Sitio de Internet (por ejemplo serveris.com). Los dominios tienen dentro de sus datos de registro los datos de los Servidores DNS que utilizan

j) Dirección IP

Es una dirección de Internet única en el mundo compuesta por un conjunto de 32 o 128bits que identifican a un Servidor de Internet

k) Enlace al Sitio de Internet o hipervínculo

Es un elemento que forma parte de un documento electrónico que hace referencia a uno o varios Contenidos del Sitio de Internet de Serveris

l) ICANN

El Internet Corporation for Assigned Names and Numbers es una entidad responsable a nivel mundial de administrar y coordinar el sistema de nombres de dominio, crea los estándares que se deben seguir para ser un Registrar y es el encargado de dar la categoría de Registrar a organizaciones que aplican para serlo

m) Know How

Conocimientos adquiridos por Serveris como resultado de la prestación de servicios durante años y la acumulación experiencias, por lo que se consideran un bien intangible muy valioso que no puede ser compartido con terceros.

n) Medio de Almacenamiento de Datos – Se refiere a todos los dispositivos de cómputo utilizados para almacenar información digital que son capaces de retener dicha información por cierto periodo de tiempo

o) N+1

Se llama así a una infraestructura que tiene un equipo adicional instalado, para cada uno de los equipos que la conforman, que es usado únicamente en caso de que un equipo falle

p) Portal para Clientes

Sitio de Internet propiedad de Serveris con el dominio portalparaclientes.com que requiere de un usuario y contraseña para poder acceder mismos que son proporcionados al Cliente vía correo electrónico cuando se activa un servicio contratado. Permite que los clientes administren los servicios contratados, su información de contacto y facturación.

- q) **Recurso de cómputo**  
Comprende las diferentes capacidades que tiene un servidor de Internet en: Procesador, memoria RAM, espacio en disco duro y ancho de banda.
- r) **Registrar**  
Es una entidad que ha sido asignada por el ICANN para controlar el registro de cierto dominio de Internet
- s) **Redundancia**  
Habilidad de un sistema de seguir operando normalmente cuando se presenta la falla de uno de los componentes que lo conforman
- t) **Servidor de Internet**  
Equipo de cómputo localizado dentro del Centro de Datos de montado en un rack que fue diseñado para estar encendido de forma permanente y que cuenta con una conexión a Internet
- u) **Servidores DNS**  
Es un sistema que funciona dentro de un Servidor de Internet que indica la dirección IP que tiene un Dominio de Internet
- v) **Sistema de Administración**  
Sistema de cómputo utilizado por Serveris para llevar el control de contrataciones, pagos, facturación y servicios.
- w) **Sitio de Ayuda**  
Sitio de Internet propiedad de Serveris con el dominio help.serveris.com que contiene manuales y tutoriales sobre el uso de los servicios y que permite a los clientes resolver dudas o problemas creando un Ticket o por Chat.
- x) **Sitio de Internet**  
Es una colección de páginas de Internet y documentos relacionados entre sí y que se pueden ver en una dirección de la Internet mediante el protocolo HTTP o HTTPS. Para efectos de este Contrato cada vez que se hable de un sitio de Internet se referirá a uno que es propiedad de Serveris
- y) **Sitio Web de Serveris**  
Se refiere a diversos sitios de Internet que son propiedad de Serveris dentro de los que se encuentran los siguientes: serveris.com, serveris.mx, pagoporclcmexico.com, portalparaclientes.com y help.serveris.com
- z) **Spam**  
Mensajes de correo electrónico que son enviados de forma masiva a personas que no solicitaron

recibir dichos mensajes. Se considera masivo cuando se manda un mensaje de contenido similar a más de 100 direcciones de correo electrónico en menos de 60 minutos.

aa) Ticket

Reporte por escrito que es creado utilizando el Sitio de Ayuda que tiene un número único y que sirve para crear un historial de una situación o necesidad que un servicio presenta

bb) Tier IV

Denominación estándar de la industria utilizada para identificar la topología de diseño de un Centro de Datos. Un Centro de Datos Tier IV es aquel que tiene múltiples componentes y trayectorias tanto en su red eléctrica y como en los sistemas de enfriamiento siendo ambos redundantes y tolerantes a fallas para estar disponibles el 99.995% del tiempo

## **CLAUSULAS**

### **1. Objeto**

Establecer las especificaciones, las condiciones de uso, las garantías, los alcances y los límites de los servicios que Serveris proporciona al Cliente

### **2. Utilización de Servicios de Serveris**

Los sitios web de Serveris proporcionan información de los servicios de Serveris al Cliente, por lo que no son vinculantes para Serveris sino hasta el momento en que se contrate y se realice el pago de un Servicio ofrecido. Los enlaces a sitios de Internet que no son propiedad de Serveris no comprometen a Serveris frente al Cliente que accede al sitio web de Serveris. Parte del contenido de los sitios web de Serveris pueden contener opiniones personales de los individuos que los escriben u otras personas ajenas a Serveris por lo que deben ser tomadas como tal y no podrán ser vinculantes a Serveris.

Los sitios de Internet propiedad de Serveris tienen que utilizarse como se indica en el Anexo denominado "Contrato de Uso de Sitio de Internet de Serveris"

### **3. Vigencia**

La fecha de inicio de la duración de este Contrato comenzará a partir de que Serveris notifica por correo electrónico al Cliente que el servicio contratado se encuentra activo. La duración de la vigencia será el periodo de tiempo que el Cliente pagó a Serveris por el servicio.

La vigencia del contrato se extenderá cada vez que Serveris registre en su Sistema de Administración un pago para renovar el servicio contratado por el Cliente.

El tiempo mínimo de contratación de un servicio será el mismo tiempo que el Cliente pagó a Serveris.

La vigencia del contrato podrá ser afectada por las causas especificadas en la Cláusula Terminación del Contrato y Cancelación del Servicio.

### **4. Condiciones generales de Contratación**

A continuación se mencionan las condiciones generales de contratación para los servicios que rige el Contrato de Prestación de Servicios de Serveris

presente Contrato:

#### 4.1. Características de los Servicios

Las características que cada servicio incluye son las que en el momento de la contratación se encuentran publicadas en el sitio web de Serveris.

Serveris no podrá modificar las características del servicio del Cliente en el periodo contratado si la modificación da como resultado un menor desempeño o menor capacidad para el cliente.

El Cliente es el único responsable de elegir un servicio que se adecue a sus necesidades.

#### 4.2. Condiciones de Contratación para el Servicio de Registro de Dominios

El servicio de Registro de Dominios de Internet le permite al cliente obtener la titularidad del uso de un Dominio de Internet por uno o más años según contrate el servicio.

Los usos permitidos para este servicio se encuentran publicados en el Anexo denominado "Condiciones de Uso del Servicio de Registro de Dominios"

El nivel del servicio que Serveris debe darle al cliente se encuentra publicado en Anexo denominado "SLA Registro de Dominios"

#### 4.3. Condiciones de Contratación para el Servicio de Hosting

El servicio le proporciona al cliente un espacio de almacenamiento para archivos y correo electrónico dentro un Centro de Datos de Serveris que puede ser visualizado en un Dominio de Internet.

Los usos permitidos para este servicio se encuentran publicados en el Anexo denominado "Condiciones de Uso del Servicio de Hosting"

El nivel del servicio que Serveris debe darle al cliente se encuentra publicado en Anexo denominado "SLA Hosting"

#### 4.4. Condiciones de Contratación para el Servicio de Servidor Dedicado

El servicio le proporciona al cliente un Servidor de Internet en el Centro de Datos de Serveris para el uso exclusivo del Cliente de forma que ningún recurso de cómputo del servidor de Internet puede ser usado por un tercero.

El nivel del servicio que Serveris debe darle al cliente se encuentra publicado en Anexo denominado "SLA Servidores Dedicados"

Serveris llevará a cabo auditorías periódicas realizando revisiones del software instalado en el Servidor Dedicado del Cliente. El Cliente podrá instalar software que requiera una licencia solicitando una autorización por escrito a Serveris y siempre y cuando los términos de la licencia del software le permitan instalarlo en un servidor que no sea de su propiedad y que se encuentre localizado fuera de sus oficinas. En caso de que Serveris detecte software instalado que no tenga la licencia correspondiente, Serveris lo desinstalará y procederá a reportar el uso ilegal del software a la instancia que corresponda.

#### 4.5. Condiciones de Contratación para el Servicio de Publicidad en Internet

Serveris creará, administrará, dará seguimiento y enviará reportes de resultados de Campañas Publicitarias en Internet que promuevan el sitio de Internet del Cliente. A menos que Serveris le indique lo contrario al momento de contratar este servicio, el cliente pagará a Serveris un importe que contiene los honorarios por el servicio y la inversión que se hará en el medio elegido de publicidad en Internet.

Los usos permitidos para este servicio se encuentran publicados en el Anexo denominado “Condiciones de Uso del Servicio de Publicidad en Internet”

El nivel del servicio que Serveris debe darle al cliente se encuentra publicado en Anexo denominado “SLA Publicidad en Internet”

### 5. Cobranzas y Facturación

Los precios del servicio se encuentran publicados en el sitio web de Serveris.

Los precios expresan a un lado la abreviación de la moneda en la que están publicados utilizando el código ISO 4217 de la International Organization for Standardization

Se agregará al total a pagar el importe del impuesto al valor agregado (IVA) que corresponda a los precios que indiquen que no incluyen dicho impuesto.

#### 5.1. Estados de Cuenta

Cada vez que Serveris genere un cobro por el servicio enviará una notificación de pago al Cliente por correo electrónico a la(s) dirección(es) que el Cliente tiene registradas en el Portal de Clientes de Serveris con al menos 7 (siete) días calendario de anticipación.

La notificación de pago contiene el total a pagar, la fecha límite para efectuar el pago y las instrucciones para realizarlo. Esta notificación de pago puede ser consultada en el Portal para Clientes. El cliente es el único responsable de realizar en tiempo y forma los pagos del servicio, por esta razón no recibir el correo electrónico con la notificación de pago no exime al cliente de pagar a tiempo y siguiendo los procedimientos administrativos indicados por Serveris.

La no recepción de un El Cliente es el único responsable de consultar su Estado de Cuenta y de estar al corriente con el pago del servicio

#### 5.2. Devoluciones

Durante el primer mes de servicio el Cliente podrá solicitar un reembolso del 100% a Serveris si no está satisfecho con su servicio. No se podrán hacer devoluciones del Servicio de Registro de Dominios una vez que el dominio ha sido registrado. No habrá reembolsos cuando el servicio no se haya prestado adecuadamente por culpa del Cliente, por errores del Cliente o por omisiones del Cliente.

#### 5.3. Acreditación de Pagos

Un servicio no se considerará pagado hasta que el pago está asignado a ese servicio en el Sistema de Administración de Serveris por el Departamento de Cobranzas y Facturación el cual realiza esta labor

en días hábiles.

#### 5.3.1. Pagos por un importe menor al adeudado

El servicio del cliente no se podrá considerar como pagado si el importe que se recibe no cubre la totalidad del adeudo, por lo que en caso de pagar menos del total adeudado deberá pagar la diferencia para que se acredite su pago.

#### 5.3.2. Pagos por un importe mayor al adeudado

En caso de que el cliente pague más del importe que adeuda, Serveris como procedimiento estándar generará un factura por dicho importe y le generará un cupón de crédito por el importe pagado de más. Si el cliente lo solicita Serveris podrá hacer una devolución del importe pagado de más, en todos los casos se seguirá el siguiente procedimiento:

- a) Serveris cobrará al Cliente un cargo por administración de \$116.00 (Ciento dieciséis pesos con 00/100 M.N.) y generará una Factura a nombre del Cliente por dicho cargo
- b) El Cliente deberá de entregar una Factura CFDI por el importe pagado de más descontando el cargo de administración y desglosando el IVA con los datos fiscales de Serveris.
- c) Si el pago fue hecho con tarjeta de crédito el Cliente deberá enviar un formato autorizando el cargo a su tarjeta a satisfacción de Serveris y Serveris hará la devolución únicamente a la misma tarjeta de crédito de donde se recibió el pago
- d) Si el pago fue hecho en efectivo el cliente deberá enviar la carátula de un Estado de Cuenta de Banco con la misma razón social que emitió la factura del punto (b) de esta cláusula y Serveris hará la devolución a esa cuenta.
- e) Si el pago fue hecho con transferencia bancaria o cheque Serveris devolverá el dinero únicamente a la misma cuenta de Banco de donde se recibió el dinero.
- f) En todos los casos Serveris regresará el dinero en un lapso no mayor a 15 días hábiles de su Departamento de Cobranza y Facturación

#### 5.3.3. Pagos en Banco

Cuando el Cliente paga mediante un depósito o transferencia electrónica en una cuenta de banco de Serveris, Serveris asignará al servicio del Cliente el pago en su Sistema de Administración, este proceso está sujeto a las siguientes condiciones:

- 5.3.3.1. El Cliente debe de asegurarse de usar únicamente su dominio de Internet si ningún dato adicional como referencia en su depósito para que Serveris lo pueda identificar.  
En caso de que haya usado información adicional a su dominio de Internet o que no haya podido proporcionar una referencia estará obligado a enviar un correo electrónico a cobranzas@serveris.com con (i) El dominio de su servicio (ii) Su comprobante de pago escaneado y legible para que Serveris pueda identificar su pago (iii) Para qué servicio es el pago en caso de contar con más de un servicio con el mismo dominio



5.3.3.2. Una vez que un depósito puede ser identificado Serveris estará obligado a asignar el pago del Cliente al servicio contratado en su Sistema de Administración al día hábil siguiente de que el depósito fue recibido en la cuenta de Banco de Serveris.

5.3.3.3. En caso de que el cliente pague con un cheque sin fondos deberá de pagar a Serveris sin excepción un importe de \$348M.N. (Trescientos cuarenta y ocho pesos con 00/100 M.N.) por concepto de: comisión por cheque sin fondos. Serveris se reserva el derecho de cobrar en lugar de la comisión previamente mencionada, un importe adicional 20% del valor del cheque por concepto de daños y perjuicios con base en el Artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

#### 5.3.4. Pagos con tarjeta de crédito (PROSA)

Si el pago del Cliente es mediante un cargo a tarjeta de crédito el Cliente deberá de esperar a que su pago sea procesado, este proceso se realiza tres veces diarias en días hábiles del Departamento de Cobranzas y Facturación. Serveris notificará por correo electrónico al Cliente si pago fue aprobado o rechazado. En caso de ser aprobado asignará el pago al servicio del Cliente. Serveris podrá exigir se reserva el derecho de exigir al Cliente un formato en donde autorice el cargo a su tarjeta acompañado de copia de la tarjeta por ambos lados, firma autógrafa del tarjeta habiente, comprobante de domicilio de donde llega el estado de cuenta de la tarjeta e identificación oficial del tarjeta habiente. Cuando el cliente elija esta forma de pago el precio del servicio se incrementará un 6.5% sin excepción.

#### 5.3.5. Pagos con Paypal

Cuando el Cliente utilice Paypal para realizar su pago el pago será asignado a su servicio en forma automática en el Sistema de Administración de Serveris. Cuando el cliente elija Paypal como forma de pago el precio del servicio se incrementará en un 5.4% sin excepción.

#### 5.3.6. Pagos con tarjeta usando 2Checkout Inc.

Cuando el Cliente utilice 2Checkout Inc. para realizar su pago el pago será asignado a su servicio en forma automática en el Sistema de Administración de Serveris. En esta forma de pago el precio del servicio se incrementará en un 6.5% sin excepción. El sistema de 2Checkout Inc. realiza cobros en dólares a la tarjeta de crédito del cliente por el monto equivalente a pagar, en algunas pueden existir pequeñas diferencias entre el importe cobrado por 2Checkout Inc. y el importe que aparecerá en su Estado de Cuenta del Cliente ocasionado por variaciones en el tipo de cambio.

#### 5.4. Cargos automáticos a tarjetas de crédito

Se realizará un cargo en forma automática a la tarjeta del cliente cuando indique en el formulario de contratación del servicio o si posteriormente indica en el Portal de Clientes que su método de pago es con cargo automático a tarjeta de crédito. El cargo será realizado en la fecha límite de pago por el importe que corresponda.

El cliente podrá desactivar en cualquier momento este cargo seleccionado otro método de pago mediante el Portal de Clientes para evitar que se hagan cobros en el futuro.

El cliente podrá proporcionar más de una tarjeta de crédito para cargos automáticos y seleccionar una como la principal. Serveris siempre intentará cobrar a la principal y en caso de rechazo a las adicionales.

En caso de que el cargo sea rechazado Serveris realizará un intento de cargo diario a cada tarjeta que el cliente tenga dada de alta hasta que se logre efectuar el cobro del servicio.

## 5.5. Facturación

Serveris genera una factura por cada pago recibido por el servicio del Cliente. Serveris emite Facturas Electrónicas (CFDI) mediante un proveedor autorizado por el Servicio de Administración Tributaria de México.

Las facturas son generadas utilizando los datos que el Cliente registró en el Portal de Clientes, por lo que el Cliente es el único responsable de que sus datos sean correctos.

Serveris enviará un correo electrónico con las instrucciones para que el Cliente descargue su CFDI.

Las facturas son realizadas al día hábil siguiente de que el pago fue acreditado en el Sistema de Administración

### 5.5.1. Corrección de datos en Facturas CFDI ya generadas

En caso de que el Cliente necesite que se modifique la información de un CFDI que ya fue generado deberá solicitar el cambio del CFDI en el mismo mes que el CFDI fue generado teniendo como máximo un día hábil antes de que termine el mes para hacerlo. En este caso Serveris cancelará el CFDI que se tienen que modificar y generará un nuevo CFDI que saldrá con la fecha en es realizado con los datos modificados. Por regulación oficial no es posible emitir un CFDI con fechas anteriores a la fecha actual.

### 5.5.2. Facturación por adelantado

A petición del Cliente Serveris podrá facturar un servicio que aún no ha sido pagado. Si el pago no es recibido en los términos pactados por con el Cliente Serveris cancelará dicha factura CFDI por lo que dejará de ser válido para efectos fiscales.

### 5.5.3. Clientes que no requieren Factura o no registrados ante el SAT

En caso de que el Cliente haya indicado que no requiere una factura o que el Cliente no haya proporcionado un Registro Federal de Contribuyentes válido, Serveris creará una Factura Global que agrupa el importe de todos los pagos recibidos por Clientes en las situaciones mencionadas. Por esta razón no emitirá posteriormente una factura a nombre del Cliente aunque este ya haya corregido su información o proporcionado sus datos correctos.

## 5.6. Intereses por pago tardío

Serveris podrá cobrar si así lo decide una Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) más 8 (ocho) puntos anual sobre los saldos insolutos que no hayan sido pagados por el Cliente.

## 5.7. Incremento en los precios del servicio

Serveris no podrá modificar los precios del servicio durante el primer año calendario contado a partir de la fecha de activación del servicio. Cuando se acerque la fecha de renovación del servicio en cada año subsecuente Serveris podrá modificar los precios según considere necesario.

Lo anterior con la excepción en caso de que ocurra una devaluación del peso mexicano (MXN) con respecto al dólar de los Estados Unidos (USD) superior al 5% (cinco por ciento). En este caso Serveris podrá ajustar a la alza el precio de los servicios del presente Contrato en la misma proporción que ocurra la devaluación cada vez que dicho evento ocurra. Serveris usará como referencia la tasa de cambio del Banco de México de la fecha del último pago recibido del cliente contra la tasa publicada en el momento en que se vaya a cobrar la renovación del servicio. El incremento se hará al momento de la renovación del servicio.

5.7.1. Incrementos anuales en el precio de los servicios. Serveris también podrá incrementar los precios en forma anual para hacer frente a sus gastos y conservar la calidad de sus servicios en estos casos se usará el INPC (Índice Nacional de Precios al Consumidor) publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) más 3 puntos porcentuales. El incremento tendrá lugar al momento de la renovación del servicio.

5.7.2. Incrementos en licencias de software. Serveris podrá incrementar el precio de las licencias de software en el caso de que el precio de las mismas sea incrementado por los proveedores de Serveris. En estos casos Serveris aumentará el precio agregando únicamente el incremento que tuvo la licencia de software. En este caso el incremento se hará como sigue:

- Licencias de software en renta mensual: se hará el incremento en su siguiente renovación pago mensual
- Licencias de software en renta trimestral, semestral, anual o bienal: se deberá pagar sin excepción la diferencia del incremento del costo de la licencia por el tiempo que esté pagado y quede por devengar de la licencia de software, considerando el no pago de este incremento como una causa de incumplimiento de contrato que generará primero la suspensión del servicio y posteriormente la cancelación del mismo por incumplimiento de Contrato.

## 5.8. Multa para renovación de dominios que no fueron pagados en tiempo y forma

En caso de que el Cliente no pague en tiempo y forma su dominio de Internet en algunos casos existe la posibilidad de que se pueda recuperar y renovar. En todos estos casos el cliente deberá de abrir un Ticket, pagar por adelantado el importe de la multa que corresponda y ver que se acredite el pago de dicha multa en el Sistema de Administración de Serveris.

El pago de la multa no asegura que sea posible renovar el dominio de Internet por el periodo de tiempo que transcurre entre que el cliente abre el Ticket y se acredita el pago del Cliente. En caso de que no sea posible renovar el dominio se generará un cupón de crédito por el importe de la multa.

El importe a pagar por la multa varía dependiendo de la terminación del dominio, todos los precios que a continuación se listan están en dólares moneda circulante de los Estados Unidos de América y no incluyen el Impuesto al Valor Agregado correspondiente:

Terminación del dominio	Multa correspondiente
.com, .net, .org, .info	\$150USD
.com.mx, .net.mx y .org.mx	\$85USD
.mx	\$110USD
.tv	\$250USD
Cualquier otra terminación	\$200USD

## 6. Atención al Cliente

Es prioridad de Serveris hacer su mejor esfuerzo para atender todas las solicitudes con prontitud y eficiencia, las solicitudes son atendidas en el orden en que se reciben y el tiempo de respuesta varía dependiendo de la carga de trabajo que se tengan cuando son recibidas.

Serveris atiende al Cliente por chat, correo electrónico o teléfono al Cliente en días hábiles en los horarios expresados en las Definiciones del presente Contrato. Las 24 horas todos los días del año el cliente puede solicitar atención mediante un Ticket el Sitio de Ayuda de Serveris.

El nivel de servicio y la atención que Serveris presta al cliente varía dependiendo del servicio contratado y se expresa en los anexos denominados SLA (Service Level Agreement) de cada servicio.

### 6.1. Reporte de Problemas

En caso de que exista una falla en un servicio o una duda sobre el uso del servicio, el Cliente la notificará a Serveris abriendo un Ticket en el Portal para Clientes de Serveris en la dirección [www.portalparaclientes.com](http://www.portalparaclientes.com) Para ingresar al Portal para Clientes el Cliente debe escribir su usuario y su contraseña, mismos que le fueron enviados cuando contrató el servicio, en caso de extravío, deberá seguir los métodos proporcionados en el sitio de Internet mencionado para recuperarlos.

En el Portal para Clientes es posible consultar manuales y videos que ayudan al Cliente a resolver problemas y solucionar dudas referentes al uso de características del servicio.

En caso de que se presente una falla real de un servicio que garantiza cierto tiempo de disponibilidad, el periodo de falla del servicio que se usará para determinar el tiempo que no estuvo disponible comenzará a contar a partir del momento en que se abrió el Ticket en el Portal para Clientes siempre y cuando el Cliente haya proporcionado información suficiente para que Serveris pueda investigar el origen de la falla y resolverlo.

### 6.2. Límite del Soporte Técnico ofrecido por Serveris

Para todos los servicios el Soporte Técnico y atención que presta Serveris al Cliente están limitadas exclusivamente a las características incluidas en el servicio contratado.

Por esta razón el Cliente es el único responsable de solucionar problemas de programación, de diseño, de imagen, de codificación, de visualización, de configuración y de cualquier otro aspecto que esté relacionado con su sitio de Internet, con sus aplicaciones o con sus bases de datos.

De igual manera Serveris no está obligado a realizar las tareas propias de un DBA incluyendo a manera enunciativa más no limitativa la creación, la modificación, la eliminación de: (i) bases de datos, (ii) tablas, (iii)

consultas, (v) contenido de las tablas, (vi) tareas de mantenimiento y respaldo de la base de datos.

#### 6.2.1. Límite del Soporte Técnico a Servidores Dedicados

Para el servicio de Servidor Dedicado debido a la enorme variedad de Sistemas Operativos y Software que existe, Serveris únicamente estará obligado a dar Soporte Técnico al Servidor Dedicado si este cuenta con un panel de control Plesk o cPanel cuya licencia fue proporcionada por Serveris

#### 6.2.2. Límite del Servicio de Respaldo de Datos (backup)

Serveris incluye un respaldo de datos con un espacio asignado de 150GB para todos los servidores dedicados, en caso de que la información del Cliente sea más grande se le notificará para que Contrate espacio de respaldo adicional. En caso de que el Cliente no contrate más espacio para respaldo si su información no cabe en el espacio de respaldo asignado no será posible respaldarla ni restaurarla en caso de pérdida de datos. El servidor del cliente deberá de tener un sistema operativo que sea compatible con el sistema de respaldo de Serveris no se podrá realizar el respaldo y se le notificará al cliente.

### 7. Suspensión del Servicio

Serveris se reserva el derecho de suspender el servicio del Cliente en los siguientes casos:

#### 7.1. Falta de pago

Al día natural siguiente de que vence la fecha límite para hacer un pago cuando este no se encuentra acreditado en el Sistema de Administración.

7.2. Si se encuentran en los datos personales proporcionados por el Cliente indicios de falsedad o datos incorrectos. En este caso Serveris podrá solicitar al Cliente que mande documentación a satisfacción de Serveris para comprobar la autenticidad, el Cliente será el responsable de cubrir los gastos que puedan ocasionar el envío de documentación.

En todos estos casos aplican las siguientes condiciones:

- a) Serveris notificará por correo electrónico o Ticket al Cliente.
- b) Serveris se reserva el derecho de mostrar una página de Internet en el dominio del cliente en donde se indique que el servicio está suspendido por falta de pago.
- c) La suspensión del servicio no terminará hasta el día hábil siguiente a que se acreditó el pago adeudado en el Sistema de Administración de Serveris.
- d) Serveris podrá bloquear el cambio de DNS en el Portal de Clientes hasta que se reciba el pago correspondiente

En todos los casos el tiempo que los servicios de Serveris permanecen suspendidos no será repuesto en ningún caso y se considerará como pena por incumplimiento de contrato, por lo que el Cliente se obliga a cubrir todos los importes que adeude a Serveris incluyendo aquellos que puedan haberse generado en el periodo que el servicio estuvo suspendido.

### 8. Terminación del Contrato y Cancelación del servicio

El contrato terminará automáticamente sin perjuicio para Serveris o para el Cliente cuando haya

transcurrido el tiempo contratado del servicio de acuerdo a la Cláusula de Vigencia y el pago de la renovación no sea registrado en el Sistema de Administración de Serveris en el tiempo especificado para hacerlo en la Cláusula de Cobranzas y Facturación. Una vez terminado el contrato Serveris cancelará el servicio.

Cuando un servicio sea cancelado se eliminarán todas las características del servicio, así como los datos almacenados por lo que existe la probabilidad de que ya no puedan recuperarse en caso de querer recontratarlo o recuperar información almacenada. En cualquier caso Serveris no estará obligado a recuperar información o características de un servicio que fue cancelado, incluso si tiene la posibilidad de hacerlo.

Los dominios registrados con el Servicio de Registro de Dominios no pueden ser cancelados de forma anticipada, por lo que se debe esperar a que dicho dominio expire y pase por el proceso de eliminación del Registrar.

#### 8.1. Terminación anticipada por parte del Cliente

Si el Cliente no tiene ningún adeudo con Serveris podrá cancelar el servicio antes de que se cumpla su Vigencia en los siguientes casos:

8.1.1. Cuando ya no desee continuar con el servicio de Serveris por así convenir a sus intereses. En ese caso deberá notificar a Serveris abriendo un Ticket en el Sitio de Ayuda de Serveris.

8.1.2. Para el servicio de Registro de Dominios cuando el Cliente solicite la transferencia del dominio de Internet a otro proveedor como se indica en el Anexo "SLA Registro de Dominios"

En todos los casos los montos pagados por el servicio serán conservados por Serveris como pena por incumplimiento del tiempo mínimo de la Vigencia del Contrato sin que esto genere ninguna responsabilidad o perjuicio a Serveris.

#### 8.2. Terminación anticipada por parte de Serveris

Serveris podrá cancelar el servicio antes de que se finalice la Vigencia del Contrato sin que se genere ninguna responsabilidad o perjuicio para Serveris si el Cliente incumple el presente Contrato de Servicios. Se consideran como causas de incumplimiento de Contrato las siguientes:

8.2.1. En caso de que el Cliente utilice un servicio de Serveris con un propósito ilegal ya sea que la ley lo prohíba en el país de residencia del Cliente, en México o en el país del Centro de Datos de Serveris en donde esté el servicio del Cliente. En todos estos casos Serveris dará parte a las autoridades correspondientes.

8.2.2. En caso de que el Cliente instale software del que no ha comprado los derechos o que la licencia que tiene no le autoriza el uso que le está dando. En todos estos casos Serveris dará parte a las autoridades correspondientes. En caso de que existan multas o penalizaciones generadas como

consecuencia del uso indebido de software, el Cliente será el único responsable de pagarlas en su totalidad y estará obligado a sacar en paz y a salvo a Serveris.

- 8.2.3. El envío voluntario de SPAM utilizando cualquier servicio de Serveris o un dominio registrado con Serveris. Se considera un envío voluntario de SPAM aquel acto que contiene mensajes que al Cliente le interesa enviar. Los dominios que sean usados para enviar SPAM podrán ser congelados por Serveris. Los dominios congelados no podrán volver a usarse en el tiempo de vigencia que le quede al registro de dominio. En caso de un envío de SPAM Serveris podrá eliminar el dominio de Internet sin perjuicio u obligación alguna para Serveris.
- 8.2.4. En caso de que el Cliente haya pagado con una tarjeta de crédito y posteriormente el cargo sea reclamado por el Banco del Cliente a Serveris y cobrado Serveris. En este caso se cobrará una multa administrativa de \$100USD (Cien dólares de los Estados Unidos de América con 00/100USD) adicionales y se turnará el cobro de dicha multa administrativa a una agencia externa de Cobranzas.
- 8.2.5. En caso de que el Cliente realice las siguientes prácticas que se consideran como abusivas, así como realizar conductas ilegales o almacenar contenidos ilícitos que se mencionan a continuación de manera enunciativa, más no limitativa:
  - 8.2.5.1. Utilizar un servicio de Serveris para almacenar o tener un sitio de Internet con hipervínculos o reproducir en cualquier forma materiales protegidos por la legislación en materia de derecho de autor, sin autorización del titular de los derechos morales y/o patrimoniales respectivos.
  - 8.2.5.2. Utilizar un servicio de Serveris para transferir o reproducir en cualquier forma materiales que tengan procesos Judiciales, Juicios o querellas en donde se esté disputando la titularidad de los derechos morales y/o patrimoniales respectivos.
  - 8.2.5.3. Realizar de forma voluntaria o involuntaria un actividad que sature una parte de la red del Centro de Datos de Serveris
- 8.2.6. En caso de que se viole el Anexo denominado "Contrato de Uso de Sitio de Internet de Serveris"
- 8.2.7. Para el servicio de Registro de dominios de Internet en los siguientes casos:
  - 8.2.7.1. Si se viola una o más condiciones del Anexo denominado "Condiciones de Uso de Registro de Dominios"
  - 8.2.7.2. Si el dominio no puede registrarse y transcurren 3 meses o más sin que el cliente conteste el Ticket de notificación proporcionando otro dominio para que sea registrado

como se indica en el inciso "Dominios que no pueden registrarse" del Anexo "SLA Registro de Dominios"

8.2.8. Para el servicio de Hosting si se viola una o más condiciones del Anexo denominado "Condiciones de Uso de Hosting"

8.2.9. Para el servicio de Servidor Dedicado si se viola una o más condiciones del Anexo denominado "Condiciones de Servidores Dedicados"

8.2.10. Para el servicio de Publicidad en Internet si se viola una o más condiciones del Anexo denominado "Publicidad en Internet"

En todos los casos mencionados Serveris podrá conservar los pagos hechos por el Cliente como pena por incumplimiento de Contrato y podrá exigir el pago de cualquier importe que el Cliente adeude.

#### **9. Autorización para publicar la marca, nombre comercial, razón social y dominio de Internet del Cliente**

Al contratar cualquier servicio de Serveris que esté regido en el marco de este Contrato, el Cliente autoriza y da su consentimiento para que Serveris publique su logotipo, marca, razón social, nombre, dominio, así como otros elementos distintivos de la marca comercial del cliente y descripciones del negocio del Cliente en los sitios Web de Serveris, medios audiovisuales, escritos, gráficos y cualquier otro medio que llegue a existir para comunicar información.

#### **10. Propiedad Intelectual e Industrial**

El Cliente manifiesta expresamente que es el único responsable del contenido almacenado en los servidores de Serveris, por lo que deslinda a Serveris, así como a todos y cada uno de sus accionistas, representantes legales, directivos, empleados y proveedores de cualquier responsabilidad relacionada con dichos contenidos. Por lo anterior, el Cliente se compromete a sacar en paz y a salvo a Serveris en caso de cualquier tipo de problema consecuencia de los contenidos que el Cliente almacene en los servidores de Serveris e igualmente pagará a la entera satisfacción de Serveris todos y cada uno de los gastos correspondientes a la solución de dichos problemas, sean estos legales o no.

#### **11. Confidencialidad**

Se considera "Información Confidencial" a la información escrita, verbal o gráfica que el Cliente proporciona a Serveris y que (i) es identificada de una forma clara como confidencial y (ii) que no puede ser consultada por cualquier persona.

También se considera "Información Confidencial" los documentos electrónicos que el Cliente almacena en un Servidor de Internet de Serveris y los que no pueden ser vistos públicamente por el dominio de Internet del cliente o su dirección IP por contar con algún tipo de protección informática como una contraseña. En algunos servicios esta información es respaldada en forma automática encriptada en servidores de respaldo de Serveris para salvaguardar la información en caso de una falla del servidor de Internet del Cliente.



Serveris reconoce que la "Información Confidencial" es propiedad exclusiva del Cliente por lo que bajo ninguna circunstancia podrá entenderse que en virtud de la celebración de este Contrato existe algún tipo de representación de las partes. Serveris reconoce que la celebración de este Contrato no le confiere ningún derecho, licencia, propiedad intelectual o industrial sobre la "Información Confidencial". Serveris podrá revelar la "Información Confidencial" únicamente a sus empleados, representantes o personas involucradas en la prestación de servicios de este contrato y para los fines del servicio contratado.

Serveris se obliga a no compartir, reproducir o duplicar la "Información Confidencial" sin el consentimiento previo por escrito del Cliente y se obliga a difundir entre sus empleados, representantes o personas involucradas en la prestación de servicios de este contrato las disposiciones de esta cláusula. El Cliente tendrá el derecho de exigir en cualquier momento que la "Información Confidencial" sea destruida o devuelta, independientemente de que la "Información Confidencial" se haya entregado o revelado antes o después de la celebración de este acuerdo.

En el caso de la "Información Confidencial" contenida en documentos electrónicos almacenada en servidores de Serveris el Cliente podrá exigir que sea eliminada de forma permanente para que no se tenga acceso a la misma.

En caso de que cualquier autoridad sea administrativa o judicial, solicite a Serveris la "Información Confidencial", éste deberá proporcionar la "Información Confidencial" solicitada por la autoridad, sin que se vuelva responsable por violación a lo establecido en el presente acuerdo.

Serveris mantendrá las condiciones de esta cláusula vigentes hasta un periodo de un año después de la terminación del Contrato.

## **12. Límite de la Responsabilidad de Serveris**

Respecto de todas aquellas circunstancias en que el Cliente tenga derecho a reclamar a Serveris una indemnización de daños o una indemnización de perjuicios, independientemente de los fundamentos o su naturaleza, sea un reclamo de carácter contractual como extracontractual, la indemnización estará limitada al pago de perjuicios directos efectivamente causados al Cliente por Serveris y los daños directos efectivamente causados al Cliente por Serveris; previa demostración fehaciente de su responsabilidad, con un límite máximo igual a lo efectivamente pagado por el Cliente a Serveris por el servicio en cuestión en seis meses anteriores al hecho en que el Cliente fundamenta su reclamo. Este límite representa el máximo monto por el cual Serveris sería responsable.

No obstante lo establecido precedentemente en esta cláusula, Serveris no será responsable bajo circunstancia alguna y quedará excluido de las obligaciones establecidas en todas las cláusulas del presente contrato, en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Reclamos o demandas de indemnización de perjuicios por parte de terceros en contra del Cliente (que se encuentran sujetas a la limitación de responsabilidad establecida precedentemente);
- b) Pérdida de documentos electrónicos, daños en documentos electrónicos o en equipos proporcionados por el Cliente. De igual manera Serveris no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que

pueda experimentar el Cliente, o terceras personas como consecuencia directa o indirecta del uso y funcionamiento, o no funcionamiento o de la operación correcta o incorrecta de sus o por cualquier otro hecho o causa relacionada con el servicio que presta.

c) Lucro cesante, perjuicios especiales, perjuicios indirectos y/o daño económico mediato (incluyendo, pero no limitado a, pérdida de ahorros, utilidades o economías previstas, pérdida de oportunidades, pérdida de imagen o cualquier otro daño consecencial).

d) Actos de terrorismo, vandalismo, terremoto, desastre natural, daño malicioso, huelga, conmoción civil, impacto de vehículos, lluvia, inundación, incendios, accidentes en general y catástrofes naturales.

e) Cortes, interrupciones o saturación redes de Internet externas a Serveris que conectan al Cliente con el Centro de Datos que le corresponda de Serveris.

g) Mal uso de contraseñas o del servicio

h) Demora del Cliente en el cambio de DNS para la activación del servicio de parte de Serveris o el tiempo de propagación por cambio de DNS

i) Demora en el Traspaso de los DNS del proveedor anterior a Serveris o viceversa

j) Fallas en los dominios de Internet ocasionados en el Registry o en un Registrar que no sea Serveris

k) Mal uso, mala administración o fallas ocasionadas por falta de conocimientos de parte del Cliente

l) Imposibilidad de restaurar un servicio desde el respaldo por corrupción de los documentos electrónicos guardados en el respaldo. El Cliente es el único responsable de tener un respaldo de los documentos electrónicos que almacena en servidores de Serveris.

### **13. Modificaciones al Contrato**

Serveris podrá realizar modificaciones al Contrato o sus Anexos cuando lo considere necesario y publicará un aviso en el Portal de Clientes cuando esto ocurra.

### **14. Indemnizaciones por parte del Cliente a Serveris**

El Cliente reconoce y acepta que es la única parte responsable del uso que da a los servicios de Serveris, por lo que el Cliente:

14.1. Garantiza y está de acuerdo en que no podrá sujetar a reclamos legales a Serveris

14.2. Está de acuerdo y se obliga a sacar en paz y a salvo, a liberar, a indemnizar, a reparar daños y pagar perjuicios que ocasione a Serveris, a proveedores de Serveris, a VeriSign Inc., a el Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), a Network Information Center México S.C. y a todas las entidades que operan como Registry incluyendo a todos los listados en la dirección electrónica <http://www.icann.org/registries/listing.html>, así como todas las personas que laboran en dichas organizaciones incluyendo de manera enunciativa más no limitativa a las personas que forman

parte de estas organizaciones como: accionistas, directores, el órgano de administración, gerentes, representantes, empleados, proveedores, agentes y afiliados.

- 14.3. Está de acuerdo en liberar, indemnizar y evitar daños a las partes involucradas de toda responsabilidad, reclamos y gastos, incluyendo honorarios de abogados y costos legales por reclamos de terceras partes relacionados o cualquier de los servicios que Serveris provee, los proveedores que participan en estos o el uso que el Cliente da a los servicios de Serveris incluyendo sin limitación alguna, infracciones del Cliente o de cualquier persona que utilice los servicios que el Cliente contrató a Serveris, de cualquier propiedad intelectual o de cualquier derecho de propiedad de cualquier persona o entidad, o de la violación de cualquiera de las cláusulas y condiciones establecidas en este Contrato.
- 14.4. Está de acuerdo de que en caso de que Serveris esté involucrado en una demanda entre un tercero y los servicios que le proporcionó al Cliente, Serveris podrá solicitar el aseguramiento por escrito del Cliente en el cual prometa indemnizar y evitar daños por los costos y responsabilidades descritas en este inciso. El aseguramiento podrá incluir a discreción de Serveris la publicación de una obligación de funcionamiento u otras garantías suficientes para garantizar el pago. La incapacidad de parte del Cliente de proporcionar dicho aseguramiento será considerada una violación a este Contrato y será consecuencia de que el Cliente pierda este y todos los servicios que haya contratado a Serveris incluyendo todos los dominios de Internet que haya registrado con Serveris o través de Serveris. Esta indemnización es adicional a cualquiera que se requiera en las Política Reguladora de Resolución de Controversias.

## **15. Legislación Aplicable**

Para la interpretación y cumplimiento de las relaciones contractuales que Serveris tiene con el Cliente, ambas partes se sujetarán a la legislación y tribunales competentes en la Ciudad de México, Distrito Federal en los Estados Unidos Mexicanos, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o legislación que por razón de sus domicilios o cualquier otra circunstancia pudiera corresponderles.