

Términos y Condiciones de Servicio

Los clientes serán responsables por cualquiera, y todas, las acciones realizadas por sus cuentas, ya sea por el titular o por otros. Si la seguridad del servidor se ve comprometida, el titular de la cuenta será responsable de todas las violaciones de estos Términos de Servicios, incluyendo spam, y todos los pagos por desconexión y conexión de servicio por culpa de dicha violación. Delta Gamer no habilitará un sistema de seguridad adicional a aquel que traiga el sistema operativo por defecto. Los siguientes términos constituyen un acuerdo entre usted y Delta Gamer. Estas condiciones de servicio rigen la utilización de los servicios prestados por Delta Gamer. POR USO DE LOS SERVICIOS significa que ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS DE SERVICIO, incluido, que acepta a resolver en Santiago de Chile, cualquier controversia que usted pueda tener con nosotros, nuestros proveedores o los servicios. Estos Términos de servicio rigen su relación con nosotros y nuestros proveedores. Podemos cambiar estos Términos de Servicio en cualquier momento, cuando lo consideremos apropiado. Si hacemos los cambios que creemos que tendrá un impacto material en su uso de los servicios, se lo haremos saber enviando un e-mail y observando nuestro sitio web que estos Términos de Servicio se han actualizado. Si está en desacuerdo con los cambios de estos Términos de Servicio, está en pleno derecho a interrumpir el uso de los servicios. Si continúa utilizando cualquiera de los servicios después de los cambios se realicen, usted supone la aprobación de los nuevos términos. Le recomendamos revisar los Términos de Servicio de manera regular.

Responsabilidad de Delta Gamer:

Delta Gamer con servidores ubicados en Santiago de Chile conviene en suministrar los servicios, que se pagan por adelantado por cliente, al cliente. Delta Gamer se reserva el derecho de rechazar los servicios de cualquier cliente nuevo y/o de la denegación de renovación de servicios a un cliente existente, a la sola discreción de Delta Gamer. Cambios en los Términos de Servicios y Políticas de Uso aceptable: Los Términos de Servicios y Políticas de Uso aceptable de Delta Gamer están sujetos a algún cambio en cualquier momento y sin previo aviso, a la sola discreción de Delta Gamer. Un cambio en la política no será causal de anulación del contrato anticipado o la falta de pago. El cliente reconoce que la naturaleza del servicio prestado y las tasas iniciales y los gastos han sido comunicados al cliente. Los clientes serán notificados de cualquier aumento de las tasas, o cargos, antes de la fecha de renovación de facturación en que tales aumentos no tendrán efecto.

No Pago/Interrupción de Servicio:

Los servicios interrumpidos por falta de pago pueden estar sujetos a una tarifa adicional. Los datos almacenados en los servicios de un cliente no estarán disponibles para el cliente hasta que se establezca la reconexión o arreglos en los pagos, a conformidad de Delta Gamer. El cliente desconectado por falta de pago tendrá un plazo de 15 días, a partir de la fecha de no pago, luego de dicho lapso de tiempo se procederá a destruir los datos almacenados por el usuario. Delta Gamer no es responsable por la integridad de los datos, independientemente de las circunstancias. Delta Gamer recomienda encarecidamente mantener al día, y con copias de seguridad fuera de la red, la protección contra pérdida de datos.

Los retrasos de pagos serán sancionados con un monto de 0.03UF por cada día de retraso tras pasar los 3 días de tolerancia que de Delta Gamer ha establecido.

Los reembolsos:

La garantía de reembolso es válida durante los primeros 7 días después de la contratación, y es aplicable sólo en los casos en que los servicios de Delta Gamer presenten fallas o inconvenientes técnicos no resueltos. Por ejemplo, si se produjera una caída de su servidor de vps debido a algún fallo de hardware de nuestros equipos, resultando nuestro uptime afectado, el cliente tendría pleno derecho a realizar una reclamación. Si lo que ocurriera es que alguno de los servicios deja de funcionar, y tras contactar con nuestro equipo de soporte se da una solución al problema, entonces no cabría la reclamación. Así mismo, le hacemos saber que los siguientes servicios no son reembolsables:

- Licencias de Softwares.
- Registro o Transferencia de Dominios.
- Servicios Adicionales como: Servicios de Instalación y Servicios de Configuración

Esto no se debe a querer aminorar las garantías del cliente, sino a que algunos servicios suponen unos gastos abonados a entidades externas que no es posible recuperar. En el caso de las instalaciones y configuraciones, una vez concluidas y aprobadas por el cliente se considera que el servicio ya se ha prestado satisfactoriamente. Por poner un ejemplo del primer caso, si usted adquiere un programa a través nuestro, Delta Gamer ha de pagar la licencia al desarrollador del software, una cantidad que éste no devuelve en ningún caso y que por ello no le podemos reembolsar. En cuanto a los servicios de instalación y configuración, aunque no sean susceptibles de una devolución de su coste, sí que pueden ser revisados para solventar cualquier incidencia derivada de ellos. Para ello, contacte con nuestro equipo de soporte, que gustosamente se pondrá a trabajar en el problema. Si considera que alguno de nuestros servicios presenta una falla susceptible de reclamación, contacte con nosotros explicando el caso y le daremos una respuesta lo más pronto posible. En caso de que la reclamación sea pertinente, se procederá a la devolución del importe pagado. Incluso si llegan a producirse estos fallos, le invitamos a continuar su relación con nosotros, pues cada error resuelto contribuye a afinar nuestro funcionamiento y a ofrecer un servicio cada vez más fiable.

Cancelaciones:

Delta Gamer requiere un período de 5 días de preaviso de cancelación antes de la fecha de renovación de facturación para el próximo ciclo de facturación, presentado a través de una carta de facturación mediante nuestro sistema. Todos los datos de los clientes serán destruidos inmediatamente después de la fecha de cancelación.

[HOU] En el caso que la cancelación no sea notificada previo a los 5 días establecidos, se considerará renovación de servicios, por lo cual el servicio permanecerá en su pleno funcionamiento. En el caso de no pagar la renovación de servicios, se tomará como retraso de pagos (especificado más arriba). Una vez terminado el éste periodo impago, se retendrá el equipo durante un máximo de 6 meses o hasta que el cliente pague el monto adeudado. Si el monto no es pagado en el tiempo máximo estipulado, el equipo pasará a ser parte de Delta Gamer, sin derechos a reclamos.

Fraude:

En el caso de fraude, la cuenta fraudulenta, y todas las cuentas relacionadas, están sujetas a la suspensión o terminación inmediata a la sola discreción de Delta Gamer. Toda la información disponible para Delta Gamer sobre la cuenta/servicio fraudulento será presentada a las autoridades locales, así como con todas las instituciones financieras involucradas.

Soporte:

Delta Gamer proporciona soporte de hardware relacionados con el funcionamiento de los servicios de Delta Gamer. Delta Gamer no ofrece un soporte de software de ningún tipo, ni de los elementos del software. Delta Gamer sólo garantiza el correcto funcionamiento del servicio por defecto, es decir, no prestamos apoyo para los servicios que desee utilizar en los servidores arrendados. Delta Gamer no es responsable de ningún tiempo de inactividad asociados con la configuración incorrecta de los elementos del sistema operativo o las aplicaciones informáticas, instalado por el cliente. Delta Gamer puede proporcionar un mayor apoyo de software, por una tarifa adicional. Por favor póngase en contacto con ventas o soporte para fijar los valores. Cada cliente tiene derecho a 1 sistema operativo gratuito (S.O.). Delta Gamer no da ningún tipo de apoyo a los clientes de nuestros clientes (los clientes de terceros). Delta Gamer solo proporcionara apoyo directo a los clientes de Delta Gamer.

Política de Abuso/Spam vía e-mail:

Delta Gamer se reserva el derecho de denegar la entrega de correos de cualquier servidor alojado en nuestra red si se cree que participan en actividades de Spam. Esto incluye servicios de apoyos tales como Spam DNS de los sitios de advertencia de Spam. Nuestro departamento de abuso localizara los servidores, basados en la lista negra pública, mediante reportes de abusos por parte de redes externas y otros medios. Si nuestro departamento de abuso recibe un informe o tiene conocimiento de las actividades relacionadas con el abuso activo de nuestra red, vamos a identificar el servidor de donde fue enviado el abuso a partir de la IP y en algunos casos por dominio, y crear un documento a nombre del usuario que ocupa el servidor, con la información relativa a los abusos, como los registros que describen el abuso y una explicación de lo ocurrido. Las siguientes acciones serán tomadas caso a caso:

- 1- El documento de abuso sirve como notificación de que nuestro departamento de abuso ha recibido informes de abuso originados desde el servidor. Se requiere una respuesta del cliente a TODOS los documentos de abuso, dentro de un plazo de 48 horas. Normalmente no se suspenderá el servicio, o se filtrara, dentro de las 48 horas, previo envío del documento. Si Delta Gamer no recibe respuesta en 48 horas, o el servidor está decidido a ser abusivo (o que puedan ser abusivos en el caso de una lista negra de Spam) luego de que el documento fue enviado, nuestros técnicos de abuso pueden filtrar o deshabilitar puertos IP's asignados al servidor de forma temporal para evitar nuevos abusos que se reciban en respuesta.
- 2- Si la respuesta no se ha recibido en un documento, acerca del abuso, el servicio es elegible para suspensión y puede ser desactivado por completo hasta que recibamos una respuesta.
- 3- La negligencia habitual de abuso ocurrido en el servidor de un cliente puede dar lugar a la terminación de los servicios o los filtros de puerto a más largo plazo como algunas listas negras pueden tardar varias semanas de espera o de expulsión.

Delta Gamer se reserva el derecho de rechazar servicios a cualquier cliente cuya cuenta (s) han sido multados o terminados por actividades relacionadas con el abuso. Si un rango de direcciones IP ha sido ingresada en la lista negra, como resultado de los informes de abuso excesivo, Delta Gamer se reserva el derecho de emitir una multa por \$200.000 y presentada a la justicia chilena y resolver de modo inmediato el servicio. Si nuestro departamento de abuso sospecha que dichos reportes de abuso son el resultado de que la seguridad del servidor se ve comprometida, nuestro departamento de abuso ofrecerá las siguientes opciones:

1. A la discreción de nuestro departamento de abusos, por lo general se ofrece la posibilidad de iniciar sesión en el servidor y solucionar la seguridad que ocasiona el abuso de tráfico.
2. Ofrecer una reinstalación del sistema operativo, el establecimiento de la configuración de nuevo al estado original.
3. Si la reinstalación del sistema operativo no es aceptada como una opción, Delta Gamer puede ofrecer el recuperar de

manera manual, o reparar los archivos en el servidor, en el servidor a una tasa que se calculen y paguen antes de que cualquier trabajo se realice. Si un cliente desea impugnar los informes de abuso, o cualquier otra multa impuesta en relación con los informes de abuso o de lista negra, el cliente debe proporcionar a Delta Gamer una explicación a través del sistema de venta, un documento con la explicación en un plazo de 10 días luego de que el documento fue enviado.

Verificación de pagos:

Los clientes aceptan someterse a las medidas de verificación de identidad, diseñadas tanto para la seguridad del cliente, así como para la seguridad de Delta Gamer, en el caso que sea necesario. Las medidas de verificación de identidad pueden incluir el envío de Fax de 2 formas de identificación, emitidas por el gobierno, a Delta Gamer, así como una copia de una factura de los servicios básicos con la dirección de la facturación. En determinadas circunstancias, la verificación de identidad adicional puede ser requerida, además de las formas enumeradas anteriormente.

Acuerdo completo:

Este contrato y cualesquiera otras condiciones, políticas, normas y directrices que figuran en nuestro sitio web constituyen el acuerdo completo entre usted y nosotros y reemplazan todos los acuerdos anteriores o contemporáneos orales y/o escritos. Si alguna parte de estas Términos de Servicio no es válida o no ejecutable, en dicha parte se interpretará de manera compatible con la ley aplicable para reflejar, tan cerca como sea posible, las intenciones originales de las partes, y las porciones restantes permanecerán en plena vigencia y efecto.

EN REPRESENTACIÓN DE DELTA GAMER: SEBASTIÁN GONZALEZ PALMA.

Delta Gamer es una empresa de Delta System Limitada. Domiciliada en Monjitas #879 – OF1004 – Santiago de Chile.

25/03/2016

Glosario:

- [HOU] *Aplica sólo a servicios de HOUSING.*
- [VPS] *Aplica sólo a servicios de servidores VPS.*
- [DED] *Aplica sólo a servicios de servidores dedicados.*
- [HOS] *Aplica sólo a servicios de HOSTING.*