

## Términos & Condiciones

Este documento describe los términos y condiciones aplicables al uso de los servicios ofrecidos por la empresa CYBERFUEL S.A., constituida bajo las leyes de la República de Costa Rica, cédula de persona jurídica número 3-101-246627, domiciliada en Santa Ana, Parque Empresarial FORUM I, Edificio E, Piso 2 (“CYBERFUEL”).

### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Cyberfuel S.A le ofrece una amplia experiencia y una plataforma robusta para brindarle el servicio de hospedaje web, donde usted podrá alojar su sitio de internet “Página Web” y puede utilizar cuentas de correo electrónicas con el mismo dominio. (Ejemplo: [usuario@sudominio.com](mailto:usuario@sudominio.com))

Este servicio es configurado con un “panel de control” (administración web) donde cada cliente bajo la filosofía “Do it yourself” (Hágalo usted mismo) tendrá el control absoluto de su servicio, con el apoyo de nuestro Departamento de Soporte Técnico el cual tiene una atención de 24 horas.

Nuestro servicio es totalmente compatible con cualquier computador (MS-Windows, MAC, entre otros), para administración o lectura de su correo electrónico requiere de un Browser, además que también puede utilizar cualquier programa para leer el correo electrónico en su computador, como por ejemplo: Mail, Outlook, Thunderbird, entre otros. Este servicio de Hospedaje Web cuenta con opciones de detención de VIRUS y SPAM.

Las características y opciones de cada uno de los planes de hospedaje WEB están publicados en nuestro sitio web <https://www.cyberfuel.com/hospedaje-web>

Usted podrá disfrutar de nuestro servicio luego de adherirse a los términos y condiciones. A partir de ese momento, usted será considerado como **CLIENTE** de la Plataforma, mientras esté vigente la relación comercial y su membresía se mantenga activa.

### DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

**CYBERFUEL** es titular de todos los derechos de autor, marcas, derechos de propiedad intelectual, Know-how y cuantos otros derechos guardan relación con la Plataforma y el servicio contratado; así como de los programas informáticos necesarios para su implementación.

Los datos y contenido transmitidos por el Usuario a través de sus mensajes serán propiedad exclusiva del Usuario.

Queda absolutamente prohibida la distribución, modificación, alteración, cesión, comunicación pública y cualquier otro acto que no sea expresamente autorizado por **CYBERFUEL**.

## TIPOS DE PAQUETES Y FORMAS DE PAGO

En el sitio [www.cyberfuel.com](http://www.cyberfuel.com) encontrará los diferentes planes de hospedaje Web con diferentes características y opciones adicionales que usted podrá adquirir.

### Formas de pago:

**CYBERFUEL** pone a disposición del **CLIENTE** las siguientes opciones de pago:

- La Plataforma: mediante el uso de una tarjeta de crédito o débito VISA, American Express, Master Card.
- Depósito en cuentas bancarias de **CYBERFUEL**, debidamente indicadas en las facturas o facilitadas a solicitud del **CLIENTE**.
- Pago mediante Paypal, en la pasarela de pago de **CYBERFUEL**.

## OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El **CLIENTE** tendrá estas obligaciones:

- Ser el único y exclusivo responsable de los datos de **USUARIO** (usuario y contraseña) de acceso que le han sido otorgados para disfrutar del servicio contratado.
- Pagar en tiempo y forma los montos por concepto del servicio contratado.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual de **CYBERFUEL** y de terceros.
- Cumplir con la normativa y políticas de **CYBERFUEL**, sin incurrir en actividades ilícitas o contrarias a la buena fe y al orden público.
- En caso de que el **CLIENTE** no requiera más del servicio prestado por **CYBERFUEL**, deberá realizar el respaldo de su Hospedaje Web (Página Web, correos electrónicos, base de datos, entre otros), antes de la fecha de expiración del servicio.

- En caso de que el **CLIENTE**, exceda el límite de espacio en disco del Hospedaje Web contratado, será notificado por correo electrónico por nuestro Departamento de Soporte Técnico y tendrá un plazo de 15 días naturales para que el responsable proceda a revisar su hospedaje web y realice las correcciones correspondientes.
- En caso de que el **CLIENTE**, exceda el límite de transferencia mensual del Hospedaje Web contratado, a final de mes le haremos llegar un correo electrónico de parte de nuestro Departamento de Soporte Técnico con el monto a facturar \$1.00 por cada GB adicional por mes.
- En caso de que el **CLIENTE**, no proceda con la liberación de espacio en disco en su Hospedaje Web, CYBERFUEL estará en la libertad de proceder a facturar de las siguientes maneras:
  - Hospedaje Web Personal (Linux-Windows) Se agregará un Add-on (espacio adicional) de 5 GB. El cliente podrá excederse en 5GB por encima del espacio contratado, facturándose \$10(+IVA) adicionales por mes hasta que el cliente informe que logró liberar. El tamaño y precio del Add-on, es único y no modificable. En caso de que el servicio sobrepase el espacio asignado (espacio de plan + add-on), será automáticamente suspendido por el servidor.
  - Hospedaje Web Pymes (Linux-Windows) Se agregará un Add-on (espacio adicional) de 10 GB. El cliente podrá excederse en 10GB por encima del espacio contratado, facturándose \$20(+IVA) adicionales por mes hasta que el cliente informe que logró liberar. El tamaño y precio del del Add-on, es único y no modificable. En caso de que el servicio sobrepase el espacio asignado (espacio de plan + add-on), será automáticamente suspendido por el servidor.
  - Hospedaje Web Empresarial (Linux-Windows) Se agregará un Add-on (espacio adicional) de 20 GB. El cliente podrá excederse en 20GB por encima del espacio contratado, facturándose \$40(+IVA) adicionales por mes hasta que el cliente informe que logró liberar. El tamaño y precio del del Add-on, es único y no modificable. En caso de que el servicio sobrepase el espacio asignado (espacio de plan + add-on), será automáticamente suspendido por el servidor.
- CYBERFUEL reserva el derecho de notificar (vía correo) por medio de nuestro departamento de soporte técnico una única vez cuando el hospedaje se encuentre excedido en disco y cuando se habilite el Add-on. El CLIENTE toma la responsabilidad de mantener un uso y control adecuado en el espacio de su servicio.
- CYBERFUEL estará generando de forma automática notificaciones (Por el servidor) al correo (rol administrador) registrado en el hospedaje del CLIENTE cuando el uso del espacio asignado (espacio de plan + add-on) llegue a un 90%.

- En caso de existir un servicio superior, el Departamento de Ventas contactará al **CLIENTE** posterior a los 15 días después del primer correo de notificación enviado por el Departamento de Soporte Técnico, para brindar la recomendación de trasladarse a otro plan de Hospedaje Web o Servidor Flex que se ajuste a sus necesidades. Si el pase fuera hacia un Servidor Flex se debe coordinar en conjunto con el Departamento de Soporte Técnico la migración de sus servicios con las siguientes condiciones:
  - Debe tener un contrato previo de hospedaje web con un mínimo de 1 año.
  - Aplica solo si contrata un servidor Flex nuevo, no aplica para uno ya existente.
  - No aplica para revendedores o servicios a terceros.
  - La atención se centraliza únicamente por contactos autorizados y por medios de estos se da el seguimiento.
  - Asistencia técnica meramente por correo, por teléfono solo aplica para consultas (no atención directa).
  - Se utilizará los mismos términos y condiciones Plesk/CPanel.
  - Cualquier atención adicional por fuera de esta tendría un costo de \$60(+IVA).
  - El cliente dispondría de un contrato de 4 horas mensuales, el excedente a nivel de horas de atención es aplicable bajo las mismas políticas de términos y condiciones.
- En caso de que el **CLIENTE** omita el pago de dicha factura o el incumplimiento de los puntos anteriores, **CYBERFUEL** estará en la libertad de suspender el servicio ofrecido debido al incumplimiento de dichas obligaciones.

## **LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA CYBERFUEL**

CYBERFUEL no asume y se libera de toda responsabilidad por:

- Los daños que cause el Usuario a terceros o a los bienes de estos, debido a los envíos de factura y/o su contenido.
- La no entrega del documento electrónico al Ministerio de Hacienda, debido a: saturaciones propias del sistema de Hacienda.
- La falta de ejecución o retraso del servicio contratado por motivo de caso fortuito o fuerza mayor.
- Incumplimiento de normativa nacional o extranjera, como la de protección de datos de carácter personal, por parte del Usuario.
- Los motivos indicados en el contrato suscrito con CYBERFUEL (de ser aplicable).
- Respaldo de la información enviada y recibida a la DGT, en caso de que el cliente suspenda la prestación del servicio de forma continua.

## RELACIÓN LABORAL

No existe, ni existirá ninguna relación laboral entre el personal de CYBERFUEL y el CLIENTE o viceversa; por lo que cada de una de las Partes mantendrá el carácter de patrono hacia su personal y asumirá íntegramente la responsabilidad derivada de dicha relación y los riesgos relacionados a sus respectivas labores, sin que exista nunca ningún tipo de sustitución patronal.

## CONFIDENCIALIDAD

Las Partes acuerdan dar carácter confidencial a este acuerdo, obligándose a no revelar a terceros ninguno de los puntos que integran su contenido sin el consentimiento expreso de ambas.

**CYBERFUEL** reconoce el carácter confidencial de toda la información del **CLIENTE** que reciba en su Plataforma y se compromete a no revelar a terceros dicha información o la naturaleza de dicha información, salvo que cuente con la previa autorización del **CLIENTE**.

Por su parte, el **CLIENTE** garantiza la confidencialidad de toda la información que pueda conocer con respecto al Servicio, infraestructuras, sistemas y demás medios técnicos y humanos de **CYBERFUEL**, y se compromete a no revelar a terceros dicha información o la naturaleza de dicha información, salvo que cuente con la previa autorización de **CYBERFUEL**.

No se considerará un acto de violación por parte de **CYBERFUEL** al secreto de las comunicaciones y/o al deber de confidencialidad, el cumplimiento de la obligación de retener los datos de conexión y tráfico a disposición de jueces, tribunales y/o Ministerio Público, en tanto la orden respectiva sea emitida de conformidad con la normativa vigente y provenga de una autoridad competente para tal efecto, tal cual las antes citadas.

Las Partes deberán tomar todas las medidas necesarias para que sus funcionarios, proveedores y demás agentes asuman personalmente las obligaciones de confidencialidad y seguridad que aquí se detallan, para que dicha información no sea almacenada, ni pueda ser accedida por personas no autorizadas y/o que no hayan suscrito los pertinentes acuerdos de confidencialidad.

Las Partes entienden y aceptan que las obligaciones de confidencialidad que asumen las obligan tanto a ellas como a sus empresas afiliadas, subsidiarias, afines, propietarias y/o subordinadas, así como a sus socios, mandatarios, representantes, directores, agencias y empleados.

Ninguna de las Partes adquirirá derecho alguno sobre la información confidencial o derechos de propiedad de la otra Parte como resultado de este acuerdo.

Las Partes acuerdan que podrán divulgar información confidencial ante las autoridades públicas competentes, cuando éstas se lo requieran expresamente. En este supuesto, es obligación de la Parte requerida calificar expresamente como confidencial la información, y solicitar a la autoridad respectiva que sea tratada y archivada como tal.

Ninguna de las Partes usará el nombre de la otra en actividades de publicidad, promoción o similares, sin contar de previo con el consentimiento de la otra Parte.

Estas obligaciones de confidencialidad para ambas Partes persistirán durante los 5 años siguientes a la finalización del acuerdo y sus prórrogas.

Confiando en las obligaciones de confidencialidad aquí incluidas, ambas Partes se comprometen a brindarse mutuamente la información requerida para realizar exitosamente el objeto del presente acuerdo.

## **PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

**CYBERFUEL** garantiza el pleno cumplimiento de las obligaciones dispuestas por la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales No. 8968 y su reglamento. De conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, **CYBERFUEL** cumplirá durante el plazo de este acuerdo el papel de intermediario tecnológico.

El **CLIENTE** entiende y acepta que deberá adecuar su funcionamiento comercial a tal normativa y, de ser aplicable, registrar las bases de datos susceptibles de registro ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab), en caso de que la base de datos sea registrable conforme a la normativa de Costa Rica.

**CYBERFUEL** no se hará responsable de los incumplimientos en que el **CLIENTE** incurra con respecto a la Prodhab y/o terceros, en cuanto a las obligaciones contenidas en la normativa nacional o internacional de protección de datos personales, en la parte o actividad que corresponda.

El **CLIENTE** será el responsable, si así lo desea el mismo compartir su información para la identidad tributaria, con el fin de que esta herramienta le permita realizar el registro de cliente en los diferentes comercios o proveedores, para que le llegue la factura o tiquete de una forma más rápida.

## RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS

Las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del uso de la Plataforma por parte del Usuario, serán sometidas en primera instancia al Centro de Asistencia de **CYBERFUEL**, en segunda instancia a un procedimiento de conciliación, y en tercera instancia a un arbitraje de derecho, ambos en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, según los términos proporcionados oportunamente por **CYBERFUEL**.

## CENTRO DE ASISTENCIA

La Plataforma permanecerá activa, con un 99% de disponibilidad, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo interrupciones o suspensiones por motivo de caso fortuito o fuerza mayor.

En caso de incidentes, consultas o solicitudes particulares, el Usuario podrá recurrir al Centro de Asistencia de **CYBERFUEL** disponible en la Plataforma.

\* \* \* \*

El acceso a la Plataforma implica la aceptación por el Usuario del contenido de estos Términos & Condiciones, y su compromiso de respetarlos.

**CYBERFUEL** se reserva el derecho a modificar, actualizar o suprimir cualquier contenido de la Plataforma, en cualquier momento y sin previo aviso, salvo que se disponga lo contrario en contratos suscritos por CYBERFUEL y el CLIENTE o USUARIO.

Fecha:	20200930
Versión:	1.0