



Términos y Condiciones

1.- ACTIVACIÓN DE PLANES DE HOSTING Y/O REGISTRO DE DOMINIOS

FAVOLA activará su plan de hosting y/o registrará su dominio luego de haber recibido el pago por cualquiera de los métodos publicados en nuestro sitio web y nuestro personal lo haya analizado para descartar cualquier inconveniente en la acreditación del mismo.

Es su responsabilidad proporcionarnos un correo electrónico que no pertenezca al mismo dominio con el que está contratando su plan de hosting o del dominio que desea registrar, por si aconteciere alguna novedad, como por ejemplo: envío de recordatorios de pago, bloqueos por abuso, promociones, noticias, entonces utilizaremos su correo electrónico para este fin. Es su responsabilidad asegurarse que la dirección de correo electrónico sea actual y no deje de utilizarse mientras esté vigente el servicio contratado por usted.

Si usted tiene contratado algún servicio con FAVOLA, es su responsabilidad asegurarse que la información de contacto que nos ha proporcionado sea correcta y actualizada.

FAVOLA no realiza llamadas telefónicas o envía notificaciones por Whatsapp a nuestros clientes como vía obligatoria de comunicación, sino más bien como una cortesía. Nuestra vía de comunicación obligatoria para el envío de notificaciones y otros detalles, siempre será por mensajes de correo electrónico.

FAVOLA no es responsable de un servicio caducado debido a información de contacto desactualizada, asociada con su servicio contratado. Si necesita comprobar o cambiar esta información, póngase en contacto con nuestro equipo de ventas a través de nuestro email ventas@favolahosting.com

Proporcionar información falsa de cualquier tipo, puede resultar en la cancelación de su servicio y sin opción a la devolución del dinero. Este incluye pero no se limita a datos falsos como: nombres, número de cédula, dirección, teléfonos.

PROPIETARIO

El propietario de la cuenta de **correo electrónico** proporcionada para registrar el servicio contratado, se designa como **único titular** y debido a esto será la única persona que podrá recibir información confidencial, soporte técnico, respuesta a sus mensajes.

En el caso de que el propietario de la cuenta de correo electrónico proporcionada, desde su **EMAIL** en algún momento solicite generar la factura electrónica autorizada por el SRI, de la activación de un servicio o renovación a nombre de otra persona o empresa, pues está declarando como propietario del servicio a la misma y FAVOLA se reserva el derecho de delegar los servicios a nombre de la persona o empresa a la cual se a generado la factura.

CAMBIO - TRANSFERENCIA - TRASLADO

Nuestro equipo hará todo lo posible para ayudarle a trasladar su sitio web hacia los servidores de FAVOLA. Sin embargo las transferencias se proporcionan como un servicio de cortesía, y no podemos dar garantías en cuanto a la disponibilidad, la posibilidad, o el tiempo necesario para completar la transferencia de sus archivos. Cada empresa de Hosting tiene configuraciones diferentes y algunas plataformas de Hosting guardan los archivos en un formato incompatible, lo cual puede hacer que sea muy difícil, si no imposible de migrar algunos o todos los datos desde su anterior proveedor.

Algunas migraciones debido a las configuraciones avanzadas de los sitios web, necesitarán que el cliente contrate de manera independiente de nuestro servicio, a su programador web de confianza, para reconfigurar algún componente o elemento de su sitio web que no se haya podido restaurar con éxito.

El tiempo promedio que puede tomar el realizar una transferencia de sitio web a nuestros servidores es entre 1 y 4 días, dependiendo de la complejidad de traslado de los archivos, incluso podríamos sugerirle realizar la transferencia un día viernes para evitarle molestias o interrupciones en el servicio debido a la expansión de DNS.

ENTREGA DE DOCUMENTOS LEGALES

FAVOLA cuenta con facturación electrónica autorizada por el SRI y la factura de la compra de cualquiera de nuestros servicios será enviada automáticamente al correo del cliente.

Personas Naturales

La Personas Naturales obligadas a llevar contabilidad que deseen realizar la contratación de alguno de nuestros servicios, deberán obligatoriamente acercarse a nuestra oficina a realizar la entrega de la retención original aplicada a nuestra factura en el caso de que no cuenten con el sistema de generación electrónico para este documento.

Personas Jurídicas

En el caso de empresas y otras instituciones que deseen realizar la contratación de alguno de nuestros servicios, deberán obligatoriamente acercarse a nuestra oficina a realizar la entrega de la retención original aplicada a nuestra factura en el caso de que no cuenten con un sistema de generación electrónico para este documento.

Para las empresas y otras instituciones que no dispongan de personal para esta gestión o se encuentren físicamente en otras ciudades y deseen acceder a uno de nuestros servicios realizando el pago por depósito o transferencia bancaria deberán asumir los valores que se generen por el envío del documento original de retención hasta nuestra oficina en el caso de que no cuenten con un sistema de generación electrónico para este documento.

2.- CONTENIDO

Todos los servicios prestados por FAVOLA solo podrán utilizarse con fines lícitos.

El cliente se compromete a indemnizar y mantener indemne a FAVOLA de cualquier reclamo resultante del uso de nuestros servicios.

El uso de nuestros servicios para infringir Derechos de Autor o Marcas Registradas está prohibido. Esto incluye, pero no se limita a la copia no autorizada de música, libros, fotografías, o cualquier otro trabajo con Derechos de Autor.

La oferta de venta de cualquier mercancía falsificada de una Marca Registrada tendrá como resultado la terminación inmediata de su cuenta. Cualquier uso de nuestro servicio que encuentren en violación de los Derechos de Autor provocará la rápida eliminación del material publicado.

Cualquier plan de hosting que reiteradamente violé los derechos de autor será suspendido o eliminado de nuestros servidores.

Nos reservamos el derecho de reusarnos a prestar el servicio a cualquier persona. Cualquier material que, a nuestro juicio sea obsceno, amenazante, ilegal, o que viole nuestros términos de servicio de cualquier manera puede ser removido de nuestros servidores, con o sin previo aviso.

La falta de respuesta al correo electrónico de nuestro personal sobre temas de abuso dentro de 48 horas puede resultar en la suspensión o terminación de sus servicios. Todos los temas de abuso deben ser tratados a través de correo electrónico soporte@favolahosting.com y tendrá una respuesta en 48 horas.

Los servicios prestados por FAVOLA sirven para publicar contenidos en INTERNET, no somos responsables ni editamos los contenidos. Nuestro servicio se limita a establecer una plataforma de alojamiento y el espacio en el que se alojan los contenidos, y cualquier creación o publicación del contenido que se encuentre en nuestros servidores es responsabilidad exclusiva del cliente que crea o edita el contenido. Por lo tanto, FAVOLA no se hace responsable de ningún contenido presuntamente difamatorio, ofensivo o de acoso publicado en los sitios alojados por el servicio brindado.

Contenidos que muestren o sugieran posibles daños a menores de edad están estrictamente prohibidos, incluyendo pero no limitado a la pornografía infantil o los que se perciben como pornografía infantil. Cualquier plan de hosting que sea detectado para albergar pornografía

infantil o la vinculación con la pornografía infantil será suspendido inmediatamente sin previo aviso.

Es su responsabilidad asegurarse de que los scripts / programas instalados en su plan de hosting sean seguros y los permisos de los directorios se establezcan correctamente, independientemente del método de instalación. Cuando es posible, establecer permisos en la mayoría de los directorios a 755 o tan restrictivo como sea posible.

Los usuarios son los responsables de todas las acciones tomadas bajo su plan de hosting. Esto incluye el compromiso de las credenciales como nombre de usuario y contraseña. Se requiere el uso de una contraseña segura. Si se utiliza una contraseña débil, su cuenta puede ser suspendida hasta que se comprometa a utilizar una contraseña más segura. Si se realiza una auditoría, y su contraseña se considera débil, se lo notificaremos y le daremos tiempo para que usted pueda cambiar / actualizar su contraseña.

3.- POLÍTICA DE CERO TOLERANCIA AL SPAM

Tomamos una postura de CERO tolerancia al envío de correo electrónico no solicitado y spam. Las listas de bases de datos clandestinas serán tratadas como spam. A cualquier cliente que enviara Spam se le eliminará su plan de Hosting con o sin previo aviso.

Por favor lea nuestra política de correo <http://www.hostingenecuador.com/politicas-correo.php>

Sitios de publicidad a través de Spam (Spamvertised) no puede ser alojado en nuestros servidores. Cualquier plan de hosting que provoque que alguna IP de nuestros servidores sea publicada en la LISTA NEGRA será inmediatamente suspendida y/o eliminada.

FAVOLA se reserva el derecho de requerir cambios o de inhabilitar cualquier sitio web, correo electrónico, base de datos, u otro componente que no cumpla con sus políticas establecidas, o hacer cualquier modificación en caso de emergencia, y hacerlo de su conocimiento.

FAVOLA se reserva el derecho de cobrar al titular del plan de hosting utilizado para enviar correos electrónicos no solicitados, una tarifa o cualquier cargo incurrido para la eliminación de la lista negra.

4.- ABUSO DE LOS RECURSOS DEL SERVIDOR

Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios brindados a todos nuestros clientes, nuestros técnicos están atentos en todo momento sobre el abuso de los recursos de nuestros servidores y para esto están autorizados para suspender, restringir o terminar con o sin previo aviso, cualquier cuenta que abuse del uso del tiempo del servidor o consuma excesivamente los ciclos del CPU, también de los SCRIPTS que abusen de las bases de datos

MySQL y no se levantará el bloqueo por ningún motivo mientras el problema no sea resuelto por completo por parte del infractor.

En este tipo de situaciones las acciones tomadas y solicitudes de rehabilitación del servicio se manejarán vía email a nuestro correo soporte@favolahosting.com

5.- INFORMACIÓN DE PAGOS

Usted está de acuerdo en proveer el pago apropiado para los servicios recibidos de FAVOLA, antes de que expirara el período de tiempo, durante el cual se proporcionan tales servicios.

Los planes de hosting o dominios serán suspendidos de no haberse realizado el pago correspondiente al expirar la fecha de pago. Los servicios no serán restablecidos hasta no recibirse el pago.

Es responsabilidad del cliente notificar a nuestro equipo de ventas por correo electrónico a ventas@favolahosting.com, después de pagar por un servicio y de enviar los comprobantes necesarios para la revisión del mismo. Las notificaciones y recordatorios de renovaciones o nuevos servicios contratados se realizan con un mensaje de cortesía a su email de contacto.

FAVOLA no se hace responsable de la no renovación de un servicio por falta de lectura de los mensajes enviados al correo del cliente.

FAVOLA se reserva el derecho de modificar el monto del pago ANUAL de los servicios brindados y cualquier otro cargo en cualquier momento.

6.- COPIAS DE SEGURIDAD Y PÉRDIDAS DE DATOS

Toda la información de nuestros clientes se encuentra protegida y nuestros servidores cuentan con las seguridades necesarias para garantizar la no pérdida de información pero el uso de nuestro servicio es bajo el propio riesgo de nuestros clientes.

FAVOLA no es responsable por la pérdida de los archivos y/o datos que residen en un plan de hosting por os y datos transferidos y mantener toda la reserva apropiada de los archivos y datos almacenado o por problemas técnicos que tenga el titular del plan de hosting. Usted se compromete a asumir la plena responsabilidad de los archivados en los servidores de FAVOLA, así como la responsabilidad de la exposición de las claves de acceso provistas y la compartición de estas con terceros.

Con este fin, contamos con la opción de GENERAR RESPALDOS COMPLETOS desde nuestro CPANEL, para que usted pueda descargar su información y tenerla respaldada. En el caso de pérdida de información, nos podrá enviar el RESPALDO COMPLETO a nuestro correo

soporte@favolahosting.com y el personal de FAVOLA restaurará con todo gusto su información.

Además de estas medidas, FAVOLA periódicamente genera respaldos de los planes de hosting de nuestros clientes pero por ser un servicio de cortesía, no podemos asegurarle de que este respaldo sea actualizado y dependiendo de la plataforma de su plan de Hosting este respaldo podría o no tener un costo.

Es **RESPONSABILIDAD TOTAL** del cliente mantener un **RESPALDO** de todos los archivos de su sitio web, bases de datos y de sus correos electrónicos. Usted **ACEPTA** no declarar a Favola como responsable bajo ningún término, condición o circunstancia de la pérdida de información mantenida por usted en nuestros equipos y/o de las pérdidas tangibles o intangibles que esto provoque.

7.- REEMBOLSOS

FAVOLA cuenta con una garantía de 30 días incondicionales. Por favor lea las condiciones del reembolso: <http://www.hostingenecuador.com/terminos-garantia.php>

8.- POR VIOLACIONES DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO NO APLICARÁ REEMBOLSOS

8a.) Uso de recursos

El usuario no podrá:

- 1) Usar el 25% o más de los recursos del sistema por más de 90 segundos. Hay numerosas actividades que podrían causar tales problemas, que incluyen: scripts CGI, FTP, PHP, HTTP, etc.
- 2) Ejecutar los procesos de servidor independientes, sin vigilancia en cualquier punto en el tiempo en el servidor. Esto incluye cualquier y todos los daemons, tales como ircd.
- 3) Ejecutar cualquier tipo de tela de araña o indexador (incluyendo Google Cash / ADSPY) .
- 4) Ejecutar cualquier software que interactúa con un IRC (Internet Relay Chat).
- 5) Ejecutar cualquier aplicación bit torrent, tracker, o client.
- 6) Participar en todas las actividades file-sharing/peer-to-peer
- 7) Ejecutar cualquier servidor de juegos como Counter-Strike, Half-Life, battlefield1942, etc.
- 8) Ejecutar las entradas de cron con intervalos de menos de 15 minutos.
- 9) Ejecutar cualquier consulta MySQL más de 15 segundos. Tablas de MySQL deben ser indexados correctamente.

10) Cuando se usa PHP incluyen funciones para incluir un archivo local, incluya el archivo local en lugar de la URL. En lugar de `include ("http://yourdomain.com/include.php")` utiliza `include ("include.php")`

11) Para ayudar a reducir el uso, no fuerce HTML para manejar el código del lado del servidor (como PHP y shtml).

12) Utilice únicamente el protocolo https, cuando sea necesario, cifrar y descifrar las comunicaciones es notablemente más CPU que cifrar las comunicaciones.

8b). Inodos

El uso de más de 250.000 inodos en cualquier plan de hosting potencialmente puede resultar en una advertencia primero, y si no se toman medidas será suspendido. Si se comprueba que un plan de hosting excede el límite de inodos de 100000, será automáticamente eliminado de nuestro sistema de copia de seguridad para evitar el exceso de uso. Cada archivo (una página web, archivo de imágenes, correo electrónico, etc.) en su plan de hosting utiliza un 1 inodo.

Para los sitios que superan ligeramente los límites de inodos, es poco probable que sean suspendidos, sin embargo, las cuentas que constantemente crean y eliminan un gran número de archivos de forma regular, que tienen cientos de miles de archivos, o causan daños en el sistema de archivos pueden llamar nuestra atención para revisión y / o suspensión. La causa principal de inodos excesivos parece deberse a que los usuarios dejan su dirección catchall habilitada, pero nunca comprueban su buzón de la cuenta principal. Con el tiempo, decenas de miles de mensajes (o más) se acumulan y eventualmente superan nuestro límite de inodos. Para desactivar su buzón de correo por defecto, acceder a cPanel y seleccione "Correo", y luego "Dirección por defecto", "Establecer como predeterminado Dirección" y escriba en :: fail: Este usuario no existe.

9.- Uso de Ancho de Banda

Nuestros planes tienen una asignación mensual de ancho de banda. Esta asignación varía según el plan de hosting que usted haya comprado. Si su cuenta pasa la cantidad asignada, el sistema automáticamente bloquea el servicio y lo desbloquea el primer día del siguiente mes en que la cuenta de uso de ancho de banda vuelve a cero. Transferencia no utilizada en un mes no podrá ser prorrogado hasta el siguiente mes. Las opciones para desbloquear el servicio antes del fin de mes son: Migrar su plan de hosting a uno con más recursos o comprar MB adicionales de ancho de banda para su plan de hosting.

10.- Revendedores: Responsabilidad del Cliente

Los revendedores tienen la responsabilidad de apoyar a sus clientes. FAVOLA no proporciona soporte a los clientes de nuestros distribuidores. Si el cliente de un distribuidor nos contacta,

nos reservamos el derecho de colocar la cuenta del cliente en espera hasta que el distribuidor pueda asumir la responsabilidad de su cliente. Todas las solicitudes de apoyo deben ser realizadas por el distribuidor en nombre de sus clientes por motivos de seguridad. Los revendedores son también responsables de todos los contenidos almacenados o transmitidos en los planes de hosting de sus clientes y de las acciones de sus clientes. FAVOLA hará responsable al distribuidor por cualquier acción de sus clientes, que viole las leyes y términos del servicio.

11.- Cambio de precio

La cantidad que usted pagó por el servicio nunca aumentará a partir de la fecha de compra. Nos reservamos el derecho de cambiar los precios que figuran en favolahosting.com y hostingenecuador.com, y el derecho de aumentar la cantidad de recursos asignados a los planes en cualquier momento.

12.- Operatividad del Servicio y Respuesta a Problemas

Contamos con un buen servicio: alta estabilidad y conectividad de nuestros servidores. Garantizamos el 99% de visibilidad y buen funcionamiento de su sitio web y de sus correos empresariales.

Aunque nuestros equipos son altamente estables y monitoreados 24/7/365, no estamos exentos de problemas que generen la falla en algún componente de los equipos, de mantenimientos de emergencia realizados en el Datacenter, desastres naturales, y otros problemas técnicos que deriven en la interrupción momentánea del servicio y para lo cual nuestros técnicos en USA y en Ecuador harán todo lo posible para habilitar el servicio en el menor tiempo posible, esperando siempre su gentil comprensión y espera paciente mientras se resuelve el problema.

Nuestro canal de atención para problemas en el servicio es nuestro correo suporte@favolahosting.com para consultas y solicitud de indicaciones y por Whatsapp para problemas urgentes y que requieran de nuestra colaboración inmediata.

- **Tiempo de respuesta inicial**

CORREO: aprox. 30 min.

WHATSAPP: aprox 15 min.

- **Tiempo de resolución**

- Para consultas e indicaciones: aprox. 15-30 min.

- Para problemas solucionables desde Ecuador: aprox. 30 min.

- Para problemas solucionables desde USA-EUROPA: aprox. 30 min-2 horas
- Es poco común, pero para un problema solucionables desde USA-EUROPA que demande más tiempo de resolución de 2 horas también es posible y en ese caso Favola estará pendiente de que nuestro Datacenter solucione dicho inconveniente desde su extremo y agradeceremos por la comprensión y paciencia de nuestro cliente.
- **Por favor considere nuestros horarios de atención de soporte publicados en nuestro sitio web:** <https://www.favolahosting.com/soporte.php>



Aceptando nuestros términos de uso, en el formulario de solicitud de servicio de nuestros planes de Hosting, el cliente se compromete a mantener indemne a FAVOLA de cualquier reclamo por pérdidas económicas y molestias causadas, resultante del uso de nuestros servicios.

13.- Excelente relación laboral: Cliente-Favola

Nuestro personal siempre estará dispuesto a colaborar con nuestra distinguida clientela y contará con buena aptitud para contestar y/o solucionar cualquier duda o problema ya que nuestra meta principal es que nuestros clientes se sientan bien atendidos y cuenten con un servicio de alta calidad.

Entendemos muy bien lo imprescindible que se ha vuelto contar con un servicio de hosting y correos electrónicos que no fallen y siempre estaremos prestos a la colaboración, pero de recibir frases injuriosas, mal trato, términos discriminatorios, amenazas, insultos o de suceder cualquier tipo de hecho que degrade incisivamente nuestra relación laboral, FAVOLA podrá acogerse al ítem 14 de este documento.

14.- Disolución del servicio

Cualquiera de las 2 partes contratantes (Cliente-Favola) podrá disolver en cualquier momento, durante la vigencia del servicio contratado, la relación laboral y optará por la suspensión del servicio, haciéndose efectiva la devolución de los valores correspondientes al tiempo restante del servicio que no será utilizado en relación al plan de Hosting (No aplica para planes de Hosting ilimitados que tengan más de un mes de vigencia). El Dominio es un bien intangible que de acuerdo a su naturaleza no puede ser suspendido y por lo cual estará activo por todo el año contratado a favor del registrante (Cliente), por tanto el costo del mismo no puede ser reintegrado por ningún motivo. Favola brindará las garantías necesarias para que el cliente pueda respaldar su información y liberará el dominio a favor del cliente para que lo pueda transferir hacia otro proveedor, previo la cancelación de los valores correspondientes por transferencia de dominios o deudas pendientes.

15.- Los cambios en las condiciones de servicio

FAVOLA se reserva el derecho de revisar sus políticas en cualquier momento y sin previo aviso.