CHILECOM DATACENTER

DOCUMENTO LEGAL

Términos y Condiciones

Las reglas que rigen todos los productos y servicios de Chilecom: web hosting, servidores VPS, servidores dedicados, dominios, licencias, certificados SSL y administración de servidores.

Prestador
Chilecom Datacenter Limitada
RUT 76.653.886-K

Vigencia
Desde su publicación
Versión 2.0 · noviembre de 2026

Soporte
Ticket desde el Área de Clientes
chilecom.net

Contenido

Primero	Partes y objeto
Segundo	Documentos del contrato
Tercero	Definiciones
Cuarto	Contratación, cuenta y activación
Quinto	Condiciones de cada servicio
Sexto	Precios, facturación y pagos
Séptimo	Plazo, renovación automática y cancelación
Octavo	No pago, suspensión y eliminación
Noveno	Reembolsos, garantía y derecho de retracto
Décimo	Uso aceptable
Undécimo	Recursos y uso justo
Duodécimo	Seguridad y obligaciones del Cliente
Decimotercero	Respaldos
Decimocuarto	Disponibilidad y mantenciones
Decimoquinto	Soporte técnico
Decimosexto	Contenido del Cliente y propiedad intelectual
Decimoséptimo	Datos personales y confidencialidad
Decimoctavo	Limitación de responsabilidad
Decimonoveno	Indemnidad
Vigésimo	Fuerza mayor
Vigésimo primero	Término del contrato
Vigésimo segundo	Modificaciones
Vigésimo tercero	Consumidores y empresas de menor tamaño
Vigésimo cuarto	Comunicaciones
Vigésimo quinto	Cesión y proveedores
Vigésimo sexto	Ley aplicable, reclamos y jurisdicción
Vigésimo séptimo	Vigencia

Forman parte de este contrato la Política de Privacidad y el Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales de Chilecom. La versión vigente se publica en chilecom.net.

Lo más importante

Un resumen para leer en un minuto. Ante cualquier diferencia, prevalece el texto completo de los Términos.

Un solo documento

Aplica a todos nuestros servicios. Las reglas propias de cada uno están en la cláusula Quinto.

Pagos

Transferencia, Webpay y PayPal. Las transferencias se informan solo con el formulario de Notificar Pago.

Renovación automática

Tus servicios se renuevan al vencer. Para no renovar, cancela desde el Área de Clientes antes del vencimiento.

Garantía de 15 días

Si tu primer hosting o VPS no te convence, te devolvemos lo pagado dentro de los primeros 15 días.

Uptime anual 99.8%

Si no lo cumplimos por causas nuestras, puedes pedir un crédito en tu próxima factura.

Tus respaldos

Nuestros respaldos son un complemento. Mantener tu propia copia de la información es tu responsabilidad.

Uso aceptable

Spam, phishing, malware o contenido ilícito permiten suspender el servicio de inmediato.

Soporte

Lunes a viernes de 08:00 a 19:00 hrs. Emergencias críticas 24/7, solo por ticket de soporte.

Este resumen es referencial. Ante cualquier diferencia, prevalece el texto completo de los Términos.

PRIMERO

Partes y objeto

Quién presta el servicio y qué regula este documento

Chilecom Datacenter Limitada, RUT 76.653.886-K, con domicilio en Océano Pacífico Norte 8506, Peñalolén, Región Metropolitana ("Chilecom" o "el Prestador"), presta servicios de infraestructura tecnológica desde su datacenter en Chile.

Estos Términos y Condiciones ("los Términos") regulan la contratación y el uso de todos los productos y servicios de Chilecom por parte de la persona natural o jurídica que los contrata ("el Cliente"). Se aplican a los servicios actuales y a los que Chilecom agregue en el futuro, salvo que un documento particular disponga otra cosa.

El Cliente acepta los Términos al marcar la casilla de aceptación en el proceso de compra, al firmar una cotización o propuesta que los mencione, al pagar un servicio o al usarlo. Esta aceptación tiene el mismo

valor que una firma, conforme a la Ley N°19.799.

SEGUNDO

Documentos del contrato

Qué documentos forman parte y cuál prevalece

El contrato entre Chilecom y el Cliente está formado por los siguientes documentos, que se complementan entre sí:

1. La cotización, propuesta comercial u orden de compra aceptada por el Cliente, con las características, precio y plazo del servicio.
2. La descripción del plan publicada en el sitio web al momento de contratar.
3. El **Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales**, en todo lo relativo a los datos personales que el Cliente aloja en los servicios.
4. Estos Términos y Condiciones.
5. El **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**, que desarrolla la cláusula Decimocuarto.
6. La **Política de Privacidad**, que regula los datos personales del Cliente como titular.

Si existe contradicción entre ellos, prevalece el documento que aparece antes en esta lista. Una cotización solo prevalece sobre estos Términos en lo que diga expresamente.

TERCERO

Definiciones

Términos usados en este documento

- **Servicio:** cada producto o servicio contratado, como web hosting, servidor VPS, servidor dedicado, dominio, licencia, certificado SSL o administración de servidores.
- **Área de Clientes:** el portal de autogestión en www.chilecom.net/clientes, donde el Cliente administra sus servicios, facturas y tickets.
- **Período:** el plazo de facturación del Servicio (mensual, trimestral, semestral, anual u otro), que comienza en la fecha de activación.
- **Contenido del Cliente:** los archivos, sitios web, bases de datos, correos, aplicaciones y cualquier información que el Cliente o sus usuarios alojen o transmitan a través de los Servicios.
- **Infraestructura de Chilecom:** el datacenter, la red, los servidores físicos, el almacenamiento y los sistemas que Chilecom opera para prestar los Servicios.
- **Consumidor:** el Cliente que tenga esa calidad según la Ley N°19.496, incluidas las micro y pequeñas empresas en los casos de la Ley N°20.416.

CUARTO

Contratación, cuenta y activación

Datos del Cliente, verificación y plazos de entrega

1. El Cliente debe entregar datos verdaderos, completos y actualizados, y mantenerlos al día en el Área de Clientes. Chilecom no responde por avisos que no lleguen a un correo desactualizado.

2. Chilecom puede verificar la identidad del Cliente y la legitimidad de un pedido antes de activarlo. Puede pedir documentos y rechazar o anular pedidos con datos falsos, señales de fraude o de clientes que tuvieron servicios terminados por abuso, devolviendo lo pagado.
3. El Cliente es responsable de toda actividad realizada con sus credenciales, incluidas las de sus trabajadores, desarrolladores y terceros a quienes dé acceso. Debe guardarlas en forma segura y activar el segundo factor de autenticación cuando esté disponible.
4. Los plazos de activación son referenciales: web hosting, en minutos desde la confirmación del pago; servidores VPS, hasta 8 horas hábiles; servidores dedicados, según disponibilidad de hardware informada en la cotización. Una demora en la activación no da derecho a indemnización; si supera el doble del plazo informado, el Cliente puede anular el pedido y recibir la devolución de lo pagado.
5. Los servicios están dirigidos a personas mayores de 18 años y a empresas.

QUINTO

Condiciones de cada servicio

Hosting, VPS, dedicados, dominios, licencias, SSL y administración

Web Hosting (Linux y Windows)

- Es un servicio compartido: los recursos del servidor (CPU, memoria, procesos, disco, inodos y envíos de correo) se distribuyen entre varios clientes y cada plan tiene límites técnicos para que un sitio no afecte a los demás.
- Incluye panel de control, correo electrónico, certificados SSL gratuitos y respaldos automáticos según la cláusula Decimotercero.
- Chilecom administra el servidor, su sistema operativo y su seguridad. El Cliente administra su sitio, sus aplicaciones, sus cuentas de correo y su contenido.

Servidores VPS (Linux y Windows)

- El Cliente recibe acceso de administrador (root o Administrador) y es el único responsable de administrar, actualizar y proteger el sistema operativo y todo lo que instale, salvo que contrate el servicio de administración.
- Chilecom responde por el funcionamiento de la infraestructura física y de virtualización que soporta el VPS, no por la configuración interna del servidor.
- Los Snapshots son un punto de restauración en el mismo almacenamiento del VPS y no reemplazan un respaldo externo.
- Chilecom puede migrar el VPS entre servidores físicos para mantenciones o balanceo de carga, procurando la menor interrupción posible.

Servidores dedicados

- El hardware es propiedad de Chilecom y se entrega en arriendo para uso exclusivo del Cliente mientras dure el Servicio.
- El Cliente es el único responsable del sistema operativo, el software, la configuración, la seguridad y los respaldos del servidor, salvo que contrate el servicio de administración.
- Ante una falla de hardware, Chilecom reemplazará el componente dañado por uno equivalente dentro de 24 horas desde el diagnóstico. Chilecom no responde por la información perdida por la falla de un disco:

para eso el Cliente debe mantener respaldos propios.

- Al terminar el Servicio, los discos se borran de forma segura antes de volver a asignar el equipo.

Dominios

- Chilecom actúa como intermediario ante NIC Chile para los dominios .cl y ante su registrador acreditado para los dominios .com y otras extensiones. El registro queda sujeto a la disponibilidad del nombre y a las políticas de cada registro, que el Cliente acepta.
- El dominio se inscribe a nombre del titular que indique el Cliente, quien es responsable de que sus datos sean verdaderos. El Cliente es el titular del dominio.
- El Cliente debe verificar que el nombre no infrinja marcas ni derechos de terceros. Los conflictos por un dominio se resuelven ante cada registro (en el caso de los .cl, mediante el procedimiento de NIC Chile) y no son responsabilidad de Chilecom.
- Chilecom renueva el dominio solo si la renovación está pagada antes de su vencimiento. Un dominio vencido puede quedar sin funcionar, pasar a períodos de recuperación con costos adicionales que fija cada registro o ser liberado para que otra persona lo inscriba. Chilecom no responde por dominios perdidos por falta de pago oportuno.
- El dominio puede transferirse a otro proveedor cuando no existan deudas pendientes con Chilecom ni restricciones del registro.

Licencias de software

- Las licencias de cPanel, Plesk, CloudLinux, Imunify360, Microsoft y otros fabricantes se rigen además por los términos de licencia de cada fabricante, que el Cliente acepta.
- Su precio depende del fabricante. Si el fabricante sube sus precios, Chilecom puede ajustar el valor de renovación con el aviso de la cláusula Vigésimo segundo.
- Las licencias quedan asociadas al servidor para el que se emiten y no son reembolsables una vez activadas.

Certificados SSL

- Los certificados gratuitos incluidos en los planes se emiten y renuevan automáticamente mientras el dominio apunte correctamente al servicio.
- Los certificados pagados se emiten por la autoridad certificadora elegida, después de que el Cliente complete la validación que esta exige. Una vez emitidos no son reembolsables.

Administración de servidores

- Es una obligación de medios: Chilecom aplica su mejor esfuerzo técnico para mantener el servidor operativo y seguro dentro del alcance contratado, sin garantizar un resultado determinado.
- El alcance, las horas incluidas y los tiempos de respuesta son los de la cotización o el plan contratado. Los trabajos fuera de ese alcance se cobran por hora según la cláusula Decimoquinto.
- El Cliente debe autorizar los cambios que afecten sus aplicaciones y mantener respaldos propios antes de cualquier intervención.

SEXTO

Precios, facturación y pagos

Pago anticipado, formas de pago y notificación

1. Los Servicios se pagan por adelantado al inicio de cada Período. Los precios se expresan en pesos chilenos e indican si incluyen IVA. Chilecom emite el documento tributario electrónico que corresponda.
2. Formas de pago aceptadas: transferencia o depósito bancario, Webpay y PayPal. No se aceptan cheques, vale vistas ni pagos en efectivo en oficina.
3. Los pagos por transferencia o depósito deben informarse con el formulario de **Notificar Pago**. Es la única forma válida de notificar un pago: un comprobante enviado por correo no se considera notificación. Mientras el pago no esté notificado e identificado, el Servicio puede quedar pendiente de activación o renovación.
4. Las comisiones bancarias, de transferencias internacionales o de los medios de pago son de cargo del Cliente.
5. Los Servicios cuyo costo está en moneda extranjera, como licencias y dominios internacionales, pueden variar en cada renovación según el tipo de cambio. El valor de renovación se informa en la factura antes de su pago.
6. Los pagos realizados sin una factura asociada, o en exceso, quedan como saldo a favor del Cliente para pagar Servicios futuros. A petición del Cliente se devuelven por transferencia.
7. Si un pago se revierte, se desconoce o resulta fraudulento, Chilecom puede suspender todos los Servicios del Cliente hasta que se regularice, y cobrar los costos que el contracargo le genere.

SÉPTIMO

Plazo, renovación automática y cancelación

Cómo se renuevan los servicios y cómo darlos de baja

1. Cada Servicio dura el Período contratado y se renueva automáticamente por un Período igual, salvo que el Cliente lo cancele.
2. Chilecom envía la factura de renovación al correo del Cliente antes del vencimiento del Servicio.
3. Para no renovar, el Cliente debe solicitar la cancelación desde el **Área de Clientes**, el mismo medio por el que contrata, con al menos 5 días corridos de anticipación al vencimiento. También puede hacerlo por **ticket de soporte**.
4. La cancelación produce efecto al término del Período ya pagado: el Servicio sigue funcionando hasta esa fecha y no se devuelven los días no usados, salvo la garantía de la cláusula Noveno.
5. Si el Cliente no cancela a tiempo y no paga la renovación, el Servicio se suspende según la cláusula Octavo. Al Consumidor que no use el Servicio no se le cobrará el Período impago; a las empresas se les podrá cobrar si usaron el Servicio después del vencimiento.
6. Al terminar el Servicio por cualquier causa, el contenido se conserva y elimina según la cláusula Octavo.

OCTAVO

No pago, suspensión y eliminación

Qué pasa si una factura vence

1. Si la factura no se paga a su vencimiento, Chilecom puede suspender el Servicio. El aviso de vencimiento que se envía por correo es aviso suficiente de la suspensión.
2. La suspensión interrumpe el acceso a sitios web, correos, bases de datos y aplicaciones, pero no elimina el contenido de inmediato.
3. El contenido de los Servicios suspendidos se conserva hasta 30 días corridos desde el vencimiento. En ese plazo el Cliente puede reactivar el Servicio pagando lo adeudado y, cuando corresponda, el cargo de reactivación informado previamente.
4. Cumplido ese plazo, Chilecom puede terminar el Servicio, eliminar el contenido en forma definitiva, incluidos sus respaldos, y reasignar los recursos. Después de la eliminación no existe obligación de recuperar la información.
5. Los dominios siguen las reglas de vencimiento de cada registro, descritas en la cláusula Quinto.
6. Chilecom puede encargar la cobranza de deudas a terceros y cobrar los gastos de cobranza extrajudicial dentro de los límites del artículo 37 de la Ley N°19.496.

NOVENO

Reembolsos, garantía y derecho de retracto

Cuándo se devuelve lo pagado

1. **Garantía de 15 días.** Si el Cliente cancela su primer Servicio de web hosting o VPS dentro de los 15 días corridos siguientes a su activación, Chilecom le devuelve lo pagado por ese Servicio.
2. La garantía no aplica a dominios, licencias, certificados SSL pagados, servidores dedicados, trabajos de instalación, migración o administración ya realizados, renovaciones, aumentos de plan ni a Servicios terminados por infracción de la cláusula Décimo. Si el Servicio incluía un dominio de regalo, se descuenta su valor de la devolución.
3. La devolución se hace por el mismo medio de pago o por transferencia, dentro de 10 días hábiles desde la solicitud.
4. **Derecho de retracto.** Conforme al artículo 3 bis letra b) de la Ley N°19.496, Chilecom excluye expresamente el derecho de retracto en los Servicios contratados por medios electrónicos. En su reemplazo ofrece la garantía de 15 días de esta cláusula, que es más amplia.
5. Fuera de los casos anteriores, los pagos no son reembolsables, aunque el Cliente termine el Servicio antes del fin del Período. Lo anterior no afecta los derechos del Consumidor ante un Servicio que no se preste o se preste con deficiencias imputables a Chilecom.

DÉCIMO

Uso aceptable

Lo que no se permite hacer con los servicios

El Cliente se obliga a usar los Servicios de forma lícita y a no usarlos, ni permitir que terceros los usen, para:

- Enviar correo no solicitado (spam) o masivo sin consentimiento de los destinatarios, o alojar sitios promocionados mediante spam.
- Phishing, suplantación de identidad, fraude o estafas.
- Distribuir malware, virus, ransomware o programas que dañen sistemas de terceros.
- Atacar, escanear o intentar acceder sin autorización a sistemas propios o ajenos, o lanzar ataques de denegación de servicio.
- Alojar o distribuir material de abuso sexual infantil. Estos casos se denuncian de inmediato a las autoridades.
- Infringir derechos de autor, marcas u otros derechos de propiedad intelectual de terceros.
- Alojar contenido ilícito, que incite a la violencia o al odio, o que vulnere la honra o la vida privada de las personas.
- Operar proxies abiertos, relays de correo abiertos o servicios de anonimización.
- Minar criptomonedas en web hosting o VPS. En servidores dedicados solo con autorización escrita de Chilecom.
- Cualquier actividad que ponga en riesgo la Infraestructura de Chilecom, a otros clientes o la reputación de sus direcciones IP.

Medidas de Chilecom

1. Ante una infracción, Chilecom puede, según su gravedad: pedir al Cliente que la corrija en un plazo de 48 horas; limitar o bloquear puertos, direcciones IP, scripts o cuentas de correo; suspender el Servicio; o terminarlo.
2. Si la infracción pone en riesgo la Infraestructura, a otros clientes o a terceros, o constituye un ilícito evidente, Chilecom puede suspender el Servicio de inmediato y sin aviso previo, informando al Cliente apenas sea posible.
3. Los costos de limpieza y de atención del incidente son de cargo del Cliente, a la tarifa de la cláusula Decimoquinto. El retiro de cada dirección IP de una lista negra tiene un costo de **1 a 5 UF + IVA**, según la lista y la gravedad del caso, que se informa al Cliente al iniciar la gestión.
4. Chilecom puede negar nuevos Servicios a quien haya tenido Servicios terminados por infracción de esta cláusula.
5. Cualquier persona puede informar un abuso desde la página **Reportar Abuso**.

UNDÉCIMO

Recursos y uso justo

Límites técnicos de cada plan

1. Cada plan incluye recursos definidos (espacio, transferencia, CPU, memoria, procesos, inodos, cuentas y envíos de correo por hora). Cuando un plan se describe como "ilimitado", lo es para un uso normal de un sitio web o de correo, no para almacenamiento de archivos, respaldos de otros sistemas ni distribución masiva de contenido. Los límites de cada plan se publican en su detalle en el sitio web de Chilecom o en la cotización respectiva.
2. Si un Servicio supera sus límites o afecta el rendimiento de otros clientes, Chilecom puede limitar sus recursos de forma temporal y ofrecer al Cliente un plan adecuado. Si el Cliente no corrige el uso,

Chilecom puede suspender el Servicio.

3. En servidores VPS y dedicados, la transferencia que exceda lo contratado puede cobrarse según los valores informados en el plan o la cotización.

DUODÉCIMO

Seguridad y obligaciones del Cliente

Qué debe hacer el Cliente para proteger sus servicios

1. El Cliente debe usar contraseñas robustas, no compartirlas, activar el segundo factor de autenticación y cambiar de inmediato las credenciales que crea comprometidas.
2. El Cliente debe mantener actualizados sus aplicaciones, temas, plugins y scripts, y no dejar archivos ni carpetas con permisos de escritura abiertos.
3. El Cliente responde por las vulnerabilidades de su software y por las intrusiones que se produzcan a través de él.
4. Para proteger la Infraestructura, Chilecom puede aplicar medidas preventivas sin responsabilidad: bloquear direcciones IP, poner en cuarentena archivos maliciosos, desactivar scripts vulnerables, cambiar contraseñas comprometidas o aislar un Servicio, informando al Cliente.
5. Si el Cliente está sujeto a obligaciones de reporte de incidentes, como las de la Ley N°21.663 Marco de Ciberseguridad, es él quien debe cumplirlas. Chilecom colaborará entregando la información de la Infraestructura que razonablemente tenga disponible.
6. El Cliente no puede revender los Servicios sin autorización escrita de Chilecom. Si lo hace con autorización, responde ante Chilecom por sus propios clientes como si fueran él mismo.

DECIMOTERCERO

Respaldos

Qué respalda Chilecom y qué debe respaldar el Cliente

La responsabilidad principal de respaldar la información es del Cliente. Chilecom no es un servicio de custodia de información. Los respaldos que realiza son un complemento sin costo adicional y no una garantía de recuperación.

Servicio	Respaldo que realiza Chilecom
Web Hosting	Respaldos automáticos con una retención de hasta 15 días, que el Cliente puede restaurar desde su panel de control
Servidores VPS	Un respaldo mensual. Los Snapshots son opcionales y no reemplazan un respaldo externo
Servidores dedicados	Ninguno, salvo que se contrate. El respaldo es responsabilidad exclusiva del Cliente
Licencias, dominios y SSL	No aplica

1. Chilecom no garantiza que un respaldo exista, esté completo o pueda restaurarse en un momento determinado, ni responde por la información perdida entre un respaldo y otro.
2. Las restauraciones que el Cliente haga por sí mismo desde su panel no tienen costo ni límite. Además, a petición del Cliente por ticket, el equipo de Chilecom realiza sin costo hasta **5 restauraciones al año en Web Hosting** y hasta **2 restauraciones al mes en Servidores VPS** y en servidores dedicados con respaldo contratado. Cada restauración adicional tiene un valor de **0,5 UF + IVA**, que se informa al Cliente y se acepta antes de realizarla. Se cuenta como una restauración cada solicitud de recuperar archivos, bases de datos o correos desde un respaldo, y las restauraciones no usadas no se acumulan.
3. Los respaldos se eliminan junto con el Servicio, según la cláusula Octavo.

DECIMOCUARTO

Disponibilidad y mantenciones

Uptime 99.8% anual, exclusiones y créditos

1. Chilecom se compromete a una disponibilidad anual de 99.8% de la Infraestructura que soporta cada Servicio, medida por sus sistemas de monitoreo en cada año calendario. Equivale a un máximo de 17 horas y 31 minutos de indisponibilidad al año. Además, la indisponibilidad de un Servicio no superará 10 horas en un mismo mes calendario.
2. **No se considera indisponibilidad** la que se deba a: mantenciones programadas avisadas; emergencias de seguridad; fallas del software, la configuración o el contenido del Cliente; suspensiones por no pago o por infracción de estos Términos; ataques de denegación de servicio u otros ataques; fallas de proveedores de energía, enlaces o servicios externos a Chilecom; propagación de DNS; o fuerza mayor.
3. **Crédito por incumplimiento.** Si por causas imputables a Chilecom la disponibilidad anual de un Servicio es inferior a 99.8%, o su indisponibilidad supera 10 horas en un mes calendario, el Cliente tiene derecho a un crédito fijo equivalente al 10% del valor mensual del Servicio afectado. Para obtenerlo debe pedirlo por ticket de soporte dentro de los 30 días siguientes al cierre del mes o del año respectivo, indicando el Servicio y la fecha y hora aproximadas de la indisponibilidad. Chilecom lo validará con los registros de sus sistemas de monitoreo, que son la medición válida para esta cláusula. Un mismo hecho da derecho a un solo crédito, que se aplica en las facturas siguientes, no se paga en dinero y requiere que el Cliente esté al día en sus pagos.
4. Salvo los derechos que la ley reconoce al Consumidor, el crédito es la única compensación por indisponibilidad del Servicio.
5. Las mantenciones programadas se avisan por correo o en el Área de Clientes con al menos 48 horas de anticipación y se realizan preferentemente en horario de bajo uso. Las mantenciones de emergencia pueden hacerse sin aviso previo.
6. El detalle de cómo se mide la disponibilidad, sus exclusiones y la forma de pedir el crédito se publica en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

DECIMOQUINTO

Soporte técnico

Horarios, canales y alcance

1. El soporte se presta de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 hrs. Las emergencias críticas, como un Servicio caído, se atienden 24/7 exclusivamente por ticket de soporte.

2. Los canales oficiales son el ticket de soporte, el chat de atención, el correo y el teléfono publicados en el sitio. Las solicitudes que afecten la cuenta o los datos del Cliente se atienden solo por ticket desde el Área de Clientes, para verificar su identidad.
3. El soporte incluido cubre el funcionamiento de la Infraestructura y de los servicios base de Chilecom. No incluye el desarrollo, la programación, el diseño, la configuración de aplicaciones del Cliente ni la atención de los clientes del Cliente.
4. Los trabajos fuera del soporte incluido se cobran a 1 UF + IVA por hora o fracción, con aceptación previa del Cliente.
5. Los tiempos objetivo de primera respuesta según la prioridad de cada solicitud se publican en el **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**.
6. El Cliente debe tratar al personal de Chilecom con respeto. Los insultos, amenazas o acoso son una infracción grave que permite a Chilecom terminar los Servicios de inmediato, sin devolución de lo pagado.

DECIMOSEXTO

Contenido del Cliente y propiedad intelectual

Quién es dueño de qué y cómo se atienden los reclamos de terceros

1. El Contenido del Cliente es de su propiedad y de su exclusiva responsabilidad. Chilecom no lo revisa, no lo controla y no responde por él.
2. El Cliente autoriza a Chilecom a almacenar, copiar y transmitir su Contenido solo en la medida necesaria para prestar los Servicios, hacer respaldos y cumplir la ley.
3. El software, los paneles, la marca, el sitio web y la Infraestructura de Chilecom son de su propiedad o de sus licenciantes. El Cliente no adquiere derechos sobre ellos.
4. Los reclamos de terceros por infracción de derechos de autor se atienden conforme a los artículos 85 L y siguientes de la Ley N°17.336. Chilecom retirará o bloqueará el contenido cuando lo ordene un tribunal y podrá reenviar al Cliente los avisos que reciba.
5. Si Chilecom toma conocimiento de contenido evidentemente ilícito, como phishing, malware o material de abuso sexual infantil, puede bloquearlo o retirarlo de inmediato según la cláusula Décimo.
6. Chilecom entregará información del Cliente o de su Contenido a una autoridad solo cuando la ley o una resolución judicial lo exijan. En ese caso, avisará al Cliente por escrito dentro de **5 días hábiles**, salvo que la ley o la autoridad lo prohíban.

DECIMOSÉPTIMO

Datos personales y confidencialidad

Privacidad, DPA e información reservada

1. Los datos personales del Cliente como titular se tratan según la **Política de Privacidad**.
2. Respecto de los datos personales que el Cliente aloja en los Servicios, el Cliente es el responsable y Chilecom el encargado del tratamiento, según el **Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales**, que forma parte de este contrato.
3. Cada parte mantendrá en reserva la información no pública de la otra que conozca por el contrato y la usará solo para cumplirlo. Esta obligación no aplica a la información que ya era pública, que la parte

recibió legítimamente de un tercero o que debe entregar por mandato legal o judicial, y se mantiene por 2 años después del término del contrato.

4. El Cliente autoriza a Chilecom a mencionar su nombre o marca como cliente en su sitio web y material comercial. Puede revocar esta autorización en cualquier momento escribiendo a Chilecom.

DECIMOCTAVO

Limitación de responsabilidad

Hasta dónde responde Chilecom

1. Chilecom responde solo por los daños directos que cause al Cliente por un incumplimiento que le sea imputable, una vez acreditados.
2. La responsabilidad total de Chilecom por cualquier causa, contractual o extracontractual, tiene como límite máximo lo efectivamente pagado por el Cliente por el Servicio afectado en los 3 meses anteriores al hecho que la origina.
3. Chilecom no responde por:
   - Lucro cesante, pérdida de ventas, de clientes, de oportunidades o de imagen, ni daños indirectos o imprevistos.
   - Pérdida, alteración o daño del Contenido del Cliente, sea en los servidores de Chilecom o en equipos del Cliente alojados en sus instalaciones.
   - Daños causados por el software, la configuración o el contenido del Cliente, o por el uso de sus credenciales por terceros.
   - Reclamos de terceros contra el Cliente, incluidos los de sus propios clientes y usuarios.
   - Fallas de proveedores de energía, enlaces nacionales o internacionales, registros de dominio, autoridades certificadoras, fabricantes de software u otros servicios externos.
   - Ataques informáticos masivos o sofisticados a pesar de las medidas de seguridad razonables de Chilecom.
   - Demoras en la propagación o el traspaso de DNS desde el proveedor anterior.
   - Problemas derivados de instalar, actualizar o desinstalar aplicaciones o complementos gratuitos incluidos en los planes.
4. Estas limitaciones no se aplican a los daños causados por dolo o culpa grave de Chilecom, ni restringen los derechos irrenunciables del Consumidor.

DECIMONOVENO

Indemnidad

Cuándo responde el Cliente frente a Chilecom

El Cliente mantendrá indemne a Chilecom, sus socios, trabajadores y proveedores frente a toda multa, sanción, reclamo, demanda, indemnización, costas y honorarios razonables de abogados que resulten de: (a) el Contenido del Cliente; (b) el uso de los Servicios por el Cliente, sus usuarios o terceros con sus credenciales; (c) el incumplimiento de estos Términos, del **Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales** o de la ley por parte del Cliente. Chilecom avisará al Cliente del reclamo y el Cliente colaborará en la defensa.

VIGÉSIMO

Fuerza mayor

Hechos imprevistos que impiden cumplir

Ninguna de las partes responde por el incumplimiento causado por fuerza mayor o caso fortuito, como terremotos, incendios no imputables, inundaciones, cortes prolongados de energía de la red pública, fallas generalizadas de internet, ataques informáticos masivos, guerra, conmoción, pandemias, huelgas, robos o actos de autoridad. La parte afectada avisará a la otra lo antes posible y reanudará el cumplimiento apenas cese el impedimento. Si el impedimento dura más de 30 días, cualquiera de las partes puede terminar el Servicio afectado sin indemnización.

VIGÉSIMO PRIMERO

Término del contrato

Causales y efectos

1. El Cliente puede terminar cualquier Servicio en cualquier momento según la cláusula Séptimo.
2. Chilecom puede terminar un Servicio, con aviso por correo y sin indemnización, cuando:
   - El Cliente no pague dentro del plazo de la cláusula Octavo.
   - El Cliente infrinja la cláusula Décimo, en especial por spam, phishing, malware o contenido ilícito, o reincida en una infracción ya avisada.
   - El Cliente entregue datos falsos o use medios de pago fraudulentos.
   - El Cliente trate en forma abusiva al personal de Chilecom.
   - Lo ordene una autoridad o tribunal.
3. Chilecom también puede dejar de ofrecer un Servicio avisando al Cliente con 60 días de anticipación, y devolviendo la parte proporcional de lo pagado por el tiempo no usado.
4. El término por una causa imputable al Cliente no le da derecho a devolución y deja a salvo las acciones de Chilecom para cobrar los perjuicios causados.
5. Las cláusulas que por su naturaleza deben subsistir, como las de pago, limitación de responsabilidad, indemnidad, confidencialidad y jurisdicción, siguen vigentes después del término.

VIGÉSIMO SEGUNDO

Modificaciones

Cambios de precios y de estos Términos

1. Chilecom puede modificar estos Términos y los precios de los Servicios avisando al Cliente por correo con al menos 30 días de anticipación a su entrada en vigencia.
2. Los cambios de precio se aplican desde la siguiente renovación. El precio de un Período ya pagado no cambia.
3. Si el Cliente no está de acuerdo, puede terminar el Servicio sin costo antes de que el cambio entre en vigencia. Si el cambio le perjudica, Chilecom le devolverá la parte proporcional de lo pagado por el tiempo no usado.
4. Si el Cliente no termina el Servicio, se entiende que acepta el cambio. Los cambios que solo favorezcan al Cliente, o que se deban a una exigencia legal, pueden aplicarse de inmediato.

5. La versión vigente siempre estará publicada en esta página con su número de versión.

VIGÉSIMO TERCERO

Consumidores y empresas de menor tamaño

Derechos que estos Términos no limitan

Si el Cliente es Consumidor, incluidas las micro y pequeñas empresas en los casos de la Ley N°20.416, ninguna cláusula de estos Términos limita los derechos irrenunciables que le otorga la Ley N°19.496. Si alguna cláusula resultara contraria a esa ley respecto de un Consumidor, se aplicará en la medida que la ley lo permita y el resto de los Términos mantendrá su vigencia.

VIGÉSIMO CUARTO

Comunicaciones

Cómo se avisan las partes

1. Chilecom enviará los avisos al correo electrónico registrado en el Área de Clientes o los publicará en ella. Se entienden recibidos al día siguiente de su envío.
2. El Cliente debe enviar sus solicitudes por **ticket de soporte** desde el Área de Clientes. Las solicitudes sobre datos personales también pueden enviarse a **privacidad@chilecom.net**.
3. El Cliente es responsable de mantener su correo actualizado y de revisar su carpeta de spam.

VIGÉSIMO QUINTO

Cesión y proveedores

Traspaso del contrato y subcontratación

1. El Cliente no puede ceder el contrato ni los Servicios a un tercero sin autorización escrita de Chilecom. El cambio de titular de un Servicio se solicita por ticket.
2. Chilecom puede ceder el contrato a una empresa relacionada o a quien adquiera su negocio, avisando al Cliente con 30 días de anticipación. Si el Cliente no está de acuerdo, puede terminar el Servicio sin costo.
3. Chilecom puede apoyarse en proveedores para prestar los Servicios, respondiendo ante el Cliente por ellos. Los que pueden tratar datos personales del Cliente se informan en el **Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales**.

VIGÉSIMO SEXTO

Ley aplicable, reclamos y jurisdicción

Dónde se resuelven las diferencias

1. Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Chile.
2. El Cliente puede presentar sus reclamos por **ticket de soporte** o por los canales de contacto del sitio. Chilecom responderá en un plazo razonable.
3. Las controversias se someten a los tribunales ordinarios de justicia de Santiago, sin perjuicio de los derechos del Consumidor para acudir al SERNAC o al juzgado de policía local competente según la Ley N°19.496.

VIGÉSIMO SÉPTIMO

Vigencia

Desde cuándo se aplican

1. Esta versión 2.0 rige desde su publicación para los Servicios contratados desde esa fecha.
2. Para los Servicios contratados antes, rige 30 días después del aviso por correo, conforme a la cláusula Vigésimo segundo.
3. Reemplaza a los Términos y Condiciones publicados anteriormente, incluidas sus secciones de reembolsos, registro de dominios, migración y soporte.

Aceptación. Estos Términos se aceptan electrónicamente al contratar, pagar o usar los Servicios, con el mismo valor que la firma, conforme a la Ley N°19.799. Chilecom Datacenter Limitada, RUT 76.653.886-K, Océano Pacífico Norte 8506, Peñalolén, Región Metropolitana.