

**Email:** contacto@shinyamedios.com  
**Teléfono fijo:** (+56) 229073601  
**Teléfono móvil:** (+56) 951182460



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES:**

El presente instrumento tiene por finalidad regular los términos y condiciones del servicio de hosting compartido que SHINYA MEDIOS SPA, en adelante SHINYA MEDIOS, presta al CLIENTE. Siempre que en estos términos y condiciones se haga referencia al 'CLIENTE' se entenderá por tal a cualquier persona natural o jurídica, agrupación sin personalidad legal, o representante en cualquier forma de los mismos, que use los servicios y/o información proporcionadas por SHINYA MEDIOS.

La contratación de los servicios ofrecidos en el sitio web [www.shinyamedios.com](http://www.shinyamedios.com) y [www.medios.shinya.cl](http://www.medios.shinya.cl), y la adquisición de cualquiera de los productos en ellos comercializados, sea en línea o vía contrataciones presenciales en las oficinas comerciales de SHINYA MEDIOS, se encuentra condicionado a la aceptación completa de los términos y condiciones que se expresan a continuación y sin derecho a modificación de cláusulas.

El acceso al sitio, en forma directa o indirecta, su uso, contratación de servicios y/o descarga de información contenida en él, supone que el CLIENTE acepta los presentes términos y condiciones en todas sus partes. Quien no aceptare los presentes términos y condiciones, deberá abstenerse de acceder a este sitio, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicio provisto por el mismo.

### **Servicios.**

SHINYA MEDIOS prestará al CLIENTE, quien acepta para sí, un servicio de hosting, Mail-hosting, Posicionamiento web y Desarrollo web, de acuerdo a las condiciones que se detallan en el plan que contrató, y que por éste acto, se dan por conocidas y aceptadas por las partes contratantes.

### **Duración del contrato.**

La duración del presente contrato será de 1 año a contar de la fecha en que fue activado el servicio, así como también el periodo de permanencia en el caso de mantenimiento web y Hosting. En todo caso, el contrato puede ser resuelto anticipadamente por las causales señaladas en el párrafo "causales de termino anticipado" de este instrumento.

Si el cliente decide dar fin al contrato antes del plazo correspondiente a los 12 meses de permanencia deberá pagar todos los descuentos aplicados en el servicio así como el alta/baja en nuestro servidor.

Si el cliente decide dar final contrato después del plazo correspondiente a los 12 meses de permanencia no deberá incurrir en ningún gasto por las gestiones de alta/baja en el servicio.

### **Limitaciones de responsabilidad.**

SHINYA MEDIOS, no se hace responsable ante los siguientes eventos:

- a) Conectividad a Internet intermitente del CLIENTE.
- b) Cortes del Suministro Eléctricos provocados por terceros externos a SHINYA MEDIOS.
- c) Cualquier fenómeno de la naturaleza que impida dar un servicio óptimo o completo.
- d) Incendio en nuestras dependencias donde se excluya absolutamente nuestra responsabilidad.
- e) Cortes de enlaces Nacionales o Internacionales proporcionadas por empresas proveedoras de Internet.
- f) Robos a nuestras instalaciones.
- g) Degradación o fallas críticas en la red, equipamientos y servidores.
- h) SHINYA MEDIOS mantiene un sistema de respaldos diarios, semanales y mensuales de toda la información alojada por el CLIENTE dependiendo su categoría o producto, sin embargo el CLIENTE está obligado a mantener en su poder copias/respaldos de sus archivos en casos que los medios de respaldo sean degradados o bien en casos fortuitos o de fuerza mayor o cualquiera de los anteriormente señalados.
- i) Se deja expresa constancia que, los artículos, publicaciones, noticias e información publicada, exhibida, transmitida o comunicada en los Sitios, será de responsabilidad de su autor o de la persona que las haya proveído en conformidad a las leyes sobre propiedad intelectual e industrial, y en ningún caso, Shinya Medios podrá ser considerado responsable por un eventual daño o perjuicio que se derive de cualquiera de las publicaciones antes aludidas.

**Email:** contacto@shinyamedios.com  
**Teléfono fijo:** (+56) 229073601  
**Teléfono móvil:** (+56) 951182460



j) SHINYA MEDIOS no será responsable en caso alguno por los daños o perjuicios que pueda experimentar el CLIENTE, o terceros como consecuencia directa o indirecta del uso y funcionamiento de su infraestructura tecnológica, sus programas o por cualquier otro hecho y causa relacionada con el servicio que presta.

### **Previsiones.**

Los servidores son herramientas para el procesamiento de datos que por su naturaleza están sujetos a fallas; ya sea en su propio funcionamiento o en sus programas. Por ésta razón, el CLIENTE deberá tomar las medidas preventivas, usuales en la actividad de computación y preocuparse de disponer de la holgura y respaldos necesarios para la ejecución de sus procesos. Se excluye de las obligaciones de SHINYA MEDIOS todo trabajo de mantención que no se derive del uso normal y ordinario de sus equipos, y por lo contrario, sean imputables a culpa o dolor del CLIENTE, accidentes, fallas de energía eléctrica, degradación de los medios magnéticos, uso impropio del equipo y, en general, por cualquier caso fortuito o fuerza mayor, teniendo expresamente presente lo previsto en los párrafos precedentes. En consecuencia, todo trabajo, cualquiera que sea su naturaleza, que deba realizarse en razón o con motivo de los hechos o causas señaladas en los párrafos anteriores, será materia de presupuesto y cobro a parte del valor contratado por el servicio, siendo el CLIENTE el responsable por este pago.

### **Up Time o Tiempo de actividad.**

SHINYA MEDIOS se obliga a prestar un servicio con un 99.9% de Up-time sobre el total del período contratado. Es decir, en la suma de 365 días completos. Ante cualquier evento distinto a los detallados en el párrafo "Limitaciones de Responsabilidad", se deberá proporcionar un servicio óptimo y estable, y en el menor tiempo posible y dentro de la política del mejor esfuerzo, dar solución a los contratimientos o problemas que sean de nuestra responsabilidad.

### **Soporte:**

SHINYA MEDIOS se compromete a prestar soporte vía email, twitter, Whatsapp o números de teléfono las 24 hrs. del día por el sistema de orden de llegada y prioridades. El soporte vía teléfono se prestará solamente para emergencias en los servicios de hosting. Los casos complejos de soporte deben ser realizados netamente vía teléfono, debido a que ciertas solicitudes son de difícil resolución vía email y requieren de mayor estudio y/o investigación.

Tiempo máximo de 48 horas para solucionar cualquier incidencia técnica en el servidor o hosting que sean directamente por causa nuestra.

### **Obligaciones del cliente.**

El CLIENTE que contrata un servicio de hosting y Mail-hosting, de SHINYA MEDIOS se obliga a respetar íntegramente las condiciones de este contrato y a NO vulnerar en caso alguno las prohibiciones que más adelante se detallan, en caso de contravención, por la aceptación de este instrumento se autoriza a SHINYA MEDIOS a poner término inmediato al servicio de hosting, y se exonera de la obligación de mantener respaldos de los datos proporcionados por el CLIENTE para dicho servicio.

El CLIENTE se obliga a dar un trato digno al personal de SHINYA MEDIOS, excluyendo el lenguaje abusivo, amenazas, u ofensas según se describe en las prohibiciones estipuladas en el presente contrato.

El CLIENTE se obliga a mantener debidamente configuradas, optimizadas y sobre todo actualizadas sus aplicaciones y/o cualquier software que utilice, evitando cuelgues o saturación de servidores y que atente con el rendimiento de la máquina o cualquier ítem que intente vulnerar la seguridad de los servidores y de la red de SHINYA MEDIOS.

El CLIENTE está obligado a mantener libre de virus su red computacional, scripts, sitios y cualquier archivo alojado en los servidores que puedan generar SPAM o cualquier intento de distribución de software malicioso MALWARE o ataques a la red y a servidores. Caso esto suceda el cliente entiende y faculta a SHINYA MEDIOS a dar término inmediato a su contrato, sin cualquier derecho a reclamos, además deberá indemnizar a SHINYA MEDIOS por los daños ocasionados y pagar una multa de 10 UF + IVA.

El CLIENTE debe tener en cuenta que las contraseñas de acceso para CPanel, Email o FTP deben tener una contraseña segura combinando números y letras en mayúsculas o minúsculas para evitar que las cuentas sean vulneradas por parte de software malintencionado.

El CLIENTE esta obligado a informar a SHINYA MEDIOS sobre cualquier cambio; ya sea, razón social, teléfonos, email, etc. SHINYA MEDIOS no se hará responsable por el no aviso de parte del CLIENTE en caso que los avisos de vencimiento o comunicaciones sean enviados a direcciones de e-mail fuera de uso.

El CLIENTE deberá tomar las medidas preventivas, usuales en la actividad de computación y preocuparse de disponer de la holgura y respaldos necesarios para la ejecución de sus procesos dado que los servidores son herramientas para el procesamiento de datos que por su naturaleza están sujetos a fallas; ya sea en su propio funcionamiento o en sus programas.

**Email:** contacto@shinyamedios.com  
**Teléfono fijo:** (+56) 229073601  
**Teléfono móvil:** (+56) 951182460



### **Prohibiciones.**

SHINYA MEDIOS, NO tendrá responsabilidad alguna por el contenido o la información que el CLIENTE suba o haga residir en sus servidores. El servicio es monitoreado las 24 hrs. y la comprobación de cualquiera de las prácticas que a continuación se mencionan, facultará a SHINYA MEDIOS a dar término anticipado del contrato o suspender en forma inmediata el servicio, sin aviso previo, sin generar ningún tipo de indemnización en favor del CLIENTE. Y sin la obligación para SHINYA MEDIOS de mantener almacenados los datos proporcionados por el CLIENTE. El restablecimiento del servicio queda a criterio y decisión de SHINYA MEDIOS.

Queda absolutamente prohibido al CLIENTE:

- Proporcionar o subir información que atente contra la ley vigente en Chile o que atente contra la moral y las buenas costumbres o que perjudique a terceras personas o que afecte a demás clientes alojados en un mismo servidor o al óptimo desempeño del mismo.
- La incorporación de contenido prohibido en sus servidores, para estos efectos, se entiende por contenido prohibido los siguientes:
  - Contenidos Gamer: sitios de juegos, foros, juegos en línea y todo lo que abarca la temática, sin excepciones.
  - Contenido Pirata (Descargas de películas, videos y software)
  - Audio y vídeo sin derechos de autor u otra cualquier índole que atente o vulnere a nuestra legislación.
  - Contenido pornográfico.
  - Respecto de los límites de uso de CPU:

En hosting compartido en todos los planes, el total de uso de CPU permitido es de un 4% del total del servidor completo y tolerable hasta un 12 %, siempre y cuando sean netamente peaks cortos, es decir por no más de 10 minutos.

El envío e-mail masivo desde nuestros servidores. El máximo autorizado es de 300 correos por hora. Siempre y cuando éstos sean correos reales de comunicación y no Newsletters de email masivos. (El envío de correos es ilimitado siempre y cuando sea utilizado de buena manera por el CLIENTE, es decir en sus operaciones diarias normales, no mails masivos fuera de lo permitido o bien SPAM.) En caso que el cliente sea sorprendido enviando spam sea por acto voluntario o no como por ejemplo (Computador infectado que accede a los correos) deberá pagar una multa de 6 UF + IVA a SHINYA MEDIOS, además de comprometerse a solucionar el problema en forma inmediata y en caso de reincidencia el termino de contrato será inmediato y sin previo aviso.

### **Derechos de retracto, garantías y/o reembolsos.**

En caso de retracto o desistimiento del servicio, el CLIENTE podrá solicitar la anulación y correspondiente reembolso del monto pagado en un plazo máximo de 10 días de su compra. Según el artículo 3º bis de la ley n°. 19.496 de protección de los consumidores.

Una vez que este plazo sea superado, desde el día 11, entra en la fase de permanencia de 12 meses.

Si el cliente decide dar fin al contrato antes del plazo correspondiente a los 12 meses de permanencia deberá pagar todos los descuentos aplicados en el servicio así como el alta/baja en nuestro servidor.

Si el cliente decide dar final contrato después del plazo correspondiente a los 12 meses de permanencia no deberá incurrir en ningún gasto por las gestiones de alta/baja en el servicio.

Garantías: Se aplicará el derecho a garantía del CLIENTE en caso que SHINYA MEDIOS no cumpla con el UP-TIME (Establecido en la cláusula cuarto de este instrumento.)

No habrá derecho a devolución ni reembolso en los siguientes casos:

- Problemas, fallas o deficiencias de programación imputables al CLIENTE.
- Instalaciones de software o complementos considerados inseguros para el sistema.
- Bloqueos de IP por Firewall
- En caso de infracción a cualquiera de las prohibiciones establecidas en este contrato.

### **Propiedad intelectual:**

**Email:** contacto@shinyamedios.com  
**Teléfono fijo:** (+56) 229073601  
**Teléfono móvil:** (+56) 951182460



1.- Todo contenido o obra que el Usuario vea, lea o a la cual acceda en los Sitios (imágenes, fotografías, ilustraciones, iconos, textos, o cualquier otro material, en adelante el "Material"), se encuentra protegido bajo la legislación nacional y los tratados internacionales sobre propiedad intelectual e industrial, salvo que expresamente se señale lo contrario. El Usuario no podrá vender, reproducir, distribuir, modificar, publicar, preparar trabajos o cualquier otra actividad semejante con el Material, a excepción del uso legítimo que pueda darse a éstos según lo descrito en estas Condiciones de Uso. El Usuario no podrá usar el Material en ningún otro portal en Internet, para propósito alguno.

2.- Rafael Shinya Olivares es titular de los derechos de propiedad industrial relativos a su imagen corporativa, productos y servicios, especialmente los relativos a marcas registradas y/o nombres de dominio como "shinya.cl" y "shinyamedios.com", así como sus marcas "Shinya Medios" "Shinya Medios Spa", entre otros. Shinya Medios no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial.

3.- Se deja expresa constancia que, los artículos, publicaciones, noticias e información publicada, exhibida, transmitida o comunicada en los Sitios, será de responsabilidad de su autor o de la persona que las haya proveído en conformidad a las leyes sobre propiedad intelectual e industrial, y en ningún caso, Shinya Medios podrá ser considerado responsable por un eventual daño o perjuicio que se derive de cualquiera de las publicaciones antes aludidas.

4.- Si el sitio fue desarrollado por nuestra empresa Shinya Medios y el cliente solo desea pagar una mantención, no podrá quedarse con el proyecto realizado ni menos guardar una copia, si este INCUMPLIMIENTO es detectado será sancionado conforme a la ley de Propiedad intelectual y por ende se dará inicio a un juicio en su contra.

5.- Si el cliente decide pagar la totalidad del diseño y/o desarrollo del sitio web, este será completamente del cliente y podrá realizar todas las modificaciones que estime conveniente.

#### **Gestiones de cobros y pagos:**

1.- Todo servicio antes de ser facturado deberá estar con un documento de cotización el cual basta con ser aceptado por el cliente una vez que este sea recepcionado en su email, en este documento se le informarán los datos del solicitante a la información, una descripción del servicio y/o producto, los valores de este y las formas de pago.

2.- Una vez que el cliente solicita el servicio y se comienza con la activación, solo será iniciado el ciclo de vida del primer año del hosting una vez sea activado correctamente, es decir, cuando el cliente previamente haya comprado su dominio y este sea conectado con nuestro servidor agregando los DNS en NIC.CL o sean proporcionados a la empresa que esté manteniendo su dominio ".com" u otros.

3.- Cuando el cliente notifique que se han agregado los DNS para que el dominio apunte a nuestro servidor, procederemos a la activación del servicio y sincronización con el dominio, si es en "NIC.CL", este proceso puede tardar hasta 24 horas desde el momento que se ha aceptado la solicitud y previamente se les haya pagado el servicio.

4.- Desde este momento comienza el ciclo de vida de un año para el hosting ya sea contratado con pago inmediato o promocionado dentro de un pack de desarrollo web.

5.- Cliente con deuda vencida, antes de llegar a esta instancia por una deuda con la empresa, el cliente será notificado en 3 oportunidades por su IMPAGO para luego proceder a la suspensión de este. La suspensión consiste en la inhabilitación del servicio de correos y la baja del sitio web, siendo reemplazado por un aviso que le indica contactarse con nosotros. El mensaje que verá el cliente llevará los datos de contacto más importantes, en este caso un número de teléfono y un correo electrónico.

6.- Los plazos de pago una vez vencidos, se esperarán 30 días adicionales para efectuar de eliminación de los datos en el servidor, si el cliente decide pagar la deuda debe tener en cuenta que se agregará un 10% de recargo por activación del servicio y una tarifa adicional para recuperar los archivos si fuera posible.

#### **Plazos de pago.**

1.- Contrato de Nuevo Hosting: 7 días hábiles posteriores a la activación del servicio indicado anteriormente.

2.- Renovaciones para un nuevo ciclo de Hosting: 2 días hábiles anteriores al fin del ciclo de vida de este.

3.- Pack con primer año de Hosting: Tendrá plazo para pagar el total o la primera cuota 7 días hábiles posteriores a la activación.

**Email:** contacto@shinyamedios.com  
**Teléfono fijo:** (+56) 229073601  
**Teléfono móvil:** (+56) 951182460



### Formas de pago.

Al momento de la contratación, el cliente debe indicar el medio de pago que más le acomode y podrá elegir dentro de las siguientes opciones:

#### a) EFECTIVO:

Puede optar a pagar el total de una sola vez (Si es un Hosting) o dividirlo hasta en 3 cuotas si es un Sitio web.

#### b) CHEQUE:

Puede optar a pagar el total de una sola vez (Si es un Hosting) o dividirlo hasta en 3 cheques si es un Sitio web.

1er cheque: Al día.

2do cheque: A 30 días.

3er Cheque: A 60 días.

#### c) TARJETAS:

Puede optar a pagar el total de una sola vez o dividirlo hasta en 6 cuotas si es un Sitio web.

Tarjeta de débito:

Esta modalidad de pago es para usar su Redcompra ya sea una cuenta corriente o cuenta vista.

Puede solicitar dividir el monto hasta en 3 pagos llegando a un acuerdo en la contratación y solo aplicará para sitios web.

Tarjeta de crédito bancaria:

Bajo el uso del sistema WEBPAY de Transbank puede optar en la pasarela de pagos a dividir el monto hasta en 6 cuotas. Este método aplica para cualquier servicio contratado.

Si desea saber los valores en el interés o comisiones, esto debe hacerlo a su entidad bancaria.

#### d) TRANSFERENCIA O DEPÓSITO:

Medio de pago disponible para cualquier servicio contratado, ya sea hosting, como servicio de diseño web.

Las entidades y datos bancarios, son los siguientes:

#### BANCO SANTANDER:

**Tipo de cuenta:** Corriente  
**Número de cuenta:** 6458900-8  
**Nombre titular:** Rafael Shinya Olivares  
**Rut:** 16657971-6

En banco:

Puede hacer una transferencia o bien depositando en cajas habilitadas del banco de Lunes a Viernes de 09:00 hrs. hasta 14:00 hrs.

En Súper Cajas:

Puede hacer un depósito en las cajas habilitadas que atienden de Lunes A viernes de 08:00 hrs. hasta las 16:00 hrs.

Súper caja en tu barrio:

Puede hacer un depósito en las cajas habilitadas que atienden todos los días y sujeto a los horarios del establecimiento comercial.

#### BANCO ESTADO:

**Tipo de cuenta:** Vista  
**Número cuenta vista:** 16657971  
**Nombre titular:** Rafael Shinya Olivares  
**Rut:** 16657971-6

En banco:

Puede hacer una transferencia o bien depositando en cajas habilitadas del banco de Lunes a Viernes de 09:00 hrs. hasta 14:00 hrs.

Servi Estado:

Puede hacer un depósito en las cajas habilitadas de lunes a viernes de 08:00 hrs. hasta 14:00 hrs. en horario general o de 10:00 hrs. hasta las 20:00 hrs. en sucursales de Mall.

En Caja Vecina:

Puede hacer un depósito en las cajas habilitadas que atienden todos los días y sujeto a los horarios del establecimiento comercial.

**Email:** [contacto@shinyamedios.com](mailto:contacto@shinyamedios.com)  
**Teléfono fijo:** (+56) 229073601  
**Teléfono móvil:** (+56) 951182460



#### **Notificación.**

Una vez realizado el pago con cualquiera de los medios mencionados, el cliente debe notificar la transacción, para ello debe enviar un email a [cobranza@shinyamedios.com](mailto:cobranza@shinyamedios.com) donde debe adjuntar el justificante que se le ha enviado a su email por la transferencia o escaneando el documento de depósito. O cualquier justificante que reciba.

Adicionalmente nuestra empresa tendrá registro de pago pero sin el completo detalle de cuadratura con los datos del cliente.

#### **Deuda vencida.**

El CLIENTE recibirá de parte de SHINYA MEDIOS recordatorios del vencimiento con valores a cancelar e instrucciones para pago, con al menos 7 días de anticipación. Dichos recordatorios se repite una vez mas a los 3 días hasta llegar a una tercera notificación y es enviado además un último aviso un día antes de su vencimiento. Una vez pagado conforme las instrucciones, el contrato será renovado automáticamente por un periodo igual a 1 año en base a los mismos términos y cláusulas de este documento. En caso que el CLIENTE no pague oportunamente, esto es, hasta las 00:00 hrs. del ultimo día de vigencia de su contrato, el servicio será desconectado y transcurridos 30 días corridos los datos almacenados serán eliminados.

Para la reposición del servicio en estos casos, el CLIENTE deberá pagar el valor por el servicio, además del cargo de reposición por un monto equivalente al 10% del valor del producto.

Si la intención del CLIENTE es no renovar su servicio, dispondrá hasta el día de vencimiento para recuperar toda su información. Posterior a ello, la recuperación o habilitación temporal de acceso a archivos está sujeta a factibilidad técnica y para ello el CLIENTE deberá pagar la suma de \$ 40.000 (veinte mil pesos), por concepto de servicios extras técnicos correspondientes, y el plazo fatal para recuperar dicha información son los 30 días corridos mencionados precedentemente, luego del vencimiento del plazo de renovación.

La suspensión consiste en la inhabilitación del servicio de correos y la baja del sitio web, siendo reemplazado por un aviso que le indica contactarse con nosotros.

El mensaje que verá el cliente llevará los datos de contacto más importantes, en este caso un número de teléfono y un correo electrónico.

Nuestra red de contacto es la siguiente:

Teléfono fijo: +56 229073601

Teléfono móvil: +56 951182460

Email: [contacto@shinyamedios.com](mailto:contacto@shinyamedios.com)

Emergencias: [emergencias@shinyamedios.com](mailto:emergencias@shinyamedios.com)

Whatsapp: +56951182460

Redes sociales:

Twitter: [www.twitter.com/shinyamedios](http://www.twitter.com/shinyamedios)

Facebook: [www.facebook.com/shinyamedios](http://www.facebook.com/shinyamedios)

En representación de SHINYA MEDIOS Spa

**Rafael Shinya O.**  
Gerente general