

POLÍTICA DE USO ADECUADO (PUADE)

Esta Política de Uso Adecuado ("PUADE") describe las actividades que no están permitidas en relación con los servicios ofrecidos por Elástica. Este PUADE no es exhaustiva y Elástica se reserva el derecho de tomar medidas correctivas en relación con el contenido o los usos que no se describen específicamente a continuación.

Usted es responsable de las violaciones de este PUADE por parte de cualquier persona que use su cuenta con su permiso o de forma no autorizada. También es responsable de las violaciones de este PUADE por parte de sus usuarios. Su uso de los servicios para ayudar a otra persona en una actividad que violaría este PUADE si la realiza es una infracción del PUADE. Podemos modificar este PUADE en cualquier momento mediante la publicación de una versión revisada en nuestro sitio web <https://elastika.pe>.

ACTIVIDAD O CONTENIDO ILEGAL O ABUSIVO

No puede utilizar los servicios para ningún propósito ilegal o abusivo. Las actividades prohibidas incluyen:

- **Actividades ilegales.** - Cualquier uso de los servicios para participar, promover, promover o alentar conductas o actividades ilegales, incluida la difusión de contenido que un tribunal de jurisdicción competente haya determinado que es ilegal.
- **Actividades fraudulentas o dañinas.** - Participar en actividades que sean engañosas o perjudiciales para los demás, o que dañarán las operaciones o la reputación de Elástica, incluida la oferta o la difusión de productos, servicios, esquemas o promociones fraudulentos (por ejemplo, esquemas para hacer dinero rápidamente, esquemas Ponzi y piramidales, phishing, o pharming), hacerse pasar por otra persona o entidad engañosamente, o participar en otras prácticas fraudulentas o engañosas.
- **Violación de los derechos de propiedad intelectual.** - Usar los servicios de una manera que viole, infrinja o se apropie indebidamente de la propiedad intelectual o los derechos de propiedad de cualquier tercero, incluidos, entre otros, los derechos sobre derechos de autor, patentes, marcas comerciales, secretos comerciales, privacidad o publicidad, y publicación de contenido destinado a ayudar a otros a

eludir ilegalmente las medidas técnicas destinadas a proteger dichos derechos.

- **Pornografía ilegal.** - Difundir pornografía infantil o representaciones de desnudez o actividad sexual obtenidas o difundidas sin el consentimiento de las personas representadas (por ejemplo, "pornografía de venganza").
- **Contenido violento, acosador o abusivo.**- El contenido que incita o amenaza a la violencia contra cualquier persona, promueve el terrorismo, tiene la intención de acosar, abusar o invadir la privacidad de cualquier individuo, crea un riesgo para la seguridad física o la salud de cualquier individuo o para la seguridad o salud pública, o que amenaza o fomenta el daño por motivos de raza, etnia, origen nacional, religión, casta, orientación sexual, sexo, género, identidad de género, enfermedad o discapacidad grave o estado migratorio.
- **Sustancias controladas.** - Vender o distribuir ilegalmente sustancias controladas, incluidos, entre otros, medicamentos ilegales o recetados.

ELÁSTIKA no tendrá responsabilidad alguna por el contenido y la información que el Cliente aloje en nuestros servidores.

El cliente tiene la total responsabilidad del contenido alojado, de la información transmitida, retransmitida y/o almacenada, de su utilización, de los enlaces de hipertexto, de las reivindicaciones de terceros y de las acciones legales que pueden desencadenar en toda la referencia a propiedad intelectual e industrial, derechos de la personalidad y protección de menores.

ELÁSTIKA no está obligado a guardar, almacenar y respaldar ningún tipo de información del cliente. Al mes de la suspensión, la información es eliminada definitivamente, de igual forma, todos los backups asociados a los servidores o hosting contratado.

VIOLACIONES DE SEGURIDAD

No puede utilizar los servicios para violar la seguridad o integridad de ninguna red, computadora o sistema de comunicaciones, aplicación de software, red o dispositivo informático. Las actividades prohibidas incluyen:

- Software dañino. - Contenido, software o cualquier otra tecnología que pueda dañar, interferir, interceptar subrepticamente o expropiar cualquier sistema informático, programa o datos, incluidos virus, malware, spyware, adware, troyanos, gusanos o bombas de tiempo.
- Acceso no autorizado. - Acceder o usar cualquier Sistema sin permiso, incluido el intento de sondear, escanear o probar la vulnerabilidad de un Sistema o violar cualquier medida de seguridad o autenticación utilizada por un Sistema.
- Interceptación. - Monitoreo de datos o tráfico en un Sistema sin permiso.
- Falsificación de origen. - Usar encabezados de paquetes TCP-IP falsos o engañosos, encabezados de correo electrónico o cualquier parte de un mensaje que describa su origen o ruta. Esta prohibición no incluye el uso de alias o reenvíos anónimos.

ABUSO DE LA RED

No puede realizar conexiones de red con ningún usuario, host o red a menos que tenga permiso para comunicarse con ellos. Las actividades prohibidas incluyen:

- **Monitoreo o rastreo.** - Monitoreo o rastreo de un Sistema que dañe o interrumpa el Sistema que se monitorea o rastrea, u otra recolección o raspado de cualquier contenido de los servicios.
- **Acciones engañosas.** - Introducir intencionalmente, a sabiendas o imprudentemente, cualquier virus u otro código contaminante en el servicio, o recopilar, transmitir o usar información, incluidas direcciones de correo electrónico, nombres de pantalla u otros identificadores, mediante engaños o medios encubiertos (como phishing, estafas en Internet, robo de contraseña, malware, virus y recolección).
- **Interferencia intencional.** - Interferir con el funcionamiento adecuado de cualquier sistema, incluido cualquier intento deliberado de sobrecargar un sistema mediante bombardeo de correo, bombardeo de noticias, ataques de transmisión, técnicas de inundación o la realización de un ataque de denegación de servicio ("DoS") o su versión distribuida también llamada DDoS.
- **Operación de ciertos servicios de red.** - Operación de proxys abiertos o públicos, retransmisiones de correo abiertas, servidores de nombres de

dominio recursivos abiertos, nodos de salida de Tor u otros servicios de red similares.

- **Evitar restricciones del sistema.** - Usar medios manuales o electrónicos para evitar cualquier limitación de uso impuesta a un Sistema, como límites de acceso y restricciones de almacenamiento.
- **Represalias contra Elástica.** - Cualquier conducta que pueda resultar en represalias contra Elástica, incluidos los servicios, o los empleados, funcionarios u otros agentes de Elástica, incluida la participación en un comportamiento que dé como resultado que cualquier servidor de Elástica sea el objetivo de un ataque DoS.
- **Retención de identidad.** - Cualquier actividad destinada a retener o ocultar la identidad o la información de contacto, incluida la omisión, eliminación, falsificación o declaración incorrecta de cualquier transmisión o información de identificación, como el envío de devolución de correo y las direcciones IP.
- **Minería de Criptomonedas.** - Extraer cualquier criptomoneda, incluidas, entre otras, BitCoin o cualquier moneda similar, sin permiso explícito por escrito.

ABUSO DEL CORREO ELECTRÓNICO (SPAM)

- No distribuirá, publicará, enviará ni facilitará el envío de correos electrónicos masivos u otros mensajes no solicitados, promociones, publicidad o solicitudes (como "SPAM"), incluida la publicidad comercial y los anuncios informativos.
- No alterará ni ocultará los encabezados de correo ni asumirá la identidad de un remitente sin el permiso explícito del remitente.
- No recopilará respuestas a mensajes enviados desde otro proveedor de servicios de Internet si esos mensajes violan este PUADE o la política de uso aceptable de ese proveedor.
- Debe hacer todos los esfuerzos razonables para proteger cualquier dispositivo o red que esté bajo su control contra el uso que infrinja las leyes aplicables contra el correo no deseado y el correo electrónico no solicitado, incluida, cuando corresponda, la instalación de software antivirus, software de firewall y parches y actualizaciones de software de aplicación y sistema operativo.

- No tomará ninguna medida que, directa o indirectamente, tenga como resultado que alguna de nuestras direcciones IP se incluya en una base de datos de abuso (como por ejemplo UCEPROTECT). Debe cumplir con las leyes y regulaciones aplicables al correo electrónico comercial o masivo en su jurisdicción. Además, su correo electrónico masivo o comercial debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - Debe tener una política de privacidad o una divulgación similar publicada para cada dominio asociado con el envío de correos.
 - Debe tener los medios para realizar un seguimiento de las quejas anónimas; No debe ocultar la fuente de su correo electrónico de ninguna manera.
 - Debe publicar una dirección de correo electrónico para las quejas (como ejemplo quejas@nombre de dominio) en un lugar visible en cualquier sitio web asociado con el correo electrónico, y debe responder de inmediato a los mensajes enviados a esa dirección.
 - Sus destinatarios previstos han dado su consentimiento para recibir correo electrónico a través de algunos medios afirmativos, como un procedimiento de suscripción, y puede presentar la evidencia de dicho consentimiento dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de una solicitud por parte del destinatario o Elástica.
 - Debe utilizar medios razonables para asegurarse de que la persona que otorga el consentimiento es el propietario de la dirección de correo electrónico para la que se otorga el consentimiento.
 - Debe incluir la dirección de correo electrónico del destinatario en el cuerpo del mensaje o en la línea **"para:"** del correo electrónico.
 - Debe respetar las revocaciones de consentimiento y notificar a los destinatarios de las mismas.

Estas políticas de correo se aplican a los mensajes enviados mediante los servicios de Elástica, o a los mensajes enviados desde cualquier sistema por usted o cualquier persona en su nombre que directa o indirectamente remita al destinatario a un sitio alojado a través de los servicios de Elástica.

Además, no puede utilizar un servicio de correo electrónico de terceros que no practique procedimientos similares para todos sus clientes. Estos requisitos se aplican a las listas de distribución creadas por terceros en la misma medida que si hubiera creado la lista.

PRUEBA DE VULNERABILIDAD

No puede intentar sondear, escanear, penetrar o probar la vulnerabilidad de un sistema o red de Elástica, o violar las medidas de seguridad o autenticación de Elástica, ya sea mediante técnicas pasivas o intrusivas, ni realizar ninguna investigación de seguridad o malware o utilizando el servicio de Elástica, sin el consentimiento previo por escrito de Elástica.

USO EXCESIVO DE RECURSOS DEL SISTEMA DE CPU COMPARTIDO

No puede utilizar ningún Sistema compartido proporcionado por Elástica de una manera que interfieran innecesariamente con el funcionamiento normal del Sistema compartido, o que consuma una parte desproporcionada de los recursos del Sistema. Por ejemplo, podemos solicitarle que repare las anomalías de codificación en su código alojado en la nube si entra en conflicto innecesario con el uso de los servicios de Elástica por parte de otros clientes. Usted acepta que podemos poner en cuarentena, suspensión o eliminar cualquier dato almacenado en un sistema compartido si los datos están infectados con un virus, o están dañados de alguna otra manera, y tienen el potencial de infectar o corromper el Sistema o los datos de otros clientes almacenados en el mismo sistema.

CONTENIDO Y BACKUP DE INFORMACIÓN

Es responsabilidad del cliente respaldar sus datos antes del término de cualquier contrato. ELÁSTIKA no entregará ningún tipo de información o contenido a clientes cuyas cuentas hayan finalizado y, eliminadas, por los motivos antes mencionados, o por mandato de ley vigente.

Toda acción como reinstalar o ampliación de plan, el cliente es responsable de realizar un backup externo de sus datos de forma preventiva.

RESTRICCIONES Y ACLARACIONES DE LA PLATAFORMA VPS

- La subida de ISOs o imágenes DVD personalizadas está limitada a 5 GB.
- La ISOs personalizada solo está disponible por 2 días en la plataforma, luego es eliminada.
- No se garantiza la compatibilidad, la disponibilidad o el correcto funcionamiento de un sistema personalizado instalado por el cliente.
- Solo se permite subir hasta un máximo de una ISO de forma simultánea.
- La reinstalación del sistema operativo o imagen desde la plataforma está permitida hasta 3 veces por mes.
- No se pueden degradar o realizar downgrade de una VPS. Esta acción reduciría los recursos de espacio en disco de su VPS instalado y causaría

la pérdida completa de datos debido a la reducción en el tamaño de la partición.

- La instalación de un panel de control o aplicación desde la plataforma no implica que incluye su licencia. Toda licencia debe ser adquirida por el cliente, a menos que se contrate de forma explícita.

Aclaraciones técnicas:

- El backup de la VPS es de tipo imagen, por lo tanto, su restauración siempre es de tipo total.
- Una IP adicional de una VPS es agregada como un alias IP de la tarjeta de red principal.
- Toda acción como reinstalar o ampliación de plan, el cliente es responsable de realizar un backup de sus datos de forma preventiva.
- Es responsabilidad del cliente mantener un registro de los parámetros de red asignados automáticamente por Elastika fuera de la VPS, especialmente cuando realiza la reinstalación de sistemas operativos personalizados y utiliza ISOs externas.
- Cuando hay una eliminación de su servicio VPS, también serán eliminados los backups que disponga el cliente y otros adicionales contratados.
- Elástica garantiza la disponibilidad del centro de datos, servidor virtual y la disponibilidad de la red. No se garantiza la disponibilidad de las aplicaciones que aloja el cliente. Se considerará que la disponibilidad de red es correcta si los routers y conmutadores de Elástica responden correctamente.
- En el cálculo de disponibilidad no se considerarán las interrupciones o trabajos programados, fallos causados por errores en el software del cliente, incumplimiento del PUADE, sistemas operativos personalizados no ofertados por la plataforma, fallos debidos a acciones hostiles de terceros, como ataques de denegación de servicio o DDoS, o indisponibilidad por falta de pago.

SERVICIOS NO PERMITIDOS EN ELÁSTIKA

Se prohíbe el uso de los recursos de Elástica para los siguientes servicios:

1. Envío de correos electrónicos masivos o Spam, ya sea en forma intencional o no, por infección de virus de algún terminal del cliente.
2. Phishing, ya sea intencional o no, por omisión de las medidas de seguridad de la programación del sitio web del cliente.

3. Alteración o intervención por medios fraudulentos de páginas web, correos electrónicos, sistemas de otros clientes o terceros sin autorización de los mismos.
4. Distribución de software y descargas masivas, sin licencia de los autores respectivos.
5. Publicación, transmisión o retransmisión de cualquier contenido que resulte contrario a la legislación vigente.
6. Publicación o alojamiento de cracks, números de serie de programas o cualquier otro contenido que vulnere derechos de la propiedad intelectual de terceros.
7. Monitoreo de datos o de tráfico de cualquier red sin el permiso expreso y/o autorización del propietario del sistema o de la red.
8. La detección de rutinas o script que buscan recopilar información del servidor o utilizar recursos como "Remote File Inclusion", "Remote File Disclosure", "Arbitrary File Download", "SQL Injection", "RemoteCommandExecution", entre otros.
9. No está permitido el uso para Servidores de Juegos (Game servers) de ningún tipo.
10. No está permitido sondear, escanear, penetrar o probar vulnerabilidades de un sistema, subsistema o de red, ya sea mediante técnicas pasivas o intrusivas, sin el consentimiento expreso por escrito de ELÁSTIKA.
11. No está permitido servidores proxy de anonimato de ningún tipo, ya sea para uso personal o comercial. Los archivos con referencias a cualquier servicio de anonimato o parecido están prohibidos.
12. No está permitido la minería de monedas virtuales de cualquier tipo, alojamiento de aplicaciones que comparten archivos vía P2P (Peer 2 Peer) como Kazaa, WinMX, Edonkey, o cualquier otro servicio de utilización de CPU al 100% de uso permanente (más de 48 horas)
13. Cualquier otro uso que se encuentre sancionado por la legislación vigente.

TÉRMINOS DE USO DEL SOFTWARE DE MICROSOFT

Elástica, Yachay Telecomunicaciones, es socio con licencia de Microsoft SPLA o partner Microsoft SPLA. Esto nos permite licenciar y entregar software de Microsoft para nuestros servicios de hosting, VPS o nube.

Las consultas relacionadas con los Términos de uso del software Microsoft deben dirigirse a legal@elastika.pe o por ticket en la plataforma.

1. Uso del software de Microsoft

Cualquier producto de software de Microsoft puede ser utilizado de acuerdo con el PUADE de Elástica y los "Términos de Licencia de Usuario Final de Microsoft" ubicados en <http://www.microsoft.com/licensing/>. Al solicitar una VPS o Hosting con productos de Microsoft, el cliente y sus usuarios finales aceptan quedar vinculados por los "Términos de Licencia de Usuario Final de Microsoft" o en inglés: "Microsoft End User License Terms".

2. Tarifas

Para utilizar los productos con licencias Microsoft, el cliente paga una tarifa de alquiler a Elastika, la cual se calcula de forma mensual. Es importante destacar que el pago por el software de Microsoft no puede ser inferior a la cuota mensual. Esto se debe a que el servicio de VPS Windows incluye el costo de la licencia. En consecuencia, el servicio mínimo requerido es de un mes completo.

3. Acceso y licencias

Elastika puede acceder al servicio del Cliente para aplicar licencias y realizar auditorías según lo exige Microsoft SPLA. El Cliente acepta permitir dicho acceso y, en caso de negarse a proporcionar acceso administrativo a todos los servidores con sistema operativo Microsoft Windows Server preinstalado, Elastika se reserva el derecho de suspender dichos servicios.

4. Movilidad de la licencia de Microsoft

Si el cliente planea instalar otro software de Microsoft, el cliente acepta reportarlo obligatoriamente a Elástica. Y además proporcionarle un formulario de Movilidad de Licencia de Microsoft completado de antemano.

5. Limitación de responsabilidad

El Cliente es responsable de los daños directos incurridos por el uso de los servicios y el software de Microsoft, uso, copia, acceso, distribución u otras

acciones similares con productos de Microsoft adquiridos que no sean de Elastika.

6. Incumplimiento de obligaciones

En todos los casos, el cliente sigue siendo directamente responsable ante Microsoft por cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en los "Términos de Licencia de Usuario Final de Microsoft". El cliente comprende que Microsoft, como titular de los derechos sobre el software de Microsoft, puede controlar y supervisar el cumplimiento de las disposiciones de esta sección de estos Términos de Servicio, y al solicitar los Servicios, acepta que la información sobre el Cliente puede ser transferida a Microsoft si así lo solicita.

TÉRMINOS DE USO DE LICENCIA CPANEL Y WEBHOST MANAGER

En Elástika, como Socio Noc de cPanel o cPanel Partner NOC, tenemos la capacidad de licenciar y entregar software de WHM cPanel para nuestros servicios de hosting, VPS o nube.

Si tienes consultas relacionadas con los Términos de uso del software WHM cPanel, te recomendamos dirigirte a legal@elastika.pe o contactarnos a través de un ticket en la plataforma.

1. Al adquirir una licencia WHM cPanel para tu VPS, acepta quedar vinculado por el Acuerdo de Licencia de Usuario Final de cPanel. Este acuerdo fue aceptado en el momento de la compra y se encuentra disponible en línea en el siguiente enlace:
<https://cpanel.net/wp-content/themes/cPbase/assets/docs/legal-agreements/cpanel-whm-eula.html>
2. Si no renuevas tu licencia de cPanel por cualquier motivo, esta será suspendida.
3. En caso de que hayas adquirido la licencia de cPanel como un Addon o adicional de tu VPS, si no renueva el servicio principal en este caso la VPS, la licencia de cPanel asociada también será suspendida. Todas las funciones de cPanel se verán afectadas hasta que se procese la renovación y se obtenga una nueva licencia de cPanel.
4. Es importante tener en cuenta que las licencias de cPanel no son reembolsables y el tiempo mínimo de licencia es de 1 mes.
5. Al adquirir una licencia de cPanel a través de Elástika, tendrás acceso al soporte técnico proporcionado por cPanel. Como cliente de Elástika

que adquiere una licencia de cPanel, se te considerará un "Usuario de Terceros" o con acceso de root a un Servidor Licenciado.

6. Las incidencias enviadas a cPanel de un "Usuario de Terceros" son consideradas como "Soporte Gratuito o Complementario" (Complimentary Support).
7. Todas las incidencias de soporte técnico relacionadas con cPanel deben ser enviadas directamente a través del Portal de Atención al Cliente de cPanel, utilizando el Número de Acceso al Soporte que se encuentra en la sección del Centro de Soporte de WebHost Manager.
8. El soporte de cPanel sólo es brindado en idioma inglés.
9. El soporte técnico brindado por cPanel a clientes de partners sigue las condiciones y términos establecidos en su acuerdo de soporte técnico. Puedes consultar estos términos en la siguiente URL:
<https://cpanel.net/technical-support-agreements/>
10. Si adquieres una licencia de cPanel a través de Elástica, nuestro equipo te brindará soporte administrativo relacionado con la licencia. Esto incluye el soporte en la compra, adquisición, renovación, activación y suspensión de la licencia. Es importante tener en cuenta que este soporte administrativo se limita a la gestión de la licencia y no incluye soporte para la instalación o configuración del cPanel en tu VPS, si es de tipo autogestionado.

OTRO

Debe tener información válida y actual archivada con su registrador de nombres de dominio para cualquier dominio alojado en la red de Elástica. Solo puede usar las direcciones IP que Elástica le asignó en relación con su servicio de Elástica.

Usted acepta que si registra un registro o zona DNS en servidores o servicios DNS administrados u operados por Elástica para un dominio del cual usted no es el registrante o contacto administrativo de acuerdo con el sistema WHOIS de los registradores, eso, a solicitud del registrante o contacto administrativo de acuerdo con el sistema de registro de WHOIS, Elástica puede modificar, transferir o eliminar dichos registros o zonas.

SEGUIMIENTO Y APLICACIÓN

Nos reservamos el derecho, pero no tenemos la obligación, de investigar cualquier presunta infracción de este PUADE o el uso indebido de los servicios de los que tengamos conocimiento real. En relación con dichas investigaciones, podemos informar cualquier actividad que sospechamos que viola cualquier ley o reglamento a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, reguladores u otros terceros apropiados. Dichos informes pueden incluir divulgar, revisar y preservar la información apropiada del cliente de acuerdo con la ley aplicable. También podemos cooperar con los organismos encargados de hacer cumplir la ley, los reguladores u otros terceros apropiados para ayudar con la investigación y el enjuiciamiento de una conducta ilegal al proporcionar información de redes y sistemas relacionada con presuntas violaciones de este PUADE.

CONSECUENCIAS DE LA VIOLACIÓN DE PUADE

Si determinamos, a nuestra discreción, que ha violado este PUADE, podemos eliminar, deshabilitar el acceso y/o suspender o terminar su uso de los servicios. También podemos interceptar o bloquear cualquier contenido o tráfico que le pertenezca a usted o usuarios donde los servicios se estén utilizando ilegalmente o no de acuerdo con este PUADE.

Nuestro derecho a suspender o finalizar su uso de los servicios se aplica incluso si se comete una infracción de forma involuntaria o sin su autorización. Dicho derecho no es una obligación para nosotros de actuar en un momento dado o con respecto a un Suscriptor determinado, y podemos ejercer dicho derecho en cualquier momento a nuestro exclusivo criterio.

SUSPENSIÓN Y TÉRMINO DE SERVICIO

1. El incumplimiento de las políticas de uso establecidas en este documento implica la suspensión inmediata de los servicios brindados por ELÁSTIKA.
2. La activación de los servicios suspendidos por incumplimiento del PUADE se realizará previo formulario de formato en línea de carta de compromiso por el cliente.
3. Si el cliente incurre por segunda vez en una falta se procederá con el término definitivo del servicio sin posibilidad de devolución de algún remanente del dinero pagado por la prestación del servicio.

4. ELÁSTIKA no asumirá responsabilidad sobre las consecuencias de suspensión o cancelación de servicios frente a terceros si el cliente ha vulnerado las presentes políticas o existe un mandato de ley que nos indique que realicemos dichas acciones.

5. La notificación del término anticipado del contrato por alguna de las causales descritas en esta cláusula, faculta a ELÁSTIKA el ejercicio de las acciones legales para indemnizar los perjuicios que originen los incumplimientos, cualquiera sea su naturaleza.

LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

1. ELÁSTIKA no se responsabilizará ni aceptará reclamación alguna del cliente o de terceros por el rechazo de algún mensaje de correo legítimo como consecuencia de la naturaleza de los sistemas anti-spam en general. Esto, debido, entre otros motivos, a la posible concurrencia con medios técnicos externos de los que disponga el propio cliente.

2. Respecto de todas aquellas circunstancias en que el cliente tenga derecho a reclamar a ELÁSTIKA una indemnización de perjuicios, independientemente de los fundamentos o su naturaleza, sea un reclamo de carácter contractual como extracontractual, la indemnización estará limitada al pago de perjuicios directos efectivamente causados al cliente por ELÁSTIKA; previa demostración fehaciente de su responsabilidad, con un límite máximo igual a lo efectivamente pagado por el cliente en los tres meses anteriores al hecho en que el cliente fundamenta su reclamo. Este límite representa el máximo monto por el cual ELÁSTIKA sería responsable.

3. No obstante, ELÁSTIKA no será responsable bajo circunstancia alguna y quedará excluido de las obligaciones establecidas en cualquiera de los siguientes casos:

a. Reclamos o demandas de indemnización de perjuicios por parte de terceros en contra del Cliente (que se encuentran sujetas a la limitación de responsabilidad establecida precedentemente).

b. Pérdida de información o daños en los registros, datos o equipos del cliente. Asimismo, ELÁSTIKA 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, o no funcionamiento o de la operación correcta o incorrecta de su infraestructura tecnológica o sus programas, o por cualquier otro hecho o causa relacionada con el servicio que presta.

- c. Lucro cesante, perjuicios especiales, perjuicios indirectos y/o daño económico mediato (incluyendo, pero no limitado a, pérdida de ahorros, utilidades o economías previstas, pérdida de oportunidades, pérdida de imagen o cualquier otro daño consecuencial).
- d. Incendios en nuestras dependencias ajenas a nuestra responsabilidad.
- e. Actos de sabotaje, terrorismo, vandálicos, actos propios de acción de guerra, u otros de carácter extraordinario.
- f. Terremotos, Maremotos, Meteoritos así como desastres naturales en general.
- g. Mal uso de las cuentas de acceso. ELÁSTIKA obliga a sus clientes por seguridad, a tener un respaldo de toda la información que mantengan en nuestros servidores.
- h. ELÁSTIKA no se hace responsable por el contenido expuesto por los clientes.
- i. ELÁSTIKA no se responsabiliza de los virus que tengan su origen en una transmisión telemática infiltrados por terceras partes (por ejemplo, los macros de procesadores de texto, los applets de Java y los programas ActiveX), generados con la finalidad de obtener resultados negativos para un sistema informático.
- j. De la contaminación por virus en sus equipos, cuya protección incumbe al cliente.
- k. De las intrusiones de terceros en los productos contratados por el cliente, aunque ELÁSTIKA haya establecido medidas razonables de protección.
- l. De los deterioros de equipos (terminales del cliente) o mal uso (responsabilidad del cliente).
- m. De la vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial, o de cualesquiera otros derechos o intereses legítimos que puedan derivarse de la utilización del producto contratado por el cliente.
- n. De aquello que le sea exclusivamente imputable al cliente.

OBLIGACIONES DE ELÁSTIKA

1. ELÁSTIKA se compromete a cumplir con todos los términos de las condiciones contractuales que le sean de aplicación, debiendo actuar lealmente y de buena fe.
2. ELÁSTIKA se compromete a ofrecer, con todos los medios a su alcance, los servicios óptimamente, esforzándose para que los mismos sean prestados durante 24 horas al día, 7 días a la semana, de la manera más segura posible, a excepción de las incidencias que pudieran producirse fuera del ámbito de acción de ELÁSTIKA.

3. ELÁSTIKA se reserva el derecho a interrumpir el servicio contratado en función de reparaciones técnicas y de mantenimiento de los equipos, así como para la mejora de los propios servicios, notificándose al cliente.

4. ELÁSTIKA no puede garantizar que la disponibilidad de los productos y servicios contratados sea continua e ininterrumpida, debido a la posibilidad de problemas en la red de Internet, averías en los equipos servidores y otras posibles contingencias imprevisibles y ajenas a ELÁSTIKA.

5. El cliente acepta soportar dentro de los límites razonables riesgos e imperfecciones o indisponibilidad de los servicios, debido a la complejidad técnica de los programas utilizados y a la multitud de posibilidades de uso existentes.

6. ELÁSTIKA se compromete a prestar al cliente los servicios contratados de forma íntegra y oportuna.

7. ELÁSTIKA garantiza un tiempo de disponibilidad (Uptime) de 99.9% del funcionamiento de la conectividad, infraestructura de hardware y la energía eléctrica del centro de datos.

El tiempo de actividad del servicio no aplica para interrupciones ocasionadas por: reparaciones o mantenimiento programado periódicamente; interrupciones ocasionadas por aplicaciones instaladas por el cliente, o por error en la configuración de su aplicación, programa o servicio; mal uso de servicio que implique el incumplimiento del este PUADE; fallas de red o servicios que se encuentran fuera del perímetro de ELÁSTIKA; causas que va más allá de nuestro control en ELÁSTIKA.

8. ELÁSTIKA solo permitirá contraseñas que cumplan con los patrones de seguridad, estas deberán tener las siguientes características:

- Mínimo 8 dígitos.
- 1 letra mayúscula.
- 1 número o símbolo.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

1. Es responsabilidad del cliente mantener operativa, activa y actualizada la dirección e-mail proporcionada en el formulario de contratación para las comunicaciones con ELÁSTIKA, ya que constituye el medio de comunicación preferente de ELÁSTIKA para la gestión ágil y fluida en la prestación del servicio solicitado como consecuencia de la relación contractual que, a través de este contrato, une a ELÁSTIKA con el cliente.

2. Conservar y utilizar diligentemente la contraseña de acceso a sus servicios, ya que es el medio que permite a ELÁSTIKA comprobar que los accesos se realizan de forma autenticada por el cliente o por alguno de los clientes por él autorizados. El cliente se responsabilizará en exclusiva del uso de dichos identificadores y de su comunicación, incluso a terceras personas, así como de las acciones y solicitudes que los clientes autorizados, a los que hubiera otorgado los permisos necesarios, pudieran realizar.

3. Los equipos computacionales son herramientas para el procesamiento de datos que, por su naturaleza, están sujetos a eventuales fallas, ya sea por funcionamiento propio o en sus programas. Por esta razón, el Cliente deberá tomar las medidas preventivas usuales en la actividad computacional, así como contar con la holgura necesaria para la ejecución de sus procesos y respaldos de la información. El Cliente será directa y exclusivamente responsable de la eficiencia del personal que opera su infraestructura tecnológica.

4. El cliente solo puede hacer utilización de las direcciones IP asignadas por ELÁSTIKA para la conexión y configuración de sus servicios.

5. Resguardar las licencias y no realizar copias de claves que fueron asignadas en el servicio. Así como descifrar o eludir cualquier clave de licencia.

6. El cliente se asegurará de mantener actualizados todos sus scripts instalados en su cuenta de hosting con la versión más reciente del mismo, para evitar vulnerabilidades y/o intrusiones en el servidor (Hackeo).

7. El cliente se asegurará de revisar el contenido de su sitio web manteniéndolo seguro y libre de cualquier tipo de código malicioso.

POLÍTICA DE FIN DE VIDA (EOL)

1. ELÁSTIKA se reserva el derecho de dejar de ofrecer o proporcionar cualquiera de sus servicios por llegar a su Fin de Vida Útil ("EOL", por sus siglas en inglés). Si ese fuera el caso, ese producto o servicio ya no será soportado por Elástica a partir de la fecha EOL.

2. El cliente será notificado con treinta días antes que su servicio llegue a su Fin de Vida Útil (EOL).

3. ELÁSTIKA le ofrecerá un servicio similar para que migre por el resto del plazo de su compra o caso contrario, no se encuentre de acuerdo con las nuevas condiciones, puede solicitar la baja de su servicio. Es responsabilidad del cliente tomar todas las medidas necesarias para reemplazar su servicio migrando a su nuevo servicio antes de la fecha de EOL.

TABLA DE SANCIONES

ITEM	SANCIÓN	REQUISITO
Mal uso: spam	Suspensión de servicio	
Requerimiento de desuscripción	Suspensión del servicio	Presentar prueba de tener el correo apto para envío máximo hasta 72 hrs después.
Mail masivo	Suspensión inmediata del servicio	
Mail bombing, phishing, pharming, estafa, fraude por fideicomiso, difusión de virus (troyanos, gusanos, etc.), o cualquier otro tipo de actividad realizada con ánimo saboteador, fraudulento o delictivo	Suspensión por menos de 24 hrs hasta brindar descargo de reactivación de servicio a elástica. De lo contrario permanecerá cancelado 24 hrs más.	Presentar descargo de reactivación
Reincidencia del punto anterior	Término del servicio contratado y por ende la eliminación de todo el contenido de nuestros servidores	

NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE ESTE PUADE

Si tiene conocimiento de cualquier presunta infracción de este PUADE, notifíquenos proporcionando una explicación completa de las bases de la infracción. Podríamos solicitar su ayuda para detener o remediar la infracción. Para informar cualquier violación de este PUADE o realizar consultas relacionadas, comuníquese con nosotros [aquí](#).

Lima, 23 de mayo del 2025

Historial de versiones PUADE:

- Versión 2.4 : 23 de mayo del 2025
- Versión 2.3 : 30 de octubre del 2023
- Versión 2.2 : 25 de agosto del 2023
- Versión 2.1 : 12 de mayo del 2023
- Versión 2.0 : 1 de febrero del 2023
- Versión 1 : 26 de septiembre del 2022