

Términos y condiciones de servicios Cloud Mail

El servicio de Cloud Mail se presta bajo un esquema de facturación anual, en el que existe un compromiso de permanencia mínima por parte del cliente ya que se involucran elementos e infraestructura que generan gastos recurrentes como mínimo durante ese período. El compromiso puede darse por terminado en cualquiera de los casos que se enlistarán adelante bajo "Cancelación de servicio". Este documento aplica a plataformas de *.voxdatacloud.com y *.voxdata.mail o dominios personales del cliente final. Para el caso de dominios personales del cliente final: La compra, gestión y administración de DNS queda bajo responsabilidad del cliente.

Objetivos:

El servicio se provee para brindar flexibilidad para la conectividad con protocolos SMTP globales. Por regulaciones internas de VoxDatacomm en Guatemala, está terminantemente prohibido proveer servicios Cloud Mail a empresas que operan fuera del territorio guatemalteco.

Métodos de pago:

El pago del cliente debe hacerse efectivo mediante a) Cheque b) Depósito bancario o c) Transferencia electrónica a cuentas bancarias. El pago se hará efectivo hasta haberse confirmado con el banco el depósito en su totalidad, es decir que el cliente debe tomar en cuenta los tiempos que los bancos y sus sistemas tienen para liberar reservas o aplicar las transferencias electrónicas. Vox Datacomm, S.A. no tiene responsabilidad ni injerencia sobre los mismos.

Si por cualquier razón el cheque recibido o depositado es rechazado por el banco se realizará un cargo administrativo de Q. 100 y este recargo deberá ser cancelado a más tardar 5 días hábiles notificado el mismo.

Cancelación de servicio:

El servicio de Cloud Mail se dará por cancelado si se cumple una o varias de las siguientes condiciones:

- Si el cliente no cancela su mensualidad/anualidad para el siguiente ciclo.
- Si una vez transcurridos 15 días del mes en curso no se han recibido pagos o abono a la cuenta.
- Por simple intercambio de carta, memorando o correo electrónico indicando que ya no se desea el servicio.

- Al incumplir con cualquiera de las condiciones descritas en la sección “Términos y Condiciones” de este documento.
- Al observar mal uso del servicio según criterio de Vox Datacomm, S.A.

Nos reservamos el derecho de notificación, previo a la cancelación de un servicio a causa del incumplimiento de políticas, términos y/o condiciones del servicio. Vox Datacomm, S.A. no está en derecho ni obligación de remunerar al cliente en alguna forma por la cancelación del servicio según criterio de cancelación definido por Gerencia General.

Limitantes del cliente final:

El cliente **NO** podrá en la Cloud Mail bajo ningún motivo:

1. Realizar uso de los servicios SMTP asignados para lanzar campañas masivas o automatizadas para lanzamiento de publicidad. (Relay Server)
2. Hacer uso de la plataforma para violar o incitar a violar la constitución política de la República de Guatemala.
3. Revender el servicio Cloud Mail a terceros, sea en territorio nacional Guatemalteco o internacional.

Soporte técnico:

Todas las plataformas Cloud Mail que Vox Datacomm, S.A. ofrece se brindan bajo el término "Self-Managed" o "Software como Servicio" (SaaS) lo cual significa que es un "Software" que se provee como servicio; software que "el cliente" administrará y gestionará por su propia cuenta. Bajo requerimiento explícito el cliente puede: Solicitar la Cloud Mail bajo el término "Fully-Managed" o "Plataforma como Servicio"(PaaS) lo cual significa que se incluye asistencia para administrar y gestionar la Plataforma de Correo según los cambios que la empresa requiera con el tiempo.

Por lo anterior, para las plataformas Cloud Mail NO se incluyen servicios técnicos de asistencia de manera predeterminada salvo excepciones debidamente respaldadas con un contrato de servicios técnicos. El cliente puede solicitar asistencia técnica de forma eventual la cual tiene un costo de Q. 640 por hora técnica aplicada.

Para mayor información de los servicios que incluye su Cloud Mail contacte a su asesor e ventas.

Recomendaciones de seguridad:

Dado que para la administración del servicio Cloud Mail se entrega la responsabilidad total del uso de dicha plataforma al cliente, recomendamos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Mantener las contraseñas cumpliendo con las normativas mínimas de seguridad recomendadas y que garanticen la seguridad requerida en su empresa o negocio.
- No compartir usuario y contraseña con ninguna persona que no esté a cargo de la plataforma o no sea de informática de su empresa o negocio. Si llegara a compartirlas accidentalmente y/o fueran extraviadas notificar de inmediato a Vox Datacomm, S.A. para que se gestione el cambio de las mismas

- Utilizar contraseñas robustas para cada cuenta de correo creada en la plataforma Cloud Mail.
- Respetar las configuraciones que VoxDatacomm ha realizado en las configuraciones de correo para mitigar ataques, correos no autorizados y servicios SMTP no identificados correctamente.

IMPORTANTE: Vox Datacomm, S.A. no se responsabiliza por el mal uso que pueda darse a cada uno de los servicios SMTP entregados mediante el servicio de Cloud Mail. El cliente es el único responsable por el buen uso de dicha plataforma mediante el usuario y contraseña de administración que le fué entregado. No nos responsabilizamos por el mal uso que pueda darse al dominio del cliente final ni de la reputación que el mismo pueda adquirir con el uso de la plataforma de correo electrónico.

NOTA: Si no está seguro de que se cumplen las recomendaciones mínimas de seguridad en sus clientes de correo o red interna, se recomienda solicitar al encargado de cuenta que asigne un técnico par asistirles por evento de soporte facturado para determinar si su plataforma ha sido vulnerada.

Limitantes de Vox Datacomm, S.A.:

Para cualquier servicio de Cloud Mail Vox Datacomm se reserva en:

1. Brindar soporte técnico a usuarios de correo electrónico, clientes de correo electrónico y/o aplicaciones de terceros que utilizan el servicio de correo electrónico. Configurar y mantener equipos, teléfonos o computadoras para hacer uso del servicio Cloud Mail, es responsabilidad del cliente; pueden contratarse por separado los servicios para la configuración de estos.
2. Brindar soporte técnico a personal que utiliza las cuentas de correo, es responsabilidad del cliente la atención directa al usuario final o la contratación de servicios de soporte técnico personalizado.
3. Realizar cualquier servicio técnico si no está debidamente cotizado y autorizado.
4. Dar capacitaciones, inducciones y otros tipos de entrenamiento para el uso de la plataforma.
5. Cubrir gastos o consumos por renovación de Dominios, DNS u otros elementos relacionados al dominio personal del cliente.

Cualquier servicio antes descrito y que el cliente final lo requiera deberá ser cotizado y facturado por separado; esto será un único monto por evento y no afectará el plan o las mensualidades por el servicio de correo prestado.

Si tiene dudas sírvase escribirnos al correo electrónico info@voxdatacomm.com

Nos reservamos el derecho de notificación al cliente final o al público en general ante las modificaciones de este documento; términos u otros referenciados en el mismo. Todas las marcas pertenecen a sus respectivos fabricantes; reservados los derechos de autor para cada uno de sus respectivos fabricantes.

Al utilizar los servicios y plataforma del Cloud Mail de Vox Datacomm, S.A. el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos.

Revision #5

Created 14 October 2022 15:15:22 by Eduardo Mejia

Updated 5 August 2024 14:41:53 by Eduardo Mejia