

Términos de Servicios en Nube y Soporte Técnico

1. General

Estos términos forman parte de los Términos y Condiciones de ezeep.com que se pueden encontrar aquí: <https://www.ezeep.com/terms>.

2. SOPORTE TÉCNICO

2.1 Alcance de los servicios de soporte

Sujeto a las limitaciones establecidas en estos términos, le brindaremos un número telefónico y correo electrónico de Soporte Técnico según nuestros estándares regulares de atención, a menos que hayamos acordado con usted un nivel de servicio diferente.

2.2 Disponibilidad

Los teléfonos y correos electrónicos se responden durante el tiempo establecido en el nivel de servicio establecido por usted. La disponibilidad de soporte puede variar ocasionalmente en las horas indicadas debido al tiempo de inactividad de los sistemas y circunstancias fuera de nuestro control. Las solicitudes realizadas vía telefónica se gestionarán en el orden en que se reciban. Las solicitudes de soporte realizadas por correo electrónico se procesarán dentro del período de tiempo indicado en su nivel de servicio establecido.

2.3 Restricciones

- a) ezeep no tiene la obligación de proporcionar Soporte Técnico si su cuenta tiene pagos pendientes.
- b) Proporcionaremos Soporte Técnico solo por los servicios a los que usted se suscribió.
- c) La disponibilidad de Soporte Técnico para una versión de producto o software en particular está sujeta a cambios en cualquier momento sin previo aviso.
- d) Podríamos limitar o cancelar el Soporte Técnico o podemos optar por no renovar los servicios de Soporte Técnico adicionales si usa los servicios de soporte de manera irregular, excesiva, abusiva o fraudulenta o si usa los servicios con software de terceros que se determine a nuestro exclusivo criterio ser incompatible. Ejemplos de dicho uso incluyen una gran cantidad de solicitudes de Soporte Técnico que se refieren a problemas previamente resueltos y / o usabilidad general, preguntas repetitivas cuya respuesta se encuentra fácilmente en las Guías del usuario y discusión de problemas que no están relacionados con el Soporte Técnico.
- e) La reventa o transferencia del acceso al Soporte Técnico está estrictamente prohibida y será motivo de terminación o no renovación de los Servicios.

3 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El servicio ezeep estará operativo y disponible para usted al menos un 99,9% en promedio y durante todo el año. Este ANS de ezeep establece que su única y exclusiva solución por cualquier incumplimiento por nuestra parte se encuentra en el ANS de ezeep.

3.1 Exclusiones

- a) ThinPrint señala que este ANS excluye los eventos de "fuerza mayor"- eventos fuera del control razonable de ThinPrint. Esto incluye acciones de terceros, que ThinPrint no controla, aspectos técnicos de Internet como tal, y la disponibilidad y confiabilidad de su infraestructura, incluidos y particularmente los dispositivos externos (impresoras, etc.) que están conectados y utilizados a través de ezeep. El hardware y el software que utilice también puede tener un impacto negativo en nuestro Servicio y este tiempo de inactividad se excluye en la medida en que cualquiera de estos aspectos tenga un impacto en el Servicio.
- b) Cualquier tiempo de inactividad planificado del cual ThinPrint avise con 24 horas o más, se harán todos los esfuerzos comercialmente razonables para programar todo tiempo de inactividad planificado durante el horario desde las 6 p.m. del viernes hasta las 3 a.m. del lunes CET.
- c) Cualquier período de inactividad que dure menos de 15 minutos.
- d) El ANS de ezeep no se aplica a ningún Servicio que excluya expresamente este ANS de ezeep.
- e) El ANS de ezeep no se aplica a cuentas con facturas vencidas.

3.2 Obligaciones del cliente

Si ThinPrint no cumple con el ANS de ezeep, y si usted cumple con sus obligaciones bajo este ANS de ezeep, usted será elegible para recibir los Créditos de Servicio que se describen a continuación.

3.3 Definiciones

Las siguientes definiciones se aplicarán al ANS de ezeep:

- "Tiempo de inactividad" significa que si hay una tasa de error de usuario superior al cinco por ciento. El tiempo de inactividad se mide en función de la tasa de error del lado del servidor.
- "Porcentaje de tiempo de actividad mensual" significa el número total de minutos en un mes calendario menos el número de minutos de tiempo de inactividad sufridos en un mes calendario, dividido por el número total de minutos en un mes calendario.
- "Servicio" significa el servicio ezeep que ThinPrint le proporciona en virtud de estos Términos.

3.4 Créditos de Servicio

El Crédito de Servicio se otorga en función del porcentaje de tiempo de actividad mensual de la siguiente manera:

- <99,9% -> = 99% = 6 créditos de servicio
- <99,0% -> = 95% = 25 créditos de servicio
- <95,0% = 50 créditos de servicio

Cada Crédito de Servicio refleja un día de servicio ezeep que se agrega al final del período de servicio sin cargo para usted.

3.5 Uso de Crédito por Servicio

- a) Para recibir cualquiera de los Créditos de Servicio descritos anteriormente, debe notificarnos dentro de los treinta días posteriores al momento en que se vuelve elegible para recibir un Crédito de Servicio. Si no cumple con este requisito, perderá su derecho a recibir un Crédito de Servicio.
- b) La cantidad máxima total de Créditos de Servicio que le emitiremos por todo el Tiempo de Inactividad que ocurra en un solo mes calendario no excederá los quince días de Servicio agregados al final de su término para el Servicio. Los Créditos de Servicio no se pueden canjear ni convertir a montos monetarios.

4 PAGOS, REEMBOLSOS Y CANCELACIONES

4.1 Facturación y pagos:

- a) Uste debe estar autorizado para utilizar el método de pago que nos proporcione.
- b) Usted nos autoriza a cobrarle por los Servicios utilizando su método de pago seleccionado y por cualquier función de pago de los Servicios para los que se registre o utilice.
- c) Todos los cargos se facturarán a la tarjeta de crédito o cuenta de pago que usted designe. Debe mantener actualizada toda la información de su cuenta de facturación. Puede cambiar su método de pago en cualquier momento.
- d) Si ezeep no puede cargar con éxito su tarjeta de crédito o cuenta de pago por las tarifas adeudadas, ezeep se reserva el derecho de revocar o restringir el acceso a su infraestructura y contenido y los Servicios, eliminar su contenido e infraestructura almacenados o cancelar su cuenta.
- e) Podemos facturar: (a) por adelantado; (b) en el momento de la compra; (c) poco después de la compra; o (d) de forma recurrente para los Servicios de suscripción.
- f) Podemos facturarle hasta el monto que usted haya aprobado y le notificaremos con anticipación sobre la diferencia por los Servicios de suscripción recurrentes.
- g) Todos los Servicios se renuevan automáticamente en un intervalo consecutivo, que es idéntico al período inicial, a menos que cualquiera de las Partes los cancele de acuerdo con las regulaciones de estos Términos y Condiciones. Es posible que le facturemos simultáneamente más de uno de sus períodos de facturación anteriores.
- h) Según el país indicado en la factura, los cargos se facturan en euros o dólares estadounidenses.
- i) Los pagos se deben realizar en la fecha indicada en la factura.
- j) Si no recibimos el pago en la fecha de vencimiento, su cuenta puede ser congelada, inaccesible y toda la infraestructura puede apagarse hasta que se hayan recibido y procesado todos los pagos pendientes.

4.2 Tarifas

- a) Las tarifas aplicables a los Servicios están disponibles en el sitio web y / o en la lista de precios o formulario de pedido publicado que fuese vigente y aplicable de ezeep al momento de la contratación. Usted será responsable de cualquier impuesto, incluidos, entre otros, ventas, uso, ingresos brutos e impuestos ad valorem, aranceles o cargos similares impuestos sobre el Software o los Servicios, y por todos los demás cargos (por ejemplo, cargos por datos y liquidaciones de cambio de moneda).
Adicional a las tarifas que cobramos, es posible que usted incurra con cargos relacionados al uso de los Servicios, por ejemplo, cargos por acceso a Internet, roaming de datos y otros cargos de transmisión de datos.
- b) Si cambiamos las tarifas aplicables a los Servicios a los que se suscribió. le notificaremos con anticipación, ya sea a través de los Servicios o a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado más recientemente. Si hay una duración y un precio específico para su oferta de Servicios, ese precio permanecerá vigente durante ese tiempo establecido. Una vez finalizado el período de la oferta, el uso de los Servicios suscritos se cobrará al nuevo precio. Si el uso de los Servicios elegidos es periódico (por ejemplo, mensual) sin una duración específica, le notificaremos de cualquier cambio de precio con al menos 30 días de anticipación.
- c) Si usted no está de acuerdo con los cambios de tarifas, debe cancelar y dejar de usar los Servicios.

4.3 Cancelación

Si decide cancelar los Servicios, debe proporcionar dicho aviso por correo electrónico a hello@ezeep.com o una carta escrita a Cortado Inc. / ezeep, Inc. 3858 Walnut St, Suite 130, Denver, CO 80205 , EE. UU., previo a la finalización de su período de servicio actual, ya sea mensual, anual o de otro tipo. Si cancela, sus Servicios terminarán: (a) al final de su período de Servicios actual o, (b) si facturamos su cuenta por período, al final del período en el que canceló. Si no cancela como se requiere, automáticamente renovaremos los Servicios por el mismo período y cargaremos su información de pago en nuestros archivos a partir del primer día del período de renovación.

4.4 Reembolsos

Salvo que se establezca específicamente en esta sección, todos los Servicios se pagan por adelantado durante el período seleccionado (mensual, anual o de otro tipo) y no son reembolsables. Esto incluye cuentas renovables. Si usted pagó para usar los Servicios y nosotros cancelamos los Servicios sin causa o degradamos sustancialmente la funcionalidad de los Servicios, le proporcionaremos un reembolso prorrateado de cualquier pago que haya realizado por adelantado.

5 SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL USO DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE

- a) Nos reservamos el derecho de suspender o finalizar temporalmente su acceso a los Servicios en cualquier momento a nuestra entera discreción, sin incurrir en responsabilidad de ningún tipo ante usted por:
 - (i) el violación real o presunta de nuestros términos y condiciones;
 - (ii) el uso de los Servicios de una manera que pueda causar que ezeep tenga responsabilidad legal o que interrumpir el uso los Servicios para otros usuarios;
 - (iii) la sospecha o detección de cualquier código malicioso, virus u otro código dañino utilizado por usted o en su cuenta;
 - (iv) tiempo de inactividad programado y tiempo de inactividad recurrente;
 - (v) uso de capacidad de almacenamiento o ancho de banda excesivos;
 - (vi) problemas técnicos e interrupciones no planificadas; o
 - (vii) si ha dejado de operar de forma regular, ha realizado una cesión en beneficio de los acreedores o una disposición similar de activos, o es objeto de cualquier procedimiento de bancarrota, reorganización, liquidación, disolución o procedimiento similar.
- b) Si el acceso a los Servicios se le suspende o se cancela, es posible que ya no tenga acceso al contenido o la infraestructura administrada con los Servicios.
- c) Si, a juicio de ezeep, la suspensión pudiera ser indefinida y / o ezeep ha optado por cancelar su acceso a los Servicios, ezeep hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para notificarle a través de los Servicios. También podemos rescindir el contrato por cualquier motivo notificándole con 30 días de anticipación.

6 CONSENTIMIENTO PARA COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS Y SOLICITACIONES.

Al registrarse por el uso de un servicio ezeep, usted comprende que podemos usar su dirección de correo electrónico para enviarle comunicaciones o información sobre los Servicios, incluidos, entre otros, (a) avisos sobre el uso que usted tiene sobre Servicios, incluidos los avisos sobre violaciones de uso, (b) actualizaciones y (c) donde usted esté de acuerdo, información y materiales promocionales relacionados con los productos y servicios de ThinPrint, a través del correo electrónicos.