

## Anexo "ANS de Servidores Dedicados"

**Anexo denominado "ANS en Servidores Dedicados" (Acuerdo de Nivel de Servicio, para Servidores Dedicados, en adelante "SLA", por sus siglas en Inglés de *Service Level Agreement*) al Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre CoonectateVeloz S.A. de C.V. en adelante "CoonectateVeloz" y por la otra el contratante de servicios de CoonectateVeloz, en adelante el "Cliente".**

**1. El Propósito de este documento SLA.**

CoonectateVeloz se compromete a mantener un nivel de calidad de excelencia en el servicio de Servidor Dedicado que presta al Cliente y a responder en forma pronta y eficiente frente a cualquier problema que se pueda presentar, obligándose en los términos expresados en el "Contrato de Prestación de Servicios de CoonectateVeloz" y en el presente SLA.

**2. Disponibilidad del Servicio.**

El Centro de Datos de CoonectateVeloz es una instalación propia y físicamente albergada en su domicilio fiscal, que busca ofrecer una disponibilidad del 99.5% aplicable a (i) suministro de corriente eléctrica, (ii) sistemas de enfriamiento, (iii) red de cómputo y (iv) sus conexiones a Internet.

El servicio de Centro de Datos deberá estar disponible al menos el 99.5% (noventa y nueve punto cinco por ciento) del tiempo transcurrido en un año calendario. Para efectos del presente Contrato la disponibilidad del Centro de Datos se mide en periodos de año calendario contabilizando del primero al último día del año.

En el caso de los Servidores Dedicados aplicará una disponibilidad de capa (Tier) IV únicamente cuando éstos se contraten con: (i) Doble Procesador o más (ii) Doble fuente de poder con conexión a doble circuito de corriente, (iii) Discos duros HotSwap. Si alguno de los componentes no está presente la disponibilidad capa IV no podrá garantizarse.

Lo anterior excluye las excepciones que se indiquen en el presente Anexo, el "Contrato de Prestación de Servicios de CoonectateVeloz" y los anexos que apliquen al servicio de Servidor Dedicado.

**3. Penalizaciones.**

Si no se cumple el Nivel de Servicio ofrecido, CoonectateVeloz otorgará un cupón de crédito con un valor equivalente a un porcentaje del importe que el Cliente pagó por el servicio de un mes. El cupón podrá ser usado para abonarse al pago de cualquier servicio de CoonectateVeloz como sigue:

<b>Disponibilidad proporcionada</b>	<b>Valor del cupón</b>
100% al 99.5%	0%
99.49% al 99.25%	5%
99.24% al 99.00%	10%
98.99% al 98.00%	15%
97.99% al 95.00%	20%

94.99% o menos

25%

Para recibir el cupón, el Cliente deberá solicitarlo mediante el Ticket que haya originado dicha falla. Dicha solicitud se deberá recibir en un periodo no superior a siete días calendario después de que se presentó la falla.

Una vez que la causa de la falla es confirmada por CoonectateVeloz, se le generará al Cliente el cupón de descuento que corresponda. El crédito máximo que será otorgado por CoonectateVeloz nunca podrá ser mayor al total pagado por el mes de servicio en el que se presentó la no disponibilidad.

#### **4. Administración del Servidor Dedicado**

CoonectateVeloz cuenta con diferentes tipos de nivel de administración para el servicio de Servidores Dedicados y virtuales, el nivel del servicio prestado varía dependiendo del tipo de administración que el Cliente contrate:

##### **4.1. Administración Estándar**

Los siguientes se incluyen sin costo adicional como parte del servicio de Servidor Dedicado:

4.1.1. Resolución de dudas sobre el uso de la interfaz a nivel de usuario del panel de control del Servidor Dedicado.

4.1.2. Monitoreo las 24 horas todos los días del año de la red y el equipo de cómputo, con acción preventiva y correctiva cuando sea necesario.

4.1.3. Soporte Técnico para la resolución de problemas de configuración o funcionamiento en el Servidor.

Para este tipo de administración el Soporte Técnico se proporcionará sin límite de tiempo durante el primer mes contado a partir de la activación del servicio.

Una vez transcurrido ese periodo se incluyen sin costo 30 minutos de Soporte Técnico en forma mensual, el tiempo de Soporte Técnico expira una vez terminado el mes en caso de no ser usado, por lo que no será posible acumular tiempo de Soporte Técnico trasladándolo de un mes a otro.

En caso de requerir más tiempo de Soporte Técnico el Cliente deberá pagar \$500.00MN (Quinientos pesos con 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado por cada periodo de 30 minutos que reciba de Soporte Técnico, el cargo del importe total resultante le será agregado a su Estado de Cuenta y contará con siete días calendario para realizar el pago.

4.1.4. Reseteo del servidor Dedicado a petición del Cliente.

4.1.5. Administración del equipo de red que conecta al servidor Dedicado con Internet incluyendo a petición del Cliente la configuración de puertos.

4.1.6. Restauración de todo el servidor Dedicado desde el respaldo de datos dejándolo como estaba en el punto de restauración hasta dos veces en el primer mes de prestación de servicio y posteriormente hasta una vez en cada mes calendario. En caso de requerirlo en ocasiones adicionales a las incluidas se cobrarán \$1,000.00MN (Mil pesos con 00/100MN) más el Impuesto al Valor Agregado por ocasión.

4.1.7. Reemplazo de hardware con fallas y en caso de no existir una refacción cambio por un Servidor Dedicado de la misma o mayor capacidad.

#### **4.2. Administración Completa**

Este tipo de administración tiene un costo adicional de \$50.00USD (Cincuenta dólares con 00/100USD) mas I.V.A. por mes de servicio. Incluye todo lo que tiene la Administración Estándar y los siguientes servicios:

4.2.1. Realización acciones que sólo pueden realizarse en el panel de control de Administrador del Servidor Dedicado a petición del Cliente tales como creación de cuentas de hosting.

4.2.2. Soporte Técnico para la resolución de problemas de configuración o funcionamiento en el Servidor con costo por hora de Servicio.

4.2.3. Instalar software adicional en el servidor toda vez que el Cliente proporcione una licencia a costo del Cliente si aplica.

4.2.4. Instalar bajo petición del Cliente actualizaciones de seguridad al software del Servidor Dedicado.

#### **4.3. Tareas responsabilidad del Cliente**

El Cliente será el único responsable de labores de usuario que se pueden hacer en el panel de control del Servidor o a nivel de cuenta de Sistema operativo, tales como la crear/modificar/eliminar cuentas de usuario y correo electrónico y archivos de sus sitios de Internet, instalaciones y actualizaciones de software y cambios de configuraciones, respaldos de aplicaciones administrativas, entre otras.

### **5. Centro de Datos**

El Servidor Dedicado estará físicamente localizado dentro de un Centro de Datos de CoonectateVeloz que cuenta con las siguientes características:

5.1. Centro de Datos con clasificación capa IV.

5.2. Red de Internet de alta velocidad con múltiples enlaces de 100 Mb.

5.3. Ruteo inteligente.

5.4. Acceso físico a las instalaciones únicamente a personal autorizado las 24 horas todos los días del año, previa solicitud.

- 5.5. Circuito cerrado de video vigilancia
- 5.6. Monitoreo todos los días de todos los sistemas
- 5.7. Mantenimiento proactivo de los equipos del Data Center buscando en el mejor caso, las desconexiones al servicio, aunque se pudieran presentar.

## 6. Excepciones

No se considerarán una falla del servicio ni contarán para el tiempo de no disponibilidad las siguientes causas:

- 6.1. Interrupciones o fallas en redes externas al Centro de Datos de CoonectateVeloz que impidan que el servicio de Hosting del Cliente no pueda ser visto desde alguna ubicación.
- 6.2. Fallas no reportadas por el Cliente mediante un Ticket.
- 6.3. El tiempo que toma al Servidor Dedicado reiniciar el sistema operativo y volver a estar en línea.
- 6.4. El tiempo que tome aplicar alguna actualización al sistema operativo que lo deje fuera de línea.
- 6.5. Actos u omisiones ocasionados por el Cliente (o por terceros con autorización del cliente) incluyendo pero no limitado a los siguientes: errores de programación en el código del sitio de Internet del Cliente, uso de scripts inseguros, reporte de un problema que en realidad no está relacionado con el servicio o con problemas de seguridad así como cualquier negligencia o mala conducta que incumpla con los términos del Contrato de Prestación de Servicio y la Política de usos permitidos del servicio de Servidor Dedicado.
- 6.6. Fallas, lentitud o intermitencias del servicio que sean ocasionadas por un consumo de recursos de cómputo superior a la capacidad del Servidor Dedicado y/o virtual sea de forma permanente o intermitente y que este consumo excesivo de recursos tenga su origen en software ajeno a CoonectateVeloz o en actividades realizadas en el Servidor Dedicado ajenas a CoonectateVeloz
- 6.7. Fallas ocasionadas por puertos bloqueados en la red del Cliente o del proveedor del Cliente que ocasionen que el servicio de Servidor Dedicado o partes de este servicio no funcionen adecuadamente
- 6.8. Problemas de dominios de Internet fuera del control de CoonectateVeloz incluyendo pero no limitado a los siguientes: tiempo de propagación de los DNS por cambio de servidores DNS en el dominio, fallas ocasionadas porque el servicio de registro dominio está suspendido o no funciona correctamente o su archivo de zona es incorrecto
- 6.9. Circunstancias fuera del control de CoonectateVeloz incluyendo a manera enunciativa más no limitativa las siguientes: guerra, catástrofes naturales, actos instruidos por cualquier entidad de gobierno, levantamientos armados, sabotaje, embargos, incendios, inundaciones, terremotos, ataques de virus o hackers o fallas de software de terceros.

## 7. Condiciones de servicio al Pago y Cancelaciones

Todos los servicios contratados, se deberán proceder a pagar de manera anticipada con su distribuidor, a manera de ser activados.

En caso de Aplicar fallas en el servicio, el cliente deberá hacer la notificación por escrito a nuestro Distribuidor y a nuestra cuenta de soporte, para que si es aplicable un descuento como se indica en la sección 3, se abone en la siguiente factura.

Así mismo, al llegarse el término de la vigencia de un servicio, **CoonectateVeloz** podrá desactivar los accesos a los servicios 5 días posteriores a su fecha de vigencia, en caso de no contar con el pago correspondiente, sin necesidad de generar un aviso al cliente. No obstante, el equipo virtual no será eliminado por protección a su información.

En el caso de solicitar la cancelación, se deberá hacer por escrito, para que en caso de contar con días restantes pagados, se genere la bonificación correspondiente. Su información es muy importante, por lo que ofrecemos el servicio de copia de los archivos a un disco duro externo que hagan llegar a nuestras instalaciones, o por medio de su distribuidor, sin costo. No se realizan copias a medios en la nube, por su seguridad; así que de ser necesario este servicio, se sugiere lo tramite a través de su distribuidor.

Cualquier cancelación de servicio, o casos en donde por falta de pago se hubiese detenido un servicio, **CoonectateVeloz** borrará dichos equipos virtuales o reportadores web, 15 días posteriores a la fecha de solicitud de cancelación y/o a la fecha de vigencia del servicio. Solo si en la solicitud de cancelación se solicita el borrado inmediato, se llevará a cabo.

Dado que en su equipo Virtual se pueden hacer instalaciones de licenciamiento de productos ajenos a **CoonectateVeloz**, se recomienda que a través del apoyo de su distribuidor, se liberen las licencias, así como su reinstalación en un equipo alterno. **CoonectateVeloz** no se hace responsable del licenciamiento adicional y/o configuraciones especiales.

Las actualizaciones de Sistemas operativos, licencias de productos ajenos a **CoonectateVeloz**, así como procesos administrativos, corren por cuenta del cliente, y se entienden que no están considerados en la cuota del servicio.

## 8. Limitación de Responsabilidad.

### 8.1 Exclusión de Daños y Perjuicios.

Bajo ninguna circunstancia y bajo ninguna teoría legal (ya sea en contrato, agravio, negligencia o de otra manera) cualquiera de las partes de este acuerdo, o sus respectivos afiliados, funcionarios, directores, empleados, agentes, distribuidores, proveedores de servicios, proveedores o licenciantes, será responsable ante la otra parte o sus afiliados por cualquier pérdida de ganancias, pérdidas de ventas o negocios, pérdida de datos (cuando dichos datos se pierdan en el curso de la transmisión a través de los sistemas del suscriptor o a través de internet sin culpa de **CoonectateVeloz**), interrupción del negocio, pérdida de fondo de comercio, cortes de cobertura o sustitución, o por cualquier otro tipo de pérdida o daño indirecto, incidental, especial, ejemplar, consecuente o punitivo, o por cualquier otra pérdida o daño indirecto en que incurra la otra parte o sus filiales en relación con este contrato, los servicios o los servicios profesionales independientemente de que dicha parte haya sido advertida de la posibilidad de tales daños o pudiera haberlos previsto.

### 8.2 Limitación de Responsabilidad.

No obstante cualquier disposición en contrario en este acuerdo, la responsabilidad total de **CoonectateVeloz** ante el suscriptor, sus filiales o cualquier tercero que surja de este acuerdo, los servicios o los servicios profesionales, no excederán en ningún caso los cargos de suscripción y/o las tarifas de servicios profesionales pagadas por el cliente durante los doce (12) meses anteriores al primer evento o suceso que dé lugar a dicha responsabilidad. El suscriptor y/o Cliente reconoce y acepta que el propósito esencial de esta sección 8.2 es asignar riesgos bajo este acuerdo entre las partes y limitar la responsabilidad potencial dados los cargos de suscripción y los honorarios por servicios profesionales, que habrían sido sustancialmente más altos si **CoonectateVeloz** asumiera cualquier otra responsabilidad que no sea la establecida en este documento. **CoonectateVeloz** se ha basado en estas limitaciones para determinar si proporciona al suscriptor los derechos de acceso y uso de los servicios y/o los servicios profesionales previstos en este acuerdo. Las limitaciones establecidas en la sección 8.2 no se aplicarán a las reclamaciones o daños que resulten de las obligaciones de indemnización de las reclamaciones del punto 3 de este acuerdo.

### 8.3 Limitación de responsabilidad Global.

La limitación de responsabilidad establecida en el presente documento se aplica de manera global a todas las reclamaciones del Cliente y/o suscriptor y sus afiliados, y no será acumulable.

### 8.4 Exclusiones específicas de la jurisdicción.

Algunas jurisdicciones no permiten la exclusión de garantías implícitas o la limitación de responsabilidad por daños incidentales o consecuentes o por fraude propio, daño intencionado a la persona o propiedad de otro, o violación de la ley, lo que significa que algunas de las limitaciones anteriores pueden no aplicarse al Abonado. En estas jurisdicciones, la responsabilidad de **CoonectateVeloz** se limitará al grado máximo permitido por la ley.

### 8.5 Aplicable contra CoonectateVeloz.

Cualquier reclamación o daño que el Cliente y/o suscriptor pueda tener contra **CoonectateVeloz** sólo será exigible a **CoonectateVeloz** y no a ninguna otra entidad, ni a ningún funcionario, director, representante o agente de **CoonectateVeloz** o de cualquier otra entidad.

## 9. Políticas de Servicio.

### DERECHOS DE AUTOR, PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.

Cuando el Cliente contrata o usa los servicios de **CoonectateVeloz**, esto no significa que está delegando o entregando a **CoonectateVeloz** la custodia de la información o que **CoonectateVeloz** está asumiendo responsabilidades en la administración de los datos y en la seguridad de los mismos; para esta modalidad de servicios puntuales y especializados, y en concordancia con la buenas prácticas de gestión informática, el Cliente se compromete a contratar con una firma externa la gestión de la información en caso de no poderla realizar internamente, puesto que **CoonectateVeloz** solo se limita en proveer los elementos físicos (IaaS – Infraestructura como Servicio).

**CoonectateVeloz** es un facilitador de recursos, en donde utiliza productos y servicios de proveedores, como lo son enlaces de internet, servicios de suministro de electricidad así como servicios de seguridad de protección de información, sistemas operativos, aplicaciones de antivirus y firewalls, de los que como contratante, **CoonectateVeloz** depende de sus tiempos de respuesta y políticas de servicio, por lo que el Cliente deberá aceptar que no son responsabilidad de **CoonectateVeloz** y acepta que en la medida que **CoonectateVeloz** pueda, se buscarán medios alternos para apoyar al cliente, pero no podrá el Cliente responsabilizar a **CoonectateVeloz** por ellos.

Contextualizado este componente, por la naturaleza del servicio, el cliente usará la infraestructura de **CoonectateVeloz** bajo su propio riesgo, de forma responsable y el Cliente es el único facultado en determinar a quién le permite leer su información en Internet durante toda la ejecución del contrato, por tanto, toda la administración de los datos y establecer los permisos y las políticas de seguridad corresponde al cliente y se compromete a mantener indemne a **CoonectateVeloz** de esta responsabilidad.

**CoonectateVeloz** advierte que cuando el Cliente sube información a un servidor físico o virtual (vps) que tenga salida a Internet, esta información se podrá leer desde cualquier lugar y en estos escenarios **CoonectateVeloz** no tiene forma de controlar, ni proteger contra violaciones de: Derecho de autor, propiedad industrial, propiedad intelectual, archivos confidenciales, secretos de marcas, información estratégica, seriales, licencias, patentes, Know-How, fórmulas, datos personales, material protegido por regulaciones normativas y similares etc.

Porque **CoonectateVeloz** reiteramos, solo se limita a proveer los elementos físicos. De igual forma, el Cliente asumirá los riesgos cuando consume nuestro soporte técnico en servidores que almacenen este tipo de Información; si el Cliente no está de acuerdo con esta política, el cliente deberá cambiar los accesos de los servidores virtuales una vez que se le entreguen los servicios o accesos a los servicios.

**CoonectateVeloz** sugiere al Cliente siempre contratar con una firma externa la gestión de la información, así como de contar con medios de respaldo y estrategias para atender contingencias en caso de que los servicios contratados en **CoonectateVeloz** no estén disponibles.

Adicionalmente, **CoonectateVeloz** advierte que en caso que se presente una violación de seguridad o inestabilidad en nuestra red en ausencia de elementos de protección en el servidor, **CoonectateVeloz** podrá bajar estos servidores sin previo aviso, si dicha inestabilidad afecta a otros clientes o generan tráfico malicioso hacia internet y se hará responsable de las reclamaciones en caso que existan, por el daño que ese contenido malicioso haya realizado en internet a terceras partes.

## PRODUCTOS DE TERCEROS

Un producto de un tercero, es aquel que no ha sido desarrollado por **CoonectateVeloz** y catalogan en esta categoría tanto el Software Libre como las licencias de productos de las casas fabricantes de Software.

- 1. CoonectateVeloz**, no se hace responsable de garantías de ningún tipo, expresa o implícitamente, con respecto a Productos de Terceros. En cuyo evento el cliente deberá acudir al soporte del fabricante que use.
- 2. CoonectateVeloz** no da soporte de Productos de Terceros; se sugiere al cliente apoyarse con su Distribuidor, para gestionar, contratar o liberar las licencias y aplicarlas a nuevos equipos.
- 3. Actualizaciones.** El Cliente se compromete a mantener las versiones de software de terceros actualizadas para evitar el riesgo de Hacking, mal funcionamiento o uso óptimo del equipo, incluidos los administradores del contenido, y/o actualizaciones del sistema operativo.
- 4. Configuraciones y accesos.** El cliente se compromete a atender toda configuración en sus servicios o servidores, así como crear, actualizar y autorizar los usuarios, dispositivos, permisos y accesos.

## LEGALIDAD Y USO DEL SOFTWARE

El Cliente se compromete a:

- a)** No copiar las claves de licencia, descifrar o eludir cualquier clave de licencia.
- b)** Ejecutar productos de terceros a un segundo sistema o a través de cualquier otro proveedor de hosting.
- c)** Eliminar, modificar u ocultar cualquier derecho de autor, marca comercial u otros avisos de derechos de propiedad que aparecen en o durante el uso de cualquier producto de terceros.
- d)** Realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar cualquier Producto de terceros, salvo en la medida en que dicha actividad esté expresamente permitida por la Tercera Parte, proveedor o la ley aplicable.
- e)** EL CLIENTE será el único responsable del software adicional que instale o utilice en la infraestructura ya sea dedicada o compartida. No es permitido la instalación de software pirata en ninguno de nuestros sistemas o sin tener los derechos de uso de dicho Software, de suceder, el Cliente será el único responsable de responder ante las autoridades competentes sobre estas violaciones y asegura que mantendrá indemne a **CoonectateVeloz** de este uso inadecuado del servicio.
- f)** Si el cliente instala una licencia de Software de cualquier tercero en uno de nuestros sistemas inmediatamente está liberando de responsabilidad a **CoonectateVeloz**; sugerimos al Cliente que genere un Ticket para notificar y verificar que esto se encuentre dentro de los usos permitidos.

## ADICIONES EN EL SERVICIO

Cuando el CLIENTE desee modificar las características del servicio contratado, deberá solicitar la nueva cotización a su asesor comercial para efectuar la respectiva Orden de Compra. Para lo cual el CLIENTE deberá encontrarse al día en el pago de todas sus facturas. Las modificaciones o servicios solicitados entrarán en vigencia toda vez que cumpla con esta Política de Activación.

## SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

Si pasadas 72 horas de la fecha de vencimiento estipulada en la Factura el CLIENTE no reporta el pago, el Servicio podrá interrumpirse automáticamente.

Durante el tiempo de suspensión, **CoonectateVeloz** no tiene responsabilidad alguna sobre denegación del servicio y los perjuicios en la actividad empresarial del CLIENTE.

Toda reconexión se ejecutará antes de 48 horas después de reportado el pago. Las facturas que no se pagan 30 días después de la fecha señalada en el vencimiento de la Factura, podrán ser entregadas a una agencia de cobros y el CLIENTE asume los costos y honorarios que ésta genere.

Además, el Cliente autoriza a **CoonectateVeloz** al borrado de toda la información que se encuentre en los servidores de **CoonectateVeloz** sin necesidad de previo aviso.

## TÉRMINOS DE FINALIZACIÓN.

**1. Al Inicio:** El CLIENTE tiene derecho a retractarse y finalizar anticipadamente el Servicio, manifestando tal decisión por medio escrito dentro de los tres (3) días calendario, contados a partir de la fecha de Activación. Pasado este tiempo, se entienden como aceptadas todas las Políticas del Servicio, Políticas de Uso Aceptable y Políticas de Seguridad.

**2. Durante la Vigencia:** El Cliente debe avisar con 2 días de anticipación, por medio de una comunicación escrita al correo [ventas@coonectate.com](mailto:ventas@coonectate.com) , si no desea seguir disfrutando de nuestros servicios. Este tiempo ayudará para generar una nueva factura sobre el tiempo proporcional utilizado del Servidor.

Paralelamente el cliente debe sacar la última copia de seguridad de sus datos, ya que al detener los servicios, nuestro sistema de respaldos dejará de realizarlos al siguiente día natural. **CoonectateVeloz** realiza respaldos del equipo virtual en su totalidad, y solo para casos de recuperación ante fallas.

Para efectos de claridad en este proceso:

**a)** Dicho comunicado debe incluir los siguientes componentes: 1. Motivo de la finalización. 2. La fecha exacta donde autoriza el borrado de la información una vez el cliente verifique el respaldo de la misma. Se entiende que la información es propiedad del cliente, y está siendo administrada por el Cliente, por lo que CoonectateVeloz solo podrá apoyar hasta 7 días posterior a la fecha de la finalización. **Nota:** Toda información después de borrada de nuestros sistemas no se podrá recuperar. **Caso especial:** En caso que el cliente no sepa cómo ejecutar la tarea de copia de seguridad, puede contratar ese servicio con su Distribuidor, sugiriendo le relacione el inventario de

la información que necesite por medio de un ticket, autorizándole horas de servicio técnico que se facturarán a las tarifas que se encuentren vigentes, y la actividad se realizará posterior al pago. Este servicio técnico es ajeno a **CoonectateVeloz**.

En ausencia de la comunicación por escrito, el servicio se renueva automáticamente.

**b)** Finalización Anticipada: En el evento que el CLIENTE desee culminar para su conveniencia el servicio de manera inmediata y unilateral, por ley puede hacerlo y **CoonectateVeloz** lo permite, pero debe generar el aviso, para generar el cargo correspondiente a los días utilizados. Ese monto por la naturaleza del servicio tiene como objeto liquidar todos los cargos referentes al uso de licencias de sistemas operativos, bases de datos, paneles de control y licencias de Backups del mes del servicio en que se está realizando la cancelación y detener la facturación de manera inmediata de esos productos del mes siguiente.

**c)** Durante dicho mes **CoonectateVeloz** también efectuará todas las liquidaciones pendientes a cargo del cliente en temas de Infraestructura consumida en caso que aplique y ejecutará los trámites para la devolución de su dominio y el cierre correcto del servicio entregando un paz y salvo y evitar así facturaciones futuras.

**d)** Si el Cliente retira sus servicios de manera indebida ej.: Cuando no paga sus facturas en los tiempos estipulados o no envía la carta de finalización, a pesar de ser notificado, **CoonectateVeloz** tiene la libertad de reportar al Cliente a las asociaciones de control de Créditos y prestadores de servicios, y a borrar toda la información en el tiempo que considere necesario, y la responsabilidad de la pérdida de los datos recae en cabeza del Cliente. De igual manera el proceso de borrado **CoonectateVeloz** lo podrá ejecutar cuando los clientes a causa de dichas moras no asumen la responsabilidad debida, no se reportan o no contestan los correos o llamadas porque esto se considera incumplimiento de las obligaciones esenciales del Servicio.

---