

Garantía de disponibilidad

REDCORUNA, se compromete a mantener el contenido del sitio Web disponible a terceros el 99,9 % del tiempo cuantificado, siendo el objetivo del servicio de **REDCORUNA** el conseguir el 100 % de la disponibilidad de acceso. **REDCORUNA** no puede garantizar la disponibilidad del servicio al 100%, debido a problemas propios de la red Internet, problemas técnicos, o derivados del mal uso por parte de otro de los Clientes. Por tanto **REDCORUNA** no será responsable de pérdida de datos, interrupción de negocio, o pérdidas económicas que la no disponibilidad pueda provocar al Cliente.

REDCORUNA se compromete a comunicar por escrito al Cliente cualquier corte programado del servicio con 24 horas de antelación. En el comunicado **REDCORUNA** deberá de indicar el tiempo estimado del corte de servicio y la hora aproximada a la que se producirá el corte. Este tiempo se considerará fuera de la garantía de disponibilidad del servicio, es decir, no podrá considerarse fuera del 99% de disponibilidad garantizada.

En caso de una disponibilidad menor a la garantizada en el compromiso de servicio, **REDCORUNA** compensará el coste del producto tal como está calculado en la tabla siguiente, siendo el máximo compensable al coste del mes natural facturado por producto afectado.

Disponibilidad del sitio Web	Compensación
98% a 99.8%	10%
95% a 97.9%	25%
90% a 94.9%	50%
89.9% o menos	100%

Esta cuota de devolución será añadida a modo de crédito a la cuenta del cliente, y será considerada como un descuento en la siguiente cuota a facturar.

Para que el cliente pueda obtener la compensación referida en el apartado anterior, debe solicitarla en los 10 días hábiles siguientes desde que sufrió dicha falta de servicio, enviando un correo electrónico a la dirección gestion@redcoruna.com en el que deberá de indicar los siguientes datos:

- Dominio afectado
- Fecha y horario de falta de servicio
- Aquella documentación que sea requerida por **REDCORUNA** para evaluar la garantía.

Asimismo, la compensación no se facilitará en caso de falta de servicio ocasionada por los siguientes motivos:

- Mantenimiento programado que haya sido anteriormente avisado a través de la extranet de cliente o por correo electrónico a la dirección de contacto que figure en el mismo.
- Mantenimiento de emergencia y actualizaciones de plataforma.
- Debido a su responsabilidad derivada del fallo de sus equipos o sistemas.
- Causas relacionadas con la disponibilidad de los servicios de FTP,POP,SMTP.
- Cualquier causa relacionada con la falta de aplicación por parte del cliente de las actuales políticas y condiciones de uso aceptadas.