



Neubox Internet

Procedimiento para Notificación de Abuso

Cómo informar o denunciar abusos.

Para reportar cualquier forma de actividad de abuso (spam, phishing, malware, etc.) con respecto a cualquier servicio de Neubox, envíenos un correo electrónico a abuse@neubox.net o bien comuníquese al teléfono +52 338 526 2512.

Al recibir una queja por escrito, válida y completa, abriremos una investigación sobre el asunto y, si es necesario, tomaremos las acciones necesarias para evitar que se siga cometiendo el abuso.

A continuación, listamos los tipos de abuso y la información necesaria para poder iniciar la investigación. Favor de ser minucioso al enviar la queja.

Tipos de Abuso.

Suplantación de identidad (phishing).

La suplantación de identidad se da cuando alguien trata de obtener información sensible tal como nombres de usuario, contraseñas, y/o datos financieros al pretender ser una entidad confiable tal como un banco o un sitio

web de pago. Por favor envíenos URLs, capturas de pantalla, y cualquier otra información a abuse@neubox.net.

Dominios sospechosos.

Registro de dominios sospechosos que parezca que se utilizará para la suplantación de identidad, pero no tiene actualmente un sitio Web en vivo.

Software malintencionado (malware).

Un sitio que participa en la distribución de malware o virus, o en las direcciones URL para descarga. También puedes notificar los sitios que promuevan o participen en el equipo o la red de piratería informática y craqueo.

Correo basura.

Correo electrónico no solicitado, no deseado o con remitente no conocido. Habitualmente de tipo publicitario, que generalmente es enviado en grandes cantidades.

Quejas de copyright.

Un sitio Web alojado en Neubox que utiliza material protegido por copyright (derecho exclusivo de autor, editor o concesionario para explotar una obra literaria, científica o artística durante cierto tiempo) sin su autorización.

Quejas de marca registrada.

Un sitio Web alojado en Neubox que utiliza un elemento de marca registrado sin su permiso.

WHOIS no válido.

Sospecha que se ha registrado un dominio con información falsa.

Reclamaciones de contenido.

Imágenes perturbadoras, violencia, etcétera.

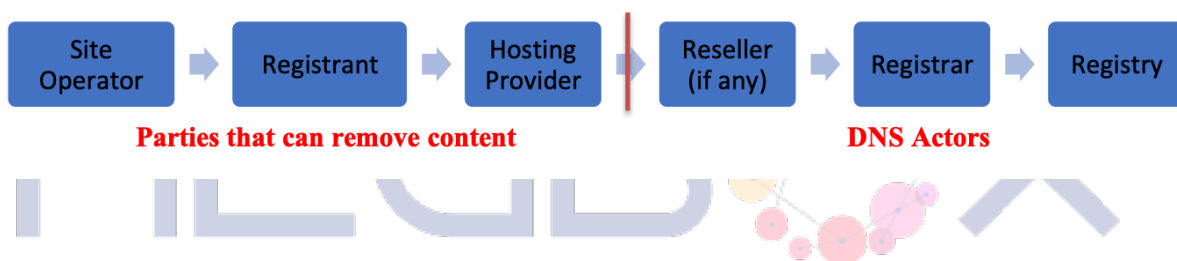
Contenido cuestionable o inadecuado (farmacia en un sitio Web).

Pornografía infantil.

Material que se encuentra en un sitio Web que promueve, alienta o participa en la explotación infantil o abuso de niños.

Cómo damos seguimiento a las quejas de abuso.

Nuestro equipo verificará primeramente la queja para determinar el tipo de abuso y será manejada conforme al siguiente marco de abuse:



1. En caso de un dominio comprometido / hackeado, se enviará un correo electrónico al dueño del dominio por medio de nuestro sistema de tickets, solicitándole dar respuesta en un lapso no mayor a 24 hrs.
2. El reporte de abuso será registrado en nuestra bitácora de seguimiento, dónde se capturará la siguiente información:
 - a. Fecha de recepción
 - b. Organización y correo electrónico del remitente
 - c. URL y/o Dominio reportado
 - d. Detalles del reporte
 - e. Acciones tomadas
 - f. Fecha de solución
 - g. Ticket ID

3. Si el dueño no puede eliminar el contenido no autorizado o fraudulento, el dominio se suspenderá. Si el dominio se encuentra hospedado con NEUBOX, llevaremos a cabo la eliminación inmediata del contenido no autorizado o fraudulento.
4. En caso de abuso deliberado, con intención, como Phishing/Malware/Scam/Pornografía Infantil, se intentará primeramente remover el contenido no autorizado o fraudulento. Si el dominio se encuentre hospedado con NEUBOX, el servicio será terminado de forma inmediata y el contenido eliminado. Si el dominio no se encuentra hospedado con NEUBOX, se procederá a la suspensión inmediata del dominio y se notificará a la empresa reportadora que el contenido no se encuentra alojado con nosotros.

