

Por favor, lea las siguientes condiciones generales acerca de la solicitud del servicio ADSL.

## **CONDICIONES GENERALES DE ACCESO A INTERNET MEDIANTE TECNOLOGÍA ADSL**

### **1. CONDICIONES GENERALES.**

#### **1.1. El contrato regulado mediante las Condiciones Generales.**

Estas condiciones generales (en adelante, las "**Condiciones Generales**") regulan el contrato (en adelante, el "Contrato") establecido entre TERRA NETWORKS ESPAÑA, S.A.U., (en adelante, "**TERRA**") domiciliada en Pozuelo de Alarcón (Madrid 28223), Vía Dos Castillas, nº 7 y con dirección de correo electrónico [terra@terra.es](mailto:terra@terra.es) y Vd. relativo a la prestación de los siguientes servicios (en adelante, los "**Servicios**"):

- los servicios de acceso a Internet de alta velocidad conocidos bajo los nombres comerciales de "Terra ADSL Plus", "Terra ADSL A tu medida", "Terra ADSL Home", "Terra Bono Libre" (en adelante, denominados en su conjunto, el "**Servicio ADSL**").

- el servicio de atención al cliente en relación con el Servicio ADSL (en adelante, el "**Servicio de Atención al Cliente**").

- así como de ciertos servicios complementarios del Servicio ADSL (en adelante, los "**Servicios Complementarios**").

#### **1.2. La aceptación de las Condiciones Generales.**

La pulsación del botón "ACEPTAR" situado al final de la presente página atribuye la condición de Cliente de los Servicios detallados anteriormente (en adelante, el "**Cliente**") y expresa la aceptación plena y sin reservas del Cliente de todas y cada una de las Condiciones Generales.

La utilización del Servicio conlleva, igualmente, la aceptación por parte del Cliente de todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del Cliente por TERRA, así como del Aviso Legal del Portal (en adelante, el "Aviso Legal"), ubicado en la URL <http://www.terra.es/info/copy.cfm>, que completa lo previsto en estas Condiciones Particulares en cuanto no se oponga a ellas, y de la Política de Privacidad del Portal (en adelante, la "Política de Privacidad"), ubicada en la URL <http://www.terra.es/info/politica.cfm>.

### **2. OBJETO.**

Las presentes Condiciones Generales regulan la prestación de los Servicios por TERRA al Cliente y la contraprestación debida por éste a TERRA, así como la utilización de los Servicios por el Cliente.

### **3. SERVICIOS.**

#### **3.1. Servicio ADSL.**

##### **3.1.1. Descripción.**

Técnicamente el Servicio ADSL ofrece las condiciones suficientes para ofrecer acceso a redes corporativas, aplicaciones de teletrabajo, así como aplicaciones multimedia. Sin embargo, los servicios citados anteriormente sobre ADSL no están actualmente soportados por el Servicio ADSL, por lo que su instalación y funcionamiento serán responsabilidad del Cliente.

Las definiciones de los productos y los servicios son las siguientes:

- **Tarifa Plana 24 Horas:** Conexión las 24 Horas del día los 365 días del año a través de banda ancha sin tarificación añadida.

- **Tarifa Plana 14 Horas:** Conexión durante la franja horaria comprendida entre las 18:00 y las 08:00 horas de lunes a viernes (horario peninsular) y 24 Horas los fines de semana y festivos de ámbito nacional. El horario de Tarifa Plana en las Islas Canarias es de 17:00 a 7:00 horas de Lunes a Viernes hora canaria, Fines de semana y Festivos nacionales 24 horas. Fuera de esta franja horaria el coste, por minuto de conexión, será de 0,06€ + 16% IVA. Esta opción horaria no es contratable con las opciones de velocidad de 1 Mbps, 2 Mbps y 4Mbps.

- **Terra Bono Libre:** es un servicio de acceso a Internet por una cuota fija mensual, y sin coste adicional de llamada, exclusivamente, dentro de un tiempo máximo de 240 horas de conexión, consumibles sin sujeción a horario ni límites diarios. El tiempo del Bono no utilizado dentro del mes al que se refiera, se perderá, sin que pueda ser acumulado a Bonos posteriores. Consumidos las horas dentro del mes correspondiente al Bono vigente, las sucesivas conexiones hasta la contratación de un nuevo Bono se tarificarán por minuto, siendo el precio del minuto fuera del Bono, de 0,06€ + 16% IVA. El ciclo de 30 días corresponde al ciclo de facturación del cliente. Esta opción horaria no es contratable con las opciones de velocidad de 1 Mbps, 2 Mbps y 4Mbps.

- **Terra ADSL Bono Ocio:** es un servicio de acceso a Internet por una cuota fija mensual, y sin coste adicional de llamada, exclusivamente, dentro de un tiempo máximo de 12 horas de conexión al mes, consumibles los días laborales desde las 8:00 del lunes hasta las 21:00 del viernes. Los fines de semana y festivos de ámbito nacional no se contabilizarán, siendo estos días Tarifa plana las 24 horas. Las 12 horas no utilizadas dentro del mes al que se refiera, se perderán, sin que puedan ser acumuladas a meses posteriores. Consumidas las horas dentro del mes correspondiente al periodo vigente, las sucesivas conexiones se tarificarán por minuto, siendo el precio del minuto de 0,036€ + 16% IVA. El ciclo mensual corresponde al ciclo de facturación del cliente. Esta opción horaria no es contratable con las opciones de velocidad de 1 Mbps, 2 Mbps y 4Mbps.

- **Kit Autoinstalable USB:** El Kit Autoinstalable USB constará de un módem USB, 3 microfiltros, 1 clavija extensora (según modelo), 2 cables (USB y RJ-11), manuales de instalación y CD de configuración. Este

dispositivo no es contratable con las opciones de velocidad de 1 Mbps, 2 Mbps y 4 Mbps.

- **Kit Autoinstalable Módem-Router:** El Kit Autoinstalable Módem-Router constará de un módem-router, tarjeta ethernet, 3 microfiltros, 1 clavija extensora (según modelo), 2 cables RJ45 y 1 RJ-11, manuales de instalación y CD de configuración.

- **Kit Autoinstalable inalámbrico:** El Kit Autoinstalable inalámbrico, constará de un módem-router, 3 microfiltros, 1 clavija extensora (según modelo), 2 cables RJ45 y 1 RJ-11, manuales de instalación y CD de configuración, 1 tarjeta ethernet y 1 adaptador USB inalámbrico.

- **Opción Línea (sin dispositivo):** En esta opción solo será provisionada la conexión ADSL.

- **Direccionamiento Dinámico:** Direccionamiento por el que se establece la disponibilidad de conexión mediante la asignación de una dirección IP pública distinta cada vez que realice una conexión.

- **Direccionamiento Estático:** Direccionamiento por el que se establece el uso de la misma dirección IP pública (mientras se este de alta en el Servicio ADSL) para todas las conexiones que realice. Este servicio no es contratable con el producto "TERRA ADSL Home", "Terra Bono Libre", "Terra ADSL Bono Ocio" ni cualquiera de las opciones de "TERRA ADSL A tu medida" con Tarifa Plana 14 Horas Bono Libre o Bono Ocio.

- **Velocidad Opción 512 Kbps:** Velocidad máxima de recepción de datos hasta 512 Kbps y de velocidad máxima de envío de datos hasta 128 Kbps.

- **Velocidad Opción 1 Mbps:** Velocidad máxima de recepción de datos hasta 1 Mbps y de velocidad máxima de envío de datos hasta 300 Kbps.

- **Velocidad Opción 2 Mbps:** Velocidad máxima de recepción de datos hasta 2 Mbps y de velocidad máxima de envío de datos hasta 300 Kbps.

- **Velocidad Opción 4 Mbps:** Velocidad máxima de recepción de datos hasta 4 Mbps y de velocidad máxima de envío de datos hasta 512 Kbps.

- **Servicio de Atención al Cliente:** Consiste en un servicio de asistencia técnica telefónica y/o on line que comprende un servicio de diagnóstico (en adelante, el "Servicio de Diagnóstico") y un servicio de resolución de incidencias (en adelante, el "Servicio de Resolución") las 24 horas del día los 365 días del año, según se especifica en la cláusula 3.3.4.

### 3.1.2. AUMENTO DE VELOCIDAD ADSL

Desde el 29 de septiembre de 2004 se desarrollará, durante un plazo aproximado de 8 semanas, la elevación de velocidades a todos los clientes del Servicio ADSL. Dicho aumento de velocidad se realizará de forma escalonada por demarcaciones de centrales telefónicas.

Tras realizar dicho aumento de velocidad, las modalidades del Servicio ADSL (Terra ADSL Home, Terra ADSL Bono Libre, Terra ADSL Plus y Terra ADSL A tu medida), quedarán de la siguiente manera:

VELOCIDADES ANTES DEL AUMENTO	VELOCIDADES DESPUES DEL AUMENTO
256 Kbps \ 128 Kbps	512 Kbps \ 128 Kbps
512 Kbps \ 128 Kbps	1 Mbps \ 300 Kbps
2 Mbps \ 300 Kbps	4 Mbps \ 512 Kbps

Con motivo de dicha modificación, desde el 29 de septiembre Terra dejará de comercializar la velocidad 256\128 Kbps.

Terra efectuará el aumento de velocidad a todos los Clientes del Servicio ADSL, salvo en aquellos casos que, por determinadas circunstancias (como excesiva distancia entre domicilio del Cliente y la central telefónica, etc.) no pueda garantizarse que el Cliente alcance la velocidad máxima establecida para cada modalidad comercial después de la elevación de velocidades.

### 3.1.3 Modalidades del Servicio ADSL.

Las modalidades del Servicio ADSL que ofrece TERRA conforme a estas Condiciones Generales son las siguientes:

a) Modalidad "**ADSL Plus A tu medida**":

- Servicio de acceso a alta velocidad a Internet a través de la Red Telefónica Básica ("**RTB**").
- 5 buzones con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos.
- 10 MB de espacio para tus páginas personales.
- Servicio de Atención al Cliente.

Las opciones para confeccionar la Modalidad "ADSL Plus A tu medida" son:

OPCIÓN VELOCIDAD	512 Kbps	1 Mbps	2 Mbps	4 Mbps
EQUIPAMIENTO	Opción línea	Kit Autoinstalable USB	Kit Autoinstalable Módem-Router	Kit Autoinstalable Inalámbrico
FRANJA HORARIA	24 Horas	14 Horas	Bono Libre	Bono Ocio
DIRECCIONAMIENTO	ESTÁTICO		DINÁMICO	

b) Modalidad "**ADSL Home**":

- Servicio de acceso a alta velocidad a Internet, con Tarifa Plana 14 Horas.
- Opción Velocidad 512 kbps.
- 5 buzones con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos.
- 10 MB de espacio para tus páginas personales.
- Direccionamiento dinámico.
- Kit Autoinstalable USB o Kit Autoinstalable inalámbrico.
- Servicio de Atención al Cliente.

c) Modalidad "**ADSL Plus**":

- Servicio de acceso a alta velocidad a Internet, con Tarifa plana 24 Horas.
- Opción Velocidad 512 kbps.
- 5 buzones con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos.
- Direccionamiento dinámico.
- 10 MB de espacio para tus páginas personales.
- Kit Autoinstalable USB o kit Autoinstalable inalámbrico.
- Kit Seguridad Terra
- Servicio de Atención al Cliente.
- Cuenta de acceso banda estrecha adicional.
- Compromiso de Calidad Terra.

d) Modalidades "**Terra Bono Libre**":

- Servicio de acceso a alta velocidad a Internet durante un tiempo máximo de 240 horas al mes.
- Opción Velocidad 512 kbps.
- 5 buzones con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos.
- 10 MB de espacio para tus páginas personales.
- Direccionamiento dinámico.
- Kit Autoinstalable USB o kit Autoinstalable inalámbrico.
- Servicio de Atención al Cliente.

e) Modalidades "**Terra ADSL Bono Ocio**":

- Servicio de acceso a alta velocidad a Internet durante un tiempo máximo de 12 horas al mes consumibles en días laborales. Fines de semana y festivos de ámbito nacional 24 Horas.
- Opción Velocidad 512 kbps.
- 5 buzones con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos.
- 10 MB de espacio para tus páginas personales.
- Direccionamiento dinámico.
- Kit Autoinstalable USB o kit Autoinstalable inalámbrico.
- Servicio de Atención al Cliente.

f) Modalidades Residuales no sometidas a nuevas contrataciones:

i) Modalidad "**ADSL Básico**":

- Servicio de acceso a alta velocidad a Internet con Tarifa plana 24 Horas.
- Opción Velocidad 512 kbps.
- Direccionamiento estático.
- 5 buzones con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos.
- 10 MB de espacio para tus páginas personales.
- Kit Seguridad Terra
- Servicio de Atención al Cliente.
- Compromiso de Calidad Terra

ii) Modalidad "**ADSL Class**":

- Servicio de acceso a alta velocidad a Internet con Tarifa Plana 24 horas.
- Opción Velocidad 1 Mbps.
- Direccionamiento estático.
- 5 buzones con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos.
- 10 MB de espacio para tus páginas personales.
- Servicio de Atención al Cliente.
- Cuenta de acceso banda estrecha adicional.
- Compromiso de Calidad Terra

iii) Modalidad "**ADSL Premium**":

- Servicio de acceso a alta velocidad a Internet con Tarifa Plana 24 horas.
- Opción Velocidad 4 Mbps.
- Direccionamiento estático
- 5 buzones con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos.
- 10 MB de espacio para tus páginas personales.
- Servicio de Atención al Cliente.
- Cuenta de acceso banda estrecha adicional.
- Compromiso de Calidad Terra

iv) Modalidad "**ADSL Plus Residual para contrataciones anteriores al 4 de marzo de 2003**":

- Servicio de acceso a alta velocidad a Internet con Tarifa Plana 24 horas
- Opción Velocidad 512 kbps.
- Direccionamiento estático
- 5 buzones con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos.
- 10 MB de espacio para tus páginas personales.
- Kit Seguridad Terra
- Servicio de Atención al Cliente.
- Cuenta de acceso banda estrecha adicional.
- Compromiso de Calidad Terra

**3.1.4 Condiciones del equipo informático y del acceso telefónico del Cliente.**

Para la prestación del Servicio ADSL, el equipo informático del Cliente deberá reunir las siguientes características:

- i. Puerto USB y/o ranura PCI libre, según Kit Autoinstalable contratado.
- ii. Equipo IBM o compatible IBM.
- iii. Procesador Pentium (o compatible Pentium). Se recomienda Pentium 233 o superior.
- iv. 32 Mb o más de memoria RAM.
- v. Opción Kit Autoinstalable USB: Sistema Operativo Windows 98/98SE/ME/2000 y XP.
- vi. Opción Kit Autoinstalable Router: Sistema Operativo Windows 95/98/98SE/ME/2000/XP y NT.
- vii. Opción Línea: Además de las características anteriormente expuestas, el Cliente deberá disponer de los periféricos adecuados para una conexión ADSL (módem, router, microfiltros, etc.).

Asimismo, para la prestación del Servicio ADSL el acceso telefónico del Cliente deberá reunir las siguientes características: (i) La central telefónica a la que pertenece la línea de teléfono del Cliente deberá tener disponible el Servicio ADSL; y (ii) Su línea telefónica no deberá disponer de ningún servicio incompatible con el Servicio ADSL

**3.1.5. Incompatibilidades.**

TERRA informa al Cliente que los siguientes servicios son incompatibles con el Servicio ADSL y deberán, en su caso, ser desactivados de forma previa a la instalación del Servicio ADSL:

- Teletarifación mediante impulsos de 12Khz (servicio Teletax).
- Servicio de Novacom (RDSI), incompatible con filtrado distribuido.
- Servicio TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular).
- Líneas de Backup, circuitos alquilados (Frame Relay, IP Básico).

**3.2. Autoinstalación de los Kits Autoinstalables**

La Autoinstalación del servicio ADSL consiste en la instalación del MODEM USB o MODEM ROUTER o Kit Inalámbrico facilitado por TERRA, así como los correspondientes microfiltros igualmente proporcionados. Éstos se instalarán en el/los terminal/es telefónicos para prestar el servicio básico de voz. Igualmente se realizará por parte del Cliente la instalación del software de acceso al Servicio ADSL así como la instalación de los correspondientes elementos proporcionados en el Kit Autoinstalable USB, Módem-Router o inalámbrico, enumerados en la cláusula 3.1.1.

El Cliente tendrá la opción, una vez recibido el Kit Autoinstalable USB, Módem-Router o inalámbrico, de solicitar la intervención de un instalador autorizado por TERRA, quien realizará la instalación del Kit antes citada, con el correspondiente abono por parte del Cliente, especificado en el Cuadro General de Tarifas, disponible en la dirección <http://www.terra.es/adsl/serviciotecn.htm>.

**3.3. Servicio de Atención al Cliente.**

El Servicio de Atención al Cliente consiste en un servicio de asistencia técnica telefónica y/o on line que comprende un servicio de diagnóstico (en adelante, el "Servicio de Diagnóstico") y un servicio de resolución de incidencias (en adelante, el "Servicio de Resolución"). TERRA podrá prestar el Servicio de Atención al Cliente por sí o a través de un servicio de asistencia técnica autorizado.

En los supuestos de Opción Línea (sin Kit Autoinstalable), Terra únicamente prestará el servicio de diagnóstico, resolución telefónica, online y a domicilio por incidencias en la línea ADSL, no prestando Servicio de Atención al Cliente sobre el equipamiento (dispositivos y configuraciones) que disponga el Cliente y que no hayan sido adquiridos a Terra.

TERRA se reserva el derecho de modificación o cancelación de cualquiera de los servicios incluidos en la presente cláusula y comunicará dicha modificación o cancelación con un plazo de quince (15) días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva la modificación ó cancelación del servicio.

### **3.3.1. Servicio de Diagnóstico.**

El Servicio de Diagnóstico es un servicio de asistencia técnica telefónica y on-line, que TERRA presta al Cliente de forma gratuita, sin perjuicio del coste de la llamada telefónica o de la transmisión de datos. A este efecto, TERRA recogerá en el número de teléfono 902-10-80-10, o en la dirección de correo electrónico [front.terra@terra.es](mailto:front.terra@terra.es) cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del Servicio ADSL las 24 horas al día los 365 días del año. Recibido del Cliente un aviso de incidencia respecto del Servicio ADSL, TERRA abrirá un boletín de incidencias y procederá a indicar telefónicamente al Cliente la posible causa de la incidencia.

### **3.3.2. Servicio de Resolución.**

El Servicio de Resolución comprende un servicio de asistencia técnica telefónica y, en el momento en que se encuentre disponible, on-line (en adelante, el "Servicio de Resolución Telefónica y On Line") y un servicio de asistencia técnica en el domicilio en que el Cliente tenga instalado su equipo informático (en adelante, el "Servicio de Resolución a Domicilio").

#### **3.3.2.1. Servicio de Resolución Telefónica y On Line.**

TERRA prestará al Cliente el Servicio de Resolución Telefónica y On Line de forma gratuita, sin perjuicio del coste de la llamada telefónica o de la transmisión de datos, para la resolución de las incidencias diagnosticadas.

Para que TERRA pueda prestar el Servicio de Resolución On-Line, será necesario que el Cliente haya instalado previamente en su equipo informático el software apropiado.

#### **3.3.2.2. Servicio de Resolución a Domicilio durante el Período de Garantía.**

TERRA prestará al Cliente el Servicio de Resolución de forma gratuita durante un período de veinticuatro (24) meses desde el alta del Cliente en los Servicios (en adelante, el "Período de Garantía") siempre que la incidencia diagnosticada se deba a vicios o defectos originarios del Módem ADSL adquirido a TERRA (en adelante, el "Kit Autoinstalable") y/o de los Servicios de Instalación prestados por TERRA, procediendo en su caso el Cliente a ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente (902 10 80 10) o en la dirección de correo electrónico [soporte.adsl@terra.es](mailto:soporte.adsl@terra.es), donde se le informará de los pasos a seguir para la reparación o sustitución de los equipos en caso necesario. El Cliente deberá abonar los gastos debidamente justificados por TERRA, de acuerdo con los precios especificados en el Cuadro General de Tarifas, en la url <http://www.terra.es/adsl/serviciotecn.htm>. En el caso de que la incidencia objeto del Servicio de Resolución fuera debida a fallos de la conexión por manipulación de los elementos o por configuraciones de los mismos realizadas por el Cliente.

En caso de avería en el módem o en los microfiltros durante el período de garantía, y una vez puesto en contacto el Cliente con el Centro de Atención al Cliente, el Cliente enviará el Kit completo de Instalación, excepto la carta donde se aporta por parte de TERRA el Identificador y Contraseña y/o direcciones IP del Cliente a la dirección facilitada por el CAC, sin gasto alguno para el Cliente si se observa que es debida la avería a alguna anomalía del equipo. Si la reparación de la avería fuera causada por alguna manipulación no permitida, se le facturará al Cliente el coste de la reparación.

#### **3.3.2.3. Servicio de Resolución fuera del Período de Garantía.**

TERRA prestará fuera del Período de Garantía el Servicio de Resolución, que incluirá el, desplazamiento al domicilio del Cliente de un técnico para revisar, configurar o realizar procedimiento de puesta en funcionamiento del Equipamiento ADSL. Este servicio, será prestado previa solicitud del Cliente, y mediante el pago de un precio único por cualquiera de las actuaciones incluidas en el Servicio de Resolución a Domicilio y que le será comunicado en el momento de la solicitud de la prestación del Servicio de Resolución a Domicilio, de acuerdo con los precios especificados en el Cuadro General de Tarifas, disponibles en la url <http://www.terra.es/adsl/serviciotecn.htm>. En este caso, si fuera necesaria la sustitución del Módem ADSL se cargará al Cliente el precio del Módem ADSL establecido en la Condición 4.1.1.1 en sustitución del precio correspondiente al Servicio de Resolución a Domicilio. Si una vez realizada la intervención objeto del Servicio de Resolución a Domicilio el Cliente comprara el Módem ADSL a otro proveedor, se le cargará la tarifa correspondiente al Servicio de Resolución a Domicilio.

#### **3.3.2.4. Compromiso de Calidad de Servicio.**

Terra ofrece a sus clientes con categoría plus el Compromiso de Calidad del Servicio ADSL de acuerdo a las condiciones establecidas bajo esta cláusula

EN NINGUN CASO, LOS DESCUENTOS APLICADOS AL CLIENTE, EN LAS DISTINTAS GARANTIAS INCLUIDAS DENTRO DEL COMPROMISO DE CALIDAD TERRA SUPERARÁN EL VALOR CORRESPONDIENTE A UNA CUOTA MENSUAL DEL SERVICIO DE ADSL CONTRATADO.

EN CASO DE ACUMULACIÓN DE DOS O MÁS DESCUENTOS CORRESPONDIENTES A LAS DISTINTAS GARANTIAS, SE APLICARÁ UN ÚNICO DESCUENTO SIENDO ESTE EL MÁS FAVORABLE PARA EL CLIENTE EN CONCEPTO DE DESCUENTO EN LA CUOTA MENSUAL DEL SERVICIO ADSL CONTRATADO.

##### **3.3.2.4.1 Garantía 1: Instalación del servicio en 15 días.**

TNESA se compromete con los solicitantes del servicio a entregar el Kit Autoinstalable, en la opción de Kit Autoinstalable USB, Kit Autoinstalable Router o Kit Inalámbrico contratados con la opción Tarifa Plana 24 horas, en un plazo inferior a 15 días naturales, salvo que existan causas imputables a terceros o de índole técnica o regulatoria que impidan el cumplimiento de dicha garantía por parte de TNESA.

En caso de que la entrega de dicho Kit se produjera en un plazo superior, Terra aplicará al cliente un descuento

equivalente a un mes de suscripción en la segunda cuota mensual del Servicio ADSL.

#### **Condiciones adicionales de esta garantía:**

- i.)** El descuento de la cuota mensual se aplicará siempre y cuando el cliente reciba el Kit Autoinstalable en un plazo superior a 15 días naturales, contados desde la fecha de solicitud del servicio.
- ii.)** La fecha de solicitud del servicio es la fecha en la que el solicitante acepta las condiciones legales, cumplimenta y remite a Terra los datos requeridos en el formulario de solicitud del servicio.
- iii.)** Se entiende como fecha de recepción del Kit Autoinstalable, aquella fecha en la que Terra efectúa el envío inicial del Kit Autoinstalable a la dirección indicada en el apartado 4 de la solicitud.
- iv.)** No quedan sujetos al descuento de la cuota mensual aquellos solicitantes que dentro del plazo de los 15 días naturales, no hayan recepcionado el Kit Autoinstalable por causas imputables a ellos mismos (dirección de envío incorrecta o ausencia en la recepción).

#### **3.3.2.4.2. Garantía 2: Resolución de incidencias relacionadas con la "línea del cliente "en 48 horas.**

Por "línea del cliente" se entiende el establecimiento de un canal virtual ATM con acceso ADSL entre el domicilio del Cliente y la central telefónica local correspondiente a la demarcación en la que reside el cliente. No comprende, por lo tanto, ningún dispositivo instalado dentro del domicilio del cliente, incluyendo Puntos de Terminación de Red (PTR), ni cableado interno.

TERRA realizará un descuento igual al 5 % de la cuota mensual del servicio de ADSL para toda incidencia en el servicio ADSL relacionada con la línea del cliente (salvo que la incidencia sea debida al operador con el que el Cliente tenga contratada la línea telefónica) que no haya sido resuelta en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la reclamación en el Centro de Atención al Cliente, contabilizado dicho plazo para las reclamaciones recepcionadas de Lunes a Viernes antes de las 20:00 horas. El descuento será aplicado sobre la cuota mensual posterior al mes en que se recibe la incidencia.

#### **3.4. Servicios Complementarios.**

Los Servicios Complementarios consisten en servicios de correo electrónico (en adelante, "Servicio de Correo Electrónico"), y alojamiento de página personal (en adelante, "Servicio de Alojamiento de Página Personal"), que TERRA presta al Cliente de forma gratuita, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 3.7. y sin perjuicio del coste de la llamada telefónica o de la transmisión de datos. Las características de los Servicios Complementarios son las siguientes:

- 5 buzones con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos.
- 10 MB de espacio para tus páginas personales.
- Servicio de Atención al Cliente

TERRA podrá prestar los Servicios Complementarios por sí o a través de un proveedor de servicios autorizado.

#### **3.5. Servicio de Correo Electrónico.**

A través del Servicio de Correo Electrónico, TERRA pone a disposición de los Clientes cinco cuentas o buzones de correo electrónico, con espacio limitado a 25 MB cada uno de ellos, con el dominio que TERRA designe así como las herramientas necesarias para su gestión, que varían dependiendo del entorno (WEB, POP, WAP) en el que en cada ocasión el Cliente acceda al Servicio.

##### **3.5.1. Claves de Acceso del Servicio de Correo Electrónico.**

La utilización del Servicio de Correo Electrónico precisa el empleo por el Cliente del nombre o identificador (ID) con el que se identifica su cuenta de correo con el dominio asignado por TERRA y su contraseña (password) (en adelante el "**Identificador**" y la "**Contraseña**" respectivamente, y de modo conjunto, las "**Claves de Acceso del Servicio de Correo Electrónico**"), que serán las mismas que se le asignen al Cliente en virtud de la Cláusula 4.2.

##### **3.5.2. Condiciones de Mantenimiento óptimo del Servicio de Correo Electrónico (Borrado de mensajes).**

###### **3.5.2.1. Borrado de mensajes por razón del tiempo de inactividad del buzón.**

TERRA se reserva la facultad de eliminar el contenido íntegro o parcial de los buzones de correo que no presenten actividad, ni de envío y/o ni de recepción de mensajes, durante noventa (90) días naturales consecutivos. En el supuesto de que solamente haya existido actividad de recepción de mensajes, el buzón se considerará igualmente inactivo, y TERRA podrá eliminar su contenido íntegro o parcial, si el Cliente no se hubiere conectado a su buzón durante noventa (90) días naturales consecutivos. Para determinar la actividad o inactividad de un buzón no se tendrán en cuenta los mensajes remitidos al Cliente por TERRA, como por ejemplo las comunicaciones remitidas de conformidad con las presentes Condiciones Generales, ni los mensajes recibidos desde cualesquiera listas de correo automáticas.

### **3.5.2.2. Borrado de mensajes por razón del tamaño del buzón.**

TERRA se reserva la facultad de eliminar el contenido íntegro o parcial de los buzones de correo que tengan un tamaño superior a 25 MB cada uno de ellos. Previo aviso de borrado de mensajes Cuando el buzón del Cliente se halle en alguna de las situaciones descritas en los apartados 3.6.2.1. o 3.6.2.2., TERRA remitirá un mensaje de correo al correspondiente buzón advirtiéndolo al Cliente de que si en el plazo de siete (7) días naturales no se activa el uso del buzón y/o no se disminuye su tamaño al máximo establecido en la cláusula 3.6.2.2., se procederá a la eliminación del contenido íntegro o parcial del buzón.

### **3.5.2.3. Modificación de los parámetros de tiempo y tamaño.**

Al igual que el resto de términos y condiciones de las presentes Condiciones Generales, los parámetros de tiempo y tamaño previstos en los apartados 3.6.2.1. y 3.6.2.2. están sujetos a la adaptación a la evolución de la técnica, según lo dispuesto en el apartado 3.8. de las presentes Condiciones Generales y, por tanto, TERRA se reserva el derecho a modificar en cualquier momento los parámetros de tiempo y tamaño previstos en los apartados 3.6.2.1. y 3.6.2.2. anteriores mediante aviso previo al Cliente con un mínimo de quince (15) días de antelación.

### **3.5.2.4. Utilización del buzón del Cliente por parte de TERRA.**

El Cliente acepta y autoriza que TERRA utilice su buzón para comunicarse con él y la remisión de mensajes, como por ejemplo, las comunicaciones que TERRA puede remitir al Cliente de conformidad con las presentes Condiciones Generales o desde listas de correo automáticas (como mensajes relativos a información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por TERRA o a través de TERRA, etc.).

## **3.6. Servicio de Alojamiento de Página Personal.**

### **3.6.1. El Servicio de Alojamiento de Página Personal.**

A través de este Servicio, TERRA pone a disposición de los Clientes la utilización de: (i) Un espacio virtual en un servidor donde los Clientes pueden alojar su página web personal, sea ésta de nueva creación, sea migrada de otros equipos informáticos (en adelante, la "Página Personal"), con una capacidad de espacio virtual de 10 MB (ii) Una herramienta que permite a los Clientes la publicación y gestión (alta, baja, modificación) de su Página Personal a partir de las plantillas prediseñadas proporcionadas por TERRA. (iii) Un enlace hipertextual que contendrá el título de la Página Personal del Cliente y que, al ser pulsado por Cliente de Internet, dará acceso a la Página Personal. En enlace se ubicará en el portal de TERRA formando parte de un listado de todas las páginas personales creadas mediante este Servicio. TERRA se reserva el derecho de modificar o eliminar dicho listado, así como el derecho de cambiar de categoría la Página Personal del Cliente en caso de que tal categorización existiera.

### **3.6.2. Condiciones de alta en el Servicio de Alojamiento de Página Personal.**

La utilización de este Servicio exige que el Cliente active el servicio de Páginas Personales en la dirección <http://www.terra.es/pagpersonales/activar/>. Para ello, deberá de aceptar las Condiciones Generales de uso del Servicio de Páginas Personales, que se encuentran publicadas en la dirección URL <http://www.terra.es/pagpersonales/condiciones.htm>. Dichas Condiciones Generales regulan todos y cada uno de los extremos del uso del servicio de Páginas Personales.

## **3.7. Modificaciones y cancelación de los Servicios.**

Las características de los Servicios podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlos a la evolución técnica, pudiendo introducirse variantes en el Servicio ADSL que segmenten el mercado o que incorporen canales temáticos de pago por visión ("pay per view") así como cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones en aras de la mejora del Servicio ADSL. Asimismo, TERRA podrá modificar y/o cancelar aquellos de los Servicios que presta de forma gratuita o exigir un precio por su prestación. TERRA comunicará la modificación, cancelación o la exigencia de un precio con un plazo de quince (15) días de antelación respecto del día en que deba ser efectiva la modificación, cancelación o la exigencia de un precio. Esta facultad de TERRA no perjudica la facultad de desistimiento reconocida al Cliente en la Cláusula 14.1.1.

## **4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

### **4.1. Remuneración.**

#### **4.1.1. Precio del Servicio ADSL y del Servicio de Instalación.**

##### **4.1.1.1. Cuadro General de Tarifas.**

Como contraprestación por el Servicio ADSL, en cualquiera de las modalidades descritas en el apartado 3.1.2, el Cliente vendrá obligado a satisfacer el precio de conformidad con el cuadro general de tarifas vigente en cada momento (en adelante, el "Cuadro General de Tarifas") y que actualmente es el siguiente:

a)Cuadro General de Tarifas del Servicio ADSL:

<b>Terra ADSL Home (1)</b>	
<b>Concepto</b>	<b>PVP</b>
Cuota alta	38,10 €
Cuota alta + IVA (3)	44,20 €
Cuota mensual	29,90 €
Cuota mensual + IVA (3)	34,68 €
Kit Autoinstalable USB	60,00 €
Kit Autoinstalable USB + IVA (3)	69,60 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico (4)	195,00 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico + IVA (3)	226,20 €
Instalación con visita a domicilio	96,16 €
Instalación con visita a domicilio (2) + IVA (3)	111,54 €
Gastos de envío	18,03 €
Gastos de envío + IVA (3)	20,91 €

<b>Terra ADSL Plus</b>	
<b>Concepto</b>	<b>PVP</b>
Cuota alta	38,10 €
Cuota alta + IVA (3)	44,20€
Cuota mensual	38,90 €
Cuota mensual + IVA (3)	45,12 €
Kit Autoinstalable USB	60,00 €
Kit Autoinstalable USB + IVA (3)	69,60 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico (4)	195,00 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico + IVA (3)	226,20 €
Instalación con visita a domicilio	96,16 €
Instalación con visita a domicilio (2) + IVA (3)	111,54 €
Gastos de envío	18,03 €
Gastos de envío + IVA (3)	20,91 €

<b>Terra Bono Libre (5)</b>	
<b>Concepto</b>	<b>PVP</b>
Cuota alta	38,10 €
Cuota alta + IVA (3)	44,20€
Cuota mensual	35,90€
Cuota mensual + IVA (3)	41,64€
Kit Autoinstalable USB	60,00 €
Kit Autoinstalable USB + IVA (3)	69,60 €
Instalación con visita a domicilio	96,16 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico (4)	195,00 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico + IVA (3)	226,20 €
Instalación con visita a domicilio (2) + IVA (3)	111,54 €
Gastos de envío	18,03 €
Gastos de envío + IVA (3)	20,91 €

Terra Bono Ocio (6)	
Concepto	PVP
Cuota alta	38,10 €
Cuota alta + IVA (3)	44,20€
Cuota mensual	21,90€
Cuota mensual + IVA (3)	25,40€
Kit Autoinstalable USB	60,00 €
Kit Autoinstalable USB + IVA (3)	69,60 €
Instalación con visita a domicilio	96,16 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico (4)	195,00 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico + IVA (3)	226,20 €
Instalación con visita a domicilio (2) + IVA (3)	111,54 €
Gastos de envío	18,03 €
Gastos de envío + IVA (3)	20,91 €

Terra ADSL A Tu Medida							
Opción horario	Tarifa Plana 24 horas				Tarifa Plana 14 horas (1)	Bono Libre (5)	Bono Ocio (6)
	512 Kb	1 Mb	2 Mb	4 Mb			
Opción Velocidad	512 Kb	1 Mb	2 Mb	4 Mb	512 Kb	512 Kb	512 Kb
Precio	PVP	PVP	PVP	PVP	PVP	PVP	PVP
Cuota alta	38,10 €	77,17 €	77,17 €	77,17 €	38,10 €	38,10 €	38,10 €
Cuota alta + IVA (3)	44,20€	89,52 €	89,52 €	89,52 €	44,20 €	44,20 €	44,20 €
Cuota mensual	38,90 €	74,98 €	120,00€	150,57 €	29,90 €	35,90 €	21,90 €
Cuota mensual + IVA (3)	45,12 €	86,98 €	139,20€	174,66 €	34,68 €	41,64 €	25,40 €
Kit Autoinstalable USB	60 €	----	----	----	60 €	60 €	60 €
Kit Autoinstalable USB + IVA (3)	69,6 €	----	----	----	69,6 €	69,6 €	69,6 €
Kit Autoinstalable Modem - router	120 €	120 €	120 €	120 €	120 €	120 €	120 €
Kit Autoinstalable Modem - router + IVA (3)	139,20 €	139,20 €	139,20 €	139,20 €	139,20 €	139,20 €	139,20 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico (4)	195,00 €	195,00 €	195 €	195 €	195,00 €	195,00 €	195,00 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico + IVA (3)	226,20 €	226,20 €	226,2 €	226,2 €	226,20 €	226,20 €	226,20 €
Dirección IP estática	15 €/mes	15 €/mes	15 €/mes	15 €/mes	----	----	----
Dirección IP estática + IVA (3)	17,40 €/mes	17,40 €/mes	17,4 €/mes	17,4 €/mes	----	----	----
Instalación con visita a domicilio	96,16 €	96,16 €	96,16 €	96,16 €	96,16 €	96,16 €	96,16 €
Instalación con visita a domicilio (2) + IVA (3)	111,54 €	111,54 €	111,54 €	111,54 €	111,54 €	111,54 €	111,54 €
Gastos de envío	18,03 €	18,03 €	18,03 €	18,03 €	18,03 €	18,03 €	18,03 €

(1) El horario de tarifa plana de ADSL Home, o cualquiera de las opciones de ADSL a tu medida, cuya opción horaria sea la Tarifa Plana 14 horas, es de 18:00 a 8:00 horas en días laborales y 24 horas los fines de semana y festivos de ámbito nacional. Cada minuto de conexión realizada fuera de dicho horario se tarificará a 0,06 €/min más 16% IVA. La cuota mensual del servicio, incluida la tarificación por minuto adicional, tendrá un coste máximo de cuota 45€ más 16% IVA.

(2) Opcionalmente puede solicitar la instalación a cargo de un instalador.

(3) Al tipo vigente, que actualmente es del 16%.

(4) El concepto de kit Autoinstalable Inalámbrico engloba los conceptos de: Módem-Router Inalámbrico (155€)

y Adaptador USB inalámbrico (40 €). Estos precios no incluyen IVA.

(5) El horario de Terra Bono Libre es de un periodo máximo de 240 horas mensuales con libertad de horario de conexión las 24 horas al día, 365 días al año. El tiempo no utilizado a mes vencido no será acumulado al mes siguiente. El coste por minuto de conexión, una vez superadas las 240 horas mensuales, será de 0,06€ + 16% IVA. El ciclo de 30 días corresponde al ciclo de facturación del cliente. La cuota mensual del servicio, incluida la tarificación por minuto adicional, tendrá un coste máximo de cuota 45 € más 16% IVA.

(6) El horario de Terra ADSL Bono Ocio es de un tiempo máximo de 12 horas de conexión al mes, consumibles los días laborales desde las 8:00 del lunes hasta las 21:00 del viernes. Los fines de semana y festivos de ámbito nacional no se contabilizarán, siendo estos días Tarifa plana las 24 horas. Las 12 horas no utilizadas dentro del mes al que se refiera, se perderán, sin que puedan ser acumuladas a meses posteriores. Consumidas las horas dentro del mes correspondiente al periodo vigente, las sucesivas conexiones se tarificarán por minuto, siendo el precio del minuto de 0,036€ + 16% IVA. El ciclo mensual corresponde al ciclo de facturación del cliente. La cuota mensual del servicio, incluida la tarificación por minuto adicional, tendrá un coste máximo de cuota 45 € más 16% IVA.

Los precios que aparecen en el presente cuadro de tarifas son los vigentes, sin perjuicio de que el Cliente se pueda beneficiar de alguna de las promociones existentes en el momento de la solicitud.

b) Cuadro General de Tarifas de Servicios Residuales no susceptibles de nuevas contrataciones:

MODALIDAD	CUOTA DE ALTA	CUOTA MENSUAL	MODEM USB	MICROFILTROS	GASTOS DE ENVÍO
ADSL Plus	---	38,90 €	---	---	---
Con IVA (*)	---	45,12 €	---	---	---
ADSL Básico	---	38,90 €	---	---	---
Con IVA (*)	---	45,12 €	---	---	---
ADSL Class	---	83,94 €	---	---	---
Con IVA (*)	---	97,36 €	---	---	---
ADSL Premium	---	164,24 €	---	---	---
Con IVA (*)	---	190,52 €	---	---	---

(3) Al tipo vigente, que actualmente es del 16%

#### 4.1.1.2. Modificaciones de la Tarifa General de Precios.

Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, según el Cuadro General de Tarifas, serán comunicadas por TERRA al Cliente a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 10, con una antelación mínima de quince (15) días a la fecha en que hubieran de entrar en vigor las nuevas tarifas, entendiéndose aceptadas por el Cliente si no manifiesta lo contrario en dicho plazo. En el caso de que el Cliente manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, TERRA queda facultada para terminar unilateralmente la relación de prestación de los Servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al Cliente penalización o coste adicional alguno, de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 14.1.1.

#### 4.1.1.3. Forma de pago.

TERRA facturará al Cliente los importes previstos en el cuadro general de tarifas vigente en cada momento, de la forma en que se indica a continuación:

(i) La cuota de alta, el precio del módem ADSL (que incluye el software de configuración, así como los demás elementos necesarios para la instalación y enumerados en la cláusula 3.1.1), los microfiltros y los gastos de envío del Kit Autoinstalable se presentarán al cobro junto con la primera cuota mensual del Servicio ADSL, una vez se tenga constancia por parte de los sistemas de TERRA de la recepción por parte del Cliente del Kit Autoinstalable mediante domiciliación bancaria o tarjeta de crédito según la indicación del Cliente que se contiene en el Formulario de Solicitud del Servicio ADSL.

(ii) La segunda y sucesivas cuotas mensuales, cuyo pago se efectuará por adelantado mensualmente en el mismo día de cada mes en que TERRA tenga constancia de la fecha de alta.

(iii) En caso de que el servicio contratado sea "Terra ADSL Home", o cualquiera de las opciones de ADSL a tu medida, cuya opción horaria sea la Tarifa Plana 14 horas, los minutos de conexión consumidos fuera del horario comprendido como tarifa plana, entre las 18:00 y las 8:00 horas en días laborales y 24 horas los fines de semana y festivos de ámbito nacional, serán presentados al cobro junto con la cuota mensual del mes posterior en el cuál se ha producido el consumo de dichos minutos. El precio máximo establecido, incluyendo la tarificación adicional por minutos, de la cuota mensual es de 45 €. más 16% IVA.

(iii) En caso de que el servicio contratado sea "Terra Bono Libre", los minutos consumidos que excedan de 240 horas de conexión mensual, serán presentados al cobro junto con la cuota mensual del mes posterior en el cuál se ha producido el consumo de dichos minutos. El precio máximo establecido, incluyendo la tarificación adicional por minutos, de la cuota mensual es de 45 € más 16% IVA.

(iii) En caso de que el servicio contratado sea "Terra ADSL Ocio", o cualquiera de las opciones de ADSL a tu medida, cuya opción horaria sea de un tiempo máximo de conexión de 12 horas mensuales, los minutos consumidos fuera del horario de conexión, los días laborables desde las 8:00 del lunes hasta las 21:00 del viernes y 24 horas los fines de semana y festivos de ámbito nacional, serán presentados al cobro junto con la cuota mensual del mes posterior en el cuál se ha producido el consumo de dichos minutos. El precio máximo

establecido, incluyendo la tarificación adicional por minutos, de la cuota mensual es de 45 €. más 16%IVA.

#### 4.1.1.4. Compra de equipamiento.

Los clientes con Servicio ADSL activo, en cualquiera de las modalidades descritas en el apartado 3.1.2 podrán adquirir telefónicamente a través del teléfono 902 10 80 10, equipamiento con tecnología ADSL. Dicho equipamiento se detallará en el siguiente cuadro general de tarifas. El Cliente vendrá obligado a satisfacer el precio de conformidad con el cuadro general de tarifas vigente en cada momento según marca y modelo de dispositivos que TNESA disponga en el momento de la compra y que actualmente es el siguiente:

Dispositivos	PVP
Kit Autoinstalable USB	60,00 €
Kit Autoinstalable USB + IVA (3)	69,60 €
Kit Autoinstalable Modem - router	120,00 €
Kit Autoinstalable Modem - router + IVA (3)	139,20 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico (4)	195,00 €
Kit Autoinstalable Modem - router inalámbrico (4) + IVA (3)	226,20 €
Tarjeta PCMCIA Inalámbrica	35,00 €
Tarjeta PCMCIA Inalámbrica + IVA (3)	40,6 €
Adaptador USB inalámbrico	40,00 €
Adaptador USB inalámbrico + IVA (3)	46,4 €

La forma de pago de dichos dispositivos se efectuará contra reembolso en la recepción por parte del cliente de los mismos. Los gastos de envío para estos envíos en todo el territorio español serán gratuitos. En caso de retraso en el pago, TERRA podrá suspender temporal o definitivamente la prestación de los Servicios. A efectos de facturación, en el caso de que el Cliente tenga contratado más de un producto/servicio con TERRA y con la única finalidad de facilitarle la gestión de los recibos, TERRA agrupará todos ellos en una única factura, tomando como fecha de referencia de facturación el día en el que el Cliente se dio de alta por primera vez en un producto/servicio contratado. El impago de dicha factura supondrá la baja de todos los productos/servicios agrupados en la misma, si, tras haber requerido el pago al Cliente, éste no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento (nuevo)

#### 4.1.2. Precios del Servicio de Resolución a Domicilio.

Como contraprestación por el Servicio de Resolución a Domicilio no gratuito, el Cliente vendrá obligado a satisfacer el precio correspondiente a las piezas de repuesto y mano de obra, así como los costes de desplazamiento vigentes en el momento en que el Cliente solicite su prestación en caso de no estar dentro del Período de Garantía, especificado en el Cuadro General de Tarifas, disponible en la url <http://www.terra.es/adsl/serviciotecn.htm>.

El importe y forma de pago de estos precios serán comunicados al Cliente antes de la formulación de su solicitud del Servicio de Resolución a Domicilio, y le serán facturados al Cliente junto con la cuota mensual del mes próximo.

#### 4.2. Claves de Acceso.

##### 4.2.1. Asignación.

De acuerdo con las características técnicas de los Servicios en cada momento, TERRA podrá exigir al Cliente el empleo de un código de Cliente (login) y una contraseña (password) para utilizar determinados Servicios (en adelante, las "Claves de Acceso").

Con motivo de facilitar el uso de los Servicios, TERRA proporcionará al Cliente junto al Kit de Instalación sus propias Claves de Acceso. En tal caso, la asignación de las Claves de Acceso se produce de manera automática y aleatoria y el único criterio empleado al efecto es la inexistencia de unas Claves de Acceso previas que sean idénticas a las proporcionadas al Cliente. Ello no obstante, TERRA podrá unilateralmente, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificar, suspender o revocar las Claves de Acceso inicialmente asignadas, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el Cliente en los distintos servicios ofrecidos por TERRA, y con motivo de facilitar el uso de éstos, procediendo a comunicarlo a posteriori, de forma inmediata, al Cliente.

##### 4.2.2. Uso y custodia.

El Cliente se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y a mantener en secreto sus Claves de Acceso.

El Cliente se compromete a comunicar a TERRA la pérdida o robo de las Claves de Acceso en el menor plazo de tiempo posible, con el fin de que TERRA desactive dichas Claves de Acceso. En todo caso el Cliente responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los Servicios por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso del Cliente hasta el momento en que, en su caso, el Cliente haya solicitado a TERRA la desactivación de las Claves de Acceso. Por excepción a lo anterior, el Cliente no responderá de los gastos correspondientes a la utilización de los Servicios por un tercero que emplee Claves de Acceso del Cliente

cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de TERRA o por otra razón sea imputable exclusivamente a TERRA.

### **4.3. Utilización de los Servicios Complementarios.**

#### **4.3.1. Nombre de Cliente.**

Al darse de alta en los Servicios Complementarios, el Cliente elegirá e indicará en el formulario correspondiente el nombre con el que desea ser reconocido por otros Clientes (en adelante, el "Nombre de Cliente").

El Cliente no podrá elegir como Nombre de Cliente palabras, expresiones o conjuntos gráfico-denominativos malsonantes, injuriosos, coincidentes con marcas, nombres comerciales, rótulos de establecimientos, denominaciones sociales, expresiones publicitarias, nombres y seudónimos de personajes de relevancia pública o famosos para cuya utilización no esté autorizado y, en general, contrarios a la ley o a las exigencias de la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas.

La asignación del Nombre de Cliente se produce de manera automática y el único criterio empleado al efecto es la inexistencia de un Nombre de Cliente previo que sea idéntico al elegido por el Cliente. Ello no obstante, TERRA se reserva el derecho a cancelar o suspender aquellos Nombres de Clientes que resulten ser contrarios a lo dispuesto en el párrafo anterior. Asimismo, y con motivo de facilitar el Servicio, TERRA podrá unilateralmente, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificar, suspender o revocar el Nombre de Cliente inicialmente asignado con el fin de unificar los diversos nombres de Cliente de que dispone el Cliente en los distintos servicios ofrecidos por TERRA, procediendo a comunicarlo a posteriori, de forma inmediata, al Cliente.

El Cliente se compromete a conservar en secreto su Nombre de Cliente y a no permitir su utilización a terceros. Igualmente, el Cliente se compromete a hacer un uso diligente de su Nombre de Cliente, así como de la contraseña y los recordatorios de contraseñas asignados para acceder al Servicio.

#### **4.4.2. Uso correcto de los Servicios.**

El Cliente se compromete a utilizar los Servicios de conformidad con la ley, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio ADSL y/o los demás Servicios con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros Clientes o de otros Clientes de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás Clientes y de otros Clientes de Internet.

#### **4.4.3. Transmisión, difusión y puesta a disposición de terceros de Contenidos.**

El Cliente se obliga a hacer un uso de los Servicios Complementarios conforme a la ley, a las presentes Condiciones Generales, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público.

A título meramente indicativo, el Cliente se compromete a no transmitir, difundir o poner a disposición de terceros a través de los Servicios Complementarios informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material (en adelante, los "Contenidos") que (a) de cualquier forma sean contrarios a, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico; (b) induzcan, inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (c) induzcan, inciten o promuevan actuaciones, actitudes o pensamientos discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición; (d) incorporen, pongan a disposición o permitan acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, pornográficos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (e) induzcan o puedan inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor; (f) induzcan o inciten a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico; (g) sean falsos, ambiguos, inexactos, exagerados o extemporáneos, de forma que puedan inducir a error sobre su objeto o sobre las intenciones o propósitos del comunicante; (h) se encuentren protegidos por cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros, sin que el Cliente haya obtenido previamente de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que efectúa o pretende efectuar o que se efectúe; (i) violen los secretos empresariales de terceros; (j) sean contrarios al derecho a honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas; (k) infrinjan la normativa sobre secreto de las comunicaciones; (l) constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal; (m) incorporen virus u otros elementos físicos o electrónicos que puedan dañar o impedir el normal funcionamiento de la red, del sistema o de equipos informáticos (hardware y software) de terceros o que puedan dañar los documentos electrónicos y archivos almacenados en dichos equipos informáticos. TERRA no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los Clientes a través de los Servicios Complementarios. Ello no obstante, y dentro de los límites del ordenamiento jurídico vigente, TERRA se reserva el derecho a revisar, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por los Clientes a través de las Páginas Personales y a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros, en el caso de que resulten contrarios al ordenamiento jurídico o a lo dispuesto en estas Condiciones Generales, dentro de los límites del ordenamiento jurídico vigente.

#### **4.4.4. Medios para la obtención de información.**

El Cliente se compromete a abstenerse de obtener e incluso de intentar obtener los Contenidos que resulten accesibles a través de los Servicios Complementarios empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, en cada caso, se hayan proporcionado o se hayan indicado a tal efecto.

#### **4.4.5. Uso correcto de los Servicios y de los Contenidos.**

El Cliente se obliga a hacer un uso diligente, correcto y conforme a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público de cualesquiera Contenidos obtenidos a través de los Servicios Complementarios. En particular, el Cliente se compromete a abstenerse de (a) reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido; (b) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de los titulares incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los Contenidos; (c) utilizar los Contenidos de forma o con efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (d) transmitir o difundir elementos que, por sus características (tales como extensión, formato, etc.), dificulten el normal funcionamiento de los Servicios Complementarios; y (e) en el caso del servicio de CHAT, transmitir o difundir elementos con etiquetas html (como, por ejemplo, banners, botones, hiperenlaces...).

#### **4.4.6. Uso de los Servicios de conformidad con la Política Anti-Spamming de TERRA.**

El Cliente se obliga a hacer un uso de los Servicios Complementarios conforme a la Política Anti-Spamming de TERRA y en particular, se compromete, a título meramente indicativo y no exhaustivo, a abstenerse de (i) remitir publicidad de cualquier clase y comunicaciones con fines de venta u otras de naturaleza comercial a una pluralidad de personas sin que medie su previa solicitud o consentimiento, (ii) remitir cualesquiera otros mensajes no solicitados ni consentidos previamente a una pluralidad de personas, (iii) enviar cadenas de mensajes electrónicos no solicitados ni previamente consentidos, (iv) utilizar listas de distribución a las que pueda accederse a través de los Servicios Complementarios para la realización de las actividades señaladas en los apartados (i) a (iii) anteriores, (v) poner a disposición de terceros, con cualquier finalidad, datos captados a partir de listas de distribución. Los Clientes perjudicados por la recepción de mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas podrán comunicarlo a TERRA remitiendo un mensaje a la cuenta de correo [abuse@terra.es](mailto:abuse@terra.es).

#### **4.5. Retirada y suspensión del acceso a los Servicios.**

TERRA podrá retirar o suspender, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, a iniciativa propia o a requerimiento de tercero, la prestación de los Servicios a aquellos Clientes que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, según lo dispuesto en la Cláusula 14.1.2.

#### **4.6. Acceso a las instalaciones y equipos informáticos del Cliente.**

El Cliente se obliga, previa solicitud y una vez concertada la cita correspondiente, a autorizar a TERRA, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que TERRA designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión a los Servicios con la finalidad de proceder a la prestación de los Servicios de Instalación o de Resolución y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de TERRA, resulten necesarias y, así como en caso de terminación del Contrato, con la finalidad de proceder a la retirada de la instalación que permite la conexión a los Servicios.

### **5. OBLIGACIONES DE TERRA.**

#### **5.1. Servicio ADSL.**

##### **5.1.1. Disponibilidad.**

El Servicio ADSL estará disponible de forma permanente 24 horas al día durante los 365 días del año. Ello no obstante, el Servicio ADSL se interrumpirá cuando ello resulte necesario o conveniente para proceder a realizar las operaciones de mantenimiento de la red de transporte (en adelante, las "Operaciones de Mantenimiento de la Red") por parte de su propietaria. A estos efectos, TERRA informa al Cliente que TERRA contrata con terceros operadores el alquiler de los circuitos a través de los que TERRA presta el Servicio ADSL. Dichos terceros pueden tener la facultad de desactivar los circuitos y, en consecuencia, el Servicio ADSL bajo ciertas circunstancias para efectuar Operaciones de Mantenimiento de la Red. En todo caso TERRA notificará al Cliente las fechas de dichas pruebas cuando ello sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

TERRA no garantiza la disponibilidad del Servicio ADSL en el caso de que el Cliente haya introducido en su equipo informático elementos de hardware o de software distintos de los indicados en la Cláusula 3.1.3 que impida el normal funcionamiento o continuidad en el acceso a Internet.

##### **5.1.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad.**

TERRA responderá por la falta de disponibilidad del Servicio ADSL cuando se deba a una causa directamente imputable a TERRA. Cuando la falta de disponibilidad del Servicio ADSL se deba a una causa no imputable a TERRA, ésta responderá única y exclusivamente en el caso de que la prestación del mismo se interrumpa

durante un tiempo superior a las quince (15) horas, de forma continua o intermitente, en un mismo mes natural, computadas de conformidad con lo previsto en la Cláusula 5.1.3.

En tal caso, TERRA estará obligada devolver al Cliente la cantidad equivalente a aquella parte de la cuota mensual del Servicio ADSL correspondiente al tiempo efectivo de la interrupción que exceda de quince (15) horas. ESTA ES LA ÚNICA COMPENSACIÓN QUE TERRA ESTÁ OBLIGADA A SATISFACER AL CLIENTE POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE EL CLIENTE PUEDA SUFRIR POR LA FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO ADSL, SIN PERJUICIO DE AQUELLAS OTRAS QUE IMPONGA EL ORDENAMIENTO JURÍDICO.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos (a) la interrupción del Servicio ADSL como consecuencia de las Operaciones de Mantenimiento de la Red durante el tiempo indicado en la Cláusula 5.1.1; (b) la discontinuidad o interrupción del Servicio ADSL debida a elementos de hardware o software distintos de los indicados en la Cláusula 3.1.4 introducidos por el Cliente en su equipo informático.

### **5.1.3. Duración de la falta de disponibilidad garantizada.**

A los efectos de la Cláusula 5.1.2, la falta de disponibilidad garantizada del Servicio ADSL se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del Cliente hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el Servicio ADSL. En aquellos casos en los que fuere necesaria la Resolución a Domicilio, TERRA ofrecerá al Cliente una cita concertada con sus propios servicios técnicos o con el servicio técnico designado al efecto por TERRA. El Cliente no vendrá obligado a aceptar la primera cita concertada propuesta por TERRA. En tal caso, sin embargo, el período de tiempo que medie entre esta primera cita ofrecida por TERRA y la cita finalmente aceptada por el Cliente no se computará a efectos de indisponibilidad del Servicio.

Asimismo, el cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio ADSL también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el Cliente no facilite a TERRA o al servicio técnico designado al efecto por TERRA el acceso a las instalaciones o equipo informático del Cliente. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por TERRA o el servicio técnico designado al efecto por TERRA y el Cliente, en el que se fija la fecha y hora de intervención y el lugar de intervención para la resolución de cualquier avería. Del cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio ADSL se descontará, igualmente, el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al Cliente.

### **5.2. Servicio de Instalación.**

El Cliente tendrá la opción, una vez recibido el "Kit de Instalación", de solicitar la intervención de un instalador autorizado por TERRA, en los términos indicados en la Cláusula 3.2.

### **5.3. Servicio de Atención al Cliente.**

TERRA se obliga a prestar al Cliente el Servicio de Atención al Cliente en los términos indicados en la Cláusula 3.4.

### **5.4 Servicios Complementarios.**

TERRA se obliga a poner a disposición del Cliente las herramientas necesarias para el acceso y utilización por éste de los Servicios Complementarios en los términos indicados en la Cláusula 3.4.

## **6. LIMITACIÓN Y/O EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO ADSL.**

### **6.1. Limitación y/o exclusión de garantías y de responsabilidad por los Servicios.**

#### **6.1.1. Continuidad de los Servicios.**

##### **6.1.1.1. Continuidad del Servicio ADSL.**

TERRA sólo garantiza la continuidad de la prestación del Servicio ADSL en los términos establecidos en la Cláusula 5.1.1.

TERRA LIMITA SU RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA FALTA DE CONTINUIDAD, INTERRUPCIONES O DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ADSL A LA SUMA PREVISTA EN LA CLÁUSULA 5.1.2.

##### **6.1.1.2. Continuidad de los Servicios Complementarios**

TERRA no garantiza la continuidad de la prestación de los Servicios Complementarios, sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 5.1.2.

TERRA EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA FALTA DE CONTINUIDAD, INTERRUPCIONES O DEFICIENCIAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, SIN PERJUICIO DE AQUELLAS OTRAS RESPONSABILIDADES QUE IMPONGA EL ORDENAMIENTO JURÍDICO.

##### **6.1.2. Utilidad y falibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través de los Servicios.**

TERRA no garantiza que los Servicios sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través de los Servicios, y en particular, aunque no de

modo exclusivo, que los Clientes puedan efectivamente acceder a los distintos sitios existentes en Internet a través de los Servicios, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros Contenidos a través de los Servicios, o recibir, obtener o acceder a Contenidos a través de los Servicios.

TERRA EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS CLIENTES HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS, O A LA DEFRAUDACIÓN DE LA UTILIDAD QUE LOS CLIENTES HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS EN EL ACCESO A LOS DISTINTOS SITIOS EXISTENTES EN INTERNET A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS, EN LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO O PUESTA A DISPOSICIÓN DE TERCEROS DE CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS O EN LA RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

### **6.1.3. Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios**

TERRA no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los Servicios por parte de los Clientes y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los Clientes o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través de los Servicios.

TERRA EXCLUYE, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS CLIENTES O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS CLIENTES TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

## **6.2. Exclusión de garantías y de responsabilidad por los Contenidos**

### **6.2.1. Calidad**

TERRA no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del Cliente o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en o transmitidos desde el equipo informático del Cliente.

TERRA EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA PRESENCIA DE VIRUS O A LA PRESENCIA DE OTROS ELEMENTOS LESIVOS EN LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

### **6.2.2. Licitud, falibilidad y utilidad**

TERRA es completamente ajena a, no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, infalibilidad y utilidad de los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios.

TERRA EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA TRANSMISIÓN, DIFUSIÓN, ALMACENAMIENTO, PUESTA A DISPOSICIÓN, RECEPCIÓN, OBTENCIÓN O ACCESO A LOS CONTENIDOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS A TRAVÉS DE O CON MOTIVO DEL ACCESO A LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS

DE LOS SERVICIOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMERCIALIZADOS, ADQUIRIDOS O PRESTADOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE TERCEROS ACCESIBLES A TRAVÉS DEL SERVICIO ADSL.

### **6.3. Exclusión de garantías y de responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.**

#### **6.3.1. Calidad**

TERRA no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

TERRA EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A DEFECTOS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### **6.3.2. Licitud, falibilidad y utilidad**

TERRA es completamente ajena a, no interviene en la configuración y prestación de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, infalibilidad y utilidad de los servicios prestados por terceros a través de los Servicios.

TERRA EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUEDAN DEBERSE A (A) EL INCUMPLIMIENTO DE LA LEY, LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES GENERALMENTE ACEPTADAS O EL ORDEN PÚBLICO COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (B) LA INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL, DE LOS SECRETOS EMPRESARIALES, DE COMPROMISOS CONTRACTUALES DE CUALQUIER CLASE, DE LOS DERECHOS AL HONOR, A LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR Y A LA IMAGEN DE LAS PERSONAS, DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD Y DE TODA OTRA NATURALEZA PERTENECIENTES A UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (C) LA REALIZACIÓN DE ACTOS DE COMPETENCIA DESLEAL Y PUBLICIDAD ILÍCITA COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (D) LA FALTA DE VERACIDAD, EXACTITUD, EXHAUSTIVIDAD, PERTINENCIA Y/O ACTUALIDAD DE LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN O ACCESIBLES A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (E) LA INADECUACIÓN PARA CUALQUIER CLASE DE PROPÓSITO DE Y LA DEFRAUDACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS GENERADAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (F) EL INCUMPLIMIENTO, RETRASO EN EL CUMPLIMIENTO, CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O TERMINACIÓN POR CUALQUIER CAUSA DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR TERCEROS Y CONTRATOS REALIZADOS CON TERCEROS EN RELACIÓN CON O CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS; (G) LOS VICIOS Y DEFECTOS DE TODA CLASE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

#### **6.4. Usos no autorizados**

TERRA no controla el acceso ni la utilización que el Cliente u otros Clientes hacen de los Servicios. En particular, TERRA no garantiza que el Cliente u otros Clientes accedan a y/o utilicen los Servicios de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones Generales o, en su caso, con las condiciones particulares que puedan resultar de aplicación.

TERRA EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y/ LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POR EL CLIENTE EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

#### **6.5. Identidad e información relativa a los Clientes proporcionada por los propios Clientes**

TERRA no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los Clientes proporcionan sobre sí mismos o hacen accesibles a otros Clientes.

TERRA EXCLUYE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS CLIENTES Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS.

### **7. NO LICENCIA**

TERRA autoriza al Cliente la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos a los Servicios de los que es titular únicamente para utilizar los Servicios de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. TERRA no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad

industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios. TERRA no se hace responsable del uso fraudulento por parte del Cliente o terceros de la dirección IP proporcionada al Cliente en cada acceso.

## **8. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

### **8.1. Datos Personales**

A través del Formulario de Solicitud de Alta en el Servicio ADSL, el Cliente proporciona a TERRA los siguientes datos de carácter personal: nombre completo y apellidos; dirección postal, de correo electrónico y teléfonos de contacto; horario de contacto; nacionalidad; número de Identificación Fiscal y pasaporte, en su caso; datos de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito, según la modalidad de pago elegida por el Cliente; y nombre, apellidos y números de teléfono de una segunda persona de contacto (en adelante, los "Datos Personales").

### **8.2. Tratamiento automatizado**

Los Datos Personales serán objeto de tratamiento automatizado por parte de TERRA, que a tal efecto procederá a su incorporación a un fichero automatizado que cumplirá las exigencias de la legislación vigente aplicable (en adelante, el "Fichero de Datos Personales").

### **8.3. Finalidad**

La recogida y tratamiento automatizado de los Datos Personales tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual en su caso establecida con TNESA y/o con TERRA, la gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios en los que el Usuario decida suscribirse, darse de alta, o utilizar la adecuación de dichos servicios a las preferencias y gustos de los Usuarios, el estudio de la utilización de los servicios por parte de los Usuarios, el diseño de nuevos servicios relacionados con dichos servicios, el envío de actualizaciones de los servicios, el envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por TNESA y/o TERRA y/o por terceros, actualmente y en el futuro. La finalidad de la recogida y tratamiento automatizado de los Datos Personales incluye igualmente el envío de formularios de encuestas, que el Usuario no queda obligado a contestar

### **8.4. Comunicaciones**

TERRA podrán ceder, en su caso, los Datos Personales a Telefónica de España S.A.U. y al resto de sociedades del Grupo TERRA con las mismas finalidades que se han indicado para la recogida de los Datos Personales por parte de TERRA en relación con sus respectivos productos y servicios. Se consideran sociedades del Grupo TERRA aquellas sociedades en las que TERRA o TERRA NETWORKS, S.A., sociedad matriz de TERRA, directa o indirectamente, posean como mínimo un cincuenta por ciento (50%) de los derechos de voto en virtud de su participación en el capital o de acuerdos con otros socios, tengan la facultad de nombrar o destituir, o hayan nombrado exclusivamente con sus votos, al menos a la mitad de los miembros del Órgano de Administración, o ejerzan de hecho o de derecho una dirección unitaria, así como las compañías que, directa o indirectamente, posean dichos derechos, tengan dichas facultades, hayan efectuado dicho nombramiento o ejerzan dicha dirección en relación con TERRA o TERRA NETWORKS, S.A. y aquellas otras que, respecto de estas últimas compañías, se encuentren en igual situación que TERRA o TERRA NETWORKS, S.A. Las sociedades del Grupo TERRA se encuentran actualmente en España, Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana, Uruguay, Venezuela, por lo que se le advierte expresamente de que aquellos países que no son miembros de la Unión Europea pueden no ofrecer un nivel de protección equiparable al que presta la normativa española. Las funciones de Telefónica de España, S.A.U. y las sociedades del Grupo TERRA son el desarrollo de actividades y prestación de servicios en el área de las telecomunicaciones, la información y la comunicación (en particular, las actividades relacionadas con Internet y cualesquiera otras redes, incluyendo actividades de acceso, actividades de producción, distribución y/o exhibición de contenidos propios o ajenos, actividades de portal y actividades de comercio electrónico). Para mayor información, la identidad de las sociedades que actualmente forman parte del Grupo TERRA consta en la siguiente URL:  
<http://www.terra.es/info/sociedades.cfm>.

En ciertos casos, además, se proponen ceder los Datos Personales a terceros. Cuando proceda, esta circunstancia será debidamente advertida a los Usuarios en los formularios de recogida de Datos Personales, junto con la identificación de la sociedad que los ceda y dicho tercero, el tipo de actividades a las que se dedica y la finalidad a que responde la cesión. El Cliente podrá oponerse en todo momento a cualquiera o todas las cesiones precitadas mediante el ejercicio de sus derechos según se detalla en la Cláusula 8.7.

### **8.5. Medidas de seguridad**

TERRA han adoptado los niveles de seguridad de protección de los Datos Personales legalmente requeridos, y procuran instalar aquellos otros medios y medidas técnicas adicionales a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales facilitados a TERRA. En particular, TNESA y TERRA utilizan sistemas de seguridad SSL (Secure Socket Layer) que, a través de sistemas de certificados y cifrado, permiten comprobar la autenticidad del Portal Terra desde donde se recaban sus Datos Personales, así como la integridad y confidencialidad de sus Datos Personales durante su transmisión (Ud. puede comprobar la implementación del SSL al registrarse dado que la página de registro comienza con "https", en lugar del "http", y le aparecerá un pequeño candado cerrado en la parte inferior de su navegador). Ello no obstante, el Usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables

## **8.6. Consentimiento**

Mediante la aceptación a estas Condiciones Generales, el Cliente expresa su consentimiento expreso para que los Datos Personales sean incorporados al Fichero de Datos Personales y sean objeto de tratamiento automatizado por TERRA con las finalidades antes indicadas. Asimismo, expresa la aceptación y autorización para que TERRA pueda ceder los Datos Personales, incluyendo, en su caso, la transferencia internacional de los Datos Personales, a los terceros indicados en la Cláusula 8.4. con las finalidades allí mismo precisadas.

## **8.7. Derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición de los Clientes**

Los Clientes tienen reconocidos los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición, así como el derecho a ser informados de las cesiones realizadas, respecto de sus Datos Personales. El Cliente, o su representante legal, podrá ejercitar estos derechos mediante solicitud dirigida a TERRA por correo certificado con acuse de recibo, en la que concrete su petición y aporte copia de su D.N.I. o documento acreditativo de la representación, a la siguiente dirección:

TERRA NETWORKS ESPAÑA, S.A.U.  
ATT: Departamento Jurídico  
Vía de las Dos Castillas, 33. Edificio Ática I  
28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)  
España

## **9. EMPLEO DE TECNOLOGÍA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN**

TERRA advierte al Cliente que emplea tecnología de recogida de información con la finalidad de adaptar el Servicio a las preferencias de los Clientes, desarrollar nuevos servicios relacionados con el Servicio y ofrecer a los Clientes los productos y servicios que mejor se ajusten a sus preferencias. TERRA no empleará en ningún caso tecnología de recogida de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del Cliente (excepto la proporcionada por las "cookies" de TERRA ya instaladas).

## **10. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de TERRA al Cliente se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen de alguna de las siguientes maneras (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el Cliente; (b) envío por correo electrónico a cualquiera de los buzones que el Cliente dispone como parte de los Servicios Complementarios; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el Cliente en el Formulario de Solicitud de Alta en el Servicio ADSL, o modificado posteriormente por el Cliente conforme a esta Cláusula

A estos efectos, el Cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a TERRA todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre TERRA y el Cliente.

El Cliente responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 8. Las comunicaciones del Cliente a TERRA deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente en la siguiente dirección: [front.terra@terra.es](mailto:front.terra@terra.es) o al número del Servicio de Atención al Cliente 902-10-80-10.

## **11. CESIÓN DE DERECHOS**

TERRA podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del Contrato a cualquier sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro el Servicio ADSL, viniendo obligada a comunicarlo al Cliente en los términos previstos en la Cláusula 10. <http://www.terra.es/info/sociedades.cfm>.

## **12. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL O INDUSTRIAL**

En el caso de que cualquier Cliente o un tercero considere que la puesta a disposición de cualquiera de los Contenidos a través de los Servicios Complementarios infringe sus derechos de propiedad intelectual o industrial (patentes, modelos y dibujos industriales, marcas, nombres comerciales, etc.), dicho Cliente o tercero deberá enviar una notificación a TERRA en la que se contengan los siguientes extremos: (a) datos personales: nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante; (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos; (c) indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos, así como de su localización; (d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos; (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual o industrial. Estas notificaciones deberán ser enviadas a:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
teléfono 902-10-80-10,  
e-mail: [front.terra@terra.es](mailto:front.terra@terra.es)

### 13. DURACIÓN

El Contrato entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el Servicio. El Contrato tendrá una duración indefinida, sin perjuicio de la facultad de terminación unilateral o desistimiento reconocida en la Cláusula 14.1.1.

### 14. TERMINACIÓN

#### 14.1. Causas

##### 14.1.1. Desistimiento

El Cliente podrá desistir libremente del Contrato dentro del plazo de siete (7) días hábiles a partir del día de celebración del Contrato, salvo si la ejecución hubiese comenzado con anterioridad, pues el Cliente expresamente acepta que la ejecución comience antes de finalizar ese plazo, siempre que ello sea posible para TERRA.

TERRA y el Cliente tienen reconocida la facultad de terminar el Contrato unilateralmente, en cualquier momento y sin necesidad de que concurra causa justificada. En este sentido, cualquiera de las partes podrá comunicar a la otra su decisión de dar por terminado el contrato con un mínimo de treinta (30) días de antelación a la fecha en que hubiera de tener lugar la terminación efectiva de la prestación de los Servicios.

TERRA podrá comunicar al Cliente su decisión de dar por terminado el Contrato a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 10. El Cliente deberá comunicar a TERRA su decisión de dar por terminado el Contrato a través de un fax dirigido al Servicio de Atención al Cliente en el número 902 361 043, adjuntando a dicho fax una copia de su D.N.I. y el motivo de dicho desistimiento.

Si dicha comunicación se produce por Clientes que han disfrutado del servicio por un periodo inferior a un año de forma ininterrumpida, y el alta en el servicio fue tramitada durante la vigencia de alguna promoción, realizada por TERRA, en la cual se le proporcionase el Kit Autoinstalable, la cuota de alta de forma gratuita o con algún tipo de descuento aplicado en la promoción vigente en el momento de la solicitud, deberá proceder al abono a TERRA del importe correspondiente al descuento aplicado por la promoción.

Actualmente existen las siguientes penalizaciones:

- Terra ADSL Plus (Producto Redidual para contrataciones anteriores al 4 de marzo de 2003 deberá proceder al abono a TNESA del importe de 183,31 € + IVA correspondientes al descuento del Kit Autoinstalable y la cuota de alta que adquirió durante la promoción. Esta penalización se aplicará a Clientes que hayan disfrutado del servicio ADSL por un periodo inferior a dos años. Este periodo se contabilizará desde el momento de la activación del servicio hasta la petición de desistimiento del Contrato de forma unilateral por parte del cliente.

- Todos los productos Terra ADSL, contratados desde el 5 de marzo de 2003 hasta el 23 de mayo de 2004, con elección de dispositivo, incluidos Terra ADSL Home, Terra ADSL Plus y Terra Bono Libre deberá proceder al abono a TNESA del importe de 98,10€ + IVA correspondientes al descuento del Kit Autoinstalable y la cuota de alta que adquirió durante la promoción. Esta penalización se aplicará a Clientes que hayan disfrutado del servicio ADSL por un periodo inferior a dos años. Este periodo se contabilizará desde el momento de la activación del servicio hasta la petición de desistimiento del Contrato de forma unilateral por parte del cliente.

- Todos los productos Terra ADSL contratados desde el 24 de mayo de 2004 con elección de dispositivo, incluidos Terra ADSL Home, Terra ADSL Plus y Terra Bono Libre deberá proceder al abono a TNESA del importe de 98,10€ + IVA correspondientes al descuento del Kit Autoinstalable y la cuota de alta que adquirió durante la promoción. Esta penalización se aplicará a Clientes que hayan disfrutado del servicio ADSL por un periodo inferior a un año. Este periodo se contabilizará desde el momento de la activación del servicio hasta la petición de desistimiento del Contrato de forma unilateral por parte del cliente.

- Terra ADSL Home, Terra ADSL Bono Ocio y cualquier producto contratado con franja horaria 14 Horas o Bono Ocio con elección de dispositivo desde el 19 de agosto de 2004 deberá proceder al abono a TNESA del importe de 60€ + IVA correspondientes al descuento del Kit Autoinstalable que adquirió durante la promoción. Esta penalización se aplicará a Clientes que hayan disfrutado del servicio ADSL por un periodo inferior a un año. Este periodo se contabilizará desde el momento de la activación del servicio hasta la petición de desistimiento del Contrato de forma unilateral por parte del cliente.

Queda excluido de dicho abono a TNESA los clientes con producto contratado bajo la "Opción línea" (contrataciones sin dispositivo)

##### 14.1.2. Resolución

TERRA y el Cliente tienen reconocida la facultad de resolver el Contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones que de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente contrato para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata, y ello en todo caso dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a cualquiera de las Partes así como la facultad de retirada y suspensión inmediata del acceso a los Servicios prevista en la Cláusula 4.5, así como de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda, en su caso, a la parte cumplidora.

#### **14.2. Efectos**

Terminada la relación de prestación de servicios objeto de estas Condiciones Generales, TERRA devolverá, en su caso, la suma correspondiente a la parte proporcional de la cuota mensual pagada por el Cliente y no disfrutada.

En caso de terminación del Contrato por cualquier causa, el Cliente deberá devolver a TERRA o a quien ésta indique el Splitter, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la fecha en que fuera efectiva la extinción y en perfecto estado de funcionamiento. TERRA, a través de personal propio o por medio de un servicio técnico designado al efecto, retirará el Splitter previa cita establecida de mutuo acuerdo entre TERRA o el servicio técnico designado al efecto y el Cliente o la persona que éste designe a estos efectos. La prestación de este servicio tendrá carácter gratuito en los casos en que la terminación se deba al desistimiento de TERRA o a la resolución por incumplimiento de TERRA. En los demás casos, el Cliente deberá satisfacer los gastos de desplazamiento y mano de obra según el Cuadro General de Tarifas vigente al tiempo de su prestación, que se establecerá en todo caso atendiendo a los costes medios estimados del sector.

El Cliente deberá pagar a TERRA el valor del Splitter, que asciende a 37,86 € más I.V.A., en los siguientes supuestos: (a) si el Splitter no se halla en perfecto estado de funcionamiento; (b) si el Cliente se negara a concertar una cita con TERRA o con el servicio técnico designado al efecto de proceder a la retirada del Splitter; (c) si el Cliente, previamente concertada la cita oportuna para la retirada del Splitter, denegara el acceso del personal debidamente identificado de TERRA o del servicio técnico designado al efecto al lugar de ubicación de los equipos, en cuyo caso el Cliente deberá satisfacer a TERRA además una indemnización cifrada en el coste real en que se haya incurrido para el intentar retirar el Splitter, debidamente justificado.

#### **15. LEY APLICABLE**

La prestación de los Servicios objeto de este Contrato se regirá por la legislación español