

APÉNDICE DE SERVICIO – Arrakis CreaWeb

1. Objeto.

Las presentes **Condiciones Particulares de Contratación** regulan las relaciones contractuales entre **ARRAKIS SERVICIOS Y COMUNICACIONES, SOCIEDAD LIMITADA UNIPERSONAL** –en adelante, **ARRAKIS**-, con domicilio social en Sevilla, Edificio Expo, C/ Inca Garcilaso s/n, Isla de la Cartuja, C.P. 41.092, inscrita en el Registro Mercantil de Sevilla, al tomo 2.437, Sección General de Sociedades, folio 96, hoja SE-28.323 y provista de C.I.F. número B-41762949, y el titular del Servicio –en adelante, **EL CLIENTE**-, que, mediante el presente contrato, concierta la prestación del Servicio de Comunicación Electrónica ofrecido por **ARRAKIS** denominado “*Arrakis CreaWeb*”.

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación vienen a completar las estipulaciones contenidas en las **Condiciones Generales de Contratación** disponibles para su consulta en <http://www.arrakis.es>, resolviéndose las posibles contradicciones que pudiesen existir entre ambas a favor de estas Condiciones Particulares de Contratación.

2. Descripción del Servicio.

2.1 El servicio “*Arrakis CreaWeb*” (en adelante el Servicio) consiste en una aplicación web que incorpora un asistente on-line y que permite al Cliente diseñar, construir y publicar su página web a través de una serie de pasos y de plantillas preconfiguradas.

2.2 Se proporciona en distintas versiones según sus características y funcionalidades con 2, 5 y 7 páginas y, en sus versiones "Profesional" y "eComercio", con número ilimitado de páginas.

2.3 El Servicio permite a EL CLIENTE diseñar una web, dependiendo de la versión, con base de datos, título html, generación de meta-tags, flash, contador, formulario, libro de visitas, álbum de fotos y foros.

2.4 **ARRAKIS** proporcionará el Servicio de forma gratuita a EL CLIENTE que tenga contratado con **ARRAKIS** alguno de los Servicios indicados a continuación: Arrakis Personal, Tarifa Plana Ocio y Tarifa Plana 24, la versión de 2 páginas; Arrakis ADSL y Arrakis eDespacho, la versión de 5 páginas; Arrakis Pro/net Avanzado (RTC/RDSI y ADSL) y Arrakis Proweb (estándar), la versión de 7 páginas; Arrakis Proweb (avanzado), la versión "Profesional". La solicitud de baja por EL CLIENTE de los servicios anteriormente mencionados producirá la baja del Servicio “*Arrakis CreaWeb*”.

2.5 Las versiones del Servicio "Profesional" y "eComercio" se podrán contratar de forma independiente sin necesidad de tener contratado ninguno de los servicios mencionados en la cláusula anterior y a tenor de los precios indicados en la web de Arrakis: www.arrakis.com.

3. Precio del Servicio.

Por la prestación del Servicio principal, EL CLIENTE deberá abonar a **ARRAKIS** el precio establecido para en la tarifa de precios vigente en cada momento, disponible en <http://www.arrakis.es>, en la forma y con la periodicidad elegida por EL CLIENTE en su solicitud de Alta en el Servicio.

4. Duración.

4.1. El presente contrato entrará en vigor, una vez efectuada válidamente la solicitud de Arrakis CreaWeb, con aceptación expresa por parte de EL CLIENTE de las Condiciones Generales y Particulares de Contratación, así como de las tarifas de precios vigentes aplicables, bien completando el proceso de registro en línea o bien mediante contratación telefónica a través del número 902 020 040, en la fecha a partir de la cual “Arrakis CreaWeb” se realice.

Cualquiera que haya sido la forma empleada para efectuar la solicitud del Servicio “Arrakis CreaWeb”, EL CLIENTE recibirá justificación documental de la contratación efectuada en la dirección de correo electrónico o domicilio indicado en su solicitud de Alta.

4.2. El contrato tendrá la duración inicial determinada por EL CLIENTE en su solicitud de Alta en el Servicio; transcurrido el período de tiempo inicialmente concertado, el contrato podrá prorrogarse tácitamente en los términos y condiciones especificadas en la cláusula tercera de las Condiciones Generales de Contratación aplicables.

5. Uso del Servicio.

5.1 Arrakis podrá dar aquellas instrucciones al Cliente sobre el uso del Servicio, que este último, en su caso, deberá observar, que sean razonablemente necesarias para garantizar la seguridad de la red en su conjunto, así como la calidad del mismo para el resto de Clientes y usuarios de Arrakis.

5.2 El Cliente se abstendrá de utilizar el Servicio, ni tampoco permitirá a terceros hacer uso del mismo, en los supuestos siguientes:

- (a) Cuando medie delito que esté debidamente tipificado en la legislación vigente de cualquier país donde el presente Servicio pudiera prestarse o donde se suministre.
- (b) Cuando se trate de enviar o recibir mensajes que, sin ser su contenido de naturaleza delictiva, sean, sin embargo, claramente ofensivos, abusivos, indecentes, obscenos o amenazantes, o no respeten la confidencialidad, copyright, privacidad u otros derechos reconocidos en la legalidad vigente.
- (c) Cuando se incumpla las instrucciones de uso del Servicio que se citan en la cláusula 5 ó 7.1. del presente Apéndice.
- (d) De cualquier otra forma que contravenga la normativa o costumbres que regulan las redes interconectadas, así como lo dispuesto en los estándares Internet.
- (e) Cuando remita publicidad de cualquier clase a una pluralidad de personas sin su consentimiento previo o mensajes electrónicos encadenados con fines publicitarios o no (spamming)

5.3 No obstante la titularidad del Cliente sobre el dominio, éste se abstendrá de utilizarlo de manera lesiva o atentatoria contra los derechos de marca registrada o nombre comercial, legalmente establecidos, de terceros.

5.4 Se considerará que el Cliente ha incumplido el presente Contrato por mal uso del servicio, siendo responsable frente a Arrakis, cuando éste se utilice contraviniendo lo establecido en las cláusulas 5.1 y 5.2 del presente Apéndice.

5.5 En todos los supuestos de la cláusula 5.2, Arrakis podrá suspender el Servicio por todo el tiempo necesario hasta que, a su juicio, obtenga garantías suficientes del Cliente de que tal uso incorrecto va a cesar.

5.6 Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 5.2, el Cliente reconoce y acepta que Arrakis no tiene ningún tipo de control sobre la información transmitida a través del Servicio, ni conoce tampoco el tipo de información que los usuarios de éste pudieran enviar o recibir, declinando, por consiguiente, cualquier responsabilidad por este motivo.

5.7 El Cliente se obliga a rembolsar a Arrakis todas las cantidades que, en concepto de indemnización de daños y perjuicios, estuviese judicialmente obligado a satisfacer a los terceros por los daños ocasionados con fundamento en las causas descritas en las cláusulas 5.2 y 5.3 del presente Apéndice.

5.8 Arrakis ejerce una función de intermediación en la asignación de nombres de dominio bajo el “.es”, y es el único y exclusivo responsable del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato. El solicitante o beneficiario de nombres de dominio bajo el “.es” que acepta este contrato se considera informado de esta circunstancia y renuncia expresamente a cualquier acción o reclamación frente a RED.ES derivada del incumplimiento de la obligaciones de Arrakis.

6. Calidad del Servicio.

De conformidad con lo indicado en el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, Arrakis utilizará los parámetros y métodos de medida de calidad que, en su caso, determine el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

7. Indemnización por interrupción de servicio

7.1. Indemnizaciones

7.1.1 Indemnización aplicable a todos los servicios de comunicaciones electrónicas

- (a) De acuerdo con la normativa de calidad, ARRAKIS indemnizará al cliente cuando se sobrepase el tiempo máximo de interrupción de los servicios de comunicaciones electrónicas. El tiempo máximo de interrupción será de 48 horas al mes. Cada periodo de interrupción a computar en el mes se medirá desde el instante en el que se ha producido la interrupción hasta el momento en que se reestablezca el normal funcionamiento del servicio.
- (b) En el caso de superar el tiempo máximo de interrupción descrito anteriormente, ARRAKIS indemnizará al cliente con una cantidad igual a una treintava (1/30) parte de la cuota mensual del servicio por cada día entero que se supere dicho tiempo en un mes.
- (c) El cliente deberá solicitar dicha indemnización, en el plazo máximo de un mes desde que se cerró la queja, aportando la referencia de la misma, llamando al número de atención al cliente de ARRAKIS 902 020 353.

7.1.2 Indemnización aplicable al servicio de acceso a Internet

- (a) Adicionalmente a la indemnización antes descrita, el Cliente tendrá derecho, a que se le compense automáticamente en la factura del mes inmediatamente posterior, por las interrupciones del servicio de acceso a Internet, en una cantidad igual al importe de la

cuota de abono y otras cuotas fijas prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción, siempre y cuando la cifra resultante sea superior a un euro.

- (b) En el caso de que el cliente hubiera contratado conjuntamente los servicios de telefonía fija e Internet, y no se hubiera indicado qué parte del precio corresponde a cada uno de estos servicios, se considerará que el precio de cada uno de ellos es del cincuenta por ciento (50%), del precio total, a los únicos efectos de calcular la cuantía de la indemnización.

7.2. Condiciones aplicables a las indemnizaciones

No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- (a) Incumplimiento grave por el abonado de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción definitiva del servicio en el que se hubiese producido fraude o mora.
- (b) Producción de daños en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
- (c) Incumplimiento del código de conducta por parte de un cliente que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

8. Asistencia Técnica y Servicio de Atención al Cliente.

8.1. ARRAKIS prestará a EL CLIENTE la asistencia técnica precisa para el adecuado uso de los Servicios integrados en “*Arrakis Personal*” y/o Servicios Opcionales concertados a través de su Servicio de Atención Telefónica (SAC), disponible en el número de teléfono 902 020 040, así como también en la dirección de e-mail sac@arrakis.es.

8.2. El horario de atención telefónica para la apertura de incidencias o comunicación de averías y formulación de quejas y/o reclamaciones para los usuarios de “*Arrakis Personal*”, será de 08:00 a 24:00 de lunes a domingo.