

Condiciones de compra

Conoce toda la información relativa a tus envíos, devoluciones y garantías. ¡La información es poder! Echa un vistazo a nuestras Condiciones de Compra y adquiere tus artículos con la máxima confianza y tranquilidad.

- COMPONENTES
- ORDENADORES
- SMARTPHONES Y TELEFONÍA
- AUDIO, FOTO Y VÍDEO
- PERIFÉRICOS
- TELEVISORES
- TABLETS Y EBOOKS
- CONSOLAS Y GAMING
- IMPRESORAS Y CONSUMIBLES
- SMARTHOMER
- ELECTRODOMÉSTICOS Y HOGAR
- CUIDADO PERSONAL Y SALUD
- REDES
- CABLES
- OCIO Y TIEMPO LIBRE

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL TITULAR

Las presentes Condiciones Generales de la Contratación, regulan las condiciones de compra de los diferentes productos ofrecidos en nuestro Sitio Web www.terranova.com propiedad de:

- **Titular:** TERRANOVA Y MULTIMEDIA S.L.U. (en adelante, “TERRANOVA”).
- **C.I.F:** B-73347494
- **Domicilio social:** Avda. Europa, Parcelas 2-5 y 2-6 Polígono Industrial Las Salinas, 30840 Alhama de Murcia (Murcia) España
- **Registro Mercantil:** Murcia, Tomo 2236, Libro 0, folio 52, hoja MU-52949, inscripción 4.
- **Contacto:** <https://ayuda.terranova.com/hc/es-es/>

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN APLICABLES AL TERRITORIO DE ESPAÑA

OBJETO Será requisito indispensable la lectura y la aceptación de las Condiciones Generales de la Contratación (en adelante, “CGC”), con carácter previo a la compra de cualquier producto a través de www.terranova.com.

A los efectos del presente contrato, se entenderá por “Consumidor” o “Cliente” indistintamente: persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Esto es, que interviene en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios ofrecidos por TERRANOVA como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros.

Los consumidores que realicen compras en www.terranova.com aceptan plenamente las presentes CGC y quedarán vinculados por éstas, tal y como si fueran escritas en el momento de contratación/compra. TERRANOVA se reserva el derecho de modificar las CGC en cualquier momento y sin previo aviso. Las CGC estarán siempre accesibles a partir del sitio web, para que el Consumidor pueda consultarlas o imprimirlas en cualquier momento.

Los precios y condiciones de venta tienen un carácter meramente informativo y pueden ser modificados en atención a las fluctuaciones del mercado. No obstante, la realización del pedido mediante la cumplimentación

del formulario de compra implica la conformidad con el precio ofertado y con las condiciones generales de contratación vigentes en ese concreto momento.

Una vez formalizado el pedido, se entenderá perfeccionada la compra de pleno derecho, con todas las garantías legales que amparan al Consumidor adquirente y, desde ese instante, los precios y condiciones tendrán carácter contractual y no podrán ser modificados sin el expreso acuerdo de ambos contratantes.

El castellano será la lengua utilizada para formalizar el contrato. El documento electrónico en que se formalice el contrato se archivará y el consumidor tendrá acceso a él en su zona de Cliente.

TERRANOVA se reserva el derecho de denegar y/o suspender el acceso a los servicios prestados en www.terranova.com por razones de vulneración de la buena fe contractual, incumplimiento de la legislación de aplicación, de las presentes CGC y/o en supuestos de fraude detectados por esta empresa y/o cualquiera de sus proveedores. A título enunciativo, **TERRANOVA** podrá proceder con la denegación y/o suspensión del acceso a sus servicios si detecta, entre otros: a) uso de información falsa o engañosa durante el registro o uso de una cuenta de usuario; b) realización de compras utilizando métodos de pago no autorizados o fraudulentos; c) detección de patrones de compra, devolución, rechazo y/o abandono de pedido que constituyan indicios de fraude; d) realización de compras reiteradas que concluyen con el rechazo y/o abandono del pedido; e) el uso de la plataforma para actividades ilegales.

Las presentes CGC no son aplicables a los productos comercializados por terceros vendedores a través de la plataforma de Marketplace de **TERRANOVA**.

PROCESO DE COMPRA Para realizar una compra en www.terranova.com el proceso a seguir será el siguiente:

1. Seleccionar el producto deseado en el Sitio Web.
2. Pinchar en “Comprar”. En la esquina superior derecha se puede acceder a “Mi Carrito” donde el Consumidor podrá ver los productos seleccionados “Ver artículos en tu cesta”.
3. Concluida la selección de productos, será necesario hacer clic en “Realizar pedido”.
4. Para poder tramitar el proceso de compra, el Consumidor deberá iniciar sesión y aceptar la Política de Privacidad. En caso de que el Consumidor no esté registrado en la web, deberá crear una cuenta en el apartado “Crear Cuenta”. También es posible registrarse con una cuenta de Google. Es obligatorio facilitar los datos marcados con un asterisco para poder realizar compras online en **TERRANOVA**.
5. Seleccionar método de envío.
6. Seleccionar el método de pago.
7. Ver resumen del pedido.
8. Aceptar las presentes Condiciones Generales de la Contratación y pinchar en “Pagar ahora y finalizar”.
9. Finalizado el proceso de compra, el Cliente recibirá un correo electrónico de forma automática que contendrá los datos del pedido, las presentes condiciones y el formulario de desistimiento.
10. Es posible modificar o cancelar el pedido, dependiendo del método de pago seleccionado, en el área de usuario “Mi cuenta” antes de que el envío haya comenzado a prepararse para su entrega. Si no puedes modificar tu pedido contacta con nuestro Departamento de Atención al Cliente a través de Centro de Soporte.

ENVÍOS Los Productos vendidos por **TERRANOVA** se ofrecen dentro de los límites de las existencias disponibles y, en particular, en función de la disponibilidad de los Productos **TERRANOVA** en tienda o en almacén.

Puedes consultar todo lo relativo a los plazos de entrega en el siguiente enlace Plazos de Entrega. Los plazos son orientativos y no podemos garantizar su cumplimiento, si bien intentamos que las empresas de transporte los cumplan siempre que sea posible.

Los plazos de entrega dependerán de la disponibilidad de cada producto, la cual se encuentra indicada en todos y cada uno de los productos ofertados, así como de la capacidad logística de las empresas de transporte con las que colaboramos. En los pedidos que incluyan varios artículos se hará un único envío y el plazo estimado de entrega se corresponderá con el artículo cuyo plazo de entrega sea mayor.

Se invita al Cliente a comprobar, en el momento de la entrega, la conformidad de los Productos con su pedido, así como cualquier defecto, daño o deterioro aparente, y a notificarlo lo antes posible al servicio de atención al Cliente de **TERRANOVA**, acompañando los documentos justificativos (fotografías). En caso de recibir un producto dañado por el transporte es recomendable contactarnos dentro de las primeras 24 horas y, en todo caso, deberás comunicar los daños dentro del plazo legal de siete (7) días desde la recepción. Puedes hacerlo a través del Centro de Soporte o mediante Mi cuenta>Pedidos, Devoluciones y Facturas>Devolver. Asimismo, con el fin de agilizar los trámites de la devolución, te agradeceríamos que nos remitas fotografías del artículo dañado y su embalaje, en la parte en la que se aprecien los daños, así como el número de serie del producto.

El Cliente es el único responsable en caso de falta de entrega debido a la falta de información o información errónea al realizar el Pedido. Por favor, previo envío, visita nuestros consejos para empaquetar envíos para devoluciones y garantía.

GASTOS DE ENVÍO La ficha de cada producto informa sobre los gastos de envío asociados a dicho producto. Asimismo, durante todo el proceso de compra, podrás consultar los gastos de envío en el resumen del pedido. Salvo en los supuestos en los que se indique que los gastos de envío son gratuitos, el Cliente deberá abonar los gastos de envío indicados para poder realizar la compra.

CONDICIONES DE RECOGIDA Y ENVÍO El Cliente puede optar por recoger el pedido en uno de los puntos de venta de **TERRANOVA**, en un punto de recogida o seleccionar el envío a la dirección postal designada en el formulario de pedido, no pudiendo la misma corresponder a un apartado de correos o lugares públicos, tales como la vía pública, plazas, estaciones, aeropuertos u otros similares.

- **Recogida en puntos de venta de TERRANOVA.** Una vez finalizado el pedido, el Cliente podrá pasar a recogerlo en el establecimiento seleccionado a partir de la fecha que se indica en el correo de confirmación del pedido. Los productos deberán ser retirados en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas desde que **TERRANOVA** confirme al Cliente mediante correo electrónico que el pedido está listo para recoger. Transcurrido este plazo, **TERRANOVA** estará facultada para resolver el contrato y proceder con la devolución de los importes abonados. Si deseas que un tercero recoja tu pedido, la persona autorizada por el Cliente deberá mostrar el código QR enviado al correo electrónico de la personal que realizó la compra.
- **Entrega en domicilio.**
 - El Cliente deberá incluir, como requisito necesario, la dirección de entrega y la dirección de facturación. La persona encargada del reparto te contactará vía telefónica en caso de no poder realizar la entrega. Se harán dos intentos de entrega y posteriormente el pedido será devuelto a fábrica o se depositará en el punto de recogida más cercano, según lo indicado por el Cliente. **TERRANOVA** entrega pedidos en todo el territorio nacional de España. **TERRANOVA** se reserva el derecho de no entregar los productos si no se dispone de la dirección completa y correcta.
 - Transcurridos los dos intentos de entrega sin que se haya producido la entrega, la agencia de transporte quedará facultada para depositar tu pedido en el punto oficial de recogida más cercano, lo cual será puesto en conocimiento del Cliente mediante comunicación electrónica. En este caso, el Cliente podrá optar por recoger el pedido en el punto oficial de recogida o, por el contrario, rechazar la recogida en punto de entrega y resolver el contrato; en cuyo caso le será abonado el importe íntegro del pedido.
 - En general, el pedido se entregará en la dirección indicada por el Cliente. Sin embargo, en casos excepcionales, los artículos que por su volumen, peso o condiciones de entrega (altura del techo, ascensor, espacios estrechos, etc.) no puedan ser entregados en su domicilio por

- la persona encargada del reparto, podrán ser entregados al consumidor a pie de calle. Si el Cliente no desea recibir el pedido a pie de calle, puede rechazarlo gratuitamente.
- En algunos casos, la agencia de transporte podrá requerir al Cliente una doble identificación mediante el uso de una contraseña o PIN individual y temporal remitido previamente al Cliente. Este PIN será solicitado por el repartidor en el momento de la entrega y deberá ser facilitado por el Cliente o persona autorizada por el mismo sin que sea posible realizar la entrega en caso de no conocer el PIN, reforzando con ello la seguridad del envío.
 - El Cliente es el único titular del PIN y, como tal, se compromete a conservarlo de manera segura y confidencial, asumiendo la responsabilidad exclusiva de su custodia y uso. En caso de que el Cliente comparta este código PIN con un tercero autorizado, acepta que será el único responsable de cualquier uso indebido o consecuencia derivada de dicha divulgación. La empresa no se hace responsable de ningún daño, pérdida o inconveniente resultante del incumplimiento de esta obligación por parte del Cliente.
 - Este establecimiento cumple con la normativa vigente en materia de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos "RAEE", cuando se venda un aparato nuevo. Cuando sea seleccionada la opción de entrega en domicilio, el Cliente podrá solicitar gratuitamente la retirada del RAEE equivalente. La recogida y transporte se realizará de forma que se puedan dar las condiciones óptimas para su reciclado o reutilización, cumpliendo los requisitos legales. En caso de que no deseas entregar el RAEE equivalente en el momento de la entrega del nuevo aparato eléctrico y electrónico adquirido, el Cliente tiene derecho a entregarlo en la tienda física más cercana en un plazo de treinta (30) días naturales desde la entrega del nuevo aparato.
- **Punto de recogida.** Mediante la inserción del código postal, el Cliente podrá seleccionar un punto de recogida entre las opciones facilitadas por **TERRANOVA**. El pedido estará disponible para recogida a partir de que el Cliente reciba el correo de recogida de producto y deberá ser retirado personalmente en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde que se comunica que el producto está listo para recogida.

PRECIOS Los precios de los productos se muestran siempre en euros e incluyen el IVA, así como cualquier otro impuesto que fuera de aplicación, siendo los vigentes y legalmente aplicables en ese momento. Los precios de venta de los productos publicados no incluyen el coste del servicio de envío. El servicio de envío queda a cargo del consumidor y será añadido, siempre que sea aplicable, al importe total del pedido, siendo éstos identificados de forma independiente antes de confirmarse la compraventa.

Dentro de los límites legales, en caso de que **TERRANOVA** identifique un error manifiesto en el precio de alguno de los productos publicados en la web, lo pondrá en conocimiento inmediato del Cliente y **TERRANOVA** procederá con la correspondiente rectificación del precio a través del Sitio Web y la cancelación del pedido. En caso de que el Cliente desee realizar la compra nuevamente podrá hacerlo accediendo a la publicación del producto. En estos casos, **TERRANOVA** no será responsable del error informático, manual o automatizado, que provoque una alteración sustancial en el precio de un producto vendido en el Sitio Web que sea manifiestamente inferior para un consumidor mínimamente informado al precio razonable de mercado, en la medida en que se considera una actuación de mala fe del consumidor.

TERRANOVA se reserva expresamente el derecho de modificar los precios de productos en el Sitio Web en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso. No obstante, en cualquier caso, se aplicarán las tarifas en vigor indicadas en el Sitio Web en el momento de la realización el pedido correspondiente. Si se trata de una oferta, no se reserva el precio por añadirlo al carrito, el Cliente debe formalizar la compra para poder disfrutar de la oferta. Cuando la promoción esté sujeta a un número de unidades limitadas, el Cliente será informado en la propia ficha del producto, una vez agotadas dichas unidades, el precio pasará a ser el vigente sin oferta.

Todas las informaciones sobre precio, productos, especificaciones, campañas promocionales y servicios podrán ser cambiados en cualquier momento por **TERRANOVA**. Si has realizado una compra y dispones del ticket, podrás solicitar factura electrónica poniéndote en contacto con **TERRANOVA** a través del siguiente enlace SOPORTE indicando el número de pedido, la fecha y el importe de la operación, y te enviaremos una

copia de la factura por email. El envío de la factura en papel no quedó condicionado al pago de cantidad económica alguna. Asimismo, siempre tendrás disponible la factura de tu pedido en el Área de Cliente pinchando dentro del apartado “Pedidos, devoluciones y facturas”.

FORMAS DE PAGO Información importante en relación con los medios de pago disponible en Formas de Pago. Para cualquier forma de pago escogida **TERRANOVA** nunca se pondrá en contacto contigo por teléfono, ni correo electrónico o sms, para solicitarte datos adicionales. NO debes facilitar dicha información por esta vía o por otros medios. Si tienes alguna duda al respecto, puedes contactar con nosotros a través del Centro de Soporte. **TERRANOVA** pone a disposición del Cliente las siguientes formas de pago:

- **Tarjeta de crédito/débito.** El pago se gestiona directamente por la entidad de pagos Adyen N.V. con domicilio social en Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ in Ámsterdam, Países Bajos. Información adicional sobre Adyen N.V. disponible en Adyen. **TERRANOVA** no trata datos relativos al número de tarjeta proporcionados por el Cliente a través de la pasarela de pago. Las tarjetas que actualmente admite la pasarela de pago son: MasterCard, Visa y Maestro. Al pagar con tarjeta se solicitarán siempre los siguientes datos: el número de tarjeta, la fecha de caducidad y un código de validación, que coincide con las tres últimas cifras del número impreso en cursiva en el reverso de tu tarjeta. No nos pondremos en contacto contigo por teléfono para solicitarte datos adicionales ni debes facilitar dicha información por otros medios. Si tienes alguna duda al respecto, puedes contactar con nosotros a través del Centro de Soporte. Si has marcado la casilla “Guardar datos para futuras compras” y deseas cancelar esta opción, podrás hacerlo a través del panel “Mi cuenta” en el apartado Pago > Tarjetas vinculadas.
- **Financiación.** Todos los servicios de financiación son ofrecidos por terceros. **TERRANOVA** no presta servicios de financiación. Información sobre las entidades financieras que prestan servicios a través de nuestra web:
 - Wizink Bank S.A.U. (Aplazame)
 - Banco Cetelem, S.A. Sociedad Unipersonal
 - SEQURA WORLDWIDE, S.A.
 - CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. Recomendamos al Cliente revisar las condiciones legales de la entidad financiera correspondiente antes de contratar sus servicios. **TERRANOVA** no se hace responsable de este servicio.
- **Transferencia ordinaria.** El Cliente podrá realizar una transferencia ordinaria a las cuentas de BBVA o Cajamar que **TERRANOVA** detalla durante el proceso de compra y en el e-mail de confirmación del pedido. La transferencia debe ser realizada en un plazo máximo de cinco (5) días naturales desde la finalización del pedido, transcurrido este plazo sin que se haya realizado la transferencia, el pedido será cancelado. Es obligatorio indicar el número de pedido completo en el concepto de la transferencia para que nuestro sistema pueda asociar el pago con el pedido. Si el concepto no incluye el número de pedido, el pedido será cancelado y el importe de la transferencia devuelto a la misma cuenta bancaria en un plazo de cinco (5) días hábiles.
- **Paypal.** Para poder pagar con Paypal, el Cliente debe disponer de una cuenta de Paypal. Cuando se elija PayPal como método de pago, se abrirá una nueva ventana en el navegador que mostrará la página de inicio de sesión de PayPal y podrás proceder al pago del pedido. El pago se gestiona directamente por Paypal. **TERRANOVA** no guarda información sobre las cuentas de los clientes de Paypal.
- **Google Pay.** Solo tienes que seleccionar Google Pay como método de pago, iniciar sesión con tu cuenta de Google y elegir una de tus tarjetas guardadas. La compra se autoriza de forma segura y sin tener que introducir los datos de la tarjeta. Además, puedes gestionar tu cuenta tanto en el sitio web como en la aplicación. El uso de este método de pago está sujeto a los requisitos para el uso de tarjetas físicas establecidos en las presentes condiciones. El pago se gestiona directamente por Google. **TERRANOVA** no guarda información sobre las cuentas de los clientes de Google Pay.
- **Apple Pay.** Este método de pago permite el pago mediante dispositivo Apple compatible. Para utilizar este método, el cliente debe haber configurado previamente Apple Pay en su dispositivo, añadiendo una tarjeta válida en la app Wallet. Puedes seleccionar este método de pago y autenticarte con Face

ID, Touch ID o el código del dispositivo. No necesitas introducir los datos de tu tarjeta. **TERRANOVA** no guarda información sobre las cuentas de los clientes de Apple Pay.

- **Efectivo en tienda.** Puedes hacer tus pagos en tienda con tarjeta de crédito/débito o en metálico. En efectivo, el importe no puede superar los 1000€.

TASAS, IMPUESTOS Y ARANCELES

- **Península e Islas Baleares:** El P.V.P (precio de venta al público) de los artículos con dirección de envío a la Península y Baleares incluye el 21% de I.V.A.
- **Ceuta y Melilla:** En la medida en que se trata de una operación de importación, el PVP de los artículos con dirección de envío a Ceuta y Melilla no incluyen IVA. El precio indicado en cada artículo es el precio final del mismo para los envíos a Ceuta y Melilla. Tasas y aranceles: **TERRANOVA** será responsable de la liquidación de todos los gastos de importación e impuestos que se generen en la aduana de destino (DUA e I.P.S.I.). Información adicional sobre entregas a Ceuta y Melilla disponible aquí.
- **Islas Canarias:** El precio indicado en cada artículo es el precio final del mismo para los envíos a Canarias. **TERRANOVA** será responsable de la liquidación de todos los gastos de importación e impuestos que se generen en la aduana de destino (DUA, I.G.I.C). Información adicional sobre entregas a las Islas Canarias disponible aquí. Información adicional sobre impuestos, tasas y facturas disponible en enlace Facturas.

CANCELACIÓN DE PEDIDOS Aquellas cancelaciones de pedidos que impliquen el reembolso del pago al Cliente y que sean por transferencia bancaria tendrán un plazo máximo de treinta (30) días por trámites administrativos, si bien intentamos que el plazo no sea superior a siete (7) días.

DERECHO DE DESISTIMIENTO TERRANOVA informa que el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Consumidores ("TRLCU") establece varias opciones para poder ejercer el derecho de desistimiento. Entre ellas contempla la posibilidad de hacerlo llenando un formulario de forma telemática. Con el fin de acortar los tiempos y de que el consumidor pueda realizar la devolución de una forma cómoda y sin demoras, desde **TERRANOVA** le aconsejamos que haga uso de esa opción y rellene el formulario de desistimiento.

Conforme a la legislación vigente, se puede proceder dejar sin efecto el contrato celebrado, sin necesidad de justificar tal decisión y sin penalización de ninguna clase, en un plazo de 30 días naturales desde la recepción de la mercancía por el Cliente. **TERRANOVA** pone a disposición del consumidor el formulario de desistimiento. El consumidor sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultantes de una manipulación de estos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a: a. La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o consumidor una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o consumidor y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento. b. El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento. c. El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y consumidor o claramente personalizados. d. El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez. e. El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega. f. El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes. g. El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar. h. Los contratos en los que el consumidor y consumidor haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o

mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales. i. El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y consumidor después de la entrega. j. El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones. k. Los contratos celebrados mediante subastas públicas. l. El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos. m. El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor o consumidor una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones:

1. El consumidor haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento.
2. El consumidor haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento; y.
3. El empresario haya proporcionado una confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2 TRLCU.

El servicio adicional de montaje de PCs configurables no está sujeto a derecho de desistimiento en virtud de la exclusión (m) anterior. En caso de que el consumidor ejerza su derecho de desistimiento antes de que el servicio de montaje se haya iniciado, le será reembolsado el importe íntegro del servicio. En caso de que la ejecución del servicio haya comenzado, se descontarán los costes asociados al servicio efectivamente prestado y se le devolverá lo restante. En caso de que el servicio de montaje haya finalizado, no se reembolsará el importe del servicio en tanto no está sujeto a derecho de desistimiento.

Una vez recibamos el/los producto/s, te devolveremos el dinero según la forma de pago que hayas utilizado:

- Si pagaste con tarjeta, el abono lo realizaremos en tu cuenta en un plazo de 48 a 72 horas.
- Si el pago lo hiciste por transferencia, te pediremos un número de cuenta para hacerte el abono. Ten en cuenta que pueden pasar hasta 48h hábiles hasta que se vea reflejado en tu cuenta bancaria.
- Si pagaste por financiación, procederemos a realizar una cancelación total o parcial de la cantidad financiada según el caso.
- Para el resto de las formas de pago, te solicitaremos un número de cuenta para hacerte el abono.

En caso de desistimiento, **TERRANOVA** te devolverá todos los pagos realizados por tu pedido, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por tu parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos). El reembolso del importe de la compra se efectuará una vez haya sido comprobado el estado de la mercancía y, en todo caso, en un máximo de catorce (14) días naturales desde la recepción efectiva de la solicitud de desistimiento. En caso de que el Cliente devuelva el artículo a través de una empresa de transportes de su elección, el plazo de catorce (14) días comenzará a computar desde que **TERRANOVA** tenga conocimiento efectivo del envío de la mercancía o, en su defecto, desde la recepción del artículo. La devolución por desistimiento únicamente será gratuita para productos nuevos y reacondicionados vendidos y entregados por **TERRANOVA**. No obstante, para el supuesto que el cliente envíe un producto distinto al que conste en la factura de compra, **TERRANOVA** podrá repercutirle los gastos de envío que se produzcan con motivo del retorno de dicho producto, quedando **TERRANOVA** exento de cualquier responsabilidad por daño o pérdida que sobre dicho producto se produjeran.

Contenido digital: La devolución por desistimiento únicamente será aplicable si no se ha accedido previamente al código del producto. El consumidor soportará los costes directos de devolución de los productos en los restantes casos y, en particular, cuando se trate de productos comprados a vendedores

externos a través del marketplace de **TERRANOVA**. Por favor, previo envío de los artículos visita nuestros consejos para empaquetar envíos para devoluciones y garantía.

Encontrarás más información sobre el proceso de devolución en el apartado “Quiero hacer una devolución” del Centro de Soporte. Puedes devolver tus artículos por cualquier motivo en estado nuevo (intacto o desprecintado) o usado, y sin gastos de devolución, más allá del plazo establecido legalmente para ejercer el derecho de desistimiento (14 días naturales desde su entrega) hasta los siguientes 30 días naturales desde que recibiste el pedido. Servicio disponible solo en productos nuevos y reacondicionados, y no aplicable a compras realizadas a vendedores asociados a nuestro Marketplace, ni a productos sobre los que no aplique el derecho de desistimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 103 TRLCU.

Con el fin de poder evitar cualquier tipo de daño en el envío, toda mercancía debe ser devuelta en sus condiciones originales, en perfecto estado y protegida, evitando pegatinas, precintos o cintas adhesivas directamente sobre la superficie o embalaje del artículo. Por favor, previo envío, visita nuestros consejos para empaquetar envíos para devoluciones y garantía.

Una vez recibida tu solicitud de desistimiento, recibirás las instrucciones para que nos lo hagas llegar a nuestras instalaciones en tu correo electrónico. Deberás enviar los bienes sin ninguna demora y siempre dentro del plazo máximo de 30 días naturales desde que recibiste el pedido.

Devolución de productos con regalo o promoción: Será obligatorio la devolución completa (pack completo o artículo + regalo) para poder proceder con el reembolso. En el caso de productos que incluyen códigos de descarga de juegos será requisito no haberlo descargado para proceder al abono completo. En el caso de que se haya descargado se descontará el importe del juego al total a reembolsar.

GARANTÍAS Conforme a la normativa vigente, todos los productos nuevos vendidos en el Sitio Web – adquiridos a partir del día 1 de enero de 2022 – están garantizados frente a defectos de fabricación durante el plazo de tres (3) años a partir de la fecha de entrega. Los productos “Como Nuevos” también disponen de un plazo de garantía de tres (3) años. Los productos de segunda mano en “Estado Seminuevo” disponen de un plazo de garantía legal de un año más un año de garantía comercial ofrecido por **TERRANOVA**, en total, dos años de garantía a partir de la fecha de entrega. Los productos de segunda mano o “Estado Funcional” disponen de un plazo de garantía legal de un (1) año. **TERRANOVA** no ofrece garantía comercial adicional para esta tipología de productos.

En caso de producto defectuoso, **TERRANOVA** procederá, según corresponda, a la reparación, sustitución, rebaja del precio o resolución del contrato, siendo estas gestiones gratuitas para el consumidor. El envío de producto defectuoso para su reparación o sustitución será gratuito para el Cliente siempre que el defecto quede cubierto por la garantía.

La garantía no cubre aquellos defectos provocados por un uso incorrecto del producto y/o manipulación del mismo distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, características o su funcionamiento. En esos casos el consumidor deberá hacerse cargo de su reparación. Quedan, por tanto, excluidos de la garantía:

- Defectos y deterioros producidos por hechos externos, accidentes, principalmente accidentes eléctricos, por desgaste y por utilización no conforme a las instrucciones del producto o dadas por **TERRANOVA**.
- Productos modificados o reparados por el Cliente o cualquier otra persona no autorizada por **TERRANOVA**, así como los productos que son objeto de un contrato de soporte específico.
- Incorrecta configuración software/hardware, por parte del Cliente, de un equipo, componente o periférico.
- Incorrecta configuración software/hardware o avería en un equipo provocada por un componente no suministrado por **TERRANOVA** e incorporado por el Cliente.
- Infección de virus informáticos, por parte del Cliente, en equipos, discos duros o disquetes de drivers o de software adicional.

Cuando el producto enviado no esté cubierto por la garantía por los motivos señalados, **TERRANOVA** podrá repercutir el coste de envío y devolución del producto al consumidor. Asimismo, cuando, debido al volumen del producto, sea necesaria la visita al domicilio de un técnico para la inspección del producto, **TERRANOVA** podrá repercutir los costes asociados al análisis del producto al Cliente.

Te recordamos que es obligación del/a consumidor/a poner el producto sujeto a garantía a disposición de **TERRANOVA**. Asimismo, te informamos de que no debes enviar productos diferentes a los que consten en la factura de compra emitida por **TERRANOVA**, así como tampoco enviar productos vendidos por terceros. Para la gestión de trámites de garantía, **TERRANOVA** únicamente se hace responsable de los daños o pérdidas que sufran los productos propios comercializados por esta mercantil, siendo responsabilidad del/a cliente/a asegurar que el producto enviado se corresponde con el inicialmente adquirido a **TERRANOVA**. Para el supuesto que el cliente envíe un producto distinto al que conste en la factura de compra, **TERRANOVA** podrá repercutirle los gastos de envío que se produzcan con motivo del retorno de dicho producto, quedando **TERRANOVA** exento de cualquier responsabilidad por daño o pérdida que sobre dicho producto se produjeran.

Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes cuando cumplan con los requisitos establecidos por el Artículo 115 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Para tramitar la garantía de un producto, por favor siga las instrucciones contempladas en el siguiente enlace garantías.

En caso de que el producto esté exento de garantía por los motivos legalmente establecidos, **TERRANOVA** informará al Cliente sobre la posibilidad de solicitar un presupuesto. Tras la emisión del presupuesto previamente solicitado por el Cliente, en caso de que el Cliente lo rechazase, los costes de elaboración serán a su cargo de conformidad con el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico. Los productos irreparables no estarán sujetos a presupuesto.

Se informa de que, en los procesos de reparación, existe la posibilidad de destrucción de la información almacenada en ordenadores u otros dispositivos con soportes de almacenamiento, por ello, la persona propietaria de dicho dispositivo será responsable en exclusiva del deber de realizar las oportunas copias de seguridad con carácter previo a la entrega del producto para reparación. **TERRANOVA** no se responsabilizará de la pérdida de información contenida en los dispositivos como consecuencia de los procesos de reparación.

En **TERRANOVA** nos aseguramos de que todos nuestros productos superen altos estándares de calidad. Cuando uno de nuestros productos es devuelto, es sometido a un proceso detallado por nuestro equipo experto, que revisa y testea exhaustivamente cada uno de ellos. Siempre que el producto se mantenga intacto, podrá volver a ser comercializado en la Web bajo la etiqueta de "nuevo" para que así otra persona pueda disfrutar del mismo.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POSVENTA TERRANOVA pone a disposición del Cliente Hojas de Reclamaciones a través de los siguientes canales:

- Solicitud en puntos de venta. Todos los puntos de venta de **TERRANOVA** disponen de Hojas de Reclamaciones.
- El Cliente puede solicitar una Hoja de Reclamaciones mediante los canales online disponibles aquí.
- Asimismo, pone a disposición del Cliente un formulario de queja disponible aquí. Para cualquier duda sobre tus pedidos, puedes contactar con el Departamento de Atención al Cliente de **TERRANOVA** a través de los siguientes canales:
 - Ticket
 - Chat
 - WhatsApp
 - Teléfono Información adicional disponible en el siguiente enlace: Centro de Soporte.

Condiciones aplicables al servicio de reparación En el supuesto de que el presupuesto de reparación sea rechazado, el plazo de recepción del producto será de tres meses a contar desde la fecha de emisión del presupuesto; este plazo ascenderá a un año cuando el presupuesto de reparación sea aceptado. **TERRANOVA** realizará dos intentos de entrega en el domicilio designado. Si no es posible completar la entrega, deberás abonar nuevamente los costes de envío para tramitar la entrega en domicilio. Transcurridos los plazos fijados sin que se haya producido la entrega por causa no imputable a **TERRANOVA**, el producto se entenderá legalmente como abandonado y será destruido como residuo sin derecho a reclamación, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

PROTECCIÓN DE DATOS Toda la información relativa al tratamiento de datos personales se encuentra disponible en el siguiente enlace Privacidad.

SISTEMA DE CANON POR COPIA PRIVADA En virtud del Real Decreto-ley 12/2017 12/2017, de 3 de julio, por el que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, en cuanto al sistema de compensación equitativa por copia privada, **TERRANOVA Y MULTIMEDIA, S.L.U.** tendrá que cobrar, en los casos que proceda, un canon por la venta de aquellos productos o aparatos no tipográficos, puestos a la venta en www.terranova.com que, destinados exclusivamente al uso privado, no profesional ni empresarial, reproduzcan obras (libros o publicaciones asimiladas, fonogramas y videogramas) titularidad de terceros (editores, productores de fonogramas y videogramas, artistas intérpretes...).

No obstante lo anterior, se informa de la existencia de un sistema de exceptuación y reembolso del pago de estas compensaciones que está regulado en el nuevo art. 25, punto 7 y 8 de la Ley de Propiedad Intelectual, modificado por el referido Real Decreto-ley 12/2017 que regula el modo y requisitos para justificar el derecho al reembolso para aquellas personas físicas y jurídicas exoneradas por ley y/o aquellas que sin estar exceptuadas hayan acreditado destinar el producto adquirido a un uso exclusivamente profesional o a su exportación o entrega intracomunitaria.

En este sentido, aquellas empresas, profesionales, autónomos y organismos públicos exonerados en el sentido indicado deberán obligatoriamente acreditar ante **TERRANOVA**, mediante los certificados que establece el Real Decreto-ley, que están dentro de los supuestos de exención de canon para poder aplicarlos legalmente a través de los canales disponibles en el Centro de Soporte. Más información en el siguiente enlace: <http://www.boe.es/boe/dias/2017/07/04/pdfs/BOE-A-2017-7718.pdf>

Resolución extrajudicial de controversias Esta mercantil rechaza la posibilidad de someter la resolución de las posibles controversias que en materia de consumo pudieran surgir a conciliación, mediación y/o arbitraje que pudiera sernos ofrecida por cualquier organismo competente en la materia. De la misma manera se confirma que **TERRANOVA** no está adherida al sistema de resolución de conflictos en materia de consumo. Que en cumplimiento de lo establecido en los art. 40 y 41 de la ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se informa de que el organismo competente para conocer de las reclamaciones es la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia sita en Ronda de Levante, 11, 3^a planta CP, CP 30008 Murcia, con dirección e-mail a efectos de contacto: juntaarbitral@listas.carm.es En aplicación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y el Acuerdo de la Comisión de Cooperación de Consumo, en su reunión de 5 de junio de 2009, ratificado en el acta de la reunión número 26 de la Conferencia Sectorial de Consumo de 23 de marzo de 2011 las reclamaciones serán tramitadas en la Comunidad del domicilio del reclamante.

Legislación y fuero aplicable Las presentes Condiciones Generales de la Contratación se rigen por la legislación común española. Las partes se someten, para la resolución de los conflictos que pudieran surgir, a los juzgados y tribunales del domicilio del Consumidor.

