

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

COMPRA ONLINE DE AHORRAMAS

V4/06112023

Lea atentamente el presente documento que contiene las condiciones generales de contratación de compra online de AHORRAMAS, S.A.

A efectos de este documento, el cliente se podrá denominar, también destinatario, consumidor o usuario.

A efectos de la interpretación de estas disposiciones, se considera cliente, destinatario, consumidor o usuario a todo individuo que acepte las presentes condiciones generales de compra online de AHORRAMAS.

El cliente puede acceder e imprimir estas Condiciones en su versión actual en cualquier momento al pie de la página web www.ahorramas.com, "Términos y Condiciones de Contratación".

The logo for AHORRAMas features the word "AHORRA" in a bold, pink, sans-serif font, followed by "Mas" in a bold, teal, sans-serif font. The "M" in "Mas" is stylized with a sharp, upward-pointing peak.

Índice

1	Identificación del Vendedor.....	3
2	Destinatarios.....	3
3	Aceptación de las Condiciones Generales de Contratación	4
4	Procedimiento de Compra	5
4.1	Pasos de compra para el Cliente.....	5
4.2	Acuse de recibo de la compra y estado del pedido.....	6
4.3	Elaboración de Pedido y envío del tique de compra	6
5	Anulación y modificación de la compra.....	7
6	Contratación electrónica	7
7	Productos y precios	8
7.1	Productos de peso variable	9
7.2	Producto transformado.....	10
7.3	Producto en promoción	10
7.4	Productos sustituidos.....	11
7.5	Productos no servidos.....	11
7.6	Precio de los productos en venta	11
8	Pago y Facturación	12
8.1	Modalidades de pago e importe preautorizado.	12
8.2	Tique, facturación, desglose y descuentos	13
8.3	Reclamación de pagos no autorizados, indebidos o erróneos.	13
9	Entrega de la compra y gastos del servicio a domicilio	13
9.1	gastos de preparación y entrega	14
9.2	Entrega de la compra	14
10	Posibles restricciones de compra	15
10.1	Precusores de explosivos	15
10.2	Reventa.....	15
11	Devoluciones.....	15
11.1	Derecho de desistimiento	15
11.2	Producto defectuoso.....	17
11.2.1	Electrodomésticos y Productos de bazar	17
11.2.2	Productos de alimentación no perecederos o con fecha de consumo preferente superior a 30 días y productos de droguería.....	18
11.2.3	Perecederos con fecha de caducidad o fecha de consumo preferente inferior a 30 días y Productos de alimentación frescos (definición dada por el art. 2 del R.D. 367/2005).....	18
11.2.4	Jamones por pieza y paletas por pieza:.....	19
12	Servicio de Atención al Cliente.....	20
13	Protección de Datos de Carácter Personal.....	20
14	Resolución de conflictos. Legislación aplicable y fuero.	20
15	ANEXO I. Listado de Productos de Alimentación Frescos y Perecederos.....	21
16	ANEXO II. Establecimientos excluidos del apartado “11. Devoluciones”.	22

1 Identificación del Vendedor

AHORRAMAS, S.A. (En adelante, AHORRAMAS) con domicilio social en Ctra. Arganda del Rey a Velilla de San Antonio, km.5 (28891- Velilla de San Antonio), Madrid y con **CIF A28600278**, constituida por tiempo indefinido e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 4221, Folio 49, Hoja M-70.185.

Página web: www.ahorramas.com

Teléfono del Servicio de Atención al Cliente: 900 113 213

Formulario de contacto Web <https://www.ahorramas.com/contacta-con-nosotros>

2 Destinatarios

Las presentes condiciones generales de contratación van dirigidas a clientes, destinatarios, consumidores o usuarios que pueden ser tanto consumidores en el sentido 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 (en adelante LGDCU) como empresarios en el sentido de Real Decreto de 22 de agosto de 1885 por el que se publica el Código de Comercio, que adquieran productos comercializados por AHORRAMAS a través de su La Plataforma.

Introduce tu código postal

Ejemplo: 28002*

Continuar

Comprueba si servimos en tu zona, [aquí](#).
¿Ya tienes una cuenta en Ahorramas? [Inicia sesión](#)

x Solo podrán ser clientes de la venta de productos online de AHORRAMAS aquellas personas que identifiquen como lugar de envío de la mercancía un lugar que pertenezca a las localidades en las que AHORRAMAS preste el servicio de venta online, dentro de la **Comunidad de Madrid y Castilla La Mancha**, lo que podrá comprobar en el momento en el que

quiera incluir un artículo en la cesta de la compra online, pues automáticamente aparecerá una **ventana emergente de solicitud de su código postal** con la finalidad de informarle si AHORRAMAS realiza envíos a dicha dirección postal. En caso de que el código postal introducido por el cliente no se encuentre dentro del radio de servicio de venta online de AHORRAMAS, se le informará que no es posible contratar el servicio para dicha localidad indicándole que puede elegir otro código postal de los autorizados.

Otra forma de conocer si AHORRAMAS presta el servicio de compra online en el código postal del cliente es mediante el campo identificado con el siguiente icono: , ubicado al margen derecho superior de la Plataforma Digital y de Compra online, donde el cliente introducirá su C.P. y se le informará de la disponibilidad del servicio para dicha localización.

El cliente también podrá acceder a <https://www.ahorramas.com/zonas-de-reparto.html> para ver si dispone del servicio de compra online en su código postal.

Asimismo, los clientes de la venta de productos online deberán ser **mayores de 18 años** y para su comprobación, el **cliente deberá introducir la fecha de su nacimiento**, bien si se registra como Usuario Registrado en La Plataforma Digital y de Compra Online, bien cuando efectúe una compra como Usuario Invitado. A este respecto, al introducir sus datos, el cliente asume que responde de la veracidad de estos, que es mayor de edad, que ha comprendido las presentes condiciones y tener capacidad suficiente para adquirir las obligaciones que se deriven de la compra online realizada.

AHORRAMAS recuerda a todos los clientes de la venta de productos online que tienen a su disposición en www.ahorramas.com y al pie de la página en “Términos y Condiciones de Contratación”, los Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma Digital y de Compra Online de AHORRAMAS (En adelante, La Plataforma).

3 Aceptación de las Condiciones Generales de Contratación

Para la realización completa de una compra online **será requisito aceptar las presentes Condiciones Generales de Contratación o las vigentes en cada momento junto con las demás disposiciones que, en su caso, rijan el uso de La Plataforma**, de forma expresa y sin reservas, teniendo la misma validez y eficacia que cualquier contrato celebrado por escrito y firmado. Para ello, AHORRAMAS, previo al momento anterior al de la realización del pago, pondrá a disposición del cliente el clausulado de las condiciones generales de contratación de compra online vigentes al momento de la compra y, el cliente, deberá aceptarlas, marcando la casilla de aceptación correspondiente, como paso previo y necesario para ejecutar el pago y finalizar la compra.

Realizado el pedido, el cliente habrá aceptado las condiciones generales de contratación, quedando vinculado a estas, por lo que, si el cliente no está conforme con lo previsto en las mismas, no deberá realizar ninguna compra a través de La Plataforma.

AHORRAMAS podrá llevar a cabo cuantas modificaciones estime oportunas en estas Condiciones Generales de Contratación, dándole el mismo grado de publicidad que a las presentes condiciones. En tales supuestos, se entenderá que un cliente ha aceptado las modificaciones o actualizaciones cuando realice una nueva compra online con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación o actualización, ya que deberá leerlas y aceptarlas nuevamente por cada compra que desee realizar a través de La Plataforma.

4 Procedimiento de Compra

4.1 Pasos de compra para el Cliente

El cliente podrá efectuar una compra a través de La Plataforma bien como Usuario Registrado bien como Usuario Invitado, dependiendo de si ha habido un proceso de creación de cuenta previo. Para obtener más información sobre el uso de la plataforma y la creación de una cuenta como usuario registrado accede a www.ahorramas.com, pie de página "Términos y Condiciones de Contratación".

El cliente podrá incluir artículos de venta online en su carrito de la cesa, el cual se encuentra ubicado en el margen derecho superior, identificado con el siguiente icono .

No obstante, lo anterior, antes de añadir el primer artículo, el cliente deberá informar del C.P. en el que desea que se efectúe la entrega y el sistema le informará si AHORRAMAS dispone de este servicio para el C.P. introducido, todo ello conforme a lo dispuesto en el apartado "2. Destinatarios" de las presentes condiciones.

Durante el proceso de compra, el cliente podrá suprimir o añadir a su cesta todos los artículos que se encuentren en La Plataforma, así como variar la cantidad o unidades de estos.

Realizada la selección de productos para la compra online por parte del cliente, antes de proceder a confirmar el pedido y proceder al pago de la compra, este podrá visualizar un resumen de su futuro pedido, con los precios, los gastos de preparación y envío de la compra e impuestos.

Asimismo, será imprescindible, antes de continuar con el pago, seleccionar el tramo horario en el que el cliente desee que se efectúe la entrega y, si el cliente ha accedido a la plataforma de compra como usuario invitado, deberá rellenar un formulario incluyendo su nombre, apellido, número de teléfono, fecha de nacimiento, dirección de envío, teléfono y correo electrónico para la gestión del pedido.

A continuación, el cliente deberá introducir la forma de pago deseada y leer y aceptar las condiciones generales de contratación antes de pulsar el botón "Realizar Pago".

4.2 Acuse de recibo de la compra y estado del pedido.

AHORRAMAS, una vez realizado el pago por el cliente en La Plataforma, remitirá un correo electrónico en el plazo máximo de 24 horas, informando al cliente que su pedido ha sido confirmado, así como el número de pedido asignado, un resumen de los productos adquiridos, precios, impuestos y gastos de preparación y envío y tramo horario escogido por el cliente para la entrega de la compra.

Si el cliente, transcurrido el plazo anteriormente indicado, no hubiera recibido el correo de confirmación, AHORRAMAS recomienda que revise su correo electrónico, bandeja de "correo no deseado" o "spam" y, en caso de no localizarlo, se ponga en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo, tanto el usuario invitado como registrado, con el número de su pedido, podrá acceder a La Plataforma para consultar el estado de su pedido, pulsando el botón **"iniciar sesión"** y, a continuación, en **"ver el estado de mi pedido"** introduciendo el número de pedido, correo electrónico asociado al pedido y el código postal introducido en el proceso de compra. El Usuario Registrado también podrá visualizar el estado de su pedido accediendo al perfil de su cuenta.

Los Estados del Pedido serán:

- Creado: El pedido se ha procesado correctamente y se encuentra pendiente de confirmación por parte de AHORRAMAS.
- Fallido: El pedido ha sido procesado incorrectamente y no se ha procesado el pago iniciado por el cliente.
- Confirmado: el pedido ha sido recibido por AHORRAMAS y confirma que procede a su preparación.
- En preparación: El pedido está siendo preparado por el personal de AHORRAMAS.
- Preparado: El pedido ya ha sido preparado y está en proceso de entrega en el domicilio indicado por el cliente.
- Cancelado: El pedido ha sido cancelado por el cliente.

Si el cliente detecta algún error en el resumen de su compra, rogamos consulte el apartado "5. Anulación y modificación de la compra" de estas condiciones generales de contratación.

4.3 Elaboración de Pedido y envío del tique de compra

Durante la preparación del pedido, AHORRAMAS podrá contactar con el cliente para cualquier gestión relacionada con la preparación de su pedido. Una vez preparado el pedido, AHORRAMAS remitirá un correo electrónico informando al cliente de que su pedido ha sido preparado, junto con el detalle de la mercancía preparada y el tique del pedido con el importe total y definitivo.

Cuando AHORRAMAS hubiere entregado el pedido al cliente, este recibirá un correo electrónico de confirmación de pedido completado, lo que quiere decir que el pedido ha sido preparado y se ha enviado al

cliente. Puede que; en dicha comunicación o en otra posterior AHORRAMAS, con el fin de valorar la calidad del servicio, le envíe una encuesta de satisfacción.

5 Anulación y modificación de la compra

Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 11 "Devoluciones" de las presentes condiciones, el cliente podrá anular o modificar la compra realizada siempre y cuando el estado del pedido no se encuentre en el estado: "En preparación".

Conforme a lo dispuesto en el apartado 8.1 de las presentes condiciones, durante el proceso de compra, AHORRAMAS solicitará una autorización de cobro al cliente por el importe estimado de la compra. Dicha autorización supondrá un bloqueo en la cuenta del cliente de los fondos preautorizados por este y se mantendrá hasta la completa prestación del servicio por parte de AHORRAMAS, momento en el que dicho importe será efectivamente cobrado por AHORRAMAS.

La anulación de la compra no llevará aparejado ningún gasto, ni se procederá al cobro de la compra por parte de AHORRAMAS de los fondos autorizados, lo que podrá comprobar el cliente a través de su cuenta bancaria. No obstante, es posible que la liberación de los fondos bloqueados en la cuenta del cliente pueda demorarse unos días, dependiendo de la entidad bancaria del cliente.

La opción de modificar la compra supone la cancelación del pedido realizado y, por lo tanto, la anulación de la compra conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, y la realización de una nueva compra. Se advierte al cliente que cuando modifique una compra, aunque en su cesta de la compra conserve los artículos seleccionados en el anterior pedido modificado, los precios podrán variar, aplicándose aquellos que estuvieran vigentes en el momento de procesar el nuevo pedido modificado y, en consecuencia, no aplicándose aquellas promociones que no continuasen vigentes al momento de la modificación del pedido. A través de esta opción se podrá añadir o suprimir artículos o unidades de artículos y el cliente deberá volver a seleccionar el tramo horario de entrega disponible en dicho momento, así como procesar el pago nuevamente y respecto al resumen de artículos e importe de la compra actualizado.

6 Contratación electrónica

Conforme a lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por

el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez (artículo 23.1).

El cliente deberá leer detenidamente las presentes condiciones generales de contratación antes de su aceptación y antes de proceder al pago y finalización de la compra online, por lo que será requisito previo haber aceptado las mismas para completar el proceso de compra. Asimismo, realizada la compra, el cliente tendrá a su disposición las presentes condiciones generales de contratación en el margen inferior de la página web www.ahorramas.com, en “Términos y Condiciones de Contratación”.

AHORRAMAS, conservará los versionados de las presentes condiciones generales de contratación en el enlace mencionado en el párrafo anterior, de tal forma que el cliente podrá acceder, visualizar, descargar e imprimir la versión de las condiciones generales de contratación que, en cada momento, estuvieran vigentes en el momento de su compra.

7 Productos y precios

La Plataforma de AHORRAMAS dispone de un **amplio catálogo de productos de alimentación, droguería y bazar** que se mostrarán al cliente junto con sus características y su precio de venta al público.

Las **fotografías y referencias** mostradas de los ya mencionados productos son orientativas y podrán diferir del producto final que reciba el cliente.

Asimismo, la información sobre **composición** de los productos de alimentación, así como la **información nutricional** de estos que aparecerá en La Plataforma podrá sufrir variaciones realizadas por los fabricantes de estos, por lo que recomendamos al cliente contactar con el fabricante/proveedor en caso de duda. AHORRAMAS advierte que pueden existir errores de transcripción en La Plataforma relativos a la información del producto, por lo que AHORRAMAS pone a disposición del cliente el Servicio de Atención al Cliente.

AHORRAMAS recomienda al cliente que siempre **lea detenidamente las etiquetas, advertencias e instrucciones** del embalaje del producto, la declaración de ingredientes del mismo, su información nutricional, las recomendaciones de uso, preparación y/o conservación, así como cuanta demás información de carácter obligatorio y/o voluntario se recoja en el etiquetado del producto y/o sea facilitada por el fabricante y/o proveedor del producto, antes de utilizarlo o consumirlo, ya que ahí podrá encontrar información más detallada y actualizada sobre el mismo.

En cuanto a los alimentos que se presentan a su venta sin envasar y los envasados en el establecimiento de venta, constará en La Plataforma la información sobre las sustancias que contenga los productos en cuestión y que puedan causar alergias.

AHORRAMAS recomienda al cliente que preste especial atención a aquellos productos que, por sus características, deban tener condiciones especiales de conservación, como puede ser el refrigerado, especialmente para aquellos productos frescos. También podrán aparecer otras menciones características del producto. En este sentido, el cliente podrá observar que junto a la imagen del producto podrán aparecer los siguientes iconos:



Por último, AHORRAMAS recuerda que la **venta de alcohol a menores de 18 años está totalmente prohibida**, por lo que si el cliente introduce algún artículo que contenga alcohol en su cesta, este declara ser mayor de edad, sin perjuicio de las acciones de comprobación que al efecto pueda llevar a cabo AHORRAMAS. Dichos productos aparecerán junto con el icono .

7.1 Productos de peso variable

Los productos de Peso Variable son aquellos que, a causa de su proceso productivo o de su naturaleza, **no presentan una homogeneidad en cuanto a Peso/Tamaño**, habitualmente se servirán a granel, es decir; sin envasar.

AHORRAMAS informa al cliente que, en La Plataforma, se pondrán a la venta artículos de peso variable, de tal forma que; **el precio que se calculará durante el proceso de compra**, para la cantidad de producto solicitada por el cliente, **será aproximado**, ya que podrá variar en función del tamaño y peso de las piezas.

No obstante, lo anterior, una vez **confirmada la compra y preparado el pedido**, se informará del **precio total definitivo** con base en la cantidad solicitada por el cliente, que será lo más ajustada posible a su solicitud.

El cliente podrá identificar este tipo de artículos o productos en La Plataforma mediante el siguiente icono que aparecerá junto a la imagen del producto .

7.2 Producto transformado

Para la preparación de una compra que contenga determinados productos de alimentación frescos es posible que AHORRAMAS deba **prepararlos conforme a las especificaciones del cliente** y, para ello, el producto podrá ser limpiado, deshuesado y/o cortado.

Se informa al cliente de que el producto adquirido, pesado y cobrado se compondrá de la parte del producto limpio y sus desechos, sin embargo, salvo instrucción en contra, AHORRAMAS preparará y entregará el producto limpio al cliente, es decir, sin sus desechos. A estos efectos se entenderán por desechos del producto: los desperdicios, las espinas, pieles, huesos, vísceras, cabeza, ojos, patas, etc.

Si, por el contrario, **el cliente desea recibir los desechos del producto**, este deberá **indicar** expresamente cuales quiere en el apartado "**comentarios**" que podrá encontrar en la página del producto, inmediatamente después de seleccionar el tipo de preparación.

Finalmente, AHORRAMAS no responderá de aquellas diferencias de peso entre el peso del producto entero o completo (es decir tanto el producto limpio como sus desechos) y el peso del producto limpio, cuando el cliente no haya ejercido la opción de recibir los desechos.

Se advierte de que el precio se calculará en función del peso del producto entero, con independencia de que el cliente decida o no recibir los desechos.

7.3 Producto en promoción

En el caso de que el establecimiento abierto al público de AHORRAMAS, asociado al código postal del cliente para suministrar la compra online, no dispusiera de existencias suficientes para cubrir la demanda de los productos en promoción, se atenderá a la prioridad temporal en la solicitud.

AHORRAMAS dispondrá de existencias suficientes para satisfacer la demanda previsible de los productos en promoción, no obstante, lo anterior, si llegaran a agotarse las existencias de alguno de los productos

ofertados, el cliente podrá reservar dicho producto, **llamando por teléfono al Servicio de Atención al Cliente**, durante el período de vigencia de la oferta. En el supuesto de que, transcurrido el plazo de reserva, la misma no hubiera podido atenderse o el cliente lo solicitara, el producto solicitado será sustituido, sin aumento del precio, por otro de características similares con la misma o superior calidad.

7.4 Productos sustituidos

Puede ocurrir que, durante la preparación del pedido, AHORRAMAS no tenga stock de uno o varios artículos incluidos en la cesta por el cliente, en dicho caso no se suministrará el producto al cliente, a no ser que el cliente opte por la sustitución de dicho producto por otro de similares características. A dichos fines La Plataforma de AHORRAMAS ofrecerá a los clientes la posibilidad de marcar una casilla en la que, a libre elección del cliente, pueda optar por la sustitución de los productos de los que no haya stock, siendo los citados productos sustituidos por otros de similares características al seleccionado originalmente por el cliente.

El producto que hubiere sido incluido por AHORRAMAS en el pedido del cliente, en sustitución del elegido por este, será facturado por AHORRAMAS con el precio que correspondiese al producto con el cual se hubiera sustituido al producto originario.

Esta opción de sustitución no se encuentra habilitada para la sustitución de productos frescos y/o perecederos (consultar Anexo I). Esta opción tampoco será aplicable a los productos que se encuentren en oferta o promoción, rigiéndose los supuestos de falta de stock de productos en oferta o promoción conforme a lo previsto en el apartado "7.3 Productos en Promoción" del presente apartado.

7.5 Productos no servidos

Puede ocurrir que, durante la preparación del pedido, haya productos de los cuales no haya stock o este no sea suficiente y el cliente no haya optado por la opción prevista en la "7.4 Productos Sustituidos" anterior o, aun habiendo optado por la sustitución de productos, esta no hubiese sido posible. En esos casos, AHORRAMAS no incluirá el producto en el pedido del cliente y, en consecuencia, descontará su precio del importe final de la compra.

7.6 Precio de los productos en venta

El cliente podrá visualizar el precio de los productos en venta junto a la imagen del producto. También podrá observar si sobre el precio del producto existe alguna rebaja, oferta u otra promoción.

Los precios de los productos en venta suelen fluctuar de manera constante, especialmente los productos a granel y los productos de alimentación frescos, por lo que es posible que el cliente pueda observar diferencias de precios de una compra a otra.

La actualización de los precios de La Plataforma se llevará a cabo por AHORRAMAS entre las 08:00 y 10:00 a.m. por lo que es posible que los artículos introducidos en las cestas de las compras sufran variaciones durante dicho tramo horario. Asimismo, si el cliente hubiere eliminado un producto de su cesta con un precio determinado y quisiese volver a introducirlo, el precio del producto a aplicar será aquel que estuviese vigente en el momento de seleccionarlo nuevamente.

No obstante, lo anterior, el precio de los productos no sufrirá variaciones una vez iniciado el proceso de pago y serán los que estuvieran vigentes en el momento de visualizar el resumen de la compra y elegir el tramo horario, paso inmediatamente anterior al inicio del proceso de pago.

8 Pago y Facturación

8.1 Modalidades de pago e importe preautorizado.

El pago de los pedidos se realizará por el cliente en la modalidad de pago por tarjeta de crédito o débito, (visa, Visa Electrón, 4b, 6000 y MasterCard), la cual debe cumplir con la normativa vigente aplicable, procesándose con las correspondientes medidas técnicas, organizativas y de seguridad. Asimismo, el banco emisor de la tarjeta utilizada por el cliente tiene la obligación de someter los pagos realizados por este a un proceso de autenticación reforzada con el fin de comprobar que el cliente es quien dice ser.

Todos los pagos, antes de ser cobrados por AHORRAMAS, serán autorizados por el cliente, es decir; en el momento de procesar el pago, el banco emisor de la tarjeta utilizada como medio de pago bloqueará temporalmente el importe estimado de la compra de los fondos disponibles del cliente, el cual será definitivamente cobrado por AHORRAMAS cuando esta última hubiere confirmado el importe de la autorización, esto es; cuando el pedido se encuentre en estado "Preparado".

AHORRAMAS informa al cliente que, para aquellos pedidos que contengan productos de peso variable, el importe total del pedido calculado durante el proceso de compra será un importe estimado, hasta que se produzca la completa preparación de este, momento en el cual se determinará cual es el importe definitivo de la compra en función del peso final del producto variable. En consecuencia, dado que el momento de procesar el pago por parte del cliente es anterior al de la preparación del pedido y determinación del importe final de la compra, **se le solicitará al cliente una autorización de cobro de hasta un máximo de un quince por**

ciento (15%) sobre el importe estimado de la compra. Si el cliente no está de acuerdo con dicha autorización, no deberá continuar con la realización del pago del pedido.

Finalmente, tanto **para un pedido que contenga productos de peso variable como aquel que**, por cualquier circunstancia prevista en las presentes condiciones, **sufriese una variación respecto del precio estimado en el proceso de compra, una vez hubiese sido preparado el pedido y determinado el importe final de la compra**, AHORRAMAS procederá al cobro del importe definitivo del pedido y **se procederá a liberar de los fondos del cliente, si así procede, la diferencia resultante entre el importe total bloqueado y el importe total definitivo de la compra.**

8.2 Tique, facturación, desglose y descuentos

Conforme a lo dispuesto en el apartado "4. Procedimiento de Compra" de las presentes condiciones, AHORRAMAS, una vez preparado el pedido, remitirá un correo electrónico al cliente informándole del estado de su pedido junto con el tique de compra donde constará el importe final definitivo de la compra, con el debido desglose de los gastos de preparación y envío, impuestos y los descuentos que, en su caso, fuesen susceptibles de aplicación.

Asimismo, el cliente podrá solicitar su factura, a través del Servicio de Atención al Cliente y AHORRAMAS le hará llegar la misma una vez hubiera obtenido la confirmación del pago realizado.

AHORRAMAS no emitirá una factura a nombre de una persona, ya sea física o jurídica, distinta de aquella que realizó la transacción de compra online, por lo que se recomienda al cliente que, antes de finalizar el pedido, compruebe que los datos de identificación introducidos sean los correctos.

8.3 Reclamación de pagos no autorizados, indebidos o erróneos.

Si un cliente detecta un cobro no autorizado, indebido o erróneo, podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente. En el caso de cobros indebidos o erróneos, el cliente, previa justificación del cobro indebido o del error, podrá reclamar el reembolso.

9 Entrega de la compra y gastos del servicio a domicilio

La compra de productos a través de La Plataforma de AHORRAMAS lleva implícita el servicio de preparación y entrega del pedido en el domicilio designado por el cliente dentro de los admitidos por su código postal.

9.1 gastos de preparación y entrega

El servicio de preparación y entrega a domicilio, de la compra realizada por el cliente, tendrá un precio estándar de 7,10 € (I.V.A. incluido) por pedido.

9.2 Entrega de la compra

La entrega de los productos se llevará a cabo en la dirección que el cliente hubiere facilitado al efecto y en el tramo horario que hubiera seleccionado durante el proceso de compra. La selección del tramo horario no podrá ser objeto de reserva anticipada, el cliente deberá elegir el tramo horario de entre los que estuvieren disponibles en el momento de finalizar la compra.

El pedido también podrá ser recibido por persona distinta del cliente siempre y cuando la recogida de la compra se efectúe en la dirección facilitada por el Cliente y el receptor sea mayor de edad. El cliente tiene la obligación de encontrarse en la dirección facilitada para la entrega de la compra, en el día y tramo horario acordado en el que vaya a efectuarse dicha entrega o procurar que haya un tercero en dicha dirección para recoger la mercancía.

En dichos casos, el cliente tiene la obligación de informar al tercero que recogiese la compra en su nombre del requisito de ser mayor de edad, así como de la posibilidad de que AHORRAMAS pueda llevar las correspondientes acciones de comprobación dirigidas a corroborar la veracidad de dicho dato.

Cuando no hubiese nadie en la dirección facilitada por el cliente para la recogida del pedido, AHORRAMAS contactará con el cliente y le propondrá una nueva y última entrega lo antes posible. Realizado el segundo intento, si tampoco hubiese sido posible efectuar la entrega, AHORRAMAS previa comunicación con el cliente pondrá la compra a disposición de este en el establecimiento comercial que AHORRAMAS le informe, durante un plazo máximo de 24 horas.

Igualmente, el cliente tiene obligación de dar la autorización que resulte necesaria para que el repartidor acceda al punto de entrega, en caso de tener la finca una zona con vigilancia o control de acceso.

La entrega del pedido se efectuará junto a la puerta de acceso a la vivienda o acceso del lugar de entrega que hubiera dejado designado el cliente. En ningún caso el repartidor accederá al interior de la vivienda o del lugar de entrega.

AHORRAMAS se reserva el derecho de efectuar la entrega en aquellos domicilios que supongan un especial esfuerzo o riesgo para el repartidor, o aquellas en las que no se permita el acceso al lugar de descarga con carretilla, por ejemplo: a título enunciativo que no limitativo, en entregas de mercancía en un inmueble que supere las tres plantas de altura sin ascensor, accesos o escaleras que no permitan transportar la mercancía

en las cajas o carretillas de transporte. En tales supuestos, AHORRAMAS ofrecerá una alternativa de entrega de la mercancía al cliente.

En el momento de la entrega, el cliente o el tercero que recoja la compra en su nombre podrá revisar el contenido de la compra y comprobar que la misma es o no de su conformidad.

10 Posibles restricciones de compra

10.1 Precursores de explosivos

AHORRAMAS informa al cliente que, como operador económico en el mercado, tiene la obligación de notificar las transacciones sospechosas realizadas desde su La Plataforma al Punto de Contacto Nacional (CITCO).

A estos efectos, se entiende por transacción sospechosa la compra o intento de compra de precursores de explosivos regulados (acetona y agua oxigenada, Anexos I y II del Reglamento (UE) nº 2019/1148), respecto del cual existan motivos fundados para sospechar que la sustancia o la mezcla que se pretende adquirir se podrían destinar a la fabricación ilícita de explosivos.

En cualquier caso, en La Plataforma de AHORRAMAS, los productos considerados precursores de explosivos llevarán la correspondiente advertencia.

10.2 Reventa

De otro lado, se informa a los clientes de AHORRAMAS que está totalmente prohibida la reventa de artículos que AHORRAMAS distribuye y comercializa, especialmente, aquellos distribuidos bajo las marcas de las cuales es titular AHORRAMAS.

En este sentido, cualquier petición de compra, ajena a los parámetros de un consumidor medio y/o peticiones masivas de pedidos de un mismo comprador y/o destinatario podrán no ser atendidas.

11 Devoluciones

11.1 Derecho de desistimiento

De conformidad con los artículos 102 y 103 (LGDCU), **para las compras efectuadas a través de La Plataforma**, con carácter general, **se admitirá la cancelación y devolución de la compra de cualquier producto**, siempre que se encuentre **en perfecto estado de conservación**, con sus accesorios y embalaje original y se presente y entregue el tique de compra al momento de ejercitar el derecho de desistimiento. El plazo previsto para

desistir será de 14 días naturales desde la fecha de adquisición del producto cuya compra se pretende cancelar. No está permitido **el derecho de desistimiento a las compras de los siguientes bienes:** personalizados, bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez, 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, bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes.

El cliente podrá ejercer su derecho de desistimiento entregando en cualquier establecimiento comercial rotulado bajo la marca Ahorramas (excepción hecha a los establecimientos previstos en el ANEXO II) el siguiente formulario de desistimiento debidamente cumplimentado:

A la atención de AHORRAMAS S.A., con domicilio social en Ctra. Arganda del Rey a Velilla de San Antonio, Km. 5 (Velilla de San Antonio), www.ahorramas.com.

Por la presente le comunico/comunicamos que desisto/desistimos de mi/nuestro contrato de venta del siguiente bien: [especificar el bien o producto que desea devolver]

Nº de pedido:

Fecha de entrega del pedido:

Nombre y apellidos:

Domicilio del consumidor:

Firma y fecha en la que cumplimenta el formulario:

El uso del formulario de desistimiento facilitado no es obligatorio, el cliente podrá utilizar el que considere oportuno.

El ejercicio del derecho de desistimiento conllevará la obligación del cliente de devolver y entregar a AHORRAMAS los productos de los cuales desea desistir de su compra en perfecto estado de conservación, en cualquier establecimiento comercial rotulado bajo la marca Ahorramas (excepción hecha a los establecimientos previstos en el ANEXO II), sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, el cliente deberá entregar el producto a AHORRAMAS a más tardar, en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha de entrega de la mercancía. **El consumidor y usuario deberá soportar los costes directos de la devolución de los productos** y AHORRAMAS, S.A. únicamente reembolsará al cliente el precio satisfecho por el producto.

El medio que utilizará AHORRAMAS para el reembolso del precio abonado por el producto cuya devolución se pretenda, se hará por el mismo medio de pago que hubiera utilizado el cliente al momento de la compra.

11.2 Producto defectuoso

De conformidad con el artículo 118 y 119 ter de la (LGDCU), todos nuestros clientes tienen derecho a la sustitución de aquellos productos que se encuentren dañados o sean defectuosos, por otros de idénticas características. Solo cuando no hubiera existencias del producto dañado o defectuoso, AHORRAMAS procederá al reembolso del importe abonado por tal producto, utilizando para ello el mismo medio que hubiera utilizado el cliente al momento de la compra.

El cliente podrá solicitar la sustitución del producto dañado o defectuoso, dentro de los plazos que se fijan a continuación, a nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al teléfono 900 113 213, o por el formulario de contacto web <https://www.ahorramas.com/contacta-con-nosotros/contactanos-por-mail/>, siendo AHORRAMAS quien se encargue de acudir al domicilio del cliente para la comprobación del tique de compra y del producto dañado o defectuoso y, cuando así proceda, sustituirlo por otro de iguales características o, en su defecto, para cuando no hubiera existencias del producto dañado o defectuoso, proceder al reembolso del importe abonado por tal producto.

11.2.1 Electrodomésticos y Productos de bazar

Garantía Legal.

Tanto para los electrodomésticos como para los productos de bazar el cliente dispondrá del plazo legalmente establecido en la normativa que en cada caso estuviese en vigor, para solicitar su reparación o, en su caso, su sustitución cuando este presente faltas de conformidad.

A este respecto, se considerará bazar todo aquel producto comercializado en los Supermercados Ahorramas y que no pueda ser considerado:

- producto de alimentación no perecedero o con fecha de consumo preferente superior a 30 días,
- productos de droguería
- producto perecedero o con fecha de caducidad o consumo preferente inferior a 30 días,
- producto de alimentación fresco,
- jamones por pieza y paletas por pieza.

Garantía Comercial¹.

¹ Art. 59 bis. Definiciones. TRLGDCU, letra m) "Garantía comercial": todo compromiso asumido por un empresario o un productor (el "garante") frente al consumidor o usuario, además de sus obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar

Para aquellos electrodomésticos que dispongan de garantía comercial, conforme a lo dispuesto en el art. 127 TRLGDCU el productor del electrodoméstico será responsable directamente frente al consumidor o usuario, durante todo el período de la garantía comercial de durabilidad², de la reparación o sustitución, sin perjuicio de la garantía legal que, de acuerdo con el párrafo anterior, deba otorgar AHORRAMAS a los productos que comercialice.

11.2.2 Productos de alimentación no perecederos o con fecha de consumo preferente superior a 30 días y productos de droguería.

Si el defecto del producto es que el mismo **se entregó con la fecha de consumo preferente sobrepasada**, el cliente podrá solicitar su sustitución dentro de los de 14 días naturales al de la entrega del producto.

Para el **resto de daños o defectos**, el cliente podrá solicitar su sustitución dentro de los de 14 días naturales al de la entrega del producto, siempre que, en dicho plazo de 14 días, el producto no haya alcanzado su fecha de consumo preferente, en caso contrario el plazo será desde la fecha de entrega hasta el día anterior a aquella en que el producto alcance su fecha de consumo preferente.

11.2.3 Perecederos con fecha de caducidad o fecha de consumo preferente inferior a 30 días y Productos de alimentación frescos (definición dada por el art. 2 del R.D. 367/2005²).

Para los productos perecederos o con fecha de consumo preferente inferior a 30 días, si el defecto del producto es que el mismo se entregó al cliente con la fecha de caducidad o consumo preferente sobrepasada, el cliente podrá solicitar su sustitución dentro de los 2 días naturales siguientes al de la entrega del producto.

Para los productos de **alimentación frescos**, el cliente podrá solicitar su sustitución dentro de 2 días naturales siguientes al de la entrega del producto.

el precio pagado o de sustituir, reparar o prestar un servicio de mantenimiento relacionado con el bien o el contenido o servicio digital, en caso de que no se cumplan las especificaciones o cualquier otro requisito no relacionado con la conformidad del bien o del contenido o servicio digital con el contrato, enunciados en la declaración de garantía o en la publicidad, disponible en el momento o antes de la celebración del contrato.

¹ Art. 59. Bis. Definiciones, TRLGDCU, letra i) “Durabilidad”: la capacidad de los bienes de mantener sus funciones y rendimiento requeridos en condiciones normales de utilización durante el tiempo que sea razonable en función del tipo de bien.

² Artículo 2. Productos frescos y perecederos. 1. Tienen el carácter de productos de alimentación frescos y perecederos aquellos que por sus características naturales conservan sus cualidades aptas para la comercialización y el consumo durante un plazo inferior a 30 días o que precisan condiciones de temperatura regulada de comercialización y transporte. Ver listado de productos frescos y perecederos en el ANEXO I.

Para los productos con fecha de caducidad o fecha de consumo preferente (inferior a 30 días) no sobrepasada a la fecha de entrega de la compra, cuando estos presentasen **daños o defectos**, el cliente podrá solicitar su sustitución dentro de los 2 días naturales siguientes al de la entrega del producto, siempre y cuando, en dicho plazo, el producto no haya alcanzado su fecha de caducidad o consumo preferente, en caso contrario la devolución por daños o defectos deberá efectuarse antes de que se alcance la fecha de caducidad.

Puede consultar el **listado de productos de alimentación frescos y perecederos en el ANEXO I** de estas condiciones.

11.2.4 Jamones por pieza y paletas por pieza:

El cliente podrá solicitar la sustitución del producto dentro de los 15 días naturales siguientes al de la entrega del producto o, en su defecto, si no hubiera existencias de dicho producto, la devolución del importe abonado. No obstante, lo anterior, solo se aceptarán devoluciones en los siguientes supuestos:

- Mal sabor una vez empezado el producto. El cliente debe asegurarse de haber retirado bien la corteza y la grasa externa (de color amarillento), de lo contrario será normal que las lonchas tengan sabor amargo, rancio o desagradable sin que se considere que el producto es defectuoso.
- Excesiva cantidad de grasa sobrante, corteza y hueso.
 - En los jamones ibéricos, se considera normal un porcentaje de grasa del 60% del peso de la pieza para paletillas y un 50% del peso en las piezas de jamones.
 - En los jamones de cerdo blanco, se considera normal un porcentaje de grasa de 50% del peso de la pieza para paletillas y un 40% para las piezas de jamones.
- Que el producto no sea apto para el consumo humano por encontrarse en estado de putrefacción y/o agentes externos.
- Una vez comenzado el consumo de la pieza, no se aceptarán devoluciones si la diferencia de peso en el momento de la devolución es de más del 25% del total del peso inicial.

No se aceptarán devoluciones por cualquier otro motivo como puede ser, punto de curación, punto de sal, imagen del producto etc.

Si un cliente tiene preferencias acerca del punto de curación, recomendamos que lo indique en las observaciones del pedido, apartado "comentarios" que podrá encontrar inmediatamente antes de pulsar el botón de "tramitar pedido".

12 Servicio de Atención al Cliente

AHORRAMAS pone a disposición de los clientes un Servicio de Atención al Cliente, operativo de lunes a sábados de 9:00 a 21:00h y domingos y festivos de 9:00 a 15:00h a través del teléfono nº 900 113 213 y mediante el formulario de contacto web <https://www.ahorramas.com/contacta-con-nosotros/contactanos-por-mail/>, al que podrán dirigirse ante cualquier incidencia, reclamación y/o consulta.

13 Protección de Datos de Carácter Personal

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679, se informa a los clientes que Ahorramas, S.A (en adelante, “Ahorramas”), con domicilio en Ctra. Arganda del Rey a Velilla de San Antonio, km.5, (28891-Velilla de San Antonio), Madrid, tratará en calidad de responsable del tratamiento, los datos personales tales como los facilitados por Usted en el proceso de compra.

Puede obtener el detalle completo de la información sobre la protección de sus datos personales en www.ahorramas.com, al pie de la página web en “Política de Privacidad”.

14 Resolución de conflictos. Legislación aplicable y fuero.

Estas Condiciones Generales de Contratación (Compra Online), los conflictos de interpretación y ejecución derivados de la prestación del servicio, así como cualquier otra relación surgida entre el cliente y AHORRAMAS, se regirá por la legislación española vigente. Asimismo, será de aplicación la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales que resulten territorialmente competentes de conformidad con la legislación española vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, en cumplimiento de nuestro deber de información, AHORRAMAS le informa de lo siguiente:

- Para la Resolución de litigios en línea en materia de consumo, conforme a lo previsto en el Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea pone a su disposición una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- Asimismo, de conformidad con la Ley 7/2017, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se informa de que el listado de entidades de resolución alternativas de litigios acreditadas se encuentra accesible en el siguiente enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

- AHORRAMAS no se encuentra adherida, ni tiene obligación de ello, a ninguna entidad acreditada de resolución alternativa de litigios, por lo que en cada caso manifestará en la forma legalmente establecida, su voluntad de participar o no, en el procedimiento que se inicie ante la entidad.

15 ANEXO I. Listado de Productos de Alimentación Frescos y Perecederos

De conformidad con el ANEXO I del Real Decreto 367/2005, de 8 de abril, por el que se desarrolla el artículo 17.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y se definen los productos de alimentación frescos y perecederos y los productos de gran consumo.

Se consideran productos frescos y perecederos, de acuerdo con el artículo 2.3, los siguientes productos naturales o preparados que precisen conservación en condiciones de temperatura regulada o que tengan una duración máxima no superior a 30 días:

- Pan, bollería y pastelería del día.
- Bollería, panadería y pastelería industrial cuyo etiquetado deba mencionar fecha de caducidad o consumo preferente, siempre que estas sean inferiores a 30 días desde su fabricación.
- Masas, bollería y pastelería refrigerada o congelada.
- Pastas frescas, refrigeradas o congeladas.
- Patatas de consumo frescas, refrigeradas o congeladas, naturales o peladas, enteras o cortadas.
- Verduras y hortalizas frescas, refrigeradas o congeladas, enteras o troceadas.
- Hongos y setas frescos, refrigerados o congelados.
- Frutas frescas, refrigeradas o congeladas, enteras o troceadas.
- Carnes de ovino, bovino, porcino, aves, caza y otras, frescas, refrigeradas o congeladas.
- Despojos y productos de casquería.
- Charcutería y preparados cárnicos, cuyo etiquetado deba mencionar fecha de caducidad o consumo preferente, siempre que estas sean inferiores a 30 días desde su fabricación.
- Jamón, paleta y magro de cerdo cocidos y todos los demás fiambres y productos cárnicos, loncheados o comercializados en piezas que precisen conservación en frío o cuya duración máxima sea inferior a 30 días.
- Pescados, crustáceos y moluscos vivos, frescos, refrigerados o congelados.

- Pescados ahumados con fecha de caducidad o de consumo preferente inferior a 30 días o que precisen conservación en frío.
- Huevos, ovoproductos y demás derivados del huevo, refrigerados o congelados.
- Leche fresca, certificada o pasteurizada.
- Yogures y leches fermentadas no pasteurizadas después de la fermentación, mantequilla, requesón y queso fresco.
- Nata fresca y nata montada refrigerada o congelada.
- Quesos con fecha de caducidad o de consumo preferente inferior a 30 días o que precisen conservación en frío.
- Productos lácteos que no admitan almacenamiento a temperatura ambiente.
- Margarinas y preparados de margarinas, frescos, refrigerados o congelados.
- Zumos, horchatas, batidos y otras bebidas, refrigerados o congelados.
- Helados y postres frescos, refrigerados o congelados.
- Productos precocinados y comidas preparadas, frescos, refrigerados o congelados.
- Salsas frescas, refrigeradas o congeladas.
- Semiconservas.
- Salazones con fecha de duración mínima no superior a 30 días o que deban conservarse en frío. Cualquier otro alimento natural o preparado actual o futuro que precise conservación en frío o que tenga una caducidad o fecha de consumo preferente no superior a 30 días.

16 ANEXO II. Establecimientos excluidos del apartado “11. Devoluciones”.

DIRECCIÓN	MUNICIPIO/CP
C/ Peña Atalaya,87 C/V Avda. de San Diego,114	Madrid (28053)
C/ Villajoyosa 96	Madrid (28041)
C/ Nicolás Sánchez 38	Madrid (28026)
C/ Ezequiel Solana 106	Madrid (28017)
C/ Sierra Molina 14 (Vallecas) Maese Nicolás	Madrid (28053)
C/ Calero Pita 40 (Entrevías)	Madrid (28053)
C/ Ártico nº6 C/V C/ Villaverde,25	Leganés (Madrid- 28912)
C/ Real nº 31	San Sebastián de los Reyes (Madrid-28703)
C/ de la Serena 23 (Vallecas)	Madrid (28053)
C/ Esteban Carros 18 (Entrevías)	Madrid (28053)

Avda. de las Glorietas c/v pozo tío Raimundo	Madrid (28053)
C/ Ezequiel Solana, 60	Madrid (28017)
C/ Granadilla, 43	Majadahonda (Madrid-28220)
C/ Martinez Oviol 41	Madrid (28021)
C/ Doctor Vallejo 17 (Pueblo Nuevo)	Madrid (28027)
Avda. Monte Igueldo 89 (Vallecas)	Madrid (28053)
C/ Rafael Alberti 8 (Vallecas)	Madrid (28038)
C/ Argumosa 24 (Embajadores)	Madrid (28012)