

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Compra Telefónica

Servicio Exclusivo para personas igual o
mayores a 65 años.

V5/06112023

Lea atentamente el presente documento que contiene las condiciones generales de contratación de compra telefónica 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.

AHORRAMas

Índice

1	IDENTIFICADOR DEL VENDEDOR IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR	3
2	DESTINATARIOS	3
3	ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN.....	4
4	PROCEDIMIENTO DE COMPRA.....	5
4.1	Teléfono de compras.....	5
5	ANULACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA COMPRA	5
6	CONTRATACIÓN A DISTANCIA	6
7	PRODUCTOS Y PRECIOS	6
7.1	Productos de peso variable	7
7.2	Producto Transformado	8
7.3	Producto en promoción	8
7.4	Productos sustituidos.....	8
7.5	Productos no servidos.....	9
7.6	Precio de los productos en venta	9
8	PAGO Y FACTURACIÓN	9
8.1	Pago y entrega de la mercancía.....	9
8.2	Tique, facturación, desglose y descuentos	10
9	ENTREGA DE LA COMPRA Y GASTOS DEL SERVICIO A DOMICILIO	11
9.1	Gastos de preparación y entrega.....	11
9.2	Entrega de la compra	11
10	POSIBLES RESTRICCIONES DE COMPRA	12
10.1	Precursores de explosivos	12
10.2	Reventa.....	12
11	DEVOLUCIONES.....	13
11.1	Derecho de desistimiento	13
11.2	Producto defectuoso.....	14
11.2.1	Electrodomésticos y Productos de bazar	14
11.2.2	Productos de alimentación no perecederos o con fecha de consumo preferente superior a 30 días y productos de droguería:.....	15
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).....	16
11.2.4	Jamones por pieza y paletas por pieza:.....	16
12	SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE.....	17
13	TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	17
14	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO.....	18
15	ANEXO I. Listado de Productos de Alimentación Frescos y Perecederos.....	18
16	ANEXO II. Establecimientos excluidos del apartado “11. Devoluciones”.	19

1 IDENTIFICADOR DEL VENDEDOR

IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR

AHORRAMAS S.A

CIF: A-28600278

Ctra. Arganda del Rey a Velilla de San Antonio km. 5

Velilla de San Antonio (Madrid)

C.P. 28891.

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, única y exclusivamente, a personas físicas, consumidores o usuarios 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) y que cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que su residencia pertenezca a las localidades en las que Ahorramas preste el servicio de compra telefónica, dentro de la **Comunidad de Madrid** y de **Castilla La Mancha**, lo que podrá comprobar a través del

Ahorramas, muy cerca de ti

Más de 275 tiendas en la Comunidad de Madrid y Castilla-La Mancha a tu disposición

Q Buscar

Usar mi localización actual

siguiente enlace <https://www.ahorramas.com/encuentra-tu-tienda>. Para ello, el cliente deberá introducir su código postal, calle o localidad en el buscador de “Encuentra tu Ahorramas más cercano” para que pueda conocer las tiendas pertenecientes a su localidad. Tras utilizar el buscador, si hubiera tiendas de Ahorramas ubicadas en la localidad del cliente, aparecerá el icono  que, pinchando sobre él, podrá visualizar toda la información correspondiente a dicha tienda. Si la

información ofrecida de la tienda contiene el icono  significará que dicho establecimiento dispone del servicio de compra telefónica.

- Que realicen compras por teléfono por un importe superior a 50 € por compra (excluidos los gastos por los servicios de preparación, transporte y entrega).
- Que tengan 65 años o más, y deseen recibir la compra en su domicilio.
- Ser cliente registrado de AHORRAMAS. El Registro de Clientes se llevará a cabo a través del FORMULARIO DE REGISTRO ÚNICO que AHORRAMAS pondrá a su disposición en el establecimiento comercial o mediante vía telefónica, la primera vez que solicite el servicio.

El cliente, al facilitar sus datos al agente telefónico, asume que responde de la veracidad de estos, que es mayor de 65 años, que ha comprendido las presentes condiciones y tener capacidad suficiente para adquirir las obligaciones que se deriven de la compra telefónica realizada.

3 ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

La realización de una compra telefónica conlleva la aceptación de las presentes condiciones generales de contratación, 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 de realización del pedido, pondrá a disposición del cliente el clausulado de las condiciones generales de contratación de compra telefónicas vigentes al momento de la compra y, el cliente, deberá aceptarlas como paso previo y necesario para realizar el pedido telefónico.

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 telefónica.

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 telefónica con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación o actualización, ya que deberá aceptarlas nuevamente por cada compra que desee realizar por teléfono.

4 PROCEDIMIENTO DE COMPRA

Tan solo se prestará el servicio objeto de las presentes en los lugares que constan en el mapa que se encuentra en la página web <https://www.ahorramas.com/encuentra-tu-tienda>. Para conocer si damos servicio al domicilio exacto del cliente, éste deberá llamar al teléfono 900 113 213 de lunes a sábados de 9:00 a 21:00h y domingos y festivos de 9:00 a 15:00h.

4.1 Teléfono de compras

El Cliente podrá efectuar una compra telefónica llamando al número de teléfono 900 113 213 y seleccionando la opción de compra telefónica. El cliente, antes de contactar con el agente telefónico de AHORRAMAS, deberá escuchar y aceptar las condiciones generales de contratación de compra telefónica.

El señalado teléfono estará disponible de **lunes a sábados de 9:00 a 21:00h**. Las llamadas al citado teléfono serán **gratuitas**.

Posteriormente, el cliente deberá facilitar los datos de los productos que desea adquirir, además de su nombre, apellidos, fecha de nacimiento, número de teléfono, dirección de entrega y la forma de pago escogida para el abono de la compra. Asimismo, el agente telefónico informará al cliente del primer día disponible para efectuar la entrega del pedido y acordará con el cliente el día y el tramo horario de entrega de la compra. El cliente, para la selección de productos, elección del medio de pago y día y tramo horario de entrega, contará con la ayuda del agente telefónico que le irá informando paso a paso.

El agente telefónico tomará nota de los productos solicitados, informará al cliente del importe aproximado del total del pedido conforme a lo dispuesto en el apartado "7. productos y precios", debiendo especificar el cliente el medio de pago elegido para pagar el pedido.

Durante la preparación del pedido, AHORRAMAS podrá contactar con el cliente para cualquier gestión relacionada con la preparación de su pedido.

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 en el intervalo temporal de 30 minutos contados a partir de la hora en la que hubiera finalizado la llamada de compra telefónica. No obstante, lo anterior, AHORRAMAS recomienda al cliente llamar al Servicio de Atención al Cliente.

La anulación o modificación de la compra no llevará aparejado ningún gasto.

6 CONTRATACIÓN A DISTANCIA

Conforme a lo dispuesto en el 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, la compra telefónica es un contrato celebrado a distancia y producirá todos los efectos previstos en la citada normativa y aquellas otras que le sean de aplicación, siempre y cuando concurra la manifestación del consentimiento por parte del consumidor.

El cliente deberá escuchar detenidamente las condiciones generales de contratación de compra telefónica que el agente telefónico de AHORRAMAS le pondrá mediante la correspondiente locución, por lo que, para continuar con la realización del pedido, el cliente habrá tenido que escuchar las condiciones generales y declarar que las conoce y las acepta. Asimismo, informará al cliente que tiene a su disposición la versión extendida de las presentes condiciones de contratación al pie de la página web www.ahorramas.com, apartado “Condiciones Generales 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

AHORRAMAS dispone de un amplio catálogo de productos de alimentación, droguería y bazar que se mostrarán al cliente junto con sus características en www.ahorramas.com, debiendo el cliente introducir su

Código Postal en el margen superior derecho  Configurar Código Postal para poder visualizar los productos disponibles para su zona de reparto.

Las fotografías ilustrativas que de los productos figuran en la web www.ahorramas.com, se muestran a los solos efectos de identificarlos y no forman parte del contrato, pudiendo diferir de los finalmente entregados al cliente.

Asimismo, la información sobre **composición** de los productos de alimentación, así como la **información nutricional** de estos que aparecerá en el catálogo 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 el catálogo 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 el catálogo la información sobre las sustancias que contenga los productos en cuestión y que puedan causar alergias.

Por último, AHORRAMAS recuerda que el Servicio de Compra Telefónica solo está previsto para clientes mayores de 65 años, no siendo un servicio dirigido a menores de edad, por lo que, si el cliente acepta las condiciones generales de compra telefónica y procede a la realización del pedido, declara ser mayor de edad, sin perjuicio de las acciones de comprobación que al efecto pueda llevar a cabo AHORRAMAS.

AHORRAMAS S.A. garantiza la existencia de los productos que se ofrecen, si bien, puntualmente podrían no disponer de alguno de ellos.

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 el catálogo de productos, se pondrán a la venta artículos de peso variable, de tal forma que; **el precio que el agente telefónico le dará al cliente será el correspondiente a la unidad del producto (kilogramo/litro). El precio total que el agente le indicará al cliente por teléfono será un importe estimado** ya que podrá variar en función del tamaño y peso de las piezas.

No obstante, lo anterior, en el momento de la entrega del pedido y antes del pago de la compra, el repartidor le facilitará al cliente el tique final de la compra, donde **se informará del precio total definitivo** con base en la cantidad solicitada por el cliente, que será lo más ajustada posible a su solicitud.

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 durante la llamada por la cual realice el pedido telefónico.

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 telefónica, 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 solicitados 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 AHORRAMAS ofrecerá a los clientes tal posibilidad y el cliente, en el transcurso de la llamada, podrá optar por la sustitución de los

productos de los que no haya stock, siendo tales 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. En el supuesto que, en el momento de realizar el pedido, AHORRAMAS S.A. no contase con algún producto de los solicitados por el cliente, que no fuese objeto de sustitución, no se suministrará el mismo al cliente.

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

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.

No obstante, lo anterior, el precio de los productos no sufrirá variaciones una vez iniciado el proceso de solicitud del pedido.

8 PAGO Y FACTURACIÓN

8.1 Pago y entrega de la mercancía

Para proceder al pago, el cliente en su llamada telefónica deberá informar al agente que le atiende del medio que desea emplear, pudiendo escoger entre los siguientes: efectivo/metálico o 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.

No obstante, lo anterior, siempre que al cliente le resulte posible optará por el pago a través de tarjeta.

El pago se efectuará en el momento en que el cliente reciba en su domicilio la compra y a la persona encargada de su entrega (repartidor). Dicha persona se encargará de llevar cambio para entregar las vueltas para los pagos que se hagan en efectivo, aunque el cliente procurará abonar el importe exacto de dicha compra.

Asimismo, el repartidor dispondrá de un datáfono para que le sean abonadas las compras que se realicen a través de tarjeta.

Si intentado el pago con tarjeta, el mismo no pudiera realizarse, solo si dispusiera de metálico por el precio exacto podrá abonar la compra al repartido en efectivo metálico, en caso contrario, informará al repartidor del importe del que dispone, y el repartidor no entregará el pedido en ese momento y regresará al domicilio con cambio suficiente, entregando en ese momento el pedido.

8.2 Tique, facturación, desglose y descuentos

AHORRAMAS, junto con la entrega del pedido facilitará al cliente 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, así como el establecimiento comercial preparador del pedido telefónico. El repartidor, también entregará al cliente una copia de las presentes condiciones generales de contratación.

Asimismo, el cliente podrá solicitar su factura, a través del Servicio de Atención al Cliente y AHORRAMAS le hará llegar la misma a la mayor brevedad posible.

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

9 ENTREGA DE LA COMPRA Y GASTOS DEL SERVICIO A DOMICILIO

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 5 € (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 realizar la compra telefónica.

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 y de la posibilidad de que AHORRAMAS pueda llevar 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 pondrá la compra a disposición del cliente 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. A este respecto, la recepción de la compra implicará la conformidad con la totalidad del contenido de la compra, con el pago realizado, el importe de esta, los gastos de servicio, así como de la dirección, fecha y hora de entrega.

10 POSIBLES RESTRICCIONES DE COMPRA

10.1 Precusores de explosivos

AHORRAMAS informa al cliente que, como operador económico en el mercado, tiene la obligación de notificar las transacciones sospechosas realizadas por teléfono 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.

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 por teléfono, 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 web <https://www.ahorramas.com/contacta-con-nosotros>, 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.

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.

^{1 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 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.

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.
- 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.

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.

- 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 durante la llamada telefónica.

12 SERVICIO 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 21:00 horas 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> al que podrán dirigirse ante cualquier incidencia, reclamación y/o consulta.

13 TRATAMIENTO 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 facilitados por usted en el FORMULARIO DE REGISTRO ÚNICO.

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 Compra Telefónica, 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:

- 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)