

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA COMPRAS EN TIENDAS FÍSICAS

AHORRAMAS, S.A.

V4/12062023

Las devoluciones y garantías de productos adquiridos a través de compra online y compra telefónica se registrarán por lo dispuesto en las condiciones generales de contratación de compra online y de compra telefónica que podrá consultar en www.ahorramas.com.

AHORRAMas

Índice

1	DERECHOS DE DESISTIMIENTO.....	3
2	PRODUCTOS DEFECTUOSOS O DAÑADOS.....	4
2.1	Electrodomésticos y Productos de Bazar	4
2.2	Productos de alimentación no perecederos o con fecha de consumo preferente superior a 30 días y productos de droguería.	5
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).....	6
2.4	Jamones por pieza y paletas por pieza.	6
3	ANEXO I. LISTADO DE PRODUCTOS FRESCOS Y PERECEDEROS	7
4	ANEXO II. LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES ROTULADOS BAJO LA MARCA AHORRAMAS EXCLUIDOS DE LA PRESENTE POLÍTICA DE DEVOLUCIONES.....	9

1 DERECHOS DE DESISTIMIENTO

De conformidad con el artículo 68.2 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 (LGDCU), para las compras efectuadas en cualquiera de los supermercados rotulados bajo la marca AHORRAMAS (se excluyen de la presente política los previstos en el ANEXO II), **solo se admitirá la cancelación y devolución de la compra exclusivamente de:**

- **ELECTRODOMÉSTICOS Y PRODUCTOS DE BAZAR (quedan exceptuados del derecho de desistimiento las prendas de ropa interior)**
- **PRODUCTOS DE ALIMENTACIÓN NO PERECEDEROS O CON FECHA DE CONSUMO PREFERENTE SUPERIOR A 30 DÍAS Y PRODUCTOS DE DROGUERÍA.**

Será requisito indispensable para la cancelación y devolución de la compra que los productos estén en **perfecto estado de conservación, dentro de su fecha de consumo preferente si la hubiera, 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 en el que se podrá desistir de la compra será dentro de los 14 días naturales siguientes a contar desde la fecha de adquisición del producto cuya compra se pretende cancelar.

El ejercicio del derecho de desistimiento para compras de productos cuyas devoluciones son admitidas por los establecimientos rotulados bajo la marca AHORRAMAS, conllevará la obligación del cliente de devolver y entregar los productos cuyas compras hayan sido canceladas, pudiendo hacerlo, en cualquier supermercado AHORRAMAS (a excepción de los previstos al final del presente documento), sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, 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 los establecimientos comerciales rotulados bajo la marca AHORRAMAS únicamente reembolsarán el importe satisfecho por el producto.

El medio que utilizarán los establecimientos comerciales rotulados bajo la marca 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.

2 PRODUCTOS DEFECTUOSOS O DAÑADOS

De conformidad con el artículo 118 y 119 ter RDL 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), 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, los establecimientos comerciales rotulados bajo la marca AHORRAMAS (se excluyen de la presente política los previstos en el ANEXO II) procederán al reembolso del importe abonado por tal producto, utilizando para ello el mismo medio que hubiera utilizado el cliente al momento de la compra.

Para solicitar la sustitución de un producto defectuoso o dañado, el cliente deberá acudir dentro de los plazos que se establecen a continuación a cualquier establecimiento comercial rotulado bajo la marca AHORRAMAS (se excluyen de la presente política los previstos en el ANEXO II), con el producto defectuoso o dañado y deberá entregar el tique de compra:

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.

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 **fue comprado por el cliente 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 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.

² 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.

2.3 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. 367/2005³).

- Para los **productos perecederos con fecha de caducidad o con fecha de consumo preferente inferior a 30 días**, si el defecto del producto es que el mismo fue comprado por el cliente con la fecha de caducidad o consumo preferente **sobrepasada**, el cliente podrá solicitar su sustitución dentro de 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.

2.4 Jamones por pieza y paletas por pieza.

El cliente podrá solicitar la sustitución del producto defectuoso 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 en dichos casos.
- Excesiva cantidad de grasa sobrante, corteza y hueso.

³ 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 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 se lo indique expresamente al profesional que le atiende en mostrador.

3 ANEXO I. LISTADO DE PRODUCTOS 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.

4 ANEXO II. LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES ROTULADOS BAJO LA MARCA AHORRAMAS EXCLUIDOS DE LA PRESENTE POLÍTICA DE 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)

Los establecimientos relacionados en el presente apartado aplican su propia política de devoluciones.