

## **Condiciones Generales del Servicio a Domicilio.**

Este Servicios es prestado por Mercadona, S.A. CIF: A-46-103834. C/ Valencia, nº 5. Tavernes Blanques (Valencia). C.P.46016. [www.mercadona.es](http://www.mercadona.es). Reg. Mercantil de Valencia Tomo 3073, Libro 389, Folio 170, Hoja V-5581, Inscripción 32.

### **1. Servicio de entrega a domicilio.**

- **Idiomas:**

Usted tiene disponibles las condiciones generales de contratación y puede realizar cualquier gestión en castellano, catalán, euskera, gallego, valenciano, inglés y alemán solicitando la opción que desee al personal del supermercado.

El albarán de entrega estará en castellano, excepto en Catalunya que estará en catalán, pudiendo solicitar una copia del ticket de compra en castellano.

- **La tarifa del servicio** es de 4,21€, impuestos vigentes incluidos, no siendo necesario un mínimo de compra.
- **Venta de bebidas alcohólicas:** No se hace entrega de bebidas alcohólicas a menores, en aplicación de la legislación vigente.
- **Cobertura geográfica:**

Usted podrá conocer si damos servicio en su domicilio registrándose como cliente en el supermercado más cercano, consultando a través del siguiente formulario de [Atención al Cliente \(http://www.mercadona.es\)](http://www.mercadona.es) o llamando al número de teléfono 900.500.103 de Lunes a Sábado de 9:00 h 21:30h.

Mercadona se reserva el derecho de aceptar solicitudes de servicio en viviendas 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.

Nuestros supermercados están destinados al consumidor final de forma que, ante la petición de entrega a domicilio, en cantidades que no son habituales para el consumo normal de un hogar, Mercadona se reserva el derecho de confirmar al cliente la cantidad que podemos suministrarle, así como fecha de entrega y tramo horario.

- **Entrega de la compra:**

Mercadona le ofrecerá siempre, el primer tramo de entrega disponible y siguientes, para que seleccione el que más se adapte a su necesidad.

Su compra se entregará de Lunes a Sábado, excepto festivos. Si la tienda que sirve su zona está abierta en festivo, Mercadona le dará la opción de tramos de entrega de la misma forma que de Lunes a Sábado.

El cliente se compromete a estar en la dirección y tramo de entrega que haya concretado con Mercadona.

En caso de estar ausente en el momento de la entrega, nuestro personal le dejará una tarjeta de visita con el número de teléfono de nuestro supermercado, para que se ponga en contacto con nosotros y concertar un nuevo tramo de entrega.

La entrega del pedido se efectuará en un único punto, en el suelo junto a la puerta de acceso a la vivienda, y como máximo a cinco metros de ésta.

La recepción del pedido implicará estar conforme con las condiciones generales del servicio a domicilio, la conformidad con la entrega, que se trata de un servicio con obligación de pago, así como de la dirección, fecha, hora de entrega y detalle del ticket de la compra que incluye la tarifa del servicio.

- **Autorizaciones de acceso:**

Es responsabilidad del cliente, el prestar la autorización necesaria de acceso al repartidor en caso de ser una zona con vigilancia personal o electrónica, pudiendo el repartidor destinar

como máximo de cinco minutos a los trámites necesarios para el acceso al área restringida del inmueble.

## **2. Devoluciones, garantía legal y derecho de desistimiento.**

- Le informamos que le asiste garantía legal de conformidad a la normativa vigente.

## **3. Información sobre el tratamiento de sus datos personales.**

- Los datos personales facilitados por usted, ahora y/o posteriormente, serán tratados por MERCADONA, S.A (CIF A- 46103834, C/ Valencia nº 5, 46016 Tavernes Blanques, España), con la finalidad de gestionar el Alta en el servicio; llevarle la compra a su domicilio y comunicarnos con Ud, siendo la base legal, la prestación de servicios solicitada por usted.
- Guardaremos sus datos durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones derivadas del servicio. Después serán bloqueados durante los plazos legales y posteriormente serán suprimidos. No se cederán sus datos a terceros salvo que una ley lo establezca.
- Puede Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional sobre Protección de Datos en nuestra web: <https://info.mercadona.es/es/politica-de-privacidad>, así como ponerse en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos, por correo electrónico, en la dirección [dpo@mercadona.es](mailto:dpo@mercadona.es), o dirigirse a la Agencia de Protección de Datos, si entiende que sus derechos han sido vulnerados.

## **4. Legislación Aplicable.**

- Para los conflictos de interpretación y ejecución derivados de la presente compraventa, será de aplicación la legislación española vigente.

## **5. Atención al cliente.**

Con el fin de poder ayudarle de la forma más eficaz posible ponemos a su disposición los siguientes números de teléfono y dirección de correo electrónico.

- Para cualquier duda relacionada con nuestras condiciones generales y cualquier tipo de información relacionada con el servicio a domicilio llame al 900.500.103 de Lunes a Domingo de 7 a 22:30h., 1 h. menos en Canarias o través del formulario de [Atención al Cliente \(http://www.mercadona.es\)](http://www.mercadona.es).
- Para gestionar quejas o reclamaciones llame a nuestro teléfono de atención al cliente, 900.500.103 de Lunes a Domingo de 7 a 22:30h., 1 h. menos en Canarias o través del formulario de [Atención al Cliente \(http://www.mercadona.es\)](http://www.mercadona.es).
- Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario. Si lo desea, puede solicitarlas en cualquiera de nuestros supermercados o llamando a nuestro teléfono de atención al cliente, 900.500.103 de Lunes a Domingo de 7 a 22:30h., 1 h. menos en Canarias o través del formulario de [Atención al Cliente \(http://www.mercadona.es\)](http://www.mercadona.es).
- Si lo prefiere puede hacernos llegar su reclamación a la siguiente dirección de correo electrónico [sugerencias@mercadona.es](mailto:sugerencias@mercadona.es) donde será necesario que facilite sus datos personales, de lo contrario no podremos gestionarla. Al enviar su reclamación a través de esta dirección de correo electrónico acepta que sus datos sean incorporados a un fichero titularidad de MERCADONA, de conformidad con lo establecido en la Condición General 3.
- Le informamos que, en las CCAA de Valencia e Illes Balears, Mercadona está adherida al Sistema Arbitral de consumo.
- Plataforma Europea de resolución de conflictos online: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- Usted podrá ejercer el derecho de la baja del servicio llamando al teléfono 900.500.103, través del formulario de [Atención al Cliente \(http://www.mercadona.es\)](http://www.mercadona.es) o solicitándolo en su supermercado.