

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO A DOMICILIO

V6 - 22/08/2023

Lea atentamente el presente documento que contiene las condiciones generales de contratación del servicio a domicilio 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 del servicio a domicilio de AHORRAMAS.

El cliente puede acceder e imprimir estas Condiciones en su versión actual en cualquier momento en [www.ahorramas.com](http://www.ahorramas.com), al pie de la página web, "Términos y Condiciones Generales de Contratación".

The logo for AHORRAMAS, featuring the word "AHORRAMAS" in a stylized font. The letters "A", "H", "O", "R", "R", "A", and "M" are in pink, while the letters "A", "S", and "S" are in green. The "M" is a large, bold letter that spans across the "A" and "S" following it.

# Índice

1	IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR DEL SERVICIO .....	3
2	DESTINATARIOS y COBERTURA GEOGRÁFICA.....	3
3	ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN.....	4
4	PRECIO Y TARIFAS DEL SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO .....	5
5	PAGO Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO .....	6
6	ENTREGA DE LA MERCANCÍA .....	7
7	DEVOLUCIONES.....	9
8	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	9
9	TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....	9
10	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO.....	10
11	ANEXO I. ESTABLECIMIENTOS EXPLOTADOS POR AHORRAMAS, S.A. SIN SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO.....	11

# 1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

AHORRAMAS S.A, con CIF: A-28600278 y domicilio social en Ctra. Arganda del Rey a Velilla de San Antonio km. 5- Velilla de San Antonio (Madrid), C.P.: 28891. Se halla inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 4221, Folio 49, Hoja M-70.185, Inscripción 11ª.

Página web: [www.ahorramas.com](http://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 y COBERTURA GEOGRÁFICA

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 sus supermercados, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

- El lugar de entrega de la mercancía debe pertenecer a la Comunidad de Madrid y de las provincias de Castilla La Mancha, a excepción de Albacete
- El cliente que desee hacer uso de este servicio deberá realizar una compra en cualquiera de los Supermercados explotados por AHORRAMAS, S.A. (a excepción de los establecimientos relacionadas en el ANEXO I) por un importe igual o superior a 50 € (excluidos los gastos de los servicios de preparación, transporte y entrega).
- Que el punto de entrega, designado por el cliente, se encuentre a una distancia máxima del punto de venta de 20 km. Todo aquel reparto que exceda de dicha distancia no será admitido por AHORRAMAS.
- 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 servicio de entrega a domicilio estará disponible en los Supermercados explotados por AHORRAMAS, S.A., a excepción de los establecimientos relacionados en el ANEXO I. También podrá consultar los establecimientos

que disponen de este servicio de entrega de mercancía a domicilio en [www.ahorramas.com](http://www.ahorramas.com) .



AHORRAMAS se reserva el derecho de aceptar solicitudes del servicio de entrega a domicilio 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.

AHORRAMAS se reserva el derecho de no aceptar solicitudes del servicio de entrega a domicilio o a efectuar cambios que redunden en el buen fin del servicio cuando concurra causa justa o motivos de fuerza mayor que impidan llevarlo a término en la forma en la que se establece en las presentes condiciones generales.

Este servicio de entrega a domicilio solo se prestará para aquellas compras que se **realicen físicamente** en los supermercados AHORRAMAS que dispongan de este servicio a domicilio (ver excepciones en el ANEXO I).

Asimismo, los clientes del servicio a domicilio deberán ser mayores de 18 años y para su comprobación, AHORRAMAS se reserva el derecho de comprobación in situ de dicho requisito. A este respecto, el cliente, al facilitar sus datos para la prestación del servicio, asume que responde de la veracidad de estos, que es mayor de 18 años, que ha comprendido las presentes condiciones y tener capacidad suficiente para adquirir las obligaciones que se deriven de la contratación del servicio a domicilio.

AHORRAMAS recuerda a todos los clientes del servicio a domicilio que tienen a su disposición en [www.ahorramas.com](http://www.ahorramas.com), al pie de la página en “Términos y Condiciones Generales de Contratación” las presentes Condiciones Generales de Contratación del Servicio a domicilio, así como también podrán consultarlas en los puntos de venta, a excepción de los relacionados en el ANEXO I.

### 3 ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

La solicitud del servicio de entrega a domicilio en el punto de venta 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 la solicitud del servicio, pondrá a disposición del cliente el clausulado de las condiciones generales de contratación del

servicio a domicilio vigentes al momento de la solicitud y, el cliente, deberá aceptarlas como paso previo y necesario para realizar el servicio.

Contratado y pagado el servicio, 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 contratar el servicio.

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 solicitud del servicio a domicilio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación o actualización.

## 4 PRECIO Y TARIFAS DEL SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO

### **Precios del Servicio a domicilio (estándar o especial) para una compra igual o inferior a 150€:**

El servicio de entrega a domicilio para compras iguales o inferiores a 150€ tendrá un precio estándar de 4,95€ por pedido, siempre y cuando el punto de entrega se encuentre en un radio de hasta tres (3) kilómetros de donde se encuentra ubicado el establecimiento en el cual se realiza la compra. Este servicio, se considerará “Servicio a Domicilio Estándar por compra igual o inferior a 150€”.

Por el contrario, el servicio de entrega a domicilio cuyo punto de entrega se encuentre en un radio superior a tres (3) km del establecimiento en el que se realizó la compra será considerado “Servicio a Domicilio Especial por compra igual o inferior a 150€” y el precio del servicio variará en función de la distancia del reparto y el volumen/peso del mismo, de acuerdo con el siguiente cuadro:

<b>Radio de Reparto</b>	<b>Hasta 12 cestas</b>	<b>De 13 a 16 cestas</b>	<b>De 17 a 20 cestas</b>	<b>Más de 20 cestas</b>
<b>Hasta 3 km</b>	4,95 €	4,95 €	4,95 €	4,95 €
<b>De 3 a 6 km</b>	4,95 €	7,90 €	11,85 €	15,80 €
<b>De 6 a 20 km</b>	7,90 €	11,85 €	15,80 €	19,75 €

### **Precio del Servicio a domicilio (estándar o especial) para una compra superior a 150 €:**

El servicio de entrega a domicilio tendrá un precio estándar de 3,95€ por pedido, siempre y cuando el punto de entrega se encuentre en un radio de hasta tres (3) kilómetros de donde se encuentra ubicado el establecimiento en el cual se realiza la compra. Este servicio, se considerará “Servicio a Domicilio Estándar por compra superior a 150€”.

Por el contrario, el servicio de entrega a domicilio cuyo punto de entrega se encuentre en un radio superior a tres (3) km del establecimiento en el que se realizó la compra será considerado “Servicio a Domicilio Especial por compra superior a 150€” y el precio del servicio variará en función de la distancia del reparto y el volumen/peso del mismo, de acuerdo con el siguiente cuadro:

<b>Radio de Reparto</b>	<b>Hasta 12 cestas</b>	<b>De 13 a 16 cestas</b>	<b>De 17 a 20 cestas</b>	<b>Más de 20 cestas</b>
<b>Hasta 3 km</b>	3,95 €	3,95 €	3,95 €	3,95 €
<b>De 3 a 6 km</b>	3,95 €	7,90 €	11,85 €	15,80 €
<b>De 6 a 20 km</b>	7,90 €	11,85 €	15,80 €	19,75 €

Se entiende por cesta el contenedor utilizado para el transporte de las mercancías objeto de reparto, con una capacidad máxima de 67 litros y un peso máximo de 20 kg por cesta.

## **5 PAGO Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

El cliente deberá solicitar el servicio de entrega a domicilio antes de finalizar la compra en el supermercado, de tal forma que; deberá abonar el precio del servicio de entrega a domicilio junto con el importe total de la compra, apareciendo ambos conceptos en su tique de compra. Tanto la compra como el servicio de entrega a domicilio deberán abonarse de forma conjunta con el mismo medio de pago.

A estos efectos, el tique de compra constituirá el resguardo justificativo de la contraprestación abonada por el servicio de entrega a domicilio.

Para proceder al pago, el cliente podrá 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.

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, por lo que se recomienda al cliente que, antes de facilitar los datos a AHORRAMAS, compruebe que los datos de identificación introducidos sean los correctos.

## 6 ENTREGA DE LA MERCANCÍA

La entrega de los productos se llevará a cabo en la dirección que el cliente hubiera facilitado durante la solicitud del servicio al personal de caja del supermercado y siempre y cuando dicha dirección se encuentre en el radio de reparto de los establecimientos que disponen de servicio a domicilio (ver excepciones en el ANEXO I), quien podrá elegir, siempre que haya disponibilidad, entre los tramos horarios expuestos en el supermercado Ahorramas en el que se efectúe la solicitud. La información correspondiente a los tramos horarios de reparto se mostrará a los clientes bien mediante cartelería, bien mediante pantallas digitales informativas y, en todo caso y en defecto de lo anterior, será informado por el personal del supermercado si así lo desea. 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.

Los tramos horarios se cerrarán, automáticamente, 15 minutos antes de su hora de finalización o al alcanzar el máximo de ocupación de pedidos establecido para ese tramo, lo que dependerá de las circunstancias concretas de cada punto de venta.

Las entregas de mercancía se realizarán de Lunes a Sábados y, en consecuencia, no se efectuarán entregas los días festivos y domingos.

El cliente podrá acordar con el Supermercado AHORRAMAS donde haya efectuado la compra, el día y tramo horario que mejor se adapte a sus necesidades, siempre y cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

- haya disponibilidad dentro del tramo horario para efectuar el reparto.,
- lo solicite con, al menos, 15 minutos antes de que finalice el tramo horario solicitado para efectuar la entrega a domicilio.
- la organización del establecimiento lo permita.

AHORRAMAS se reserva el derecho de modificar los tramos horarios indicados en los párrafos precedentes en función de la demanda que haya en cada momento. En dicho supuesto, se deberá ofrecer la información sobre la modificación de los tramos horarios antes de que el cliente abone el importe de la compra y del servicio a

domicilio. Esta modificación de los tramos horarios, salvo que sea debida a fuerza mayor, no podrá afectar a todos aquellos servicios de entrega a domicilio que ya hubieran sido contratados y debidamente abonados.

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.

El pedido 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. 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.

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. En caso contrario, AHORRAMAS contactará con el cliente y únicamente procederá a un nuevo intento de entrega en el día y tramo horario acordado con el cliente. Si no se hubiese podido efectuar la entrega del pedido por causa imputable al cliente, AHORRAMAS pondrá a disposición del cliente la mercancía objeto de entrega en la tienda donde se hubiese efectuado la compra, la cual estará a su disposición, para su recogida, durante un plazo de 24 horas. Transcurrido el plazo anterior, AHORRAMAS no se hará responsable de la pérdida de aquellos productos que fueran perecederos.

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 a las inmediaciones 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 mercancía en su nombre podrá revisar que la mercancía se ha entregado correctamente. A este respecto, la recepción de la mercancía implicará la conformidad con el servicio a domicilio prestado, así como de la dirección, fecha y hora de entrega.

## 7 DEVOLUCIONES

Las devoluciones por desistimiento o productos defectuosos no son objeto de las presentes condiciones generales de contratación, no obstante, puede consultar nuestra política de devoluciones al pie de la página web [www.ahorramas.com](http://www.ahorramas.com) en “Política de devoluciones” así como en la cartelería expuesta en el supermercado donde efectuó la compra. También podrá visualizar un pequeño extracto de estas en el tique de compra.

En ningún caso será de aplicación las condiciones generales de compra telefónica, ni de compra online, a las compras efectuadas in situ en los supermercados Ahorramas y que hubiesen sido objeto de envío a domicilio debido a la contratación del servicio a domicilio por parte del cliente.

Cuando el cliente desee devolver un producto por desistimiento o por defecto, deberá acudir físicamente a cualquiera de los supermercados Ahorramas para gestionar dicha devolución, conforme a la política de devoluciones expuesta en [www.ahorramas.com](http://www.ahorramas.com), cartelería de tienda y tique de compra.

Si el defecto que tiene el producto procede de un daño originado durante el transporte (rotura, deformación de envase, o similares) el cliente deberá llamar al Servicio de Atención al Cliente identificado en la cláusula 8 de las presentes condiciones.

## 8 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 21:00 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.

## 9 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](http://www.ahorramas.com), al pie de la página web “Política de Privacidad”.

## 10 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO.

Estas Condiciones Generales del Servicio a Domicilio, 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.

## 11 ANEXO I. ESTABLECIMIENTOS EXPLOTADOS POR AHORRAMAS, S.A. SIN SERVICIO DE ENTREGA A DOMICILIO

Dirección completa	Población/ Municipio
C/Ortega y Gasset, nº 38	Mocejón (Toledo)
Ctra. CM-310 de Quintanar de la Orden a Alcázar de San Juan	Miguel Esteban (Toledo)
C/Fernández de los Ríos, nº 39	Los Yébenes (Toledo)
C/ del Desaguadero, s/n, c/v C/Real	Corral de Almaguer (Toledo)
C/ Nueva, nº 69 c/v C/ de la Rosa	Tomelloso (Ciudad Real)
Avenida Rey Juan Carlos I, nº 53	Tarancón (Cuenca)
Avenida de la Mancha s/n	Villacañas (Toledo)
C/Vallehermoso, nº 6-8	Quintanar de la Orden (Toledo)
Avenida Europa	Sonseca (Toledo)
C/Toledo nº 84	Mora (Toledo)