

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN PARA LA COMPRA POR TELÉFONO REALIZADA POR PERSONAS MAYORES (65 AÑOS O MÁS)

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR

HIPER USERA S.L.

CIF: B-85139855

Ctra. Toledo, km. 28, Pol. Ind las Avdas. Avda Principal, s/n-  
Torrejón de la Calzada, Madrid.

C.P. 28991.

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 23997, folio 177, sección 8ª

[www.hiperusera.es](http://www.hiperusera.es) Teléfono 918609900

Email: [atencioncliente@hiperusera.es](mailto:atencioncliente@hiperusera.es)

## 2. DESTINATARIOS

Las presentes condiciones generales de contratación van dirigidas, única y exclusivamente, a las personas físicas que cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que tengan su residencia en las siguientes ubicaciones:  
Código postal 28026, 28019 y 28025
- 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.

## 3. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE GENERALES DE CONTRATACIÓN

La realización de una compra telefónica conlleva la aceptación de las presentes condiciones generales de contratación.

## 4. PRODUCTOS Y PRECIOS

Productos que estén expuestos al público en el momento de efectuarse la compra en los establecimientos de Hiper Usera a excepción de productos de charcutería, panadería, carnicería, frutería y pescadería que no vengan envasados.

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

En el supuesto que, en el momento de realizar el pedido, HIPER USERA S.L. no contase con algún producto de los solicitados por el cliente, no se suministrará el mismo al cliente.

El precio del producto se facilitará telefónicamente, y el importe total de la compra facilitado al cliente podrá sufrir variaciones debido a la inexistencia de algún producto y/o por la puesta a disposición de algún producto cuyo precio venga determinado por kilogramos.

Nuestros supermercados están destinados al consumidor final de forma que, ante la petición por parte de un cliente de productos en cantidades que no son habituales para el consumo ordinario de un hogar, HIPER USERA se reserva el derecho de confirmar al cliente la cantidad de productos que puede suministrarle.

## **5. PROCEDIMIENTO DE COMPRA**

### COBERTURA GEOGRÁFICA

El punto de venta situado en la calle Dolores Barranco, 63, Madrid realizará reparto y pedido telefónico en el código postal 28026.

El punto de venta situado en la calle General Ricardos, 169, Madrid realizará reparto y pedido telefónico en los códigos postales 28019 y 28025.

### TELÉFONO DE COMPRAS

Para realizar las compras el cliente deberá llamar al teléfono nº 900 922 973 y facilitar los datos de los productos que desea adquirir, además de su nombre, apellidos, fecha de nacimiento, DNI/NIE/ número de teléfono, dirección, y la forma de pago escogida para el abono de la compra.

El señalado teléfono estará disponible de lunes a sábado (no festivos) de 8:45 a 13:45 h. Las llamadas al citado teléfono serán gratuitas.

En caso de dejar su nombre y número de teléfono en el buzón de voz, el agente telefónico le devolverá la llamada lo antes posible, sin que en estos casos se pueda garantizar por Hiper Usera la devolución de la llamada en el mismo día, pues dependerá del volumen de llamadas y operaciones.

El agente telefónico tomará nota de los productos solicitados e informará al cliente del importe total del pedido.

## **6. IMPORTE DE LA COMPRA Y GASTOS**

Los gastos por los servicios de preparación, transporte y entrega a domicilio de la compra, será de 8€ por cada pedido que cumpla la condiciones que constan en este documento, impuestos vigentes incluidos. No obstante, existe una promoción vigente hasta el 31 de diciembre de 2020 (inclusive) por la que el coste será de 5 € por cada pedido que cumpla las condiciones establecidas en este documento.

El importe total de la compra que el cliente deberá abonar estará compuesto por el precio total de los productos que HIPER USERA S.L. finalmente le suministre más los gastos por los servicios de preparación, transporte y entrega.

## **7. MEDIOS DE PAGO**

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

Una vez obtenido el precio total de la compra se informará al cliente de dicho importe, debiendo el propio cliente indicar el medio de pago seleccionado. Si este fuera en efectivo, deberá indicar con que importe pagará dicha compra a los efectos de que el repartidor lleve importe exacto de devolución.

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 repartidor en efectivo metálico, en caso contrario, informara 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. ENTREGA DE LA COMPRA**

La entrega de los productos se llevará a cabo en el domicilio que el cliente hubiera facilitado.

Los pedidos se entregarán al día siguiente laborable y siempre entre las 10:00 h. y 14:00 h. o entre las 17:00 h. y 20:00 h.

El cliente deberá encontrarse en el domicilio facilitado para la entrega de la compra, en el día y tramo horario anteriormente indicado en el que vaya a efectuarse dicha entrega. Igualmente, el cliente deberá prestar la autorización que resulte necesaria para que el repartidor acceda en caso de tener la finca donde se ubique el domicilio una zona con vigilancia o control de acceso.

La entrega del pedido se efectuará junto a la puerta de acceso a la vivienda que constituya el domicilio del cliente, no estando obligado a acceder al interior de la vivienda.

Junto con los productos adquiridos, el repartidor entregará al cliente el ticket de compra. Las presentes condiciones se encuentran publicadas en la página web [www.hiperusera.es](http://www.hiperusera.es) y en establecimiento, siendo suficiente dicha publicación como aceptación por el cliente de las mismas. El cliente deberá firmar una copia del ticket de compra que servirá de justificante de entrega del pedido.

La recepción de la compra implicará estar conforme con las condiciones de contratación, con la totalidad del contenido de la compra, con el pago realizado, el importe de la misma, los gastos de servicio, así como de la dirección, fecha y hora de entrega.

## **9. RECLAMACIONES, GARANTÍA Y DESISTIMIENTO**

### DERECHOS DE DESISTIMIENTO

De conformidad con los artículos 102 y 103 (LGDCU), **para las compras efectuadas a través de la modalidad de pedido telefónico**, con carácter general, **se admitirá la cancelación y devolución de la compra de cualquier producto**, siempre se encuentre en perfecto estado de conservación, con sus accesorios y embalaje original y se presente el ticket 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 obstante lo anterior, **para esta modalidad de compra y siguiendo lo establecido por la Ley, no se aplicará el derecho de desistimiento a las compras de los bienes que se relacionan a continuación:**

- 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 ejercicio del derecho de desistimiento para compras de productos cuyas devoluciones son admitidas por HIPER USERA S.L. conllevará la obligación del cliente de devolver y entregar los productos cuyas compras hayan sido canceladas, pudiendo hacerlo en cualquiera de los supermercados HIPER USERA, 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 y siempre antes de que supere una posible fecha de caducidad. **El consumidor y usuario deberá soportar los costes directos de la devolución de los productos** e HIPER USERA S.L. únicamente reembolsará el importe satisfecho por el producto.

El medio que utilizará HIPER USERA S.L. para el reembolso del precio abonado por el producto cuya devolución se pretenda, se hará en efectivo metálico si este hubiera sido el medio de pago por el cliente o mediante transferencia al número de cuenta que indique el cliente si el pago se hubiera efectuado mediante tarjeta.

## PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Para el supuesto de que un cliente hubiera adquirido un producto dañado o defectuoso a través de la modalidad de compra telefónica, podrá solicitar la sustitución del producto dañado o defectuoso a nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al teléfono 918609902 o por correo electrónico a [atencioncliente@hiperusera.es](mailto:atencioncliente@hiperusera.es), siendo HIPER USERA quien se encargue de acudir al domicilio del cliente para la comprobación del tiquet 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. En este último supuesto, HIPER USERA utilizará el mismo medio de pago, es decir, en efectivo metálico si así se hubiera abonado la compra, y mediante transferencia a la cuenta corriente que indique el cliente si hubiera pagado mediante tarjeta.

## **10. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

HIPER USERA S.L. pone a disposición de los clientes un Servicio de Atención al Cliente, operativo de lunes a viernes (no festivos) de 9:00 a 21:00 horas y los sábados (no festivos) de 9:00 a 15:00h a través del teléfono nº 91.860.99.02 y mediante el siguiente correo electrónico: [atencioncliente@hiperusera.es](mailto:atencioncliente@hiperusera.es) al que podrán dirigirse ante cualquier incidencia, reclamación y/o consulta.

## **11. 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 los datos facilitados serán tratados con la única finalidad de desarrollar los servicios y prestaciones indicadas en las presentes condiciones generales de contratación para la compra por teléfono de personas mayores (65 años o más).

Dichos datos serán conservados durante los plazos legales de prescripción de las responsabilidades nacidas de la relación de prestación de los presentes servicios vincula a ambas partes.

Los datos de los clientes solo serán cedidos a las personas jurídicas que vayan a llevar a cabo los servicios de reparto y entrega a domicilio de las compras efectuadas con el exclusivo fin de realizar el mencionado servicio

Los clientes pueden ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas, automatizadas mediante correo a [dpo@hiperusera.es](mailto:dpo@hiperusera.es) o a través del servicio de Atención al Cliente. Puede encontrar una copia de la política de

privacidad en [www.hiperusera.es](http://www.hiperusera.es) . Igualmente, los clientes podrán presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

## **12. LEY APLICABLE**

Las presentes Condiciones Generales de contratación para la compra por teléfono de personas mayores (65 años o más) se regirán por la legislación española, que será de aplicación en lo no dispuesto en las mismas en materia de interpretación, validez y ejecución.

HIPER USERA S.L. informa al cliente que no se encuentra adscrito a ningún sistema extrajudicial de resolución de conflictos.