

AVÍS LEGAL ENTORNS DIGITALS

LEROY MERLIN ESPAÑA, S.L.U.

TERMES I CONDICIONS GENERALS I PARTICULARS (ÚS I CONTRACTACIÓ) I INFORMACIÓ

I.- Condicions generals d'ús i informació a clients i usuaris

Primera.- Caràcter de condicions generals i dades identificatives.-

El portal www.leroymerlin.es (d'ara endavant, el "**Portal**"), que inclou, entre altres, les funcionalitats denominades "Preguntes i respostes" i el "Centre d'ajuda En què podem ajudar-te?", així com l'app de Leroy Merlin (d'ara endavant, l'"**APP**"), són titularitat de LEROY MERLIN ESPAÑA, S.L.U. (d'ara endavant, "**LEROY MERLIN**"), que els posa a disposició dels clients i usuaris, persones físiques i jurídiques, d'Internet per, entre altres, proporcionar i permetre informació, consultes i atenció sobre els productes, serveis i ofertes de LEROY MERLIN, així com per a l'adquisició de béns i serveis.

Les dades identificatives de LEROY MERLIN són les següents:

Leroy Merlin España, S.L.U.

Avda. de la Vega, 2, 28108, Alcobendas, Madrid.

NIF núm. B-84.818.442

Constituïda el 7 de setembre del 2006 davant el notari de Madrid Sr. Javier Piera Rodríguez, número 1.678 del seu protocol, i inscrita al Registre Mercantil de Madrid el 18 de setembre del 2006 al tom 23.168, llibre 0, foli 60, secció 8, full M-415204, inscripció 1a.

Adreça electrònica: tecomunicamos@leroymerlin.es

ecommerce@leroymerlin.es

900 813 344

D'ara endavant, tant el **Portal** com l'**APP** de LEROY MERLIN es denominaran conjuntament els "**Entorns Digitals**" i de manera individual i indistinta, l'"**Entorn Digital**".

D'ara endavant, tots els perfils d'usuaris que es baixin o accedeixin, utilitzin, naveguin o es registrin en els Entorns Digitals, utilitzin els serveis inclosos o adquireixin els serveis o productes que s'hi ofereixen, s'entendran i es denominaran indistintament i conjuntament "**Usuaris**" o "**Clients**" i individualment i indistintament, "**Usuari**" o "**Client**".

La baixada o accés, utilització o registre en els Entorns Digitals i serveis de LEROY MERLIN queden subjectes al compliment d'aquestes "**Condicions Generals d'Ús i Informació als Usuaris**" (o "**Condicions Generals**"), de les "**Condicions Generals de Contractació**" i de les particulars establertes o que, si escau, es puguin establir i que regulin concretament els diferents serveis oferts per LEROY MERLIN (d'ara endavant, les "**Condicions Particulars**"), condicions que l'Usuari declara conèixer i acceptar de manera expressa i íntegra des del moment mateix en

què accedeix als Entorns Digitals i als serveis esmentats, instant en què adquireix, igualment, la condició d'Usuari d'aquests.

En conseqüència, qualsevol utilització del Portal, així com qualsevol baixada i utilització de l'APP. suposa una acceptació, sense reserves de cap mena, d'aquestes Condicions Generals, de les Condicions Particulars establertes, independentment de l'accés de l'Entorn Digital corresponent en què es trobi l'Usuari, i aquest està obligat a llegir-les en cadascun d'aquests accessos.

Sens perjudici de l'anterior, és possible que en certs supòsits l'Usuari hagi d'acceptar condicions particulars addicionals de caràcter específic, que complementin, reemplacin o deixin sense efecte, en tot o en part, les Condicions Generals, Condicions Generals de Contractació i Condicions Particulars esmentades, i l'Usuari declara igualment que les coneix i accepta expressament, en els mateixos termes que regulats el paràgraf precedent per a aquestes.

Aquestes Condicions Generals s'aplicaran tant a l'activitat promocional i de subministrament d'informació i continguts com a la resolució de consultes i a l'adquisició de béns o la prestació dels serveis oferts en els Entorns Digitals o a través de les Modalitats de Venda telefònica de LEROY MERLIN, de manera que regiran en tot moment tant per a la simple navegació per aquells, accés, registre i ús de serveis de LEROY MERLIN com per a l'adquisició de béns o serveis, per bé que aquestes últimes es regiran tant per aquestes Condicions Generals com per les Condicions Generals de Contractació que s'hagin d'aplicar i per les Condicions Particulars establertes o que, si escau, es puguin establir.

La informació i els continguts que es recullen en els Entorns Digitals són propietat de LEROY MERLIN o dels seus "*partners*" o col·laboradors. La seva obtenció, reproducció, distribució, cessió, transmissió, transformació, modificació, explotació o comunicació pública per a ús comercial o diferent del personal i propi per part de l'Usuari queden totalment prohibides.

Així mateix, s'informa els nostres Clients i els nostres Usuaris del nostre Portal que aquest també allotja, en un espai personalitzat dins el Portal, un Marketplace, és a dir, un servei d'intermediació professional a través del qual es poden sol·licitar productes venuts per empresaris o comerciants tercers diferents de LEROY MERLIN (d'ara endavant, els "**Comerciants**"). Al Portal, l'Usuari hi trobarà productes venuts per LEROY MERLIN i productes venuts directament pels Comerciants. S'informa expressament que aquest Marketplace no és de titularitat ni de propietat de LEROY MERLIN, sinó d'una empresa denominada ADEO MARKETPLACE SERVICES, societat per accions simplificada, amb un capital social de 200.000,00 euros, inscrita al Registre Mercantil (RCS) de Lille amb el número 841 978 935 i amb domicili a 135 rue Sadi Carnot, CS00001, 59790 RONCHIN (d'ara endavant, "**AMS**" o l' "**Operador**"), que és l'encarregada de publicar i operar, juntament amb els Comerciants, al portal de vendes (d'ara endavant, el "**Marketplace**") al qual, tal com s'ha informat, s'accedeix des del lloc web <https://www.leroymerlin.es/>. En aquest context, cal assenyalar i informar expressament que l'Operador, de conformitat amb la normativa legal aplicable, actua com a "proveïdor de serveis d'intermediació en línia" i LEROY MERLIN com a simple proveïdor d'allotjament. Per tant, l'Operador només actua com a simple intermediari

tècnic. La seva funció es limita a allotjar les Ofertes dels Comerciants al Marketplace i a posar en contacte aquests Comerciants amb els seus propis clients.

Així mateix, s'informa els Usuaris que el Marketplace disposa dels seus termes i condicions d'ús i contractació propis i independents, que només seran aplicables als Usuaris que adquireixin productes venuts únicament a través del Marketplace i que siguin acceptats expressament per aquests Usuaris (que es convertiran en clients d'AMS i del Comerciant corresponent), amb la qual cosa la seva relació comercial es regularà per les seves condicions contractuals pròpies (d'AMS i del Comerciant respectiu).

Segona.- Objecte dels Entorns Digitals.-

LEROY MERLIN posa a disposició dels Usuaris els Entorns Digitals, que proposen un conjunt de funcionalitats que permetran, entre altres finalitats, proporcionar informació sobre productes, serveis i ofertes de LEROY MERLIN.

És per això que aquestes Condicions Generals tenen per objecte regular l'accés, utilització i registre, de manera gratuïta, llevat d'indicació expressa en contra, en els Entorns Digitals per part dels seus Usuaris que els visitin, així com la posada a disposició a favor d'ells i entre ells tant de la informació subministrada, ja sigui general o especialitzada, com dels diferents continguts oferts i serveis i funcionalitats que s'hi facilitin, com l'adquisició de béns o la prestació dels serveis oferts en els Entorns Digitals esmentats i en les Modalitats de Venda telefònica.

Aquestes Condicions Generals, les Condicions Generals de Contractació i les Condicions Particulars establertes o que, si escau, es puguin establir estan publicades als Entorns Digitals amb la denominació “**Avís legal**”.

Així mateix, LEROY MERLIN posa a disposició dels seus Usuaris el Marketplace esmentat, de conformitat amb les seves pròpies regles de funcionament i de contractació. Les condicions particulars del Marketplace no formen part d'aquest “Avís legal”.

Tercera.- Baixada de l'APP.-

L'Usuari podrà baixar l'APP de la manera següent: per baixar els Entorns Digitals, l'Usuari s'haurà d'adreçar a l'App Store d'IOS o a la Play Store d'Android, buscar-hi “*leroy merlin*” i triar l'aplicació que denominada “Leroy Merlin España”. Tot seguit li facilitem els *enllaços* directes per a la seva comoditat i per poder fer aquesta baixada de manera senzilla i gratuïta:

iOS: <https://itunes.apple.com/es/app/leroy-merlin/id560084689?mt=8>

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iphonedroid.leroymerlin&hl=es>

Quarta.- Durada.-

Aquestes Condicions Generals, les Condicions Generals de Contractació, les Condicions Particulars establertes i les particulars que es puguin establir, i amb la redacció que presentin en

cada moment, tenen una durada indefinida i estaran en vigor mentre els Entorns Digitals corresponents continuïn actius.

De la mateixa manera, l'accés, utilització o registre en els Entorns Digitals i dels recursos i serveis que ofereixen tenen, en principi, una durada indefinida, per bé que LEROY MERLIN es reserva el dret de suspendre, interrompre o cancel·lar, de forma unilateral i en qualsevol moment, l'accés a l'Entorn Digital corresponent o a alguna de les seves parts o recursos, sense necessitat d'avís previ i sense que per això es generi cap dret a favor de l'Usuari.

Cinquena.- Règim de Modificacions.-

LEROY MERLIN es reserva el dret de modificar unilateralment, totalment o parcialment, en qualsevol moment i sense avisar, tant aquestes Condicions Generals com les Condicions Generals de Contractació, les condicions particulars establertes i les particulars que es puguin establir; la configuració, presentació i disseny dels Entorns Digitals o de qualsevol dels elements i serveis i funcionalitats que els integren; les informacions generals o especialitzades i els continguts subministrats, i, en general, qualsevol altra circumstància no designada expressament, inclosa la cancel·lació dels Entorns Digitals esmentats o d'algun dels seus elements.

Un cop implantada qualsevol de les modificacions esmentades en els Entorns Digitals, qualsevol accés posterior per part de l'Usuari suposarà la seva acceptació incondicional.

Així mateix, i per tal d'oferir un funcionament correcte dels Entorns Digitals, LEROY MERLIN es reserva el dret a suspendre temporalment, i sense necessitat d'avís previ als Usuaris, l'accessibilitat als Entorns Digitals i als seus serveis i funcionalitats en cas d'efectuar operacions de manteniment, reparació, actualització o millora dels serveis i funcionalitats, informacions i continguts, així com a modificar o actualitzar les condicions d'accés a aquests Entorns Digitals.

A més, LEROY MERLIN també es reserva el dret de deixar sense efecte, en tot o en part, de forma unilateral i en qualsevol moment, la gratuïtat de l'accés als Entorns Digitals o de la utilització dels seus i serveis i funcionalitats, informacions i continguts propietat de LEROY MERLIN. En aquest cas, informarà d'aquesta circumstància els Usuaris a la pàgina principal dels Entorns Digitals amb antelació suficient.

Sisena.- Registre d'Usuaris: ús de clau i contrasenya.-

L'accés general als Entorns Digitals no està condicionat al registre previ de l'Usuari. Tanmateix, la compra de productes i serveis a través dels Entorns Digitals i del Marketplace, així com l'accés a certes àrees (temàtiques), serveis i funcionalitats o recursos dels Entorns Digitals i del Marketplace sí que està condicionat al registre previ de l'Usuari en els Entorns Digitals.

Quan s'hi registri, l'Usuari indicarà en el formulari tant l'adreça electrònica de l'Usuari (la clau) com la contrasenya de la seva elecció.

L'Usuari només podrà triar com a clau adreces electròniques que no siguin contràries a la llei, la moral, els bons costums generalment acceptats o l'ordre públic. Queda prohibida la utilització de claus que, de qualsevol manera, suposin violació del dret de propietat industrial i intel·lectual, o bé que coincideixin o s'assemblin a denominacions socials o eslògans publicitaris, quan no es disposi d'autorització per fer-ho.

Tant la clau com la contrasenya tenen caràcter confidencial. Per tant, l'Usuari les ha de fer servir amb la diligència deguda i les ha de conservar de manera segura, per tal que no sigui possible la seva utilització per part de tercers i, concretament, menors d'edat, independentment de la relació que l'Usuari mantingui amb aquests, ja que no està autoritzada la seva cessió. LEROY MERLIN no es pot responsabilitzar, ni es responsabilitzarà, de cap incompliment, pèrdua o dany derivat de l'incompliment dels requisits anteriors.

Així, doncs, l'Usuari s'obliga a comunicar de manera immediata a LEROY MERLIN tant la pèrdua de la seva clau i contrasenya, independentment de la causa d'aquesta, com qualsevol perill o menyscabament en la seva confidencialitat, i respondrà, en cas contrari, de qualsevol dany o perjudici causat a LEROY MERLIN i a tercers mitjançant accessos verificats a través d'aquestes.

Setena.- Regles d'utilització dels Entorns Digitals. Limitacions.-

L'Usuari s'obliga a utilitzar els Entorns Digitals i els seus serveis i funcionalitats respectant i observant estrictament aquestes Condicions Generals, les Condicions Generals de Contractació i les Condicions Particulars establertes o que es puguin establir, així com la llei, el costum i l'ordre públic. En conseqüència, l'Usuari, a títol merament enunciatiu i no limitador, està obligat a:

- No utilitzar els Entorns Digitals, ni fer ús dels elements, informacions, continguts, serveis i funcionalitats que els integren, vulnerant les Condicions Generals, les Condicions Generals de Contractació i les Condicions Particulars establertes o que es puguin establir, o infringint la llei, els bons costums generalment acceptats o l'ordre públic.
- No lesionar, en aquest ús, els drets de cap mena que corresponguin a tercers, ni tampoc insultar, difamar, amenaçar ni publicar qualsevol altre contingut que afecti o pugui afectar els drets fonamentals de les persones i la reputació i marca de LEROY MERLIN i del seu personal treballador, subcontractats i col·laboradors.
- No executar actes que limitin o impedeixin l'accés i la utilització dels Entorns Digitals, en condicions adequades, per part de la resta d'Usuaris.
- No accedir il·lícitament als Entorns Digitals ni a sistemes informàtics de tercers, ni difondre programes o virus informàtics susceptibles de causar danys en equips o sistemes informàtics, així com en continguts dels Entorns Digitals, siguin quins siguin, i independentment de la personalitat dels seus propietaris respectius.
- No fer *scraping* ni utilitzar mecanismes diferents dels habilitats o recomanats expressament en els Entorns Digitals per a l'obtenció de les informacions, continguts i serveis i funcionalitats que els integren, quan aquesta obtenció sigui possible per haver estat autoritzada o estar permesa per LEROY MERLIN.
- No enviar, sense l'autorització prèvia i escrita de LEROY MERLIN, publicitat ni comunicacions comercials de cap mena, ni tampoc missatges electrònics no sol·licitats o

consentits prèviament pels seus possibles destinataris, tant si es tracta de missatges individuals com de cadenes de missatges. Igualment s'obliga a no captar ni utilitzar llistes de distribució a les quals es pugui accedir des dels Entorns Digitals, ni cedir, per cap títol, a tercers, les llistes esmentades o les dades que continguin, tot això independentment de quina sigui la finalitat perseguida.

- No establir hiperenllaços ni enllaços entre cap pàgina web, inclosa la pròpia de l'Usuari, o qualsevol altre lloc o espai accessible des d'Internet i els Entorns Digitals de LEROY MERLIN sense l'autorització expressa i per escrit de LEROY MERLIN, i amb les condicions que aquesta hagi establert en cada cas. L'Usuari que incompleixi l'anterior serà el responsable únic i exclusiu dels danys i perjudicis de qualsevol mena causats per tal motiu a LEROY MERLIN o bé a tercers.
- No fer activitats que d'alguna manera suposin o puguin suposar un menyscabament o perjudici, de qualsevol mena, per a LEROY MERLIN i el seu personal treballador, subcontractats o col·laboradors.

Qualsevol incompliment d'aquestes Condicions Generals, de les condicions particulars i de les particulars que amb caràcter específic es puguin establir facultarà LEROY MERLIN per denegar a l'Usuari infractor l'accés als Entorns Digitals i als seus serveis i funcionalitats.

Vuitena.- Propietat intel·lectual i industrial. Copyright.-

Tots els drets de propietat intel·lectual i industrial, tant dels elements de qualsevol mena que integren els serveis, entenent com a tals, a títol merament enunciatiu i no limitador, dissenys interactius de pantalla, dissenys gràfics, dibuixos, planogrames, arxius, imatge o so, fotografies, infografies, interfície d'Usuari, thesaurus, sistemes d'indexació, etc., com de les informacions o consells generals o especialitzats, serveis i, en general, de tots els continguts oferts en aquests Entorns Digitals, entre els quals s'inclouen les denominades "Idees i consells", "Preguntes i respostes", el "Centre d'ajuda En què podem ajudar-te?", l'"Escàner de productes", les "Llistes de productes" i informació de producte i botiga, necessaris per a la seva comunicació pública, són de titularitat exclusiva de LEROY MERLIN o li han estat llicenciats pels seus titulars respectius, i estan protegits per les lleis espanyoles i internacionals sobre propietat industrial i intel·lectual. LEROY MERLIN té tots els drets reservats i no concedeix sobre aquests cap llicència ni autorització d'ús.

L'ús dels Entorns Digitals i dels seus serveis i funcionalitats no implica cap mena de renúncia, transmissió ni cessió, ni total ni parcial, dels drets atorgats per la legislació espanyola i internacional sobre propietat industrial i intel·lectual, ni confereix cap dret d'explotació de cap mena, entre els quals el de reproducció, distribució, transformació i comunicació pública, ni cap titularitat als Usuaris sobre els continguts esmentats, tret del que prevegin aquestes Condicions Generals i, si escau, les Condicions Particulars establertes o que, si escau, es puguin establir en cada moment.

L'Usuari s'obliga a utilitzar els continguts en els Entorns Digitals oferts per LEROY MERLIN de forma diligent, correcta i lícita i, en particular, es compromet a no vulnerar, en cap cas, els drets esmentats en el paràgraf precedent, així com a utilitzar els Entorns Digitals, amb els seus diferents

elements, continguts, serveis i funcionalitats, exclusivament per al seu ús privat. En conseqüència, l'Usuari, a títol merament enunciatiu i no limitador, no podrà utilitzar els Entorns Digitals ni els seus serveis i funcionalitats amb finalitats empresarials o comercials; ni reutilitzar, explotar, cedir, reproduir (llevat de la baixada temporal des del lloc web al disc dur de l'ordinador de l'Usuari o als servidors proxy), copiar, transformar, modificar, transmetre ni distribuir en cap forma, ni totalment ni parcialment, els elements, informacions, serveis i funcionalitats o continguts que els integren quan no hagi estat autoritzat expressament per fer-ho per part del titular; ni facilitar ni permetre l'accés de tercers a aquests elements, informacions, serveis, funcionalitats i continguts mitjançant la seva comunicació pública de qualsevol forma; ni eludir, suprimir, modificar ni manipular els dispositius tècnics de protecció o seguretat dels Entorns Digitals o d'aquells elements que els integren; ni transformar-los o modificar-los; ni interferir en l'accés de qualsevolUsuari, servidor o xarxa, a través de l'enviament de virus, produint sobrecàrrega o utilitzant scripts que provoquin interferències o generin una càrrega indeguda en els Entorns Digitals ni eludir, suprimir, modificar ni manipular, per qualsevol mitjà, el "Copyright" de LEROY MERLIN, independentment del fet que aquests actes pertorbadors afectin el símbol "©", la paraula "Copyright", l'any de primera publicació de l'obra o la denominació social de LEROY MERLIN, ja sigui conjuntament o separatament, o qualsevol altre element que d'alguna forma identifiqui els drets de propietat intel·lectual de LEROY MERLIN o dels tercers titulars.

L'Usuari s'abstindrà de fer qualsevol activitat que infringeixi els drets de propietat intel·lectual i industrial de LEROY MERLIN, així com dels tercers que s'esmentin en els Entorns Digitals. En cas d'infracció dels drets esmentats, l'Usuari dels Entorns Digitals haurà de mantenir indemne LEROY MERLIN, sense límit econòmic, de totes les accions per reclamació de danys, ja siguin judicials, extrajudicials o sancions administratives, incloses les despeses raonables d'advocats i procuradors i les taxes judicials associades a aquests, que se li puguin interposar derivades de l'incompliment de l'Usuari, sens perjudici de la reclamació pels danys i perjudicis que tot això pugui causar a LEROY MERLIN.

Així mateix, l'Usuari s'abstindrà d'usar els continguts i, en particular, la informació de qualsevol mena obtinguda a través dels Entorns Digitals per remetre publicitat, comunicacions amb finalitats comercials, missatges no sol·licitats adreçats a una pluralitat de persones, amb independència de la seva finalitat, i també s'abstindrà de comercialitzar o divulgar de qualsevol manera aquesta informació.

Qualsevol referència que es faci en aquest Entorn Digital a productes o serveis de tercers o a qualsevol altra informació utilitzant la marca, el nom comercial o la denominació social que siguin de titularitat de tercers no constitueix en si mateix un patrocini ni una recomanació de cap mena per part de LEROY MERLIN.

En aquest sentit, LEROY MERLIN fa reserva expressa davant els Usuaris i altres tercers de l'exercici de totes les accions que emparin els seus drets legítims de propietat intel·lectual i industrial.

leroymerlin.es és un domini registrat per LEROY MERLIN, per la qual cosa no es pot utilitzar, sense autorització expressa prèvia, en connexió amb altres serveis que no siguin de l'empresa de cap manera que pugui causar confusió entre els nostres Usuaris o descrèdit de l'empresa.

L'accés, ús i, si escau, baixada dels Entorns Digitals o de qualsevol contingut i serveis es farà amb la mateixa responsabilitat per a l'Usuari, segons s'indica a continuació. L'Usuari entén i accepta que els Entorns Digitals, els continguts de LEROY MERLIN i els seus serveis i funcionalitats s'ofereixen "*tal qual*" i "*com estan disponibles*". Sens perjudici de l'anterior, i en la mesura màxima permesa per la llei aplicable, LEROY MERLIN, les companyies del seu grup, les seves subsidiàries, els seus afiliats, les seves empreses relacionades, oficials, empleats, agents, representants, socis i cedents neguen qualsevol garantia, expressa o implícita, de comerciabilitat, adequació per a un propòsit determinat o no vulneració dels drets d'autor.

Novena.- Règim de garanties i responsabilitats.-

Sens perjudici del que recullen la resta d'aquestes Condicions Generals, les Condicions Generals de Contractació, les Condicions Particulars establertes o les particulars que, si escau, es puguin establir, l'accés, baixada, si escau, utilització dels Entorns Digitals, així com de les informacions, serveis, funcionalitats i continguts que en formen part, són responsabilitat exclusiva i total de l'Usuari, que allibera i deixa plenament indemne LEROY MERLIN davant de qualsevol responsabilitat i perjudici contra LEROY MERLIN.

Així mateix, s'informa l'Usuari que, en cas que es produeixin els supòsits o circumstàncies següents, LEROY MERLIN quedarà exempt de responsabilitat, llevat que hi hagi dol o mala fe d'aquesta companyia o per imperatiu legal, a saber:

- Els danys i perjudicis que l'Usuari pugui patir per error, falta de disponibilitat o problemes de funcionament dels Entorns Digitals o de tots o alguns dels seus elements, informacions, serveis, continguts, etc., així com del Marketplace.
- Els danys i perjudicis que l'Usuari pugui patir a través d'espais de tercers accessibles mitjançant hiperenllaços o enllaços en els Entorns Digitals, així com de l'ús i contractació al Marketplace, inclosos els danys i perjudicis derivats del seu contingut i de les condicions d'ús i de contractació que presentin, en cada moment, aquests espais de tercers (inclosos els del Marketplace).
- Els danys i perjudicis que pugui patir l'Usuari com a conseqüència de l'aplicació o utilització, per si mateix i sota la seva direcció o la de tercers aliens a LEROY MERLIN, dels consells, recomanacions i idees recollits a les "preguntes o respostes", a les "ajudes de productes", a les "idees i consells" i a "Fes-ho tu mateix"; de la informació necessària per intentar resoldre les seves necessitats pel que fa a consultes o dubtes ràpids que li puguin sorgir a l'hora de visitar i navegar pels nostres Entorns Digitals durant el procés de compra dels nostres productes i serveis a través del Centre d'ajuda "En què podem ajudar-te?", o de qualsevol altra informació, servei, funcionalitat o contingut dels Entorns Digitals, fins i tot quan aquests consells o informacions no siguin exactes o continguin errors o incorreccions, llevat que hi hagi dol o mala fe d'aquesta companyia.

- Els danys i perjudicis per la supressió o la falta d'emmagatzematge o de transmissió de qualsevol contingut o d'un altre comunicat en els Entorns Digitals i en el Marketplace.
- Els danys i perjudicis originats per la pèrdua d'informació i de dades dels Usuaris que, com a conseqüència de la utilització dels Entorns Digitals o dels seus diferents elements, així com del Marketplace, puguin estar emmagatzemats, per qualsevol circumstància, bé en els seus sistemes informàtics o bé en els Entorns Digitals.
- Els danys i perjudicis soferts per l'Usuari com a conseqüència d'una utilització dels Entorns Digitals, per part seva, contrària a aquestes Condicions Generals, en el seu conjunt, a les Condicions Particulars o a les particulars que es puguin establir, o amb infracció del que disposin la Política de Privacitat o la llei, o de forma contrària al costum i a l'ordre públic.
- Els danys i perjudicis soferts per l'Usuari que tinguin el seu origen en la falta de veracitat o exactitud de les informacions facilitades o les comunicacions realitzades per si mateixos o altres Usuaris, o que tinguin el seu origen en la indicació d'identitats falses utilitzades per qualsevolUsuari, tant si es corresponen amb les de tercers reals com si no.
- Els danys i perjudicis que pateixi l'Usuari mateix, o generi a tercers, com a conseqüència d'utilitzar claus i claus d'accés que vulnerin el que disposen aquestes Condicions Generals.
- Els danys i perjudicis sobre Continguts que es considerin o es puguin arribar a considerar ofensius, vexatoris, inapropiats, obscens, il·legals o inacceptables per a qualsevolUsuari.
- Els danys i perjudicis ocasionats per la conducta de qualsevolUsuari, així com els que ocasioni l'Usuari mateix com a conseqüència de les informacions contingudes en els Entorns Digitals i en el Marketplace.

LEROY MERLIN només respondrà dels danys que l'Usuari pugui patir com a conseqüència de la baixada, si escau, i utilització dels Entorns Digitals i de les seves funcionalitats, així com del Marketplace quan així li sigui aplicable, quan aquests danys siguin imputables a una actuació dolosa d'aquesta companyia.

L'Usuari reconeix i accepta que la utilització dels Entorns Digitals i del Marketplace, així com la decisió d'adquirir o no els productes i serveis oferts en aquests espais, es fa sota la seva determinació i la seva responsabilitat.

LEROY MERLIN rebutja la responsabilitat sobre qualsevol informació no elaborada per l'empresa o no publicada de forma autoritzada per aquesta amb el seu nom, igual que la responsabilitat que es derivi de la mala utilització dels continguts i serveis.

LEROY MERLIN no garanteix la continuïtat del funcionament dels Entorns Digitals, dels seus continguts i serveis i funcionalitats, ni del Marketplace, ni que aquests estiguin operatius i disponibles en tot moment. Així mateix, LEROY MERLIN no es fa responsable dels perjudicis que es puguin derivar, amb caràcter merament enunciatiu i no limitador, de (i) Interferències, omissions, interrupcions, deficiències, virus informàtics, avaries o desconexions en el funcionament operatiu d'aquest sistema electrònic o en els aparells i equips informàtics dels Usuaris, motivades per causes alienes a LEROY MERLIN, que impedeixin o endarrerixin la prestació dels serveis o la navegació pels Entorns Digitals i pel Marketplace; (ii) Retards o bloquejos en l'ús causats per deficiències o sobrecàrregues d'Internet o en altres sistemes electrònics; (iii) Que puguin ser causats per terceres persones mitjançant intromissions

il·legítimes fora del control dels Entorns Digitals i del Marketplace i que no siguin atribuïbles a LEROY MERLIN; (iv) Les divergències que pugui haver-hi entre la informació, documentació o altre contingut d'aquests Entorns Digitals en representació de la nostra botiga en línia i altra informació i contingut (versió impresa) relacionat amb qualsevol de les altres botigues físiques, ja que no és el mateix tipus d'establiment. En aquest sentit, s'informa l'Usuari que els preus dels articles publicats als Entorns Digitals no necessàriament han de coincidir amb els existents a les altres botigues físiques de LEROY MERLIN visitades per l'Usuari; (v) La impossibilitat de donar servei o permetre l'accés als Entorns Digitals o al Marketplace per causes no imputables a LEROY MERLIN, degudes a l'Usuari, a tercers o a supòsits de força major.

LEROY MERLIN no controla, amb caràcter general, la utilització que els Usuaris fan dels Entorns Digitals i de les seves funcionalitats. En particular, LEROY MERLIN no garanteix en cap cas que els Usuaris utilitzin els Entorns Digitals i els seus serveis i funcionalitats de conformitat amb la llei, aquestes Condicions Generals d'Ús, les Condicions Generals de Contractació, les Condicions Particulars establertes o que es puguin establir en cada moment, la moral i els bons costums generalment acceptats i l'ordre públic, ni tampoc que ho facin de forma diligent i prudent.

LEROY MERLIN no garanteix que els enllaços, que, si escau, pugui haver-hi i que, en qualsevol cas, tenen caràcter merament informatiu, a altres pàgines web ("*hiperenllaços*", "*enllaços*" o "*frames*") siguin exactes i correctes en el moment en què l'usuari dels Entorns Digitals i del Marketplace decideixi utilitzar-los. LEROY MERLIN no assumirà cap mena de dany, pèrdua ni perjudici, ni directe ni indirecte, derivat de la informació, opinió, continguts, aplicacions, productes o serveis que es puguin oferir o visualitzar a les pàgines web que siguin responsabilitat de tercers o de col·laboradors aliens a LEROY MERLIN, a les quals, si escau, s'hagués accedit a través dels enllaços recollits en els Entorns Digitals i els seus serveis, així com en el Marketplace.

LEROY MERLIN no controla ni verifica cap informació, contingut, productes ni servei facilitats a través dels enllaços introduïts en pàgines web ("*hiperenllaços*", "*enllaços*" o "*frames*"), ni té coneixement efectiu que l'activitat o la informació a què remeten, si escau, els enllaços ubicats en els Entorns Digitals i en el Marketplace siguin il·lícits o lesionin béns o drets d'un tercer susceptibles d'indemnització. Si LEROY MERLIN té coneixement d'alguna il·licitud o lesió segons el que s'ha indicat anteriorment per als Entorns Digitals, aquesta entitat actuarà amb diligència per suprimir o inutilitzar l'enllaç corresponent en aquests Entorns Digitals (per al Marketplace, segons recullin els seus propis termes i condicions d'ús i de contractació). Així mateix, si algunUsuari dels Entorns Digitals té coneixement efectiu de la remissió a algun contingut il·lícit o que lesioni béns o drets d'un tercer, derivat d'algun enllaç situat en aquest Entorn Digital, se li prega que sigui tan amable de posar-ho en coneixement de LEROY MERLIN perquè aquesta entitat pugui actuar en conseqüència.

Pel que fa als enllaços establerts per altres pàgines web ("*hiperenllaços*", "*enllaços*" o "*frames*") a aquests Entorns Digitals i al Marketplace, LEROY MERLIN no assumeix cap responsabilitat pels danys o perjudicis que l'Usuari pugui patir per qualsevol aspecte relatiu a la pàgina web que ofereix l'enllaç o vincle. En qualsevol cas, l'establiment de l'enllaç no implica l'existència d'alguna mena de relació, col·laboració ni dependència de LEROY MERLIN amb el titular d'aquesta pàgina web.

Desena.- Comunicacions.-

Totes les comunicacions que l'Usuari hagi de fer a LEROY MERLIN, independentment del fet que tinguin la seva causa en el que disposen aquestes Condicions Generals, les Condicions Generals de Contractació o les Condicions Particulars establertes o que es puguin establir, o en qualsevol altra circumstància en què estigui previst o sigui necessari fer aquestes comunicacions, i sens perjudici del que disposa la nostra Política de Privacitat relativa a les dades de caràcter personal, haurà d'adreçar-les al Servei d'Atenció al Client de LEROY MERLIN a través, entre altres, si escau, dels canals següents:

- Mitjançant comunicació escrita adreçada al Departament d'Atenció al Client de Leroy Merlin Espanya, S.L.U., Avenida de la Vega, 2, Alcobendas 28108;
- Mitjançant comunicació escrita adreçada a través del servei "Centre d'ajuda En què podem ajudar-te?", accessible a l'enllaç <https://ajuda.leroymerlin.es/>, o a través de l'adreça electrònica següent: ecommerce@leroymerlin.es
- Mitjançant comunicació telefònica al número de telèfon de la Botiga en línia de LEROY MERLIN: 900 813 344. També pot contactar amb el Servei d'Atenció al Client de LEROY MERLIN a través del número de telèfon assignat a cada centre de LEROY MERLIN, accessible a l'enllaç següent: <https://www.leroymerlin.es/tiendas>; i també a través de qualsevol altre de semblant o que pugui substituir-lo en el futur.

De la mateixa forma, qualsevol comunicació que LEROY MERLIN hagi de fer a l'Usuari la remetrà a l'adreça electrònica o dada de contacte (postal o telefònica) facilitat per aquell. Es considera que l'Usuari ha facilitat, voluntàriament i de conformitat amb el que preveu la Política de Privacitat de LEROY MERLIN, la seva adreça electrònica o alguna altra dada de contacte pel simple fet de remetre una comunicació a LEROY MERLIN per aquest mitjà.

Onzena.- Cessió i nul·litat parcial.-

La incapacitat de LEROY MERLIN de fer complir qualsevol dret o disposició de les Condicions Generals, les Condicions Generals de Contractació, les Condicions Particulars establertes o les que, si escau, es puguin establir no es considerarà com una cessió o renúncia a aquest dret o disposició. En cas que qualsevol disposició de les condicions esmentades es consideri invàlida o inaplicable, aquesta disposició es limitarà o eliminarà en la mínima mesura necessària i les disposicions restants d'aquestes condicions romandran en ple vigor i efecte.

Dotzena.- Llei aplicable i jurisdicció.-

Aquestes Condicions Generals, les Condicions Generals de Contractació i les Condicions Particulars establertes o que es puguin establir es regeixen per la legislació espanyola.

En cas de disputa o controvèrsia relacionada amb l'aplicació o interpretació d'aquestes, les parts se sotmetran als jutjats i tribunals que siguin territorialment competents de conformitat amb la legislació vigent.

A més, en compliment del nostre deure d'informació, LEROY MERLIN l'informa del següent:

- En relació amb la Resolució de litigis en línia en matèria de consum, de conformitat amb el que preveu l'Art. 14.1 del Reglament (UE) 524/2013, la Comissió Europea posa a la seva disposició una plataforma de resolució de litigis en línia, disponible a l'enllaç següent: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>
- Així mateix, pot accedir a la plataforma de resolució de litigis en línia gestionada per la Comissió Europea, disponible a l'enllaç següent: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>.
- Així mateix, de conformitat amb la Llei 7/2017, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, s'informa que la llista d'entitats acreditades és accessible a l'enllaç següent: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>
- LEROY MERLIN no està adherida a cap entitat acreditada de resolució alternativa de litigis i, en cas que s'iniciï un procediment en aquest sentit per una reclamació que no s'hagi pogut resoldre, no participarà en el procediment esmentat.

Tretzena - Acord complet i resolució (dret de cancel·lació).-

Aquestes Condicions Generals, les Condicions Generals de Contractació, les Condicions Particulars establertes o les que, si escau, es puguin establir, així com la nostra Política de Privacitat, constitueixen, en el moment de la formalització contractual de la corresponent i respectiva adquisició dels nostres productes i serveis en els nostres Entorns Digitals, l'acord complet i exclusiu entre LEROY MERLIN i l'Usuari en relació amb els Entorns Digitals substitueixen i reemplacen qualsevol acord anterior entre l'Usuari i LEROY MERLIN.

Així mateix, aquestes Condicions Generals, les Condicions Generals de Contractació i les Condicions Particulars establertes o les que, si escau, es puguin establir, així com la nostra Política de Privacitat, seguiran aplicant-se fins que l'Usuari o LEROY MERLIN les donin per finalitzades segons s'estableix a continuació:

L'Usuari pot acabar aquest acord legal amb LEROY MERLIN en qualsevol moment i per qualsevol raó si elimina el seu compte i deixa d'utilitzar, conseqüentment, els Entorns Digitals, tot això de conformitat amb les instruccions que estableixen la Política de Privacitat de LEROY MERLIN i aquestes Condicions.

A més, s'informa que LEROY MERLIN pot suspendre o cancel·lar, automàticament, els comptes dels Usuaris o deixar de proporcionar-los la totalitat o una part dels serveis associats a aquests (inclòs el servei del Marketplace), en qualsevol moment i pels motius següents, entre altres: (i) que l'Usuari hagi incomplert qualsevol de les previsions que recull aquest acord i (ii) que l'Usuari hagi creat un risc o una possible exposició legal per a LEROY MERLIN o, si escau, per a altres Usuaris. En aquest sentit, LEROY MERLIN farà esforços raonables per notificar-ho a través de l'adreça electrònica associada al compte de l'Usuari la pròxima vegada que ell mateix intenti accedir al seu compte. En aquests casos, es donarà per finalitzat aquest acord amb l'Usuari,

excepte per a les estipulacions d'aquest que, per la seva naturalesa, hagin de seguir sent-li aplicables després de la finalització esmentada.

II. Condicions Generals de Contractació

Primera. Disposicions generals.

Sense perjudici de l'aplicació i l'execució de les Condicions Generals, anteriorment indicades, aquestes Condicions Generals de Contractació, i també les Condicions Particulars establertes o que, si escau, es puguin establir, regiran les relacions de serveis i contractuals entre LEROY MERLIN i cada Usuari per a la contractació, a través del corresponent Entorn Digital, dels productes i serveis oferts, les característiques i els preus dels quals estan degudament identificats als seus accessos corresponents.

Aquestes Condicions Generals de Contractació s'emparen, entre d'altres, en allò que preveu la Llei 34/2002, de Serveis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic; la Llei 7/1998, sobre Condicions Generals de Contractació; el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries; la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de l'esmentada Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries; la Llei 7/1997, d'Ordenació del Comerç Detallista; la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança; la Llei 3/1991, de 10 de gener, de Competència Deslleial; i totes les altres normes que resultin legalment aplicables.

La navegació i el registre en els Entorns Digitals, la mera descàrrega de l'APP, la utilització o l'adquisició de qualsevol dels productes o serveis en els Entorns Digitals suposen l'acceptació com a Usuari, sense cap mena de reserves, de totes i cadascuna d'aquestes Condicions Generals de Contractació, de les Condicions Generals i també, si escau, de les Condicions Particulars establertes o que es puguin establir.

LEROY MERLIN informa que els tràmits per efectuar l'adquisició de béns i productes i la contractació dels serveis oferts en els Entorns Digitals són els que es descriuen en aquestes Condicions Generals de Contractació i també aquells altres específics que s'indiquin en pantalla durant la navegació, de manera que l'Usuari declara conèixer i acceptar aquests tràmits com a necessaris per accedir als productes i serveis oferts en els Entorns Digitals.

Els productes i serveis oferts en els Entorns Digitals, juntament amb les seves característiques i preu, apareixeran en pantalla. A part del preu, i abans de confirmar la comanda, apareixeran en pantalla el total de les despeses d'enviament al domicili designat per l'Usuari, que aniran a càrrec

de l'Usuari comprador. Els preus indicats en pantalla es mostren en euros i inclouen l'IVA i qualsevol altre impost que sigui aplicable, i seran en tot moment els vigents, llevat d'error tipogràfic.

Les ofertes estaran degudament indicades en pantalla. LEROY MERLIN es reserva el dret a decidir en cada moment els productes i serveis que s'incloguin en els Entorns Digitals i que s'ofereixin als Usuaris a través d'aquests. D'aquesta manera, LEROY MERLIN pot afegir en qualsevol moment nous productes i serveis als ja inclosos al Portal, entenent-se, llevat que es disposi una altra cosa, que aquests nous productes i serveis es regiran per allò que disposen aquestes Condicions Generals de Contractació en vigor en aquell moment. Així mateix, LEROY MERLIN es reserva el dret a deixar de facilitar l'accés, en qualsevol moment i sense previ avís a qualsevol dels productes i serveis oferts en els Entorns Digitals. El compromís de preu mínim no s'aplica als articles venuts a través dels Entorns Digitals.

Els productes mostrats en les imatges, per tal com es tracta d'imatges editades, pixelades o *renders*, poden mostrar, de vegades i de manera eventual i puntual, una aparença aproximada respecte de la realitat. És per això que es recomana a l'Usuari que, prèviament a la compra, accedeixi a la fitxa del producte corresponent i que comprovi les mides, colors, característiques, funcionalitats i condicions tècniques associades a aquest producte.

A efectes informatius, i sense perjudici d'allò que estableix la condició Novena següent d'aquestes Condicions Generals de Contractació, que és de plena aplicació, li recordem que tots els nostres productes i serveis estan subjectes a la garantia legal vigent en cada moment en matèria de consum. Avui dia, LEROY MERLIN respon de les faltes de conformitat que es manifestin en un termini de tres (3) anys des de l'entrega del producte i servei al consumidor o usuari, en els termes previstos en el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

Les eines electroportàtils «DEXTER POWER» tenen una garantia comercial de 3 anys a comptar des de la fi de la garantia legal i amb el mateix abast que aquesta, excepte per a les bateries, bombetes, piles i peces de desgast de les eines que no queden cobertes per la garantia comercial. Aplicable al territori espanyol i concedit per LEROY MERLIN. Subjecta a l'aportació del corresponent tiquet o factura. Per obtenir informació més detallada, consulti la fitxa del producte en l'Entorn Digital corresponent.

Per imperatiu legal, certs aparells o productes, respecte dels quals les normes, en cada moment vigents, i entre els quals se citen, a títol enunciatiu i no limitador, els aparells que facin servir refrigerants o gasos fluorats (aires condicionats, etc.), aparells de gas (calderes, escalfadors, etc.), els han d'instal·lar empreses o professionals que disposin de l'habilitació, l'autorització o la certificació administrativa pertinent.

En cas que productes com ara aires condicionats, termos, escalfadors i equips d'osmosi, entre altres, puguin patir una avaria un cop instal·lats, el SAT ha d'anar al domicili de l'Usuari per evitar que la seva desinstal·lació afecti la comprovació de l'origen d'aquesta avaria, prèvia aportació del corresponent tiquet o factura i també de la conformitat d'instal·lació duta a terme

per empreses o professionals que disposin de l'habilitació, l'autorització o la certificació administrativa pertinent.

Segona. Procediment d'adquisició de productes i serveis en els Entorns Digitals.

2.1 Procediment d'adquisició de productes i serveis al Portal:

- i. Per a l'adquisició o la compra dels productes i serveis oferts a través del Portal, d'una banda, l'Usuari ha d'iniciar sessió i, de l'altra, ha d'atendre i seguir les indicacions corresponents que apareguin en pantalla i acceptar la compra mitjançant el compliment de les indicacions esmentades, fet que al seu torn suposa la lectura i l'acceptació irrevocable de totes aquestes Condicions Generals de Contractació i Condicions Generals, de les condicions particulars que puguin existir i ser aplicables en aquest moment i també de la Política de Privacitat de LEROY MERLIN.

En qualsevol moment del procés d'adquisició o compra de productes i serveis de LEROY MERLIN, l'Usuari pot visualitzar i, si escau, actualitzar o rectificar la informació personal de la seva titularitat, accedir i recuperar informació relativa a altres compres (com ara la botiga favorita) i també, en el supòsit que l'Usuari disposi de la targeta del Club LEROY MERLIN, visualitzar i gaudir dels Xecs Club disponibles en cada moment o, entre altres, acumular punts en la seva compta amb cada procés de compra, i tot això segons les condicions associades a la targeta del Club LEROY MERLIN.

- ii. L'Usuari navegarà per les diverses seccions del Portal i seleccionarà el producte/s o servei/s que vulgui adquirir fent clic al botó «**afegir al carretó**». Els productes i serveis que l'Usuari seleccioni s'aniran acumulant, simultàniament, a l'anomenat «**carretó**», on s'informarà l'Usuari (i) que l'adquisició dels productes o serveis associats a cada comanda està subjecta a pagament previ; (ii) serà informat del total dels productes i serveis (per ex. instal·lacions) efectivament seleccionats; del preu, en Euros, de cadascun dels productes i serveis (inclòs l'IVA i qualsevol altre impost que sigui aplicable), que seran en qualsevol moment els vigents, llevat d'error tipogràfic; i també del subtotal de la compra associada a cada comanda (pendents les despeses d'enviament, si escau); (iii) podrà afegir i suprimir el total d'unitats seleccionades per cada producte o servei associat a la comanda en curs; (iv) podrà visualitzar els mètodes d'entrega disponibles per a cadascun dels productes seleccionats; i (v) podrà finalitzar el procés d'adquisició o compra, un cop triats tots els productes i serveis, fent clic, a aquest efecte, al botó «**Tramitar Comanda**», moment en què l'Usuari serà redirigit a l'entorn «**Dades**».
- iii. L'Usuari, un cop ha accedit a l'entorn «**Dades**», pot seleccionar i editar, d'una banda, la seva «botiga favorita» i, de l'altra, editar, completar o rectificar l'«adreça d'enviament» escollida i també l'«adreça de facturació» (amb la possibilitat que aquestes últimes dades no calgui introduir-les un altre cop si resulta que són les mateixes que les dades d'enviament), incloent-hi entre les categories de dades personals que l'Usuari ha de facilitar, a aquest efecte i de manera obligatòria, les següents informacions: *nom i cognoms*,

adreça postal, número de telèfon i correu electrònic. Per continuar, l'Usuari haurà de fer clic al botó «**Desar i continuar**».

- iv. Un cop l'Usuari hagi completat la informació personal requerida per LEROY MERLIN per a la correcta gestió, execució i tramitació de la comanda corresponent, serà redirigit a l'entorn «Lliurament», on l'Usuari podrà visualitzar els diferents mètodes d'entrega disponibles per a cada producte [enviament des del magatzem, enviament des de la botiga o recollida a la botiga (no es lliuraran productes en apartats de correus ni en llocs públics)], amb possibilitat també d'eliminar el producte o productes anteriorment seleccionats i que l'Usuari no vulgui que continuïn associats a la comanda.

L'Usuari també podrà seleccionar diferents mètodes d'entrega per a la totalitat dels productes identificats en la comanda en curs. Un cop seleccionat per l'Usuari el mètode o mètodes d'entrega per a cada producte o productes, LEROY MERLIN li comunicarà les despeses d'enviament corresponents a cada entrega i també les despeses totals associades a aquesta comanda.

- v. L'Usuari, després d'haver seleccionat el mètode o mètodes d'entrega associats a cada producte o productes, haurà d'accedir al «**Resum de la compra**», disponible a l'entorn «**Lliurament**», en què li apareixerà la informació següent: (i) llista i breu descripció del producte o productes associats a la comanda en curs i també el nombre d'unitats seleccionades i el preu; (ii) adreça d'enviament i adreça de facturació; i (iii) opció «**anar a pagament**» i opció «**modificar el lliurament**».
- vi. Després d'haver decidit el producte/s o el servei/s que vol adquirir, i també el mètode o mètodes d'enviament, l'Usuari ha de fer clic al botó «**Anar a pagament**». Un cop fet el clic, se li demanarà que seleccioni i faciliti les dades relatives al «**pagament**».

El pagament, a través del Portal, del total del preu dels productes o serveis associats a la comanda en curs, i també les despeses d'enviament que apareixeran en pantalla, es podrà fer tant amb targeta de crèdit, targeta de dèbit, targetes Visa, MasterCard, American Express, Mestre, targeta Club LEROY MERLIN amb opció de pagament, xec del Club LEROY MERLIN o a través de la fórmula de finançament disponible. S'informa l'Usuari que la llista actualitzada de tots els mitjans de pagament acceptats per LEROY MERLIN es pot consultar a les nostres botigues físiques o a l'enllaç següent: <https://www.leroymerlin.es/preguntas-frecuentes/opciones-de-pago>

Per al supòsit que l'Usuari resulti portador d'un xec, aquest apareixerà, de manera automàtica, identificant-se, en tot moment, el número del xec disponible i també l'import corresponent.

L'Usuari haurà de seleccionar, entre els diversos mètodes oferts, el que triï per fer el pagament. Un cop seleccionada la forma de pagament, l'Usuari ha de fer clic a «**Pagar amb Targeta**». A partir d'aquí, depenent del mètode de pagament seleccionat, serà redirigit a

una nova pantalla en què l'Usuari haurà de seguir totes i cadascuna de les instruccions que hi apareguin i proporcionar la informació sol·licitada.

Totes les dades proporcionades a aquest efecte s'encripten per garantir-ne la màxima seguretat i s'allotgen en un servidor segur certificat segons el protocol SSL.

S'informa l'Usuari que, amb motiu de la normativa PSD2 i per poder assegurar la seva identitat, se li podrà sol·licitar la «verificació en dos passos», raó per la qual li preguem que revisi les notificacions disponibles al seu dispositiu mòbil.

- vii. La informació relativa a la comanda s'enviarà automàticament a l'adreça de correu electrònic facilitada per l'Usuari. Amb el número de comanda, l'Usuari podrà consultar en qualsevol moment l'estat de la seva comanda.
- viii. En cas de no disponibilitat del producte o del servei sol·licitat després d'haver fet la comanda, o quan LEROY MERLIN detecti que la comanda pot patir una demora en l'entrega o en la prestació, s'informarà l'Usuari per telèfon o correu electrònic d'aquesta situació per confirmar-li un nou termini d'entrega o de prestació o per procedir a la seva anul·lació o substitució per un altre producte o servei d'acord amb l'Usuari.

2.2 Procediment d'adquisició de productes i serveis a l'APP:

- Obligatòriament, cal registrar-se a l'APP i marcar «**He llegit i accepto l'Avís Legal i la Política de Privacitat**».
- Prémer el botó «**Confirmar la Comanda**».
- A la pantalla següent, s'ha de triar el mètode de pagament i, si escau, introduir-hi el número de la targeta de crèdit.
- Si el procés ha reeixit, s'enviarà un correu electrònic amb la confirmació de compra a l'adreça indicada.

Per a l'adquisició o compra dels productes o serveis a l'APP, d'una banda, l'Usuari ha d'iniciar sessió i continuar amb el procés i, de l'altra, ha de seguir les indicacions que apareguin en pantalla i acceptar la compra mitjançant el compliment de les indicacions esmentades, fet que al seu torn suposa la lectura i l'acceptació irrevocable de totes aquestes Condicions Generals de Contractació i de les Condicions Generals de les Condicions Particulars o de les que puguin existir i ser aplicables en aquest moment i també de la Política de Privacitat de LEROY MERLIN.

L'Usuari navegarà per les diverses seccions i seleccionarà el producte/s o servei/s que vulgui adquirir fent clic al botó «**Afegir**». Si en prémer el botó «**Afegir**», l'Usuari no està prèviament identificat, se li demanarà que iniciï sessió o que, si no és possible, es registri a l'APP de LEROY MERLIN. Els productes que l'Usuari vagin seleccionant s'aniran acumulant al «**carretó**» de la compra.

En qualsevol moment, i al final del procés de compra, un cop escollits tots els productes o serveis, l'Usuari ha de prémer el botó «**Tramitar la Comanda**» i serà redirigit a tota una sèrie de pàgines

en què, segons correspongui, se li comunicarà que l'adquisició de la comanda està subjecta a previ pagament («Paga amb Targeta» o mitjançant «Transferència bancària») i se li anirà mostrant el contingut següent amb relació als successius passos de compra; és a dir:

- i. Els preus dels productes i, si escau, serveis (per ex. instal·lacions) indicats en pantalla són en euros i inclouen l'IVA i qualsevol altre impost que sigui aplicable, i seran en tot moment els vigents. Els productes que l'Usuari vagi seleccionant s'aniran acumulant al carretó de la compra.
- ii. En cas de no disponibilitat del producte o del servei sol·licitat després d'haver fet la comanda, o quan LEROY MERLIN detecti que la comanda pot patir una demora en l'entrega o en la prestació, s'informarà l'Usuari per telèfon o correu electrònic d'aquesta situació per confirmar-li un nou termini d'entrega o de prestació o per procedir a la seva anul·lació o substitució per un altre producte o servei d'acord amb l'Usuari.
- iii. Resum de la compra: llista amb breu descripció, quantitat i preu amb possibilitat d'afegir-ne més a la llista o d'eliminar-ne, selecció del mode d'enviament i import dels costos d'enviament.
- iv. Després d'haver decidit els productes o serveis que es volen adquirir i el mètode d'enviament, l'Usuari ha de prémer el botó «**Tramitar la comanda**». Un cop premut aquest botó, se li demanaran les dades següents: a) adreça i mètode d'enviament (no es lliuraran productes en apartats de correus ni en llocs públics), i b) dades de facturació (amb la possibilitat que aquestes últimes dades no calgui introduir-les un altre cop si resulta que són les mateixes que les dades d'enviament).
- v. Un cop emplenades les dades, se li mostrarà un resum de la comanda perquè pugui confirmar-la i tot seguit haurà de seleccionar el mètode de pagament entre les possibles formes o mètodes de pagament habilitats a aquest efecte i també, si és soci del Club LEROY MERLIN, els xecs corresponents.
- vi. El pagament del preu dels béns o serveis comprats i de les despeses d'enviament, que apareixeran en pantalla, es podrà fer tant amb targeta de crèdit, targeta de dèbit, targetes Visa, MasterCard, targeta del Club LEROY MERLIN amb opció de pagament, xec del Club LEROY MERLIN o a través de la fórmula de finançament disponible, prèviament contractada per l'Usuari. L'Usuari ha de seleccionar el mètode per fer el pagament, d'entre tots els oferts. Tot seguit, ha d'emplenar les dades o el formulari al qual sigui redirigit depenent del mètode que hagi seleccionat en cada cas.
- vii. Per procedir al pagament, l'Usuari ha de seguir totes i cadascuna de les instruccions que apareixen en pantalla i ha de proporcionar la informació sol·licitada.
- viii. Totes les dades proporcionades a aquest efecte s'encripten per garantir-ne la màxima seguretat i s'allotgen en un servidor segur certificat segons el protocol SSL.
- ix. Un cop seleccionada la forma de pagament i emplenades les dades necessàries, l'Usuari ha de prémer el botó «**Confirmar la comanda**». A partir d'aquí, serà redirigit a una nova pantalla en què se li mostrarà la informació relativa a la seva compra: dades de lliurament, llista amb preus de producte o serveis i número de comanda. La mateixa informació —és a dir, la confirmació de la compra— s'enviarà automàticament per correu electrònic a l'adreça de correu electrònic facilitada per l'Usuari. Amb el número de comanda, l'Usuari pot consultar-ne en qualsevol moment l'estat.

2.3 Disposicions comunes per als processos d'adquisició de productes i serveis en els Entorns Digitals

LEROY MERLIN informa els Usuaris que la lectura i l'acceptació d'aquestes Condicions Generals de Contractació, de les Condicions Generals, de les Particulars establertes o les que puguin existir i ser aplicables en aquest moment, juntament amb el pagament de la comanda corresponent (segons el mètode de pagament escollit per l'Usuari), implica l'acceptació i la perfecció del corresponent contracte/comanda sol·licitada i encomanada per l'Usuari a LEROY MERLIN, tot a través d'un dels seus Entorns Digitals.

LEROY MERLIN es reserva el dret a sol·licitar de qualsevolUsuari dels Entorns Digitals que hagi fet una compra que en justifiqui el pagament o que s'identifiqui mitjançant l'aportació per mitjà telemàtic (fax, correu electrònic o similar) o físic (a les botigues de LEROY MERLIN) d'un document que l'identifiqui com a comprador o representant del comprador i que pugui incloure, si escau, el domicili de lliurament (Document Nacional d'Identitat/Número d'identificació d'Estrangers, Passaport, Targeta de permís de residència, Certificat d'empadronament, Títols de representació de persones jurídiques, etc.). Lamentem les molèsties que aquest procediment li pugui causar. Aquestes mesures de seguretat són una prova fefaent de la nostra voluntat per protegir els clients i usuaris de LEROY MERLIN contra eventuais frauds bancaris o estafes.

Tota la informació proporcionada durant el procés de contractació serà emmagatzemada per LEROY MERLIN de manera que l'Usuari podrà, amb prèvia sol·licitud efectuada per escrit o per correu electrònic, sol·licitar informació referent a les operacions que hagi efectuat durant els sis (6) mesos anteriors. Qualsevol modificació o correcció de les dades proporcionades pels Usuaris durant la navegació s'haurà de fer segons les indicacions incloses en el corresponent Entorn Digital.

L'Usuari té dret a rebre, gratuïtament, la factura de les seves compres. Per fer-ho, podrà sol·licitar còpia de les seves factures a través dels canals o mitjans següents:

- Directament als establiments físics/botigues de LEROY MERLIN;
- Mitjançant comunicació escrita adreçada a través del servei «Centre d'ajuda En què podem ajudar-te?», accessible a l'enllaç següent: <https://ayuda.leroymerlin.es/>;
- Mitjançant comunicació telefònica adreçada al Servei d'Atenció al Client de LEROY MERLIN a través del número de telèfon assignat a cada centre de LEROY MERLIN, accessible a l'enllaç següent: <https://www.leroymerlin.es/tiendas>; i també a través de qualsevol altre de semblant o que pugui substituir-lo en el futur.

Igualment i a tall particular, LEROY MERLIN posa a disposició dels Usuaris, a través de l'APP, diversos serveis i funcionalitats específiques com ara, a títol enunciatiu però no limitador, aquells que permeten obtenir còpia dels tiquets corresponents a les comandes sol·licitades i perfeccionades pels Usuaris; accedir a la informació associada al programa de fidelitat en què l'Usuari, si escau, estigui donat d'alta (targeta Club, xecs, etc.); la identificació per GPS per a la personalització de l'APP (previ consentiment exprés sol·licitat a través del seu dispositiu mòbil); i també, i entre d'altres, el servei d'escàner de producte que permet mostrar a l'Usuari els preus

locals del seu centre LEROY MERLIN a través del sistema de geolocalització per GPS prèviament sol·licitat i activat per l'Usuari a través del seu dispositiu mòbil.

En cas d'Usuaris persones jurídiques, les persones físiques que actuïn en representació i nom seu, a través del Portal, garanteixen davant LEROY MERLIN i tercers que actuen en virtut d'un títol de representació vàlid degudament atorgat a favor seu per la corresponent persona jurídica i que estan en vigor en el moment de fer la transacció oportuna. En aquest sentit, les persones físiques que actuen en nom de les persones jurídiques garanteixen que, en el moment de fer la transacció, no estan vulnerant drets de cap tercer sobre això i que les dades i la informació relativa a les persones jurídiques són veraces, exactes i fiables. En conseqüència, les persones físiques que actuen en nom de qualsevol persona jurídica assumeixen, de forma plena i exclusiva, qualsevol responsabilitat que es pugui derivar de la falta de veracitat o de l'exactitud de la seva representació i de les informacions o comunicacions facilitades en l'ús d'aquest Portal. Per això, les persones físiques que actuen en nom de qualsevol persona jurídica hauran de mantenir indemnes, sense límit econòmic, LEROY MERLIN davant qualsevol responsabilitat que li pugui ser exigida amb relació a la seva representació esmentada i a les informacions o comunicacions facilitades en l'ús del Portal. Així mateix, LEROY MERLIN no es podrà responsabilitzar de cap dany, pèrdua o perjudici en persones i béns que portin causa o que es relacionin amb allò que s'ha estipulat anteriorment.

Tercera. Outlet Flash.

- **Disponibilitat de producte «Outlet Flash»:** les ofertes dels productes i preus «Outlet Flash» seran vàlides durant el període indicat i per al nombre d'unitats degudament identificat en l'Entorn Digital corresponent i seran de venda exclusiva d'aquest canal en línia. Així mateix, aquestes ofertes són vàlides sempre que es disposi d'estoc per part dels nostres proveïdors. En cada producte s'indicarà la quantitat disponible en el moment de realització de la comanda. En cas que el producte no estigui disponible després del processament de la comanda, se n'informarà l'Usuari, inicialment, per correu electrònic o per qualsevol altre canal de la impossibilitat del lliurament de tots o de part del conjunt dels articles de la comanda corresponent. En cas que l'article en concret o la totalitat dels articles que consten en la comanda en si no pugui/n ser lliurat/s pel motiu comentat, s'informarà l'Usuari d'aquesta circumstància i es procedirà a tornar-li l'import íntegre del preu que ha pagat. En cas que algun dels articles que configuren la totalitat de la comanda no pugui ser lliurat, s'informarà l'Usuari d'aquesta circumstància i es procedirà a la devolució de l'import pagat per la comanda referida. En cas que la comanda la conformi més d'un article i que algun d'ells no pugui ser lliurat, es procedirà a informar l'Usuari d'aquesta circumstància i també se li preguntarà que ens indiqui si (i) vol que la comanda continuï en curs i, per tant, rebre la resta dels articles de la comanda que sí que poden ser lliurats i obtenir la devolució de la part del total de l'import del preu pagat que correspongui als articles que no puguin ser lliurats o (ii), al contrari, si vol cancel·lar la comanda en la seva totalitat i que se li faci la devolució íntegra del preu pagat (no es lliuraria cap article). En cas de cancel·lació de la comanda o d'entrega parcial d'aquesta, l'Usuari rebrà la devolució de l'import complet o parcial de la comanda, segons correspongui, en un termini màxim de catorze (14) dies a partir de la recepció per part de

l'Usuari de la comunicació feta per LEROY MERLIN informant-lo de l'esmentada cancel·lació o entrega parcial.

- **Entrega del producte «Outlet Flash»:** LEROY MERLIN lliurarà els béns comprats per l'Usuari al seu domicili o a l'adreça indicada a aquest efecte en el formulari de comanda — no es lliuraran productes en apartats de correus ni en llocs públics—, en el termini que s'indica a la comanda (d'acord amb la normativa aplicable), des que LEROY MERLIN tingui la confirmació del pagament de la comanda.
- **Fixació de preus de venda de productes «Outlet Flash»:** tant els preus ratllats de les ofertes (que són preus de venda recomanats pel fabricant) com els descomptes aplicats als productes, que figuren en l'Entorn Digital corresponent, es calculen fent servir la informació proporcionada pels proveïdors o els preus constatats als nostres punts de venda.
- **Devolució dels productes «Outlet Flash»:** els productes adquirits «Outlet Flash» no es podran tornar directament als establiments físics/botigues de LEROY MERLIN. Per tramitar aquesta devolució, consulteu la condició Vuitena següent d'aquestes Condicions Generals de Contractació, tenint present aquesta excepció.

Quarta. Cupons Descompte.

En el supòsit que aquest servei de «Cupons Descompte» de LEROY MERLIN estigui en actiu, l'Usuari podrà utilitzar aquests cupons com a forma de descompte per a les seves comandes en els Entorns Digitals.

Podem enviar-te correus electrònics amb cupons descompte. No ens responsabilitzem de possibles errors en l'adreça de correu electrònic del destinatari del cupó.

Els cupons descompte són transferibles i pots cedir-ne l'ús i els drets a una altra persona. En cas de frau, intent d'engany o sospita de possibles activitats il·legals relatives a la compra de cupons descompte o al bescanvi d'aquests a través del Portal, tenim dret a no permetre l'ús de cupons descompte. No ens responsabilitzem de la pèrdua, el robatori o la il·legibilitat dels vals regal o vals promocionals.

Condicions particulars per al bescanvi de vals promocionals:

De vegades expedim cupons descompte que pots utilitzar al Portal. Te'ls farem arribar per correu electrònic o bé a través de les xarxes socials i només els podràs bescanviar al Portal. No podràs utilitzar-los a les nostres botigues físiques.

Els cupons descompte només són vàlids durant el període que s'hi indica, són d'ús únic i no són acumulables a altres vals promocionals, ofertes i descomptes al Portal (incloent-hi, en aquest sentit, les ofertes d'Outlet Flash). Pot ser que no siguin aplicables a certes marques.

Si l'import de la teva comanda és inferior al valor del val promocional, no se t'abonarà ni se't tornarà la diferència. El cupó descompte no genera interessos i no té valor monetari efectiu. Si l'import de la teva comanda és superior al valor del cupó descompte, hauràs d'abonar la diferència amb una altra forma de pagament. Els cupons descompte no són acumulables a altres ofertes.

Cinquena. Condicions d'instal·lació o mesurament.

Les disposicions i condicions particulars relatives als serveis d'instal·lació o mesurament de LEROY MERLIN es detallen i regulen, amb l'abast que presentin en cada moment, en l'epígraf intitulat «**Condicions Particulars de Contractació de Servei**» i que regulen la contractació per part de l'Usuari tant a qualsevol dels punts de venda LEROY MERLIN, tant físics com digitals (no al Marketplace), com a través de les diverses Modalitats de Venda telefònica de LEROY MERLIN, del servei de mesurament o instal·lació per a determinats productes, articles i materials, segons siguin oferts per LEROY MERLIN.

Sisena. Posada a disposició de les comandes.

Un cop disponible i abonada íntegrament la comanda, es podrà recollir a la botiga o lliurar al lloc indicat per l'Usuari a aquest efecte.

1. A través d'un servei de Transport logístic:

LEROY MERLIN únicament podrà prestar el servei de transport pel que fa a productes, articles o materials adquirits a través dels Entorns Digitals referits o des de qualsevol dels nostres establiments físics/botigues.

La cobertura del servei de transports arriba a tot el territori espanyol, llevat de Ceuta i Melilla i, eventualment, a les Illes Canàries.

Tant la mercaderia com el servei s'han d'haver pagat íntegrament abans de l'entrega.

LEROY MERLIN, a través d'aquest portal, mostrarà una informació el més actualitzada possible pel que fa a la disponibilitat i l'estoc dels articles pretesos. Això no obstant, existeix la possibilitat que l'article o producte, la disponibilitat del qual hagi estat confirmada, s'esgoti durant el mateix procés de compra (incloent-hi i computant-se també el termini en què pugui incórrer l'Usuari a l'hora d'efectuar i de concloure el pagament corresponent, com en casos de pagament a través de transferència o de finançament) o que els terminis d'entrega pateixin demores en dies de descomptes especials, com ara el dia Aniversari de LEROY MERLIN o per causes naturals o mediambientals, aturades o vagues alienes a LEROY MERLIN o per motius de força major aliens al control de LEROY MERLIN. En cas que es produeixin aquestes situacions, LEROY MERLIN n'informarà l'Usuari a través de l'enviament d'un correu electrònic o d'una trucada telefònica, i això sense perjudici que l'Usuari pugui continuar gaudint d'una de les alternatives següents: **(i)** el lliurament del producte o article en un termini superior al pactat inicialment; **(ii)** la substitució del producte o de l'article per un altre de característiques, funcionalitats, qualitat i preu

semblants; (iii) la devolució del preu cobrat en un termini no superior a catorze (14) dies naturals a comptar del dia hàbil següent en què l'Usuari indiqui aquesta opció com l'escollida.

LEROY MERLIN lliurarà en mà els béns comprats per l'Usuari al domicili/casa/edifici d'aquest (primera porta o a peu de vehicle/carrer, segons que correspongui) indicat a aquest efecte pel mateix Usuari com a dades d'entrega —no es lliuraran productes en apartats de correus ni en llocs públics—, en el termini que s'indica a la comanda (d'acord amb la normativa aplicable), des que LEROY MERLIN tingui la confirmació del pagament de la comanda, i sempre que les condicions d'accés ho permetin (per exemple, poden no permetre l'accés per raons de seguretat per a persones o coses, la situació geogràfica o l'orografia de carrers, etc.). El transportista desplaçarà la mercaderia fins al punt acordat sempre que sigui possible amb els mitjans materials i mecànics del transportista i que les característiques arquitectòniques de la casa, domicili o edifici així ho permetin (altura dels sostres, ascensor, buit de l'escala, etc.).

Si l'Usuari necessita o creu que necessitarà ajuda addicional per a l'entrega dels productes per circumstàncies alienes al transportista, com les comentades anteriorment, preguem que l'Usuari ho comuniqui per, en cas que fos possible a criteri de LEROY MERLIN, pressupostar-li el càrrec addicional segons els requisits que l'Usuari necessiti per fer l'entrega de manera eficaç. En cas contrari, els productes, articles o materials únicament es podran dipositar, a l'efecte d'entrega, a peu de vehicle/carrer.

Relacionat amb això, s'informa l'Usuari que l'entrega de determinats productes, com ara els que s'indicaran tot seguit, pel seu pes o volum, únicament es podrà fer a peu de vehicle/carrer i no a primera porta al domicili, casa o edifici indicat a aquest efecte, llevat que —prèvia valoració de la viabilitat del servei especial d'entrega que a continuació s'indica, a través del mateix procés d'adquisició del producte interessat— s'habiliti en aquests Entorns Digitals l'opció perquè l'Usuari pugui contractar un servei especial d'entrega (a primera porta), la contractació del qual es podrà gestionar a través de l'Entorn Digital corresponent.

Els productes, articles o materials que es lliuraran a peu de camió o de vehicle, llevat de contractació d'un servei especial d'entrega, i en cas que aquesta es faci després de la seva valoració, són:

- Estufes, xemeneies, forns i calderes el material de les quals sigui d'acer o de ferro colat.
- Barbacoes d'obra i forns d'obra.
- Sacs de combustible, ciment, sorra i substrat.
- Equips d'aire condicionat per conducte.
- Dipòsits d'aigua i gasoil.
- Materials de ceràmica, llosa i pedra.
- Productes la unitat de venda dels quals sigui per bobines (terra vinílic, moqueta, gespa, PVC).
- Vestidors i pèrgoles de jardí de més de 2,40 metres de llargària/alçària.
- Tractors quan no portin inclòs el servei de posada en marxa.
- Taulers d'una mida superior a 2 metres de llargària/alçària.
- Finestres de mides superiors a 2 metres de llargària/alçària.

- Tendals de mides especials d'una sola peça i a partir de 3 metres de llargària/alçària fins als 6 metres de llargària/alçària.
- Piscines (de gran volum).
- Taulells de cuina de mides a partir d'1,80 metres de llargària/alçària.

Així mateix, i sense perjudici de tot l'anterior, s'informa l'Usuari que, a causa de qüestions de situació geogràfica i orografia de carrers que dificultin l'accés, i també per motius raonables de seguretat que puguin suposar un risc per a les persones o coses depenent dels riscos existents, en cada moment, als punts d'entrega indicats per l'Usuari, és possible que l'entrega del producte/s adquirit/s s'hagi de fer en punts diferents de l'indicat per aquest Usuari. En aquests supòsits, LEROY MERLIN es posarà en contacte amb l'Usuari a l'efecte d'acordar un nou punt, forma o mitjà d'entrega del producte o de la mercaderia i també, si escau, els termes i les condicions addicionals del servei contractat.

Addicionalment, s'informa els Usuaris, per si aquests detecten variacions o canvis, que les corresponents empreses prestadores del servei de transport, i també els preus que ofereixen, podran variar segons l'àmbit geogràfic en què estigui l'usuari.

El transportista farà una trucada a l'Usuari o li enviarà un SMS de confirmació del lloc i de la data de lliurament i l'Usuari haurà de ser present per a la seva recepció al lloc, en la data i la franja horària acordada. En qualsevol cas, l'Usuari podrà comprovar l'estat de l'enviament de la seva comanda a través (i) dels nostres Entorns Digitals, a l'apartat «La meva comanda»; (ii) enviant un correu electrònic a l'adreça següent: ecommerce@leroymerlin.es; o (iii) a través del Portal <https://ayuda.leroymerlin.es/te-ayudamos/incidencia-pedido-online/>

L'horari de la prestació del servei de transport és de 09.00 a 19.00 hores, de dilluns a divendres, ambdós inclosos, llevat de festius nacionals o locals.

Per a la recollida de les comandes o mercaderies, s'informa que, per fer efectiva aquesta entrega, el titular de la comanda s'haurà d'identificar i si cal exhibir —a l'efecte de seguretat del mateix Usuari, titular de la comanda— el seu Document Nacional d'Identitat, la Targeta de Residència Comunitària, el Passaport o, en cas d'actuar en nom d'una persona jurídica, el títol jurídic de representació, tot això en vigor. Quan sigui una persona aliena al titular de la comanda qui faci la recollida, aquesta només serà permesa si aquest tercer està degudament autoritzat en virtut de la subscripció i presentació del Document d'Autorització de Recollida de Comandes (*vegeu-ne el model al final d'aquest Avís Legal*). A aquest efecte, serà necessari que en el moment de la retirada de la comanda la persona que ho faci lliuri l'autorització esmentada emplenada en tots els seus punts i amb la signatura del titular de la comanda, a més d'exigir-se una còpia del Document Nacional d'Identitat, Targeta de Residència Comunitària, Passaport o, en cas d'actuar en nom d'una persona jurídica, el títol jurídic de representació, tot això en vigor, del titular de la comanda i també l'original de la persona que faci la recollida efectiva de la mercaderia o comanda.

Un cop confirmades amb l'Usuari la data i la franja horària d'entrega de la mercaderia, aquest o la persona que el representi haurà de ser present per a la seva recepció al lloc i en l'hora acordades. En cas d'absència de l'Usuari o d'algú que el representi en el moment de l'entrega de la comanda

o mercaderia, es deixarà per part del transportista un «*Comunicat d'absència*» i se li notificarà mitjançant SMS, correu electrònic o trucada de telèfon, alhora que es concertarà una nova data de lliurament amb l'Usuari o bé, si és possible, es procedirà a la recollida a la botiga. Sigui quina sigui l'opció escollida, l'Usuari haurà d'abonar els costos d'entrega o recollida addicionals que es generin.

L'Usuari declara haver-se assegurat que les condicions d'accés al lloc d'entrega permeten l'entrega efectiva del producte. En cas que el vehicle de transport no pugui accedir en les condicions òptimes per a l'entrega a l'adreça indicada per l'Usuari, la mercaderia es dipositarà al lloc més pròxim que compleixi aquestes condicions, previ acord amb l'Usuari, i sempre en els termes previstos en aquesta condició Sisena. Per al supòsit que finalment l'entrega no es pugui fer en condicions òptimes a l'adreça indicada per l'Usuari, LEROY MERLIN podrà o bé tornar la mercaderia a «origen» i comunicar aquest extrem a l'Usuari perquè organitzi, a càrrec i risc seu, la retirada dels productes del lloc designat per LEROY MERLIN a aquest efecte, o bé pactar amb l'Usuari un nou punt de lliurament, amb el cost que aquesta entrega comporti assumit igualment per l'Usuari.

LEROY MERLIN no serà responsable de la falta o el retard en l'entrega que es produeixi per causes alienes a la seva gestió, com la indicació d'una adreça incorrecta, falsa o inexistent, o per força major.

Transcorregut el termini de set (7) dies naturals des de la data en què s'hagi comunicat a l'Usuari la impossibilitat d'entrega de la comanda per causes no imputables a LEROY MERLIN, aquesta quedarà facultada per (a) resoldre, de manera unilateral, automàtica i extrajudicial, la compravenda de productes o serveis contractats, procedint a retornar els imports pagats menys les despeses, danys i perjudicis pertinents que la no recollida li hagi ocasionat (a tall d'exemple, despeses d'emmagatzematge, transport i gestió). No procedirà la devolució dels imports quan es tracti de mercaderies a mida, manipulades o tractades. En aquests casos, LEROY MERLIN estarà facultada, a més, per retenir el pagament fet per l'Usuari i compensar amb càrrec a aquest tant les despeses d'emmagatzematge i gestió com els eventuais danys i perjudicis que hagi pogut patir; o (b) modificar les dates d'instal·lació previstes.

No es faran enviaments urgents.

El servei no inclou la retirada de cartonatges ni mobles vells ni es desembalaran els productes lliurats.

Sense perjudici d'allò que estableix amb relació a la garantia legal dels nostres productes en matèria de consum, preguem i agraïm als Usuaris que, qualsevol incidència derivada del servei de lliurament que sigui detectada per l'Usuari (comprovar si la caixa o l'embolcall estan danyats o no), pugui indicar-la a l'albarà o el dispositiu electrònic o mòbil del mateix transportista i enviar un correu electrònic amb una fotografia del producte a l'adreça de correu electrònic: ecommerce@leroymerlin.es. D'aquesta manera, LEROY MERLIN podrà tramitar degudament aquesta incidència, atès que els productes viatgen assegurats i disposem d'un termini molt breu

per comunicar-ne el trencament. La falta d'aquesta comunicació alliberarà LEROY MERLIN de qualsevol responsabilitat en aquest sentit, sense perjudici del règim de garantia legal aplicable.

Adicionalment, s'informa els Usuaris, sota la seva responsabilitat, que en cap cas ni en cap concepte els Usuaris han de pagar o entregar diners al transportista. Si això passa o es veu incitat o convidat a lliurar una suma de diners al transportista, li preguem que contacti amb LEROY MERLIN perquè pugui investigar l'assumpte i, si escau, adoptar les mesures oportunes referents al cas.

2. A través d'una entrega directa a l'establiment físic/botiga de LEROY MERLIN (servei de Recollida a la Botiga):

S'informa els Usuaris que, gràcies al servei de Recollida a la Botiga que ofereix LEROY MERLIN, l'Usuari pot fer les seves compres a través dels nostres Entorns Digitals i recollir la seva comanda a les botigues de LEROY MERLIN de la Península Ibèrica. L'Usuari podrà recollir la seva comanda a les zones de retirada de mercaderia habilitades a cadascuna de les nostres botigues.

Consulti els horaris de la seva botiga favorita a leroymerlin.es/listado-de-tiendas per saber quan hi pot recollir la seva comanda.

Així mateix, informem tots els nostres Usuaris que aquest servei de Recollida a la Botiga no està disponible per a totes les referències de productes del Portal de www.leroymerlin.es, o de la nostra APP (productes Venda Flash i Outlet). En aquest sentit, si tots els productes del seu carretó de compra són susceptibles de ser recollits en un establiment físic/botiga de LEROY MERLIN, mentre estigui tramitant la seva compra li apareixerà automàticament l'opció de Recollida a la Botiga al pas 1 del tancament de la compra. S'informa l'Usuari que la contractació del «Servei de recollida a la botiga» està condicionada a un import mínim al seu carretó de compra, que apareixerà en el moment que seleccioni el servei d'enviament que vol contractar a través dels nostres Entorns Digitals. En canvi, si alguna referència dels productes del seu carretó de compra no és susceptible del servei de Recollida a la Botiga, no li apareixerà l'opció esmentada per seleccionar la botiga. Això no obstant, si té qualsevol dubte sobre aquest servei, contacti amb el nostre Servei d'Atenció al Client a l'adreça de correu electrònic: ecommerce@leroymerlin.es

El servei de Recollida a la Botiga és un servei gratuït. L'enviament de les comandes a la botiga escollida des del nostre centre logístic té un termini mínim de tres (3) dies feiners a comptar del moment en què s'hagi confirmat el pagament i no computen a aquest efecte els dissabtes, diumenges ni festius. En qualsevol cas, un cop la comanda està disponible, prèvia confirmació del pagament, LEROY MERLIN contactarà amb l'Usuari a través de l'enviament d'una comunicació per correu electrònic o per SMS en virtut de la qual s'informarà d'aquesta disponibilitat. S'informa l'Usuari que fins que no es rebí aquesta comunicació la comanda no estarà disponible per a la seva recollida.

El termini màxim per retirar la mercaderia serà la data dels dos següents que passi en primer lloc: (a) la data d'instal·lació prevista, de manera que aquesta es pugui dur a terme, o bé (b) set (7) dies naturals, a comptar a partir de la data en què es comunicui la disponibilitat per recollir la

comanda. En cas que la recollida de la mercaderia no es faci en el termini indicat, LEROY MERLIN quedarà facultada per: (a) resoldre, de manera unilateral i extrajudicial, la compravenda o el contracte de la comanda, procedint a retornar els imports pagats a compte menys les despeses, danys i perjudicis que la no recollida li hagi ocasionat, com ara, a tall enunciatiu però no limitador, les despeses que LEROY MERLIN hagi suportat com a conseqüència de l'emmagatzematge i la gestió de la comanda. No procedirà a la devolució dels imports pagats a compte quan es tracti de mercaderies a mida, manipulades o tractades. En aquests casos, LEROY MERLIN estarà facultada, a més, per retenir el «Pagament a Compte» fet per l'Usuari i compensar amb càrrec a aquest tant les despeses d'emmagatzematge, dipòsit i gestió com els eventuais danys i perjudicis que hagi pogut patir; o (b) modificar les dates d'instal·lació previstes.

Per a la recollida de les comandes o mercaderies als establiments físics/botigues de LEROY MERLIN, s'informa que, per fer efectiva aquesta entrega, el titular de la comanda s'haurà d'identificar i si cal exhibir —a l'efecte de seguretat del mateix Usuari— el seu Document Nacional d'Identitat, Targeta de Residència Comunitària, el Passaport o, en cas d'actuar en nom d'una persona jurídica, el títol jurídic de representació, tot això en vigor.

Quan sigui una persona aliena al titular de la comanda qui faci la recollida, aquesta només serà permesa si aquest tercer està degudament autoritzat. Els Usuaris poden autoritzar tercers a través de qualsevol les dues opcions següents, que són alternatives: (i) que el tercer sigui autoritzat per l'Usuari o titular de la comanda, mentre aquest estigui gestionant la seva comanda als nostres Entorns Digitals, a través de l'emplenament dels camps, que s'habilitaran a aquest efecte, inclosos en l'opció «**Vull autoritzar una altra persona**», emplenant els apartats Nom i Cognoms i DNI de l'autoritzat amb les seves dades corresponents. El tercer que hagi estat autoritzat a través d'aquesta opció, quan reculli la comanda, haurà de mostrar el seu Document Nacional d'Identitat, Targeta de Residència Comunitària o Passaport, tot això en vigor, i signar l'acta de lliurament; o bé (ii) que el tercer sigui autoritzat per l'usuari o titular de la comanda, en qualsevol moment, a través de l'emplenament, la subscripció i la presentació del Document d'Autorització de Recollida de Comandes (*vegeu-ne el model recollit al final d'aquest Avís Legal*). A aquest efecte, serà necessari que en el moment de la retirada de la comanda la persona que ho faci lliuri l'autorització esmentada emplenada en tots els seus punts i amb la signatura del titular de la comanda, a més d'exigir-se una còpia del Document Nacional d'Identitat, Targeta de Residència Comunitària, Passaport o, en cas d'actuar en nom d'una persona jurídica, el seu títol legal de representació, tot això en vigor, del titular de la comanda i també l'original de la persona que faci la recollida efectiva de la mercaderia o comanda.

Sense perjudici d'allò que estableix amb relació a la garantia legal dels nostres productes en matèria de consum, preguem i agraïm als Usuaris que, si el producte sol·licitat li arriba en mal estat a causa del transport i es detecta d'aquesta manera quan l'Usuari l'estigui recollint al mateix establiment físic/botiga de LEROY MERLIN (comprovar si la caixa o l'embolcall estan danyats o no), ho indiquin a la persona que estigui fent el lliurament del producte i, si tot el que s'ha exposat no és possible, ens escriguin a l'adreça de correu electrònic: ecommerce@leroymerlin.es per informar-nos del que ha passat i, si escau, enviar un correu electrònic amb fotografia del producte a l'adreça de correu electrònic: ecommerce@leroymerlin.es. D'aquesta manera, LEROY MERLIN

podrà tramitar degudament aquesta incidència, atès que els productes viatgen assegurats i disposem d'un termini molt breu per comunicar-ne el trencament.

Els terminis d'entrega poden patir demores en dies de descomptes especials, com ara el dia Aniversari de LEROY MERLIN.

Sense perjudici i amb total independència del dret de desistiment i de la garantia legal vigent en cada moment en matèria de consum, LEROY MERLIN no es fa responsable dels danys i perjudicis que es puguin produir en la comanda o en alguna de les seves peces en el moment de la seva recollida o entrega com a conseqüència de la manipulació o de l'ús indegut, incorrecte o descarat de la comanda esmentada per part de l'Usuari o, si escau, de la persona autoritzada per fer-ne la recollida.

Setena. Cancel·lacions.

L'Usuari disposarà d'un termini de vint-i-quatre (24) hores, dia hàbil, per cancel·lar la seva comanda, encara no lliurada, sense cap cost. Aquest termini de vint-i-quatre (24) hores es computarà a partir de la data en què s'hagi fet la compra (si es fa en dissabte, el còmput de les vint-i-quatre (24) hores es traslladarà al dilluns hàbil següent). Les cancel·lacions de les comandes s'hauran de tramitar a través del correu electrònic següent ecommerce@leroymerlin.es. Les cancel·lacions només les podrà fer qui hagi contractat les comandes i no s'admet que ho faci ningú per aquest contractant.

Vuitena. Devolucions/Desistiment.

1. Llevat (a) d'allò estipulat en la condició Novena següent d'aquestes Condicions Generals de Contractació i (b) d'allò que es recull en aquesta Condició Vuitena com a excepcions, tot això de plena aplicació, l'Usuari disposarà d'un termini de cent (100) dies naturals, a partir de la recepció per part de l'Usuari dels béns o serveis comprats o contractats a través dels Entorns Digitals o de les diverses modalitats de Venda telefònica de LEROY MERLIN (inclosos els productes «Outlet Flash»), per procedir a la devolució o al desistiment de la comanda corresponent.

2. Les devolucions o el desistiment de les comandes, que s'ajustaran a allò que estableix aquest apartat, s'hauran de tramitar:

- i. Directament a qualsevol de les nostres botigues físiques de LEROY MERLIN;
- ii. A través de <https://ayuda.leroymerlin.es/te-ayudamos/incidencia-pedido-online/> formulari de desistiment que es posa a la seva disposició abans de la compra dels nostres productes o serveis, per a la seva comoditat i informació i que es gestiona de manera telemàtica;
- iii. A través de l'enviament d'un correu electrònic a l'adreça ecommerce@leroymerlin.es indicant la informació que s'indica a continuació; i,
- iv. Telefònicament, trucant al número de telèfon de la botiga més pròxima, al qual pot accedir a través de l'enllaç següent: <https://www.leroymerlin.es/tiendas>.

Independentment del canal o del mètode seleccionat per l'Usuari per a la tramitació de les corresponents devolucions o desistiments, el titular de la comanda haurà d'indicar a LEROY MERLIN, com a mínim, les seves dades personals (nom i cognoms, DNI, NIE o Passaport), el número de la Comanda objecte de la devolució o desistiment i també, per al supòsit que el canal escollit per l'Usuari siguin les botigues físiques de LEROY MERLIN o el canal ecommerce@leroymerlin.es, aportar o lliurar el corresponent tiquet o factura de compra (digital o físic) o indicar, si no, la data d'adquisició de la comanda. En cas que s'hagi pagat a través de targeta de crèdit o de dèbit, facilitar el número de la targeta corresponent perquè es puguin tornar les quantitats cobrades, ja que si s'ha pagat la comanda a través de transferència o de finançament la devolució es farà de la mateixa manera.

3. La devolució dels productes «Outlet Flash» es podrà sol·licitar, exclusivament, mitjançant correu electrònic enviat a l'adreça següent ecommerce@leroymerlin.es o, si no, a través del formulari de devolució o desistiment esmentat, a disposició en aquest Portal, seleccionant l'opció «Vull tornar la meva comanda», accessible en l'enllaç següent: <https://ayuda.leroymerlin.es/te-ayudamos/incidencia-pedido-online/>. El lliurament d'aquests productes no és possible als establiments físics de LEROY MERLIN.

4. S'informa els nostres Usuaris que, pel que fa als productes i serveis que s'adquireixin a les botigues físiques de LEROY MERLIN situades en territori peninsular i balear espanyol (d'ara endavant, el «**Territori**») o a través dels nostres Entorns Digitals, cas en el qual la destinació de lliurament dels productes adquirits o d'execució del servei contractat serà un codi postal localitzat al Territori, únicament se'n podrà fer la devolució si es duu a terme al Territori. Per a aquests efectes anteriors, s'informa que pel que fa als productes i serveis que s'adquireixin al territori de Ceuta i al territori de les Illes Canàries únicament se'n podrà fer a la devolució al corresponent i respectiu territori; és a dir, o bé a Ceuta o bé a les Illes Canàries depenent d'on s'hagi produït l'adquisició inicial dels productes i serveis, sense que se'n pugui fer, en cap cas, la devolució al Territori.

5. En cas que l'Usuari exerceixi el seu dret a la devolució o desistiment de la comanda, LEROY MERLIN, en un termini no superior a catorze (14) dies naturals a comptar des de l'endemà que va ser informat pel consumidor que volia desistir o tornar la comanda, tornarà, en tot cas, a l'Usuari les quantitats cobrades per la venda del corresponent producte/s o servei/s associat/s a la seva comanda.

Així mateix, LEROY MERLIN procedirà a retornar a l'Usuari les despeses que ell, en el seu inici, hagi assumit pel servei professional d'enviament (lliurament) dels productes adquirits, sempre que l'Usuari exerceixi el seu dret de desistiment durant els primers catorze (14) dies naturals a comptar de la corresponent data de recepció per part de l'Usuari d'aquests productes comprats, llevat que (i) la modalitat de lliurament escollida per l'Usuari hagi estat una modalitat de transport urgent o extraordinària, cas en el qual LEROY MERLIN no estarà obligat a retornar els costos addicionals que aquest transport urgent o extraordinari li hagi suposat o (ii) els productes a retornar hagin estat contractats mitjançant una comanda en què convisquin altres béns que no

siguin objecte de desistiment; en aquest cas, l'import abonat en concepte de transport per la comanda esmentada no serà objecte de devolució.

Això no obstant, si l'Usuari procedeix a retornar qualsevol producte a partir del dia quinze (15) fins a la data màxima del dia cent (100), a comptar des de la recepció d'aquest, LEROY MERLIN únicament tornarà íntegrament a l'Usuari les sumes abonades per aquest amb relació a la compra d'aquest producte, però no estarà obligat a retornar a l'Usuari el cost assumit per aquest amb relació al servei professional d'enviament (lliurament) del producte esmentat.

6. En el cas de serveis, el desistiment es veurà limitat quan la data d'execució s'hagi previst dins del període de desistiment i es procedeixi, amb el consentiment de l'Usuari, a executar-la o el servei hagi estat completament executat, moment en què ja no serà possible desistir.

7. Així mateix, s'informa l'Usuari que si aquest, en el marc de l'exercici del seu dret de desistiment/devolució, indica expressament al formulari de desistiment o d'una altra manera que ha de ser LEROY MERLIN qui s'ha d'ocupar de la recollida dels productes corresponents (tots o alguns) que conformen la seva comanda, aquest servei de recollida tindrà un cost econòmic que haurà d'assumir l'Usuari, al qual li comunicarà prèviament de manera deguda perquè en tingui coneixement i ho accepti. Això serà aplicable independentment del fet que aquest dret de devolució/desistiment sigui exercit dins o després dels catorze (14) primers dies naturals a comptar des de la recepció de la comanda. S'informa l'Usuari que LEROY MERLIN únicament gestionarà la recollida dels corresponents productes, que conformin la seva comanda, si l'Usuari exerceix el seu dret de desistiment/devolució a través del formulari de desistiment del Portal, raó per la qual no es podrà autoritzar aquest servei de recollida si l'Usuari ho sol·licita directament a les nostres botigues físiques.

8. Si és l'Usuari o un tercer autoritzat, de manera expressa i per escrit, pel mateix Usuari qui fa la devolució del/s producte/s que conformin la seva comanda, LEROY MERLIN podrà retenir el reemborsament, segons si es compleix primer: (i) recepció dels corresponents béns o (ii) fins que l'Usuari presenti una prova de la devolució de la comanda, com ara el comprovant de recollida de l'empresa de transport triada pel mateix Usuari.

9. Després de la sol·licitud de devolució d'una comanda per part del titular de la Comanda, LEROY MERLIN retindrà el reemborsament de la comanda fins a la recepció dels béns objecte de la devolució o del desistiment.

10. LEROY MERLIN, en un termini no superior a catorze (14) dies naturals a comptar de l'endemà que va ser informat per l'Usuari que volia desistir o tornar la comanda, tornarà al pagador de la comanda corresponent les quantitats corresponents, sempre que els productes siguin aptes per a la seva devolució, estiguin en les condicions requerides en aquestes Condicions i hagin estat lliurats a LEROY MERLIN.

La devolució dels imports cobrats es farà en la mateixa forma o mitjà de pagament que l'Usuari va utilitzar per adquirir la comanda, llevat que l'Usuari indiqui expressament un altre mitjà de

pagament per a la devolució, sempre que LEROY MERLIN l'accepti i no incorri en cap despesa com a conseqüència del reemborsament alternatiu.

10. En cas que el pagament per a l'adquisició del bé s'hagi realitzat amb un xec Club LEROY MERLIN, el període de validesa del qual no hagi expirat, la devolució es farà a través de la reactivació del xec Club esmentat. Si aquest període de validesa ha expirat, la devolució es farà en un xec devolució (xec sense data de caducitat).

En cas que el pagament per a l'adquisició del bé s'hagi fet conjuntament amb un xec Club LEROY MERLIN i un altre mitjà de pagament, la devolució es farà, conjuntament i partint dels imports corresponents, en el mitjà de pagament emprat i, per al supòsit que el període de validesa del xec Club no hagi expirat, a través de la reactivació del xec Club esmentat. Per al supòsit que el període de validesa del xec Club hagi expirat, la devolució es farà, conjuntament i partint dels imports corresponents, en el mitjà de pagament emprat i a través d'un xec devolució (xec sense data de caducitat).

11. Per a la devolució, cal lliurar al nostre transportista la mercaderia que conformi la comanda i la factura o l'albarà corresponent. La mercaderia s'ha de lliurar en perfecte estat, correctament embalada i assegurada per evitar patir danys eventuais en el transport i també perfectament identificada i senyalitzada amb el número de comanda inicial.

12. La devolució dels imports cobrats es farà en la mateixa forma o mitjà de pagament que l'Usuari va utilitzar per fer el pagament corresponent en la transacció inicial, llevat que l'Usuari indiqui expressament un altre mitjà de pagament per a la devolució, sempre que LEROY MERLIN no incorri en cap despesa com a conseqüència del reemborsament.

13. Només s'acceptaran devolucions de comandes adquirides a través dels canals especificats als nostres Entorns Digitals.

14. S'informa expressament els nostres Usuaris que només seran responsables de la disminució del valor dels béns resultant d'una manipulació d'aquests que sigui diferent de la necessària per establir-ne la naturalesa, les característiques o el funcionament.

Això no obstant, quan l'Usuari hagi adquirit una comanda i juntament amb aquesta hagi sol·licitat la prestació d'un servei —com ara el de la instal·lació d'algun producte inclòs en aquesta comanda—, amb anterioritat al venciment del termini de desistiment o de devolució atorgat en el corresponent Entorn Digital, l'Usuari té dret a retornar la comanda, sense perjudici del dret que assisteix LEROY MERLIN d'exigir, sempre que l'Usuari hagi sol·licitat en el moment oportú i de manera expressa l'execució d'aquest servei i aquest ja hagi estat executat, una compensació pel servei prestat i també per la pèrdua de valor del corresponent bé o producte instal·lat o objecte de la prestació del servei corresponent.

15. Nota important: Aquesta política de devolució de LEROY MERLIN serà aplicable a tota la mercaderia amb les excepcions següents:

- Productes que hagin estat instal·lats.
- Productes confeccionats d'acord amb les especificacions del consumidor o clarament personalitzats com a productes a mida.
- Mercaderia manipulada, usada.
- Mercaderia amb data de caducitat.
- Productes precintats que no siguin aptes per ser tornats per raons de protecció de la salut o d'higiene i que hagin estat desprecintats després de l'entrega (a tall d'exemple, roba de llit, cortines de dutxa i tapes de WC).
- Ceràmica personalitzada o adquirida sota comanda.
- Articles nadalencs un cop superats els catorze (14) dies naturals a comptar des del moment en què l'Usuari adquireixi la possessió material de l'article nadalenc.

Novena. Productes Recondicionats.

Els productes Recondicionats són aquells productes que han estat retornats pels nostres clients dels Entorns Digitals, que poden tenir danyat l'embalatge, que no conserven l'embalatge original o que han estat lleugerament danyats durant la seva manipulació al magatzem o durant el transport, però que presenten un funcionament correcte i que, consegüentment, es posen a disposició, a través de l'Entorn Digital corresponent, dels nostres Usuaris i consumidors a un preu més baix o reduït que el que presentaria un producte no lleugerament danyat o amb un embalatge original no danyat. En qualsevol cas, els productes Recondicionats es venen amb els mateixos serveis associats i les mateixes tarifes de transport que disposen aquests productes no lleugerament danyats o amb un embalatge original no danyat.

S'informa els nostres Usuaris i consumidors que tots els productes Recondicionats posats a disposició en els nostres Entorns Digitals han estat prèviament i rigorosament revisats per complir els estàndards de qualitat de LEROY MERLIN, assegurant-ne el funcionament correcte i que no se n'impedeix la nova venda i això fins a la seva corresponent fi d'existències.

Per a aquests efectes anteriors i addicionalment al fet que LEROY MERLIN sempre analitza l'estat i el funcionament de tots els productes amb anterioritat a la seva venda com a producte Recondicionat, LEROY MERLIN revisa si el producte ha estat retornat o no amb el seu embalatge original i si aquest embalatge està en perfecte estat, si ha estat manipulat per obrir-lo i accedir al producte o si presenta algun dany.

En aquest sentit, LEROY MERLIN agrupa els productes Recondicionats a partir de dos blocs:

Bloc A. En funció del seu embalatge, podem classificar-los com a:

- Productes tornats sense el seu embalatge original.
- Productes tornats sense cap mena d'embalatge
- Productes tornats amb l'embalatge original lleugerament danyat.
- Productes tornats amb un embalatge lleugerament danyat.

Bloc B. En funció de l'estat del producte:

1. Productes retornats que presenten petits o lleugers danys o deterioraments o que els manca algun accessori no principal, sense que res d'això en perjudiqui el funcionament correcte. Per fer-ho, LEROY MERLIN procedirà a informar a través d'aquest Portal degudament els Usuaris i consumidors per no afectar els seus drets, sobre i segons correspongui: (i) les circumstàncies o causes del deteriorament, tara o desperfecte dels productes Recondicionats del Bloc B i que motiven aquesta venda, sense que en cap cas els productes objecte d'aquest mena de venda puguin suposar riscos ni enganys per als consumidors, (ii) el preu, apareixent clarament el preu anterior o de referència ratllat i l'actual disminuït i (iii) que la venda és fins a exhaurir-ne les existències.

Pel que fa a la devolució dels productes Recondicionats, tant els relatius al Bloc A com als del Bloc B, s'informa tots els nostres Usuaris i consumidors que disposaran únicament d'un termini de catorze (14) dies naturals, a partir de la recepció per part de l'Usuari dels béns o serveis comprats o contractats en línia, per procedir a la devolució o desistiment de la comanda corresponent. Les devolucions o el desistiment dels productes Recondicionats únicament es podran tramitar o gestionar directament amb la nostra Botiga Online (mai a través dels nostres establiments físics); és a dir, (i) a través de <https://ayuda-leroymerlin.microsoftcrmportals.com/te-ayudamos/mi-pedido-online/>, formulari de desistiment en línia que es posa a la seva disposició abans de la compra dels nostres productes o serveis, per a la seva comoditat i informació i que es gestiona de manera telemàtica; (ii) a través de l'enviament d'un correu electrònic a l'adreça devoluciones.tiendaonline@leroymerlin.es indicant la informació següent: (a) dades, si escau, del venedor, (b) dades personals i domicili de l'Usuari i (c) dades d'identificació i data d'adquisició de la comanda o del producte o servei comprat en què se li comunicarà degudament com ha de procedir a l'exercici del seu dret de desistiment. En cas que l'Usuari exerceixi el seu dret a la devolució o desistiment de la comanda, LEROY MERLIN, en un termini no superior a catorze (14) dies naturals a comptar des de l'endemà que va ser informat pel consumidor que volia desistir o tornar la comanda, tornarà, en tot cas, a l'Usuari les quantitats cobrades per la venda del corresponent Recondicionat. En aquest sentit, i atès que els productes Recondicionats són únics, desafortunadament LEROY MERLIN no els podrà reemplaçar, raó per la qual únicament es podrà gestionar el reemborsament de l'import pagat, i això sense perjudici d'allò que preveu el marc de la garantia legal.

La devolució dels imports cobrats es farà en la mateixa forma en què l'usuari va efectuar el corresponent pagament, llevat que l'usuari n'indiqui expressament una altra.

Si és l'Usuari o un tercer autoritzat, de manera expressa i per escrit, pel mateixUsuari qui fa la devolució del/s producte/s Recondicionat/s que conformin la seva comanda, LEROY MERLIN podrà retenir el reemborsament, segons si es compleix primer: (i) recepció dels corresponents béns o (ii) fins que l'Usuari presenti una prova de la devolució de la comanda, com ara el comprovant de recollida de l'empresa de transport triada pel mateixUsuari.

En cas que el pagament per a l'adquisició del bé s'hagi efectuat amb un xec Club LEROY MERLIN, el període de validesa del qual no hagi expirat, la devolució es farà a través de la reactivació del

xec Club esmentat. Si aquest període de validesa ha expirat, la devolució es farà en un xec devolució (xec sense data de caducitat).

En cas que el pagament per a l'adquisició del bé s'hagi fet conjuntament amb un xec Club LEROY MERLIN i un altre mitjà de pagament, la devolució es farà, conjuntament i partint dels imports corresponents, en el mitjà de pagament emprat i, per al supòsit que el període de validesa del xec Club no hagi expirat, a través de la reactivació del xec Club esmentat. Per al supòsit que el període de validesa del xec Club hagi expirat, la devolució es farà, conjuntament i partint dels imports corresponents, en el mitjà de pagament emprat i a través d'un xec devolució (xec sense data de caducitat).

Per a la devolució, cal lliurar al nostre transportista la mercaderia que conformi la comanda i la factura o l'albarà corresponent. La mercaderia s'ha de lliurar, sempre que sigui possible, en perfecte estat, correctament embalada i assegurada per evitar patir nous danys eventuais en el transport i també perfectament identificada i senyalitzada amb el número de comanda inicial.

Només s'acceptaran devolucions de comandes adquirides a través dels canals especificats als nostres Entorns Digitals.

S'informa expressament els nostres Usuaris que només seran responsables de la disminució del valor dels béns resultant d'una manipulació d'aquests que sigui diferent de la necessària per establir-ne la naturalesa, les característiques o el funcionament.

Això no obstant, quan l'Usuari hagi adquirit un producte Recondicionat i juntament amb aquest hagi sol·licitat la prestació d'un servei —com ara el de la instal·lació—, amb anterioritat al venciment del termini de desistiment o de devolució atorgat en aquest Portal, l'Usuari té dret a retornar la comanda, sense perjudici del dret que assisteix LEROY MERLIN d'exigir, sempre que l'Usuari hagi sol·licitat en el moment oportú i de manera expressa l'execució d'aquest servei i aquest ja hagi estat executat, una compensació pel servei prestat i també per la pèrdua de valor del corresponent bé o producte instal·lat o objecte de la prestació del servei corresponent.

Els productes Recondicionats relatius al Bloc A tenen tres (3) anys de garantia com la resta de productes nous.

Els productes Recondicionats relatius al Bloc B, excepte per a aquella part, peça, composició o element d'aquest producte que estigui danyat o deteriorat o per a aquell accessori no principal no venut, tenen tres (3) anys de garantia. Aquesta garantia únicament cobrirà la possibilitat de substituir o reparar la resta de parts, peces, composicions o elements que no estiguin danyats o deteriorats del producte Recondicionat quan per aquest motiu aquest producte Recondicionat no pugui funcionar correctament. Tanmateix, no es podrà fer la substitució de la totalitat del producte Recondicionat per qualsevol altre, tenint en compte que el producte Recondicionat del Bloc B ha estat venut a un preu reduït i que l'Usuari consumidor ha estat prèviament i degudament informat de les causes o circumstàncies que motiven aquesta venda, identificant els danys o els deterioraments del producte Recondicionat. En cas que la reparació o la substitució d'aquestes parts, peces, composicions o elements no sigui possible i el producte Recondicionat no

funcioni correctament, es podrà optar per la rebaixa del preu, segons acord amb LEROY MERLIN, o per resoldre el contracte (tornar el producte).

Finalment, cal recordar que els productes Recondicionats són exclusivament de venda en línia; és a dir, a través del corresponent Entorn Digital, raó per la qual qualsevol gestió de compra, incidència o devolució s'ha de fer a través de la nostra botiga en línia, segons s'ha indicat anteriorment.

Desena. Gestió de recepció i de recollida de residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE). // Informació per a la comercialització i la manipulació de gasos fluorats i equips basats en aquests gasos.

10.1. D'acord amb allò que estableix la normativa vigent en matèria de residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE), LEROY MERLIN informa els seus clients i Usuaris que únicament està habilitat per comercialitzar els aparells elèctrics i electrònics (AEE) de productors que estiguin inscrits en el Registre Integrat Industrial. En aquest sentit, i en el marc del nostre deure legal d'informar, vostè pot accedir, si ho necessita, a l'enllaç següent (<https://industria.gob.es/registros-industriales/RAEE/Paginas/Index.aspx>) per saber el número d'inscripció en el Registre Integrat Industrial esmentat dels nostres productors corresponents.

A més a més, li comuniquem que LEROY MERLIN, de manera gratuïta, acceptarà, quan els nostres clients adquireixin un nou AEE domèstic a través dels nostres Entorns Digitals, el lliurament per part d'aquest client d'un RAEE que sigui equivalent o que hagi fet les mateixes funcions que el nou AEE que s'adquireix. En aquest sentit, li fem saber que LEROY MERLIN està obligat a complir amb aquesta obligació de recepció gratuïta quan (i) els nostres clients lliurin el RAEE als nostres establiments físics o botigues i també (ii) quan el client, en subministrar-li un nou AEE, faci aquesta entrega a la seva llar o a l'adreça o punt d'entrega que hagi comunicat per al subministrament de l'AEE esmentat o designat a aquest efecte.

(i) Lliurament del RAEE a l'establiment físic o botiga de LEROY MERLIN:

Per al supòsit que l'entrega del RAEE per part dels nostres clients es faci en el moment de la compra d'un nou AEE als nostres establiments físics o botigues —sàpiga que el personal de la botiga, en el moment de la compra, li demanarà si vol lliurar el RAEE en aquest mateix moment—, LEROY MERLIN emetrà un justificant o albarà de recollida del RAEE i en lliurarà una còpia a aquests clients. L'albarà, que el client ha de signar, inclourà la data de l'entrega, la classe d'aparell lliurat, la marca, el número de sèrie, si és possible, i també la informació que, si escau, subministri el client sobre la seva possible destinació per a preparació per a la reutilització o el reciclatge. Agraïrem la col·laboració del client amb el nostre personal de botiga per poder completar correctament l'albarà esmentat.

En cas que l'entrega del RAEE per part dels nostres clients no es faci en el mateix moment de la compra del nou AEE als nostres establiments físics o botigues, LEROY MERLIN no podrà emetre, en aquell moment, cap justificant o albarà d'entrega del RAEE.

Això no obstant, mitjançant aquest Entorn Digital, s'informa els nostres clients i Usuaris que disposen d'un termini addicional d'un (1) mes, a comptar a partir de la data de compra del nou AEE, per poder dipositar, directament i personalment, el RAEE a qualsevol dels nostres establiments físics o botigues i que, en tot cas, han de presentar la factura de compra o el tiquet corresponent de l'AEE. Transcorregut aquest termini del mes, LEROY MERLIN no estarà obligat a recollir o a permetre el dipòsit del RAEE per part del client als nostres establiments físics o botigues, en el marc de la compra de l'AEE corresponent.

(ii) Lliurament del RAEE a casa del client o de l'Usuari o a l'adreça o punt d'entrega comunicat o designat a aquest efecte:

Per a l'entrega del RAEE al domicili, en el moment de la compra de l'AEE LEROY MERLIN, tant als seus establiments físics o botigues com a través d'aquest Entorn Digital o Modalitats de Venda telefònica, tal com més endavant s'explicarà, se li sol·licitarà al client oUsuari que indiqui o que marqui, segons que correspongui, la seva intenció de lliurar un RAEE, equivalent a l'AEE que s'adquireix, al seu domicili o a l'adreça o punt d'entrega comunicat o designat a aquest efecte.

Per al supòsit que el client o l'Usuari hagi indicat o marcat l'opció d'entrega del RAEE, li preguem que, en el moment del subministrament de l'AEE, col·labori perquè es pugui incloure en el justificant o albarà d'entrega del RAEE la data del lliurament, la classe d'aparell lliurat, la marca, el número de sèrie, si és possible, i també la informació que si escau subministri sobre la seva possible destinació per a preparació per a la reutilització o reciclatge. El client oUsuari ha de signar aquest justificant o albarà. En cas que el client oUsuari renunciï a l'entrega del RAEE que va comunicar que volia lliurar, haurà de fer constar aquesta renúncia de manera expressa en el justificant o en l'albarà esmentat.

Per al supòsit que el client o l'Usuari hagi indicat o marcat l'opció de no lliurament del RAEE, aquest RAEE no serà recollit, a casa del client o a l'adreça o punt d'entrega comunicat o designat a aquest efecte, per part de LEROY MERLIN, fins i tot malgrat que en el moment de l'entrega de l'AEE el client oUsuari canviï d'opinió i sí que comuniqui el seu desig que el seu RAEE sigui enretirat. D'acord amb allò que recull aquesta condició, es comunica als nostres clients i Usuaris que disposen d'un termini addicional d'un (1) mes, a comptar a partir de la data de l'entrega del nou AEE, per poder dipositar, directament i personalment, el RAEE a qualsevol dels nostres establiments físics o botigues i que, en qualsevol cas, han de presentar la factura o el tiquet de compra corresponent de l'AEE. Transcorregut aquest termini del mes, LEROY MERLIN no estarà obligat a recollir o permetre el dipòsit del RAEE per part del client, en el marc de la compra de l'AEE corresponent.

Addicionalment a tot l'anterior, LEROY MERLIN informa els clients o Usuaris que facin la compra d'un AEE a través d'aquest Entorn Digital o a través de les Modalitats de Venda telefònica que, d'acord amb l'operativa d'adquisició dels seus productes segons recull la condició Segona de les Condicions Generals de Contractació publicades en aquest Entorn Digital, es preguntarà al client oUsuari, en el procés de resum de compra de l'AEE, si està interessat que quan se'n faci el subministrament, a casa seva o a l'adreça o punt d'entrega comunicat o designat a aquest efecte, es procedeixi a la recollida o retirada o no del RAEE d'una classe equivalent o que hagi fet les

mateixes funcions que el nou AEE que s'adquireix. Per fer-ho, el client, si vol que aquest AEE sigui recollit, ha de fer clic al «check» habilitat a aquest efecte. Si no hi fa clic o no el marca, s'entendrà que el client no està interessat en l'opció de recollida de l'AEE esmentat.

A efectes informatius, es fa saber als nostres clients i Usuaris que, d'acord amb allò que preveu la normativa actual sobre residus d'aparells elèctrics o electrònics, el transport dels productes rebutjats a la botiga, plataforma logística o instal·lacions de reciclatge el pot fer l'empresa transportista que fa l'entrega de les comandes.

10.2. Nota Important per als Clients que adquireixin productes que emetin o que facin servir refrigerants, gasos fluorats o aparells de gas.

D'acord amb el *Reial Decret 115/2017, de 17 de febrer, relatiu a la comercialització i manipulació de gasos fluorats i equips basats en aquests gasos i també la certificació dels professionals que en fan ús i pel qual s'estableixen els requisits tècnics per a les instal·lacions que desenvolupin activitats que emetin gasos fluorats* (d'ara endavant, el «**Reial Decret 115/2017**»), els aparells que usin refrigerants o gasos fluorats (aires condicionats, etc.), aparells de gas (calderes, escalfadors, etc.) els han d'instal·lar empreses o professionals que disposin de l'habilitació, autorització o certificació administrativa pertinent, sota advertència del règim sancionador previst en l'article 13 del Reial Decret esmentat. En aquest sentit, d'acord amb la regulació legal esmentada, el comprador d'aquesta mena d'aparells té l'obligació de remetre al comerç on els va adquirir els Annexos A i B, que podeu descarregar-vos més avall (*enllaços*) i que LEROY MERLIN també facilita per correu electrònic i que, en tot cas, estan disponibles al Reial Decret 115/2017, a l'Annex VI.

Mitjançant l'Annex A, el comprador declara conèixer l'obligació legal que la instal·lació de l'equip adquirit la faci una empresa habilitada amb personal certificat per a la seva instal·lació d'acord amb el Reial Decret 115/2017. Així mateix, el comprador declara conèixer la seva obligació de remetre a LEROY MERLIN, en un termini màxim d'un any des de l'adquisició del producte, la declaració acreditativa del compliment d'aquest requisit legal; és a dir, l'Annex B.

En aquest sentit, en cas que al producte objecte de la comanda del client li sigui aplicable la normativa indicada anteriorment i, per tant, les exigències enunciades en els paràgrafs anteriors, LEROY MERLIN farà arribar al client, per correu electrònic, els Annexos A i B, juntament amb la informació relativa per a l'emplenament, signatura i presentació d'aquests Annexos.

Respecte de l'Annex B, un cop s'hagi fet la instal·lació de l'aparell objecte de la seva comanda, el client l'haurà d'enviar a LEROY MERLIN, emplenat i signat per part de l'instal·lador del producte i per part del titular de la comanda, a qualsevol dels nostres establiments físics o botigues o, d'acord amb allò que ha informat en el correu electrònic anteriorment indicat, a través del qual el client rep els Annexos A i B. En qualsevol cas, per imperatiu legal, el client ha de remetre l'Annex B a LEROY MERLIN en un termini màxim d'un any des de la compra de l'aparell.

En cas que el client hagi contractat la instal·lació del producte a LEROY MERLIN, serà l'instal·lador corresponent qui complimenti i signi l'Annex B per duplicat i, un cop finalitzada la

instal·lació, el titular de la comanda només haurà de procedir a la signatura de l'Annex B esmentat, per duplicat, del qual l'instal·lador se'n quedarà un exemplar.

El client pot baixar els Annexos als quals ens hem referit en aquesta clàusula, fent clic aquí (Annex A) o aquí (Annex B).

Onzena. Servei de Ressenyes/Opinions de Productes i Serveis.

LEROY MERLIN posa a disposició d'aquells Usuaris que prèviament hagin adquirit productes o serveis de LEROY MERLIN, ja sigui a través dels establiments físics de LEROY MERLIN, a través dels Entorns Digitals o de les Modalitats de Venda telefònica de LEROY MERLIN, el «**Servei de Ressenyes/Opinions de Productes**».

La utilització d'aquest servei i, en conseqüència, la seva participació per part dels Usuaris queda subjecta a la lectura i el compliment d'aquestes condicions que l'Usuari ha d'acceptar de manera expressa i íntegra.

Queda expressament prohibit l'ús i la participació d'aquest servei i l'accés al mateix a menors d'edat, entenent-se per menors d'edat totes aquelles persones que no hagin fet els 18 anys.

A efectes informatius, es fa saber que les ressenyes i altres serveis d'aquest Servei de Ressenyes/Opinions de Productes provenen únicament d'Usuaris que han adquirit, prèviament i de manera verificada, productes o serveis de LEROY MERLIN.

Per a aquests efectes anteriors, es certifica la compra real del producte o del servei per part de l'Usuari abans de la publicació del Contingut. En qualsevol cas, l'Usuari lliurement també pot recomanar el producte o el servei adquirit.

i. Objecte del servei

La finalitat d'aquest servei és que els Usuaris puguin compartir amb LEROY MERLIN la seva experiència, opinió i valoració de la compra i l'ús dels diversos productes adquirits prèviament a LEROY MERLIN. És per això que aquestes condicions, que s'integren dins les Condicions Generals de Contractació, tenen per objecte regular l'accés i la utilització d'aquest servei per part dels seus Usuaris i també la posada a disposició i remissió, per part dels Usuaris i de LEROY MERLIN, de diversos continguts, com ara, a tall d'exemple, documentació, informació, comentaris, textos, gràfics, dibuixos, dades, arxius de so i imatge, enllaç a altres enllaços o webs, fotografies, vídeos o qualsevol altre material pujat, descarregat o que aparegui en el portal corresponent que sustenta aquest servei (d'ara endavant, tot això, el «**Contingut**»).

ii. Participació en el Servei de Ressenyes/Opinions dels productes de LEROY MERLIN

L'Usuari podrà participar en aquest servei un cop rebí un correu electrònic, enviat per LEROY MERLIN a l'adreça de correu electrònic que, prèviament, el mateixUsuari ha facilitat a LEROY MERLIN en el moment de la corresponent adquisició dels productes i serveis objecte d'opinió, en

què s'inclourà un enllaç al qual haurà d'accedir l'Usuari. Aquest accés permetrà que l'Usuari pugui participar en aquest servei, prèvia acceptació d'aquestes condicions.

La utilització d'aquest servei també podrà requerir, avui dia o en el futur, que l'Usuari faci servir el seu compte registrat de LEROY MERLIN i prèviament activat des d'algun dels Entorns Digitals de LEROY MERLIN) o que, en cas de no disposar-ne, el creï de manera prèvia. En aquest sentit, perquè l'Usuari pugui compartir la seva experiència, opinió i valoració de compra i d'ús dels productes i serveis de LEROY MERLIN, l'Usuari hauria d'iniciar sessió o crear un compte mitjançant el formulari corresponent.

L'ús d'aquest servei permet que l'Usuari, persona física, pugui enviar diversos Continguts:

- a) **Ressenyes/Opinions** amb l'objectiu de poder compartir amb altres Usuaris l'experiència de compra després de l'adquisició d'un producte de LEROY MERLIN o serveis. Comparteix la teva opinió sobre, entre altres coses, la teva experiència, característiques i funcionalitats del producte o servei i, si escau, de possibles millores. L'enviament d'opinions es farà mitjançant un formulari, al qual es pot accedir directament des de la pàgina del producte o servei corresponent.

El formulari consta, entre d'altres, dels elements següents:

- Valoració global de l'experiència de compra (obligatori).
- Títol de l'opinió (obligatori).
- Comentari detallant l'experiència de compra del producte o servei (obligatori). Ha de tenir un mínim de 3 caràcters i un màxim de 1.500. El comentari ha de reflectir l'experiència d'usuari del producte.
- Camp sí/no de recomanació del producte o servei (obligatori).
- Foto del resultat final després d'utilitzar el producte o servei, amb un màxim de 6 fotos (opcional).
- Pseudònim (obligatori).

- b) **Preguntes:** Permetrà, quan estigui actiu, accedir a l'opinió i valoració dels Usuaris que hagin fet servir el producte o servei sobre aspectes específics que no apareixen en la fitxa tècnica del producte. L'enviament de la pregunta es fa mitjançant un formulari, accessible des de la pàgina del producte corresponent.

El formulari consta dels elements següents:

- Pregunta (obligatòria).
- Detalls per precisar la pregunta (opcional).
- Fotos que ajudin a comprendre la pregunta (opcional).
- Pseudònim (obligatori).

- c) **Respostes:** Permetrà, quan estigui actiu, respondre a diverses preguntes formulades pels Usuaris sobre un producte o servei que hagi adquirit.

El formulari consta dels elements següents:

- La teva resposta (obligatòria).
- Fotos donant suport a la teva resposta (opcional).
- Pseudònim (obligatori).

En enviar qualsevol Contingut a LEROY MERLIN, l'Usuari declara i confirma:

- que ets l'únic autor i propietari dels drets de propietat intel·lectual del Contingut.
- que realment has utilitzat o t'has beneficiat durant un temps raonable del resultat de la compra d'un producte o servei.
- que qualsevol Contingut que hagi enviat o publicat és adequat i està subjecte a aquestes condicions.
- que tens com a mínim divuit (18) anys.
- que l'ús del Contingut que proporcionis no viola aquestes condicions i no perjudica cap persona o entitat.

Adicionalment, l'Usuari accepta, garanteix i declara que no enviarà cap Contingut:

- que sap que és fals, inadequat o enganyós.
- que infringeixi qualsevol dret d'autor, patent, marca registrada, secret comercial o altres drets de propietat, publicitat o confidencialitat de tercers (no lesionar, en aquest ús, els drets, de qualsevol mena, que corresponguin a tercers).
- que violi cap llei, estatut, ordenança o reglament (inclosos, entre altres, els que regeixen el control de les exportacions, la protecció del consumidor, drets a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge, la competència deslleial, l'antidiscriminació o la publicitat falsa).
- que infringeixi i vulneri aquestes condicions i els bons costums generalment acceptats o l'ordre públic.
- que sigui o es pugui considerar difamatori, que fomenti l'odi, que sigui parcial o ofensiu en aspectes racials o religiosos, que amenaci o representi l'assetjament il·legal de qualsevol individu, societat o empresa.
- pel qual t'han pagat o has rebut alguna remuneració d'un tercer, incloent-hi remuneracions en espècie.
- que contingui informació que faci referència a altres pàgines a Internet (establir hiperenllaços o enllaços entre qualsevol pàgina web, inclosa la pròpia de l'Usuari, o qualsevol altre lloc o espai accessible des d'Internet), a adreces, correus electrònics, dades de contacte o números de telèfon.
- que contingui virus, cucs o altres programes o arxius informàtics potencialment perjudicials.
- que suposi o pugui suposar un menyscabament o perjudici, de qualsevol mena, per a LEROY MERLIN.
- que ofengui les Institucions estatals o governamentals, autonòmiques o locals, que sigui vexatori i que atempti contra el bon gust o el decòrum social.

- que tingui un contingut polític, despectiu o discriminatori per raó de sexe, raça, religió, ideologia, nacionalitat, etc., ni pornogràfic o intimidatori o que inciti a la violència ni que contingui nus o violència gràfica o injustificada.

De manera particular, no es publicaran comentaris sobre el servei postvenda i de lliuraments, sobre altres productes, mencions a altres marques o persones, paraules obscenes o il·legals ni tampoc enllaços a *blogs* o llocs web comercials.

Qualsevol incompliment d'aquestes condicions facultarà LEROY MERLIN per denegar l'accés al servei a l'Usuari infractor. A aquest efecte, l'Usuari accepta indemnitzar i eximir LEROY MERLIN (i els seus gerents, directors, agents, filials, empreses del Grup Adeo, empleats i proveïdors de serveis, inclosos, entre altres, Bazaarvoice, Inc.) de qualsevol responsabilitat en totes les reclamacions per danys i perjudicis (directes i indirectes) i de qualsevol mena i categoria, conegudes i desconegudes, inclosos els honoraris d'advocats, com a resultat d'una violació de les declaracions i garanties de l'Usuari esmentades anteriorment, o de l'incompliment per part de l'Usuari de qualsevol Llei o drets de tercers.

iii. Moderació, responsabilitat i verificació del Contingut

Totes les ressenyes, notes, opinions, preguntes i respostes enviades estan subjectes, abans de ser publicades als Entorns Digitals de LEROY MERLIN, a una moderació del Contingut, duta a terme de manera automàtica a través d'un sistema d'algoritmes i de manera manual en aquesta fase de moderació.

Aquesta moderació té com a objectiu verificar l'Usuari, persona física, i també l'adequació de l'opinió, la pregunta o la resposta d'acord amb la legislació espanyola i aquestes condicions. Addicionalment, LEROY MERLIN també es reserva el dret a accedir a qualsevol Contingut, i a fer-lo extensible a tercers, si ho considera necessari per complir amb la normativa legalment aplicable sobre aquest referent, per prevenir i evitar frauds o problemes tècnics o de seguretat, i també en resposta a sol·licituds d'autoritats judicials i de seguretat i, en qualsevol cas, amb l'objecte de protegir els drets fonamentals i de propietat intel·lectual i industrial, de la nostra titularitat i de tots els nostres Usuaris i de tercers.

Les valoracions i les ressenyes es publicaran després de ser moderades en un termini aproximat de 72 hores (feiners). Les preguntes es publicaran generalment entre 30 minuts i 1 hora (feiners) després de la moderació i les respostes dins un termini aproximat de les 24 hores laborables següents. Després de la moderació, l'Usuari rebrà un correu electrònic en què se l'informarà de la publicació o del rebuig del seu comentari, opinió, pregunta o resposta.

Els motius de rebuig que s'enumeren a continuació se sumen als de l'apartat anterior i s'estenen a les notes, opinions, preguntes i respostes pel que fa a

- referir-se a la competència (comparació, incentiu per comprar, etc.).
- informació personal identificable (correu electrònic, adreça postal, número de telèfon, etc.).
- referir-se a un problema relacionat amb el lliurament, l'atenció al client o qualsevol altre servei associat a la compra, però no vinculat amb el producte adquirit.

- imatge o contingut inapropiat.
- imatge o contingut no relacionat amb el producte o servei.
- que continguin una URL o qualsevol mena de publicitat.
- imprecís o buit, que necessiti aclariment.
- vulgar o difamatori, que perjudiqui l'honor de tercers.
- menció del preu.
- l'opinió relativa a un producte o servei, sense relació amb l'experiència d'ús, comentar una característica o ús que el producte no té, però sobre el qual el client ha estat clarament informat a través del full o de la designació del producte.
- idioma no corresponent al del lloc web.
- edat inapropiada o escrit enviat per un menor de divuit (18) anys.
- contingut duplicat.
- absència d'experiència personal.

L'Usuari accepta i garanteix que ell, i no LEROY MERLIN, és el responsable dels Continguts que envia. Cap dels Continguts que envii l'Usuari estarà subjecte a qualsevol obligació de confidencialitat per part de LEROY MERLIN, els seus agents, gerents, filials, empreses del Grup Adeo, proveïdors de serveis i els seus respectius directors, tècnics i empleats.

Els Continguts seran considerats públics i no confidencials, i podran ser emprats lliurement i sense cap càrrec pels destinataris següents d'aquests, segons es recull en la condició següent; és a dir, LEROY MERLIN, els seus proveïdors de serveis i de béns, Grup Adeo i la totalitat de les empreses restants del Grup Adeo, ja constituïdes o per constituir, independentment de l'ensenyament o de la marca sota les quals operin i que poden ser consultades a l'adreça web següent: <https://www.adeo.com/és/> (d'ara endavant, i indistintament, tots ells s'anomenaran els «Destinataris»). La responsabilitat de qualsevol Contingut, publicat de manera pública o privada, recau en l'autor d'aquest Contingut. Conseqüentment amb tot l'anterior, en cap cas i sota cap supòsit els Destinataris seran responsables del Contingut que els Usuaris publiquin en aquest servei, responsabilitat que incumbirà únicament i directament als Usuaris amb total indemnitat per als Destinataris. Per tant, aquests Destinataris no es fan responsables respecte de possibles infraccions de drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers, ni drets de qualsevol altra mena, ocasionades pels Continguts publicats pels Usuaris en aquest servei. Així mateix, els Destinataris no es podran responsabilitzar de cap dany, pèrdua o perjudici en persones o béns que portin causa o que es relacionin amb els Continguts que publiquin els Usuaris. En conseqüència, els Usuaris assumeixen, de manera plena i exclusiva, qualsevol responsabilitat que es pugui derivar de la publicació d'aquests Continguts en aquest servei. Per això, els Usuaris hauran de mantenir plenament indemnes els Destinataris davant qualsevol responsabilitat que li pugui ser exigida amb relació als Continguts publicats pels Usuaris en aquest servei.

Qualsevol Contingut que l'Usuari envii pot ser susceptible d'ús per part dels Destinataris, que es reserven també el dret a negar-se a publicar o eliminar qualsevol Contingut que, a discreció i criteri seu, consideri una violació de les pautes de contingut o qualsevol altra disposició d'aquestes condicions.

Els comentaris i opinions, i també les preguntes i respostes publicades als llocs web dels Destinataris, no podran ser objecte de cap modificació per part de l'Usuari. Els textos dels comentaris i opinions, preguntes i respostes són definitius un cop enviats per l'Usuari (llevat de quan se'n sol·licita la modificació per part del moderador).

El web només mostra ressenyes (Continguts) verificades. Aquestes ressenyes, abans de publicar-se, passen dos filtres d'aprovació: un d'automàtic, a partir de paraules prohibides, per descartar aquelles ressenyes que no siguin específiques del producte i un segon filtre que s'executa, de manera manual, per a la mateixa finalitat; és a dir, confirmar que les ressenyes que es publiquen fan menció a productes i no a qüestions alienes a aquests.

Un cop aprovades les ressenyes, es mostren, a través d'un algoritme, en la respectiva fitxa de producte, per defecte i ordenades pel criteri de «les més valorades». Això no obstant, l'Usuari pot, en qualsevol moment, canviar aquesta ordre i aplicar, sota la seva conveniència, uns altres filtres d'ordenació com ara el de «més antics» o el de «més recents».

iv. Ús del Contingut

L'Usuari manifesta i garanteix ser el titular dels drets que l'emparen sobre qualsevol Contingut que envii, reproduïxi, publiqui o exposi en aquest servei o a través d'aquest servei. A aquest efecte, l'Usuari manifesta i garanteix que té tots els drets, poders i autoritat necessaris per concedir, a favor de LEROY MERLIN i restants Destinataris, els drets atorgats mitjançant aquest document de qualsevol Contingut que publiqui.

Per al Contingut, protegit o no per drets de propietat intel·lectual o industrial, publicat en aquest servei per qualsevolUsuari, i sense perjudici d'allò que més endavant es regularà pel que fa a la cessió de drets d'imatge quant a fotografies i vídeos (inclosos els comentaris i dades que puguin contenir) a favor dels Destinataris, l'Usuari concedeix, en aquest acte, a favor dels referits Destinataris, una llicència d'ús sobre aquest Contingut, que és gratuïta, no exclusiva, transferible, amb drets de subllicència a tercers, que comprèn la totalitat dels drets i modalitats d'explotació i comercialització d'aquests Continguts (incloent-hi, de manera no limitadora, la còpia, traducció, reproducció, distribució, comunicació pública, adaptació, col·lecció, processament, publicació, exposició, transformació, difusió, eliminació i distribució per qualsevol mitjà o mètode i en qualsevol forma o suport, tangible o intangible, i amb inclusió expressa d'Internet), per a tot el món i durant tota la vida legal, i tot això sense que mitjanci cap mena de compensació o de retribució a favor de l'Usuari. Aquesta llicència finalitzarà, de manera automàtica, quan s'elimini el corresponent Contingut, llevat que aquest Contingut ja hagi estat compartit amb i per tercers i aquests no l'hagin eliminat.

Els diversos tipus de Continguts poden ser utilitzats pels Destinataris i poden ser distribuïts i difosos per correu electrònic, pàgines web, fullet o catàleg, aparador o una altra forma de publicació o fixació a les botigues, ràdio, televisió o qualsevol altre mitjà físic o telemàtic de comunicació. En aquest sentit, els Destinataris podran utilitzar el Contingut compartit en aquest servei, sense remuneració als seus generadors, en els espais web, plataformes, botigues, mitjans

físics o telemàtics, xarxes socials, elements de comunicació, notícies, impresos, etc., que decideixin.

En qualsevol cas, els Destinataris poden utilitzar el Contingut de l'Usuari per transmetre'l, mostrar-lo o distribuir-lo a través de la xarxa, i també en diversos mitjans de comunicació i fer els canvis necessaris per ajustar i adaptar aquest Contingut a qualsevol requisit o limitació de xarxes, dispositius, serveis o mitjans de comunicació o als seus estàndards de qualitat i als cànons estètics o de qualsevol altra mena que en cada moment estimi oportú a criteri seu, sense que els Usuaris no puguin reclamar res.

Si els Continguts publicats pels Usuaris en aquest servei contenen marques d'aigua, signatures o qualsevol altre signe, els Destinataris es reserven el dret de poder-ho eliminar.

De manera particular, pel que fa al Contingut relatiu a fotografies i vídeos (inclosos els comentaris i les dades que puguin contenir) publicats en aquest servei, l'Usuari consent i, conseqüentment, cedeix, en aquest acte, a favor dels Destinataris, de manera gratuïta, els drets d'imatge dels quals sigui titular que hagi utilitzat per a l'ús del servei, inclosa la reproducció, distribució, transformació i comunicació pública de la seva imatge, en qualsevol forma d'explotació, en qualsevol mitjà, a tot el món i sense límit de temps. En aquest sentit, aquesta autorització s'entén tant per a les publicacions internes dels Destinataris en qualsevol suport, a la publicació en premsa, utilitzant els mitjans tècnics coneguts avui dia i els que es puguin desenvolupar en el futur, i per a qualsevol aplicació, incloent-hi la possibilitat de publicar o compartir les fotografies i vídeos, o parts d'aquests, en què intervingui l'Usuari com a participant en el servei en els mitjans físics i telemàtics, plataformes, espais web, xarxes socials, botigues i establiments, elements de comunicació, notícies, impresos, etc., titularitat de tercers o dels mateixos Destinataris.

Tot això amb l'única excepció i limitació d'aquelles utilitzacions o aplicacions que puguin atemptar al dret a l'honor en els termes previstos en la Llei Orgànica 1/1982, de 5 de maig, de Protecció Civil al Dret a l'Honor, la Intimitat Personal i Familiar i a la Pròpia Imatge. El consentiment al qual fa referència el paràgraf anterior serà revocable en qualsevol moment, però s'hauran d'indemnitzar, si escau, els danys i perjudicis causats, incloent-hi les expectatives justificades.

Els Usuaris manifesten expressament sota la seva responsabilitat, amb total indemnitat per als Destinataris, haver recollit el consentiment exprés de totes les persones que apareixen en els Continguts que publiquin en aquest servei, per a la seva utilització de manera pública i no confidencial; és a dir, es pot reproduir, distribuir, transformar i comunicar públicament aquest material a través dels canals propis i de tercers dels Destinataris.

Sota cap concepte s'entendrà que, per participar en aquest servei, els Usuaris obtinguin cap llicència o autorització de LEROY MERLIN i dels restants Destinataris per a la utilització de cap contingut, marca, logotip, informació en aquest servei ni sobre cap dret relacionat amb ells, especialment els de propietat intel·lectual i industrial, titularitat de LEROY MERLIN i dels Destinataris restants.

L'Usuari és el responsable de l'ús del servei, de qualsevol Contingut que proporcioni i de qualsevol altra conseqüència que això origini, inclòs l'ús del seu Contingut per part d'altres Usuaris i socis de tercers. L'Usuari entén i accepta que el seu Contingut pot ser sindicat, transmès, distribuït o publicat pels Destinataris i que, si l'Usuari no té el dret de presentar aquest Contingut per a aquest ús, la responsabilitat serà seva.

La responsabilitat de qualsevol Contingut, publicat de manera pública o privada, recau en l'autor d'aquest Contingut. Conseqüentment amb tot l'anterior, en cap cas i sota cap supòsit els Destinataris seran responsables del Contingut que els Usuaris publiquin en aquest servei, responsabilitat que incumbirà únicament i directament els Usuaris amb total indemnitat per als Destinataris.

LEROY MERLIN no manifesta ni garanteix que el Contingut sigui complet, veraç o fiable, com tampoc aprova o dona suport a les opinions expressades a través del servei per part dels Usuaris. L'Usuari entén i accepta que l'ús del servei pot exposar-li eventualment davant un Contingut ofensiu, perjudicial, erroni o inapropiat o, en alguns casos, a missatges enganyosos. A aquest efecte, els Destinataris no es responsabilitzaran, sota cap circumstància i de cap manera, de cap Contingut, inclosos, entre altres, qualsevol error o omissió en el Contingut o qualsevol pèrdua o dany de qualsevol mena com a resultat de la utilització de qualsevol Contingut publicat, transmès o posat a disposició a través d'aquest servei o facilitat o emès en altres mitjans de difusió.

Els Usuaris s'han d'abstenir d'obtenir i fins i tot d'intentar obtenir informacions, missatges, dades de caràcter personal, gràfics, dibuixos, arxius de so o imatge, fotografies, enregistraments, programa i, en general, qualsevol classe de material accessible a través d'aquest servei o dels seus serveis usant per a això mitjans o procediments diferents dels que, segons els casos, s'hagin posat a la seva disposició a aquest efecte o s'hagin indicat a través d'aquest servei. Addicionalment, queda totalment prohibit que qualsevolUsuari utilitzi aquest servei per fer qualsevol mena de publicitat o promoció.

v. Tipologia i iconografia dels Continguts

Els comentaris i les opinions, preguntes o respostes es divideixen en tres (3) categories. En nom de la transparència i la precisió, en el servei es pot incorporar iconografia composta per icones, pictogrames o etiquetes per especificar cada tipologia:

- **En els Entorns Digitals i físics de LEROY MERLIN:** aquesta tipologia agrupa les preguntes formulades pels Usuaris abans de fer una compra en els Entorns digitals i físics de LEROY MERLIN. També es refereix a comentaris i opinions o respostes plantejades per un expert en bricolatge que ha comprat el producte en qüestió. Aquestes notes es poden enviar de manera espontània a través de la fitxa de producte o quan siguin sol·licitades per LEROY MERLIN.
- **Sindicació:** aquestes notes, ressenyes, preguntes i respostes es disposen inicialment a través de les pàgines web d'un dels Destinataris que ofereixen el mateix producte. Posteriorment es publiquen també en els Entorns Digitals de LEROY MERLIN. Les notes i

ressenyes, preguntes i respostes sindicades estipulen la data de dipòsit de la ressenya i el lloc web d'origen de l'avaluació (per ex., avís presentat l'1 de gener de 1900 al lloc de «nom del Destinatari»). El logotip del Destinatari respectiu també és present a la dreta de cada nota i ressenya, pregunta o resposta sindicada.

- **Gratificació:** LEROY MERLIN i els Destinataris poden oferir una gratificació (lot, val, etc.) a un Usuari per la publicació d'un Contingut, sobretot com a part de la prova de producte. Aquesta gratificació s'oferirà a l'Usuari tant si la seva ressenya és positiva com negativa. Tots els Continguts que han rebut una gratificació aniran acompanyats de la paraula: «**valoració de la prova**». Per al supòsit que la gratificació no correspongui a una prova de producte, la ressenya corresponent s'indicarà com a «**ressenya remunerada**» o «**publicitat**».

vi. Temps de publicació, conservació i drets de retirada

Un cop moderades i publicades, les notes, ressenyes, preguntes o respostes romandran en els Entorns Digitals i altres mitjans utilitzats per LEROY MERLIN i els Destinataris restants per un període que no superarà els cinc (5) anys. Tanmateix, l'Usuari podrà obtenir una comunicació d'aquestes notes, ressenyes, preguntes o respostes un any després de la seva retirada si així ho sol·licita l'Usuari de manera expressa i per escrit a LEROY MERLIN.

Els Destinataris es reserven el dret de retirar un Contingut quan quedi obsolet a causa de la millora del producte per part del fabricant. Un producte es considera millorat a partir de les proves tècniques i funcionals dutes a terme pel respectiu Destinatari, el fabricant o un laboratori extern independent. En qualsevol cas, les ressenyes relacionades amb una característica millorada del producte es podran retirar a partir de la venda del primer lot del producte millorat.

L'eliminació efectiva del producte o del servei del catàleg de LEROY MERLIN també pot implicar, si escau, la retirada de Continguts que hi estan relacionats.

Igualment, s'informa els Usuaris que l'ús i gaudi del Servei de Ressenyes de Productes i Serveis de LEROY MERLIN, i també l'acceptació d'aquestes condicions, impliquen l'acceptació de la Política de Protecció de Dades de LEROY MERLIN.

vii. Manteniment i interrupció d'aquest servei

LEROY MERLIN procurarà, en la mesura del possible, garantir l'accessibilitat a aquest servei en qualsevol moment.

L'activitat dels Entorns Digitals es pot interrompre momentàniament, en casos de força major, manteniment planificat o no planificat, actualitzacions o millores tècniques, revisions d'emergència, per canviar-ne el contingut o la presentació, o a causa de circumstàncies fora del control de LEROY MERLIN.

LEROY MERLIN es compromet a adoptar totes les mesures raonables per limitar aquestes interrupcions en la mesura en què li siguin atribuïbles o les seves conseqüències.

Els Destinataris no són de cap manera responsables si l'Entorn Digital o els seus respectius serveis i funcionalitats no estan disponibles, no funcionen, no estan accessibles o se suspenen o interrompen, o per males condicions d'ús de l'Entorn Digital o dels serveis i funcionalitats, per motiu que sigui. Tampoc no seran responsable dels danys directes i indirectes de qualsevol mena que resultin d'aquests fets.

viii. Règim de garanties i responsabilitats

Sense afectar els drets dels consumidors i fins al màxim permès per la llei aplicable, sense perjudici del que hi ha recollit en la resta d'aquestes condicions, l'accés i la utilització d'aquest servei, i també de les informacions i dels Continguts que en formen part, publicats per l'Usuari són de la seva exclusiva i sencera responsabilitat, alliberant i deixant indemne AMS o els Comerciants de qualsevol responsabilitat per aquests fets. Aquesta exempció de responsabilitat abasta, igualment, amb caràcter enunciatiu i no limitador, les circumstàncies següents:

- Els danys i perjudicis que l'Usuari pugui patir per la falta de disponibilitat, puntualitat o de funcionament d'aquest servei o de tots o alguns dels seus elements, informacions, serveis, continguts, etc., o per la falta de veracitat o exactitud de qualsevol d'ells o per error.
- Els danys i perjudicis que l'Usuari pugui patir a través d'espais accessibles d'Internet, com ara pàgines web, etc., mitjançant hipervincles o enllaços establerts en aquest servei.
- Els danys i perjudicis per la supressió o la manca d'emmagatzematge o de transmissió de qualsevol Contingut o un altre comunicat en aquest servei.
- Els danys i perjudicis originats per la pèrdua d'informació dels Usuaris que, com a conseqüència de la utilització d'aquest servei o dels seus diferents elements, etc., pugui estar eventualment emmagatzemada, per qualsevol circumstància, bé als seus sistemes informàtics o bé al servei.
- Els danys i perjudicis soferts per l'Usuari com a conseqüència d'una utilització d'aquest servei, per part seva, contrària a aquestes condicions o amb infracció d'allò que disposa la llei, o de manera contrària al costum i a l'ordre públic.
- Els danys i perjudicis soferts per l'Usuari que tinguin el seu origen en la falta de veracitat o exactitud de les informacions facilitades o les comunicacions realitzades per altres usuaris, o que tinguin el seu origen en la indicació d'identitats falses utilitzades per qualsevolUsuari, tant si es corresponen amb les de tercers reals com si no.
- Els danys i perjudicis sobre Continguts que es considerin o es puguin arribar a considerar ofensius, vexatoris, inapropiats, obscens, il·legals o inacceptables per a qualsevolUsuari.
- Els danys i perjudicis ocasionats per la conducta de qualsevolUsuari.
- Els danys i perjudicis ocasionats per qualsevol incompliment de l'Usuari d'aquestes condicions i, en especial, amb relació a les previsions establertes per a l'obtenció i el tractament de dades de caràcter personal.

En virtut de tot això, i sense afectar els drets dels consumidors, LEROY MERLIN únicament respondrà dels danys que l'Usuari pugui patir com a conseqüència de la utilització d'aquest servei quan aquests danys siguin imputables a una actuació dolosa d'aquesta companyia.

En qualsevol cas, i en la mesura permesa per la llei aplicable, LEROY MERLIN, les companyies del seu grup, les seves subsidiàries, els seus afiliats, les seves empreses relacionades, oficials, empleats, agents, representants, socis i cedents i altres Destinataris no seran responsables de danys indirectes, incidentals, especials, conseqüents o punitius ni de la pèrdua de beneficis o guanys, ja siguin directes o indirectes, ni de qualsevol pèrdua de dades, ús, bona voluntat o altres pèrdues intangibles, com a resultat (i) del seu accés a, ús o impossibilitat d'accedir a o utilitzar el servei; (ii) incompliment d'aquestes condicions per part dels Usuaris; (iii) qualsevol Contingut o conducta de qualsevol Usuari i tercer, inclosos, entre d'altres, qualsevol acte ofensiu o de difamació o qualsevol acte il·legal d'altres Usuaris o tercers; i (iv) l'accés, l'ús o l'alteració no autoritzades de les seves transmissions o el seu Contingut.

LEROY MERLIN no es fa responsable dels perjudicis que es puguin derivar, amb caràcter merament enunciatiu i no limitador (i) d'inferències, omissions, interrupcions, virus informàtics, avaries i desconnexions en el funcionament operatiu d'aquest sistema electrònic o en els aparells i equips informàtics dels Usuaris, motivades per causes alienes a LEROY MERLIN, que impedeixin o endarrereixin la prestació dels serveis o la navegació pel servei; (ii) de retards o bloquejos en l'ús causats per deficiències o sobrecàrregues d'Internet o en uns altres sistemes electrònics; (iii) que puguin ser causats per terceres persones mitjançant intromissions il·legítimes fora del control del servei i que no siguin atribuïbles a LEROY MERLIN; (iv) de la impossibilitat de donar servei o permetre l'accés per causes no imputables a LEROY MERLIN, degudes a l'Usuari, a tercers o a supòsits de força major o fortuïta.

LEROY MERLIN no garanteix sota cap extrem que els Usuaris utilitzin el servei d'acord amb la llei, aquestes condicions, la moral i els bons costums generalment acceptades i l'ordre públic, ni tampoc que ho facin de manera diligent i prudent.

LEROY MERLIN no garanteix que els enllaços, que si escau puguin existir, a altres pàgines web («enllaços» o «frames») siguin exactes i correctes en el moment en què l'Usuari del servei web decideixi la seva utilització. Ni LEROY MERLIN ni els Destinataris assumiran cap classe de dany, pèrdua o qualsevol classe de perjudici, directe o indirecte, lucre cessant, derivat de la informació, opinió, continguts, aplicacions, productes o serveis que es puguin oferir o visualitzar en les pàgines web que siguin responsabilitat de tercers o col·laboradors aliens als Destinataris, als quals, si escau, s'hagi accedit a través dels enllaços del servei.

En cas que s'entengui que els continguts i els enllaços ubicats en aquest servei són il·lícits o que lesionen béns o drets d'un tercer susceptibles d'indemnització, preguem que se'ns indiqui per, si escau, intentar suprimir, eliminar o inutilitzar l'enllaç o el contingut corresponent.

En cas que l'Usuari vulgui comunicar a LEROY MERLIN algun litigi o reclamació relacionada amb l'ús d'aquest Servei de Ressenyes/Opinions de Productes i Serveis, l'Usuari haurà de seguir les indicacions establertes en la clàusula Tretzena següent d'aquestes Condicions Generals de Contractació.

Dotzena. Fulls de Reclamacions.

LEROY MERLIN, en compliment de la normativa vigent, informa que disposa de Fulls de Reclamacions.

Així mateix, i sense perjudici d'allò que estableix la Condició Onzena de les Condicions Generals d'Ús i Informació a usuaris, l'Usuari, en cas que estigui interessat a dur a terme una reclamació contra LEROY MERLIN, pot accedir als enllaços següents als efectes corresponents:

- <https://ayuda.leroymerlin.es/te-ayudamos/incidencia-pedido-online/>
- <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/solicitud-hojas-reclamaciones-sistema-unificado-reclamaciones-establecimientos-empresarios>
- https://gestionesytramites.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Tramite_FA&cid=1109168952852&language=es&nombrevb=impresos&op=PSAE_&pagename=ICMFramework%2FComunes%2FLogica%2FICM_WrapperGetion&tipoGestion=GFORM

Tretzena. Consultes i Incidències.

Per a qualsevol consulta, reclamació, opinió o incidència relacionada amb la seva compra pot contactar amb el Servei d'Atenció al Client a través de les vies següents:

- Emplenant el formulari següent: <https://ayuda.leroymerlin.es/te-ayudamos/incidencia-pedido-online/>
- Per correu electrònic: ecommerce@leroymerlin.es
- A través dels serveis del «Centre d'ajuda En què podem ajudar-te?» accessible a <https://ayuda.leroymerlin.es/>

Catorzena. Notificacions a l'Usuari.

Qualsevol notificació o comunicació a l'Usuari que s'hagi de dur a terme per raó dels productes i serveis contractats amb LEROY MERLIN la farà LEROY MERLIN mitjançant telèfon, SMS, correu electrònic, postal, incloent-los en les seves formes de notificació certificada, llevat que s'estableixi una altra cosa en el contracte, per escrit i a l'adreça establerta per l'Usuari en la formalització del contracte.

III.- Condicions particulars de contractació de venda a distància de LEROY MERLIN

Primera.- Disposicions generals. -

LEROY MERLIN posa a disposició dels seus clients (d'ara endavant, els “**Clients**”) diverses modalitats per a la compra a distància dels béns o serveis oferts per LEROY MERLIN en el seu Portal (no en el Marketplace).

Aquestes "**Condicions Particulars de Contractació de Venda a Distància**" seran aplicables a les vendes que es formalitzin entre els Clients i LEROY MERLIN mitjançant la contractació telefònica en les seves diferents modalitats, però se n'exclou aquesta venda a distància en l'entorn del Marketplace. A aquest efecte, LEROY MERLIN ha habilitat dues modalitats per a la contractació telefònica, que són (i) trucada de veu tradicional i (ii) sistema de missatgeria instantània a través de l'eina WhatsApp (d'ara endavant, conjuntament, les "**Modalitats de Venda telefònica**" i, individualment, la "**Modalitat de Venda telefònica**").

Així mateix, a la relació precontractual i contractual resultant de les compres efectuades a través de les Modalitats de Venda telefònica li seran aplicables les Condicions Generals de Contractació que recull aquest Avís legal, excepte en aquells termes en què existeixi contradicció amb aquestes Condicions Particulars de Contractació, cas en el qual prevaldrà el que disposa aquest document.

Aquestes Condicions Particulars de Contractació, així com les Condicions Generals de Contractació, s'emparen en el que preveuen la Llei 34/2002, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic; la Llei 7/1998, sobre condicions generals de contractació; Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries; la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de l'esmentada Llei general per a la defensa de consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, i totes les altres normes que siguin legalment aplicables.

Segona.- Procediment de contractació telefònica. -

Per a l'adquisició o compra dels productes o serveis de LEROY MERLIN a través de les Modalitats de Venda telefònica, el Client haurà de seguir les indicacions que es mostren tot seguit:

- En qualsevol cas, l'adquisició de productes o serveis de LEROY MERLIN a través de les Modalitats de Venda telefònica estarà disponible, exclusivament, per a aquells béns o serveis que, a discrecionalitat de LEROY MERLIN, admetin aquesta modalitat de compra, i que així constin degudament identificats en el Portal. La Venda telefònica no s'aplica per a aquells productes i serveis venuts a través del Marketplace.
- En el supòsit que hi hagi una botiga LEROY MERLIN més pròxima a l'habitatge o al lloc on el Client pretengui el lliurament de la seva comanda, LEROY MERLIN podrà redirigir el Client a aquesta botiga per poder continuar fent la gestió de la seva compra.
- Durant el procés de compra mitjançant les Modalitats de Venda telefònica, el Client haurà de proporcionar a LEROY MERLIN, almenys, les dades de caràcter personal següents: *el seu nom i cognoms, el DNI, l'adreça de correu postal, l'adreça electrònica i el número de telèfon mòbil.*

S'informa els Clients que, per poder fer el pagament amb la targeta Club LEROY MERLIN, i per motius de seguretat, hauran de proporcionar, també, la seva data de naixement, així com el número de la seva targeta Club LEROY MERLIN.

- Així mateix, el Client haurà d'indicar el número de referència del o dels productes o serveis que vulgui adquirir, així com les quantitats que en vol.
- En cas que el producte o servei desitjat no estigui disponible a la botiga on s'estigui tramitant la comanda corresponent, o si no n'hi ha prou unitats, LEROY MERLIN podrà oferir al Client diferents alternatives, adreçar-lo a altres botigues (inclosa la botiga en línia de LEROY MERLIN), si és possible, o bé oferir-li productes o serveis de característiques similars.
- Després d'haver proporcionat la informació esmentada, el Client rebrà un missatge a l'adreça electrònica que hagi indicat expressament a LEROY MERLIN o, si escau, un missatge a través de WhatsApp, segons la Modalitat de Venda telefònica a través de la qual s'estigui efectuant el procés de compra. En aquest missatge es recollirà el detall de la comanda del Client, així com les condicions de contractació corresponents i, igualment, les instruccions per procedir al pagament, que, en qualsevol cas, implicarà: (i) que està d'acord amb les dades de la comanda, (ii) que està d'acord que la formalització de la comanda corresponent implica una obligació de pagament per al Client; i (iii) que ha llegit i accepta les Condicions Particulars de Contractació per a la Venda telefònica i les Condicions Generals de Contractació de LEROY MERLIN, les quals regeixen l'operació de compra esmentada, així com la Política de Privacitat de LEROY MERLIN (<https://www.leroymerlin.es/politica-de-privacidad>).
- Detall de la comanda: *llista amb una descripció breu, la quantitat i el preu dels productes i serveis que s'adquireixen, i import dels costos d'enviament.*
- En cas que el Client sigui membre del Club LEROY MERLIN i vulgui fer servir els xecs Club LEROY MERLIN, haurà de seguir les indicacions de LEROY MERLIN i facilitar sempre el número de targeta de soci corresponent al xec emès, el número del xec i l'import d'aquest.
- El pagament del preu dels productes o serveis comprats i de les despeses d'enviament es podrà fer tant amb targeta de crèdit o de dèbit com mitjançant la targeta Club LEROY MERLIN amb opció de pagament, o bé a través d'altres modalitats de pagament que LEROY MERLIN, en cada moment, pugui oferir al Client, i també amb els Xecs LEROY MERLIN. No obstant això, en cas que el Client sol·liciti una forma de pagament diferent de les anteriors, aquesta haurà de ser acceptada de manera expressa per part de LEROY MERLIN.
- En cas que el Client tingui algun dubte sobre la seva comanda i el seu estat, podrà posar-se en contacte amb LEROY MERLIN trucant al telèfon a través del qual va efectuar la seva comanda o mitjançant comunicació escrita, bé a l'adreça electrònica a través de la qual s'hagi gestionat la comanda esmentada o bé a través de WhatsApp.

LEROY MERLIN facilitarà una informació el més actualitzada possible pel que fa a la disponibilitat i l'estoc dels articles pretesos pel Client.

No obstant això, hi ha la possibilitat que el producte la disponibilitat del qual s'hagi confirmat s'esgoti durant el procés de compra mateix (incloent-hi i computant també el termini en què pugui incórrer el Client a l'hora d'efectuar i concloure el pagament corresponent, com per exemple en casos de pagament a través de transferència o de finançament) o que els terminis de lliurament pateixin demores en dies de descomptes especials, o per causes naturals o mediambientals, vagues alienes a LEROY MERLIN o per motius de força major aliens al control de LEROY MERLIN. En cas que es produeixin aquestes situacions, LEROY MERLIN n'informarà el Client amb un missatge per correu electrònic o per WhatsApp o amb una trucada telefònica per oferir-li les alternatives següents: (i) el lliurament del mateix producte o article en un termini superior al pactat inicialment; (ii) la substitució del producte o article per un altre de característiques, funcionalitats, qualitat i preu similars; (iii) la devolució del preu cobrat en un termini no superior a catorze (14) dies naturals a comptar del dia feiner següent en què el Client indiqui que escull aquesta opció.

Tercera.- Posada a disposició de les comandes. -

El transportista trucarà al Client o li enviarà un SMS de confirmació de lloc i la data de lliurament, i el Client haurà de ser en el lloc, la data i la franja horària acordats per a la seva recepció. Les comandes es lliuraran a l'adreça postal indicada pel Client en la comanda. No obstant això, en cas de concórrer circumstàncies de força major que suposin un risc per a les persones, el transportista podrà prendre mesures de prevenció pel que fa al punt concret de lliurament per raons de seguretat i salut; en aquests casos, el Client s'haurà d'atenir a aquestes mesures.

Quarta.- Consultes i Incidències. -

Per a qualsevol consulta o incidència relacionada amb la seva compra, podrà contactar amb el Servei d'Atenció al Client a través de les vies següents:

- A través del número de telèfon mitjançant el qual va efectuar la compra
- Per correu electrònic: ecommerce@leroymerlin.es
- A través dels serveis del "Centre d'ajuda En què podem ajudar-te?" accessible a: <https://ayuda.leroymerlin.es/>

IV. Condicions Particulars de Contractació de Serveis.-

Primera.- Objecte i àmbit d'aplicació.-

Aquestes Condicions Particulars de Contractació de Serveis regulen la contractació pel client o Usuari, en qualsevol dels punts de venda LEROY MERLIN, tant físics com digitals (no al Marketplace), així com a través de les Modalitats de Venda telefònica de LEROY MERLIN, de serveis de mesurament o instal·lació per a certs productes, articles o materials segons així siguin oferts per LEROY MERLIN.

Per raons de gestió i optimització dels nostres serveis, LEROY MERLIN podrà, si escau, agrupar les comandes del client o butlletins de venda, formalitzats simultàniament o separatament, en un mateix expedient, que rebrà el nom de "Contracte de Servei" i al qual s'assignarà una numeració específica per a la seva millor identificació en la seva tramitació.

Sens perjudici del que preveuen aquestes Condicions Particulars de Contractació de Serveis, és possible que en certs supòsits s'estableixin condicions particulars específiques que complementin, reemplacin o deixin sense efecte, totalment o parcialment, aquestes Condicions Particulars. En cas de contradicció entre aquestes, prevaldran les segones (condicions particulars específiques) sobre les primeres.

Segona.- Condicions d'execució dels serveis.-

Aquestes Condicions Particulars de Contractació de Serveis s'aplicaran a la tipologia de serveis següent:

- **SERVEI D'INSTAL·LACIÓ DIRECTA:** servei que, segons la informació facilitada pel Client, no requereix un mesurament previ, per la qual cosa es procedirà directament al seu pagament i execució. En cas de circumstància sobrevinguda detectada abans d'iniciar els treballs, s'aplicaran les opcions d'identificades en el punt "**SERVEI D'INSTAL·LACIÓ DE VERIFICACIÓ POSTERIOR**".
- **SERVEI D'INSTAL·LACIÓ ESTÀNDAR:** servei que requereix un mesurament (presencial o a distància, si està disponible el telemesurament) previ a l'emissió del pressupost definitiu. La no acceptació del pressupost definitiu un cop fet el mesurament no donarà lloc al reintegrament de l'import pagat pel mesurament. LEROY MERLIN no assumirà cap responsabilitat si (i) s'altera per causa aliena l'objecte/estança mesurat entre el mesurament i la instal·lació, o (ii) el Client decideix finalment executar el seu projecte amb un tercer utilitzant aquest mesurament ni del resultat d'aquesta intervenció d'aquest tercer.
- **SERVEI D'INSTAL·LACIÓ AMB VERIFICACIÓ POSTERIOR:** servei en què té lloc una verificació in situ posterior al pagament per part del Client, de manera que, si en aquesta

es constata alguna circumstància que suposi una modificació a l'alça del pressupost abonat, el Client podrà:

- **OPCIÓ (a).** Acceptar un complement al pressupost inicial i abonar-lo abans de la data d'instal·lació convinguda i, com a molt tard, dins els set (7) dies naturals següents a aquesta data, per bé que, en aquest últim cas, LEROY MERLIN podrà replanificar les dates estimades per a la seva execució (d'ara endavant, "**Les Seves Cites**"). Si el Client no paga, LEROY MERLIN quedarà facultada per resoldre el contracte, amb devolució dels imports pagats a compte pel Client, menys les despeses en què hagi incorregut fins aquest moment (mesurament, desplaçament, mercaderia a mida, així com altres possibles despeses, danys i perjudicis causats - emmagatzematge, transport i gestió-, etc.).
- **OPCIÓ (b).** Rebutjar el complement, cas en el qual el contracte s'entendrà resolt amb els mateixos efectes que preveu el paràgraf anterior.

La falta de resposta del Client dins el termini de set (7) dies naturals des que LEROY MERLIN li comuniqui la necessitat del complement s'entendrà com un rebuig en els termes de l'OPCIÓ (b). En cas que la modificació del pressupost inicial derivat del mesurament sigui a la baixa, LEROY MERLIN farà un abonament al Client per aquesta diferència.

Els serveis seran executats per LEROY MERLIN segons la normativa aplicable vigent i seguint les recomanacions del fabricant. Per part seva, el Client, amb plena indemnitat per a LEROY MERLIN, complirà les obligacions legals que corresponguin a la seva condició en cada cas com a titular del bé/instal·lació, promotor o tercer contractat pel promotor per executar els treballs.

Correspon particularment al Client l'obtenció de les llicències, permisos i autoritzacions, administratives o d'una altra índole, que requereixi el servei (per exemple, les exigides per estatuts o normativa de la comunitat de propietaris). El Client garanteix que disposa d'aquests permisos i mantindrà indemne LEROY MERLIN per les conseqüències de la seva no obtenció, revocació i impossibilitat d'inici dels treballs o la seva paralització per aquesta causa.

Per imperatiu legal, certs aparells o productes, entre els quals els que utilitzen refrigerants o gasos fluorats (aires condicionats, etc.) i els aparells de gas (calderes, escalfadors, etc.), han de ser instal·lats per empreses/professionals amb l'habilitació administrativa pertinent i complir certs tràmits de legalització.

En particular, informem que la instal·lació d'un aire condicionat, una estufa o una caldera pot estar afectada pel Reglament d'instal·lacions tèrmiques als edificis (RITE), el qual, entre altres disposicions que cal complir, determina que, si els equips que s'instal·laran tenen una potència tèrmica nominal en generació de calor o fred superior o igual a 5 kW, s'hauran d'elaborar un certificat de la instal·lació i una memòria tècnica per poder legalitzar i donar d'alta la instal·lació a l'Administració autonòmica corresponent, així com complir el que disposi la normativa aplicable. Aquests tràmits poden suposar l'assumpció de costos econòmics i el pagament de taxes segons la comunitat autònoma corresponent.

LEROY MERLIN no serà responsable de (i) defectes preexistents constructius o de qualsevol mena, vicis ocults ni de les seves conseqüències en termes del seu impacte en el preu o les dates, entre altres; (ii) danys, pèrdua o sostracció imputables un tercer aliè a LEROY MERLIN -el Client ha de retirar qualsevol objecte, en especial els de valor, abans de l'inici del servei-, i (iii) danys indirectes o conseqüencials, com ara pèrdues de beneficis, lucre cessant, dany emergent o qualsevol altre dany resultant especial que es pugui produir, excepte en els casos legalment previstos.

El Client assegurarà els subministraments d'aigua, electricitat i gas que calguin, així com espai per col·locar els materials.

Es faran serveis de dilluns a divendres, tret de festius, d'acord amb Les Seves Cites. Les Seves Cites prevaldran sobre les dates incloses en qualsevol altre document de venda. Les Seves Cites podran patir modificacions, sense responsabilitat per a LEROY MERLIN, per absència del Client, força major o per la resta de supòsits que estableix aquest document. Si el Client sol·licita la suspensió dels serveis abans d'iniciar-se o un cop iniciats, o si aquests es paralitzen per qualsevol causa, inclòs el que preveu l'últim paràgraf d'aquest apartat, les Seves Cites es podran replanificar. Si aquesta situació es prolonga durant més de quinze (15) dies naturals, consecutius o alterns, LEROY MERLIN podrà, a més, resoldre el contracte, amb la qual cosa es considerarà anul·lat. Es deixa constància expressa que LEROY MERLIN podrà instar la suspensió dels treballs quan consideri fonamentat que les condicions del lloc d'execució d'aquests no són les adequades i que representen un risc per al Client, els empleats i subcontractistes de LEROY MERLIN o tercers.

El Client autoritza expressament la subcontractació dels serveis, sense que això suposi exoneració, limitació ni modificació de les responsabilitats assumides per LEROY MERLIN, que respondrà directament davant el Client en tot moment.

Després de l'execució dels serveis, el Client, o la persona major d'edat present al domicili, la qual, per aquest fet, s'entendrà autoritzada per aquell (el Client), haurà de signar el "Comunicat de finalització dels serveis" / "Conforme client", un document que deixa constància de les intervencions fetes per LEROY MERLIN i la seva data. L'esmena de possibles rematades després de la signatura del comunicat no suposa una extensió de la data de final del servei. Si per qualsevol circumstància el comunicat no se signa en aquest moment i el Client no manifesta res dins els tres (3) dies naturals següents d'haver-li notificat la finalització dels serveis, aquests es consideraran tàcitament recepcionats. El que estableix el paràgraf precedent no substitueix ni limita de cap manera els drets reconeguts al Client en virtut de la normativa de consumidors i usuaris vigent.

El Client garanteix la veracitat i exactitud de la informació que aporta per a la gestió dels seus serveis amb LEROY MERLIN.

Els serveis tindran la garantia legal de conformitat amb el que estipula aquest Avís Legal.

Tercera.- Condicions econòmiques.-

Els preus dels productes i serveis contractats pel Client amb LEROY MERLIN seran els que constin en la comanda del Client o el butlletí de venda corresponent i els seus pressupostos associats.

Els preus inclouen l'IVA i qualsevol altre impost que sigui aplicable.

Els preus pressupostats pels materials s'hauran de correspondre, com a màxim, amb els preus de venda al públic d'aquests.

Els preus de producte i instal·lació: (i) no inclouen transport, que podrà ser objecte de contractació a part. Així mateix, en cas que el servei impliqui un desplaçament fora de l'àrea d'influència de la botiga (30 km), s'aplicarà el suplement corresponent (consultar suplement a la botiga); (ii) les tarifes reflectides corresponen a un servei bàsic, és a dir, de conformitat amb la descripció de "inclous" que conté cada servei (vegeu pressupost/os emès/esos) i pressuposant unes condicions normals d'execució; (iii) no inclouen permisos administratius, llevat d'excepcions expresses, com el RITE, quan escaigui, que es cobraran a part; i (iv) no inclouen subministraments. Es cobrarà visita quan sigui fallida per absència del Client o una altra persona. Qualsevol petició addicional del Client i les actuacions extres necessàries per circumstàncies sobrevingudes (vegeu clàusula segona de "Condicions d'execució dels Serveis", entre altres) o detectades en la verificació posterior podran modificar el pressupost amb un complement i Les Seves Cites. En cas de no acceptació d'un pressupost complementari sense el qual no és viable el servei o impossibilitat de LEROY MERLIN d'emprendre'l, es resoldrà el contracte en els termes identificats en el punt titulat "**SERVEI D'INSTAL·LACIÓ AMB VERIFICACIÓ POSTERIOR**", corresponent a la clàusula segona d'aquestes Condicions Particulars de Contractació de Serveis.

La validesa d'un pressupost serà de trenta (30) dies naturals a comptar del moment en què s'hagi informat el Client que el té a la seva disposició. Un cop hagi transcorregut aquest termini, si el Client no l'ha acceptat expressament, el pressupost caducarà. En cas de finançament, la validació del pressupost corresponent quedarà condicionada a l'acceptació per part de l'entitat financera posada a disposició per LEROY MERLIN. L'elaboració del pressupost és gratuïta (sens perjudici del cost per mesurament, quan aquest sigui necessari).

L'import de la factura pels serveis s'haurà de correspondre amb la quantitat pressupostada, inclosa qualsevol modificació feta en el pressupost o en la comanda del Client o en el butlletí de venda inicials.

Els productes i serveis s'abonaran per qualsevol dels mitjans de pagament facilitats per LEROY MERLIN. La llista actualitzada de tots els mitjans de pagament acceptats per LEROY MERLIN es pot consultar a la botiga i als nostres Entorns Digitals.

La falta de pagament d'una comanda o butlletí de venda durant el mateix dia de la seva creació o signatura podrà donar lloc a la modificació o cancel·lació de Les Seves Cites.

Sens perjudici de l'anterior, la falta de pagament d'una comanda o butlletí de venda dins el termini màxim de tres (3) dies naturals des de la seva creació podrà donar lloc a la resolució del contracte dels béns i serveis contractats. En cas que el Client continuï estant interessat en la contractació, s'haurà de formalitzar una nova comanda o butlletí de venda.

Si hi ha altres comandes o butlletins de venda vinculats a l'anul·lat per impagament (és a dir, que la seva execució depengui de la realització efectiva dels anul·lats), aquells podran quedar resolts totalment o parcialment amb els efectes que preveu el punt titulat **"SERVEI D'INSTAL·LACIÓ AMB VERIFICACIÓ POSTERIOR"**, corresponent a la clàusula segona d'aquestes Condicions Particulars de Contractació de Serveis, o bé Les Seves Cites es poden veure modificades.

En qualsevol cas, qualsevol producte i servei s'ha d'haver abonat íntegrament abans del seu lliurament i execució, respectivament.

Quarta.- Règim d'anul·lacions.-

Un contracte, comanda de client o butlletí de venda podrà ser anul·lat a voluntat del Client de conformitat amb el que s'estableix a continuació:

- respecte a la mercaderia, en qualsevol moment abans que se li comuniqui que la mercaderia ja està disponible, **amb les excepcions identificades a l'Avis legal de LEROY MERLIN**; i
- respecte al servei, en qualsevol moment anterior a la seva realització.

L'anul·lació del servei no implica l'anul·lació de la mercaderia, llevat de petició expressa.

L'anul·lació podrà exercir-la el titular del contracte, que haurà d'identificar el número del contracte, la comanda del Client o el butlletí de venda corresponent.

L'anul·lació de la comanda del Client o del butlletí de venda comportarà la devolució del que s'hagi pagat a compte, menys les despeses en què s'hagi incorregut i els danys i perjudicis ocasionats. Si hi ha altres comandes o butlletins de venda vinculats a l'anul·lat per impagament (és a dir, que la seva execució depengui de la realització efectiva dels anul·lats), aquells podran quedar resolts totalment o parcialment amb els efectes que preveu el punt titulat **"SERVEI D'INSTAL·LACIÓ AMB VERIFICACIÓ POSTERIOR"**, corresponent a la clàusula segona d'aquestes Condicions Particulars de Contractació de Serveis, o bé Les Seves Cites es poden veure modificades.

L'import objecte d'anul·lació s'abonarà al pagador en la mateixa forma de pagament de la comanda o butlletí de venda corresponent.

Cinquena.- Règim de modificacions.-

Un cop perfeta la comanda o contracte, qualsevol modificació de l'objecte contractat haurà de ser acceptada i seran aplicables a la modificació aquestes Condicions Particulars.

Les modificacions, inclosa una ampliació de productes i serveis, podran afectar Les Seves Cites, cosa que es notificarà per les vies de comunicació habilitades, i amb això s'entendran degudament actualitzades les dates sense necessitat d'acceptació expressa.

No es podran dur a terme modificacions que afectin mercaderia que sigui a mida o demanada específicament sobre catàleg per al Client.

Sisena.- Posada a disposició de la mercaderia. Condicions dels serveis de recollida en botiga.-

Un cop disponible la mercaderia i pagada totalment, aquesta podrà ser a) recollida en botiga de conformitat amb aquest apartat, o b) lliurada al lloc indicat pel Client quan hagi contractat el servei de lliurament que regula la clàusula setena.

En cas que el Client opti pel servei de recollida en botiga, la recollida la podrà fer:

El titular del contracte, que haurà de lliurar el full de comanda del client o el butlletí de venda original i mostrar el seu document d'identitat.

Un tercer, quan el titular l'hagi autoritzat emplenant i signant el "**Document d'Autorització de Recollida**". A més, el tercer autoritzat haurà de presentar una còpia del document d'identitat del titular i ensenyar el seu propi document identificatiu. En cas que titular o autoritzat sigui una persona jurídica, s'haurà d'aportar un títol vàlid de representació.

El servei de recollida en botiga és gratuït i es podrà fer dins l'horari comercial habitual de l'establiment associat al contracte.

El termini màxim per retirar la mercaderia serà la primera data de les dues següents: (a) la data d'execució del servei de conformitat amb Les Seves Cites, de manera que aquest es pugui dur a terme, o bé (b) 7 dies naturals a comptar de la data en què es comuniqui la seva disponibilitat al Client. Si la mercaderia no es recull dins el termini indicat, LEROY MERLIN quedarà facultada per: (a) resoldre el contracte amb els mateixos efectes que preveu el punt titulat "**SERVEI D'INSTAL·LACIÓ AMB VERIFICACIÓ POSTERIOR**", corresponent a la clàusula segona d'aquestes Condicions Particulars de Contractació de Serveis; o (b) modificar Les Seves Cites.

Setena.- Posada a disposició de la mercaderia. Condicions del servei de lliurament de mercaderia (transport).-

- Servei només disponible per a articles adquirits a LEROY MERLIN.
- Cobertura geogràfica del servei: tot el territori espanyol.
- Horari del servei: de dilluns a divendres, tret de festius, en horari de 9.00 a 19.00 hores.
- La retirada de cartonatges i mobles vells, així com el desembalatge dels productes lliurats, no estan inclosos en el servei.
- Es requereix el pagament del producte i del servei abans del lliurament.

El lliurament es farà (i) en la data indicada en el full de Comanda o el document de venda corresponent, (ii) a l'adreça que comunicui el Client –no es faran lliuraments en apartats de correus ni llocs públics- i (iii) segons la modalitat de servei contractada (a peu de carrer o pujada a domicili), quan les condicions d'accés ho permetin.

Quan no es donin condicions viables d'accés, es notificarà al Client perquè (i) el lliurament es faci al punt apte més proper, o (ii) es retorni la mercaderia a la botiga per a la seva retirada per part del Client, o (iii) s'organitzi un nou transport a una altra adreça a càrrec del Client.

Un cop confirmades amb el Client la data i la franja horària de lliurament, haurà d'estar present per a la seva recepció. En cas d'absència del Client o de la persona autoritzada que el representi, es deixarà un “comunicat d'absència”, se li notificarà per SMS, correu electrònic o telèfon i es concertarà una nova data de lliurament o bé, si és possible, es procedirà a la retirada en botiga. El Client assumirà els costos logístics addicionals que es generin.

Un cop hagin transcorregut 7 dies naturals a comptar de la data de lliurament fallit, si no s'ha aconseguit fer el lliurament per causes no imputables a LEROY MERLIN, LEROY MERLIN quedarà facultat per a: (a) resoldre el contracte amb els mateixos efectes que preveu el punt titulat “SERVEI D'INSTAL·LACIÓ AMB VERIFICACIÓ POSTERIOR”, corresponent a la clàusula segona d'aquestes Condicions Particulars de Contractació de Serveis; o (b) modificar Les Seves Cites.

LEROY MERLIN no serà responsable de la falta o el retard en el lliurament per causes alienes a la seva gestió (adreça incorrecta, falsa o inexistent o força major).

Qualsevol incidència derivada del servei de lliurament s'haurà d'indicar en el moment de rebre la mercaderia i, en qualsevol cas, dins les 24 hores següents anant a la botiga, per telèfon o a través dels canals d'atenció al Client de LEROY MERLIN. La falta d'aquesta comunicació alliberarà LEROY MERLIN de qualsevol responsabilitat, sens perjudici del dret de garantia legal aplicable.

Vuitena.- Política de devolucions.-

Termini màxim de sol·licitud: 100 dies naturals des del lliurament del producte.

Es requereix (i) presentació del tiquet (digital o físic) o factura i (ii) recepció del producte i embalatge original en perfecte estat i amb tots els accessoris originals.

Aplicable a tota la mercaderia llevat de: productes que hagin estat instal·lats; confeccionats segons especificacions del consumidor o clarament personalitzats com a productes a mida; manipulats, usats; amb data de caducitat; productes precintats no aptes per a devolució per raons de protecció de la salut o d'higiene que hagin estat desprecintats; ceràmica personalitzada o a comanda; articles nadalencs, quan la devolució se sol·liciti després del 24 de desembre, excepte en el cas d'articles adquirits via venda a distància, que sí que es podran retornar dins els 14 dies naturals a comptar del seu lliurament.

Les despeses de lliurament no seran objecte de devolució per a sol·licituds des del dia 15 posterior a la compra i, per a qualsevol sol·licitud, si el transport va ser urgent/extraordinari o només es retorna un producte d'una comanda múltiple. Les de recollida, en cas que es produeixi, aniran a compte del Client.

En cas que s'admeti la devolució segons aquesta política, el reemborsament s'efectuarà al pagador dins els 14 dies naturals següents a la sol·licitud i en la forma de pagament inicial, llevat que el Client n'indiqui una altra i LEROY MERLIN l'accepti i no incorri en despeses extres per aquest motiu.

No és possible la devolució dels serveis una vegada iniciats o acabats. Consulti a l'Avís legal de LEROY MERLIN les diverses formes de sol·licitar la devolució. Les compres a les Illes Canàries només tenen devolució en aquest territori.

Novena.- Altres condicions.-

i. Garantia de conformitat en productes i serveis LEROY MERLIN.

Els productes subministrats per LEROY MERLIN compleixen la normativa vigent i disposen de la documentació acreditativa de la seva conformitat legal.

Tots els productes i serveis, prèvia aportació del tiquet o factura corresponent, juntament amb el full original de la comanda del Client o del butlletí de venda, estan subjectes a garantia legal segons la normativa de consumidors i usuaris vigent (3 anys des de l'1/1/2022).

Aquesta garantia no cobreix la falta de conformitat no imputable directament a LEROY MERLIN, com ara: per la ubicació, manipulació o utilització indeguda per part de l'Usuari o de qualsevol tercer, a causa de força major, pel desgast habitual, per no seguir les instruccions del fabricant i per la utilització de peces no oficials.

Les eines electroportàtils «DEXTER POWER» tenen una garantia comercial de 3 anys a comptar de la fi de la garantia legal i amb el mateix abast que aquesta, excepte per a les bateries, bombetes, piles i peces de desgast de les eines que no queden cobertes per la garantia comercial. Aplicable al territori espanyol i concedit per LEROY MERLIN. Subjecta a aportació del corresponent tiquet o factura. Per obtenir informació més detallada, consulti la fitxa del producte en els nostres Entorns Digitals.

En el cas que productes com ara termos, escalfadors i equips d'osmosi, entre altres, puguin patir una avaria un cop instal·lats, el SAT haurà d'acudir al domicili del Client per tal d'evitar que la seva desinstal·lació afecti la comprovació de l'origen del problema, prèvia aportació del tiquet o factura corresponent, així com del conforme d'instal·lació feta per empreses o professionals que disposin de l'habilitació, autorització o certificació administrativa pertinent.

ii. Gestió de RAEE.

De conformitat amb la normativa en matèria de residus d'aparells elèctrics i electrònics, quan el Client adquireixi un aparell elèctric i electrònic, podrà lliurar a LEROY MERLIN, per a la seva correcta gestió, el seu aparell elèctric o electrònic usat, cosa que podrà fer gratuïtament (i) a la botiga en el moment de la compra, (ii) al domicili quan tingui lloc el lliurament del seu producte nou de tipus equivalent o (iii) en una botiga durant els 30 dies naturals següents, subjecte a la presentació del justificant de compra corresponent. El resultat d'aquesta gestió quedarà registrat a l'albarà de recollida corresponent.

iii. Fulls de reclamacions.

LEROY MERLIN, en compliment de la normativa vigent, informa que disposa en botiga de fulls de reclamacions a disposició del Client, a més de les vies de comunicació que indicades a la clàusula següent.

iv. Consultes i incidències.

Per a qualsevol consulta o incidència, hi ha disponibles els canals següents:

- Anar presencialment a la botiga.
- Contactar amb la botiga (consulti la llista de botigues a www.leroymerlin.es)
- A través dels serveis d'ajuda disponibles en els Entorns Digitals de LEROY MERLIN.

v. Notificacions al Client.

Qualsevol notificació o comunicació al Client que s'hagi de fer per raó dels productes i serveis contractats amb LEROY MERLIN la farà LEROY MERLIN per telèfon, SMS o correu electrònic o postal, inclosos aquests en les seves formes de notificació certificada, llevat que s'estableixi una altra cosa en el contracte, per escrit i a l'adreça establerta pel Client en el moment de formalitzar el contracte.

vi. Captació d'imatges.

El Client autoritza LEROY MERLIN perquè documenti per si mateix, o a través de l'instal·lador assignat, mitjançant vídeo o fotografia, el procés de mesurament, instal·lació o reforma, des de l'inici fins al final; la finalitat d'aquesta autorització és conservar aquestes imatges en el dossier amb l'objecte de garantir un seguiment correcte dels serveis realitzats. Aquesta autorització és gratuïta, per la qual cosa no se sol·licita ni es rep cap preu a canvi.

vii. Cessió.

El Client no pot cedir cap dels seus drets o obligacions nascuts d'aquest contracte sense l'autorització prèvia per escrit de LEROY MERLIN.

v juliol 2022

DOCUMENT D'AUTORITZACIÓ DE RECOLLIDA DE COMANDES

El senyor/La senyora, major d'edat, amb domicili a i de DNI número i titular de la comanda número, autoritza expressament el senyor/la senyora, major d'edat, amb DNI número i domicili a, a recollir o rebre en nom seu la comanda referida.

A, el de 20.....

Signat senyor/senyora

Titular de la comanda