

# AVISO LEGAL ENTORNOS DIGITALES

## LEROY MERLIN ESPAÑA, S.L.U.

### TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES (USO Y CONTRATACIÓN) E INFORMACIÓN

#### I.- Condiciones Generales de Uso e Información a clientes y/o usuarios

##### **Primera.- Carácter de Condiciones Generales y Datos identificativos.-**

El Portal [www.leroymerlin.es](http://www.leroymerlin.es) (en adelante, el “Portal”), que incluye, entre otras, las funcionalidades denominadas “Preguntas y Respuestas” y el “Centro de ayuda ¿En qué podemos ayudarte?”, así como la APP de Leroy Merlin (en adelante, la “APP”) son titularidad de LEROY MERLIN ESPAÑA, S.L.U., (en adelante, “LEROY MERLIN”), quien los pone a disposición de los clientes y/o usuarios, personas físicas y jurídicas, de Internet con el fin de, entre otros, proporcionar y permitir información, consultas y atención sobre los productos, servicios y ofertas de LEROY MERLIN, así como para la adquisición de bienes y servicios.

Los datos identificativos de LEROY MERLIN son los siguientes:

*Leroy Merlin España, S.L.U.*

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

*N.I.F. nº: B-84.818.442*

*Constituida el 7 de septiembre de 2006 ante el notario de Madrid, D. Javier Piera Rodríguez, número 1.678 de su protocolo e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en fecha 18 de septiembre de 2006 al Tomo 23.168, Libro 0, Folio 60, Sección 8, Hoja M-415204, Inscripción 1ª.*

*Dirección de correo electrónico: [tecomunicamos@leroymerlin.es](mailto:tecomunicamos@leroymerlin.es)*

*[ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es)*

*910631101*

En adelante, tanto el **Portal** como la **APP** de LEROY MERLIN se denominarán, conjuntamente, como los “**Entornos Digitales**” de LEROY MERLIN e, individual e indistintamente, como el “**Entorno Digital**”. A modo aclaratorio, no se entenderá por Entornos Digitales de LEROY MERLIN el Marketplace, tal y como más adelante se indicará, dado que dicho Marketplace se regula directamente por sus propios términos y condiciones generales de uso y de contratación.

En adelante, todos los perfiles de usuarios que se descarguen y/o accedan, utilicen, naveguen o se registren en los Entornos Digitales, utilicen los servicios incluidos o adquieran los servicios o productos ofertados en los mismos, se entenderán y se denominarán indistinta y conjuntamente como “**Usuarios**” o “**Clientes**” e, individual e indistintamente, como “**Usuario**” o “**Ciente**”.

La descarga y/o acceso, utilización y/o registro en los Entornos Digitales y servicios de LEROY MERLIN queda sujeto al cumplimiento de las presentes “**Condiciones Generales de Uso e Información a los Usuarios**” (o “**Condiciones Generales**”), de las “**Condiciones Generales de**

**Contratación**” y de las particulares establecidas o que, en su caso, pudieran establecerse y que regulen concretamente los diferentes servicios ofrecidos por LEROY MERLIN (en adelante, las **“Condiciones Particulares”**), condiciones todas ellas que el Usuario declara conocer y aceptar expresa e íntegramente, desde el mismo momento en que accede a los Entornos Digitales y a los citados servicios, instante en el que adquiere, igualmente, la condición de Usuario de los mismos.

En consecuencia, toda utilización del Portal, así como toda descarga y utilización de la APP supone una aceptación, sin reservas de ninguna clase, de las presentes Condiciones Generales, de las Condiciones Particulares establecidas, independientemente del acceso del correspondiente Entorno Digital en el que se encuentre el Usuario, estando éste obligado a leerlas en cada uno de dichos accesos.

Sin perjuicio de lo anterior, es posible que en determinados supuestos el Usuario deba aceptar condiciones particulares adicionales de carácter específico, que complementen, reemplacen o dejen sin efecto, en todo o en parte, a las mencionadas Condiciones Generales, Condiciones Generales de Contratación y Condiciones Particulares, y que el Usuario declara igualmente conocer y aceptar expresamente, en los mismos términos regulados en el párrafo precedente para éstas.

Estas Condiciones Generales se aplicarán tanto a la actividad promocional y de suministro de información y contenidos, a la resolución de consultas, como a la adquisición de bienes y/o la prestación de los servicios ofertados en los Entornos Digitales o a través de las Modalidades de Venta telefónica de LEROY MERLIN, de tal manera que las mismas regirán en todo momento tanto para la simple navegación por aquellos, acceso, registro y uso de servicios de LEROY MERLIN, como para la adquisición de bienes y/o servicios, si bien estas últimas se regirán tanto por estas Condiciones Generales, por las Condiciones Generales de Contratación que hayan de aplicarse y por las Condiciones Particulares establecidas o que, en su caso, pudieran establecerse.

La información y contenidos que se recogen en los Entornos Digitales son propiedad de LEROY MERLIN o de sus *“partners”* o colaboradores. Su obtención, reproducción, distribución, cesión, transmisión, transformación, modificación, explotación o comunicación pública para uso comercial o distinto al propio personal del Usuario queda totalmente prohibido.

Asimismo, se informa a nuestros Clientes y a nuestros Usuarios de nuestro Portal, que éste, asimismo, aloja, en un espacio personalizado dentro del Portal, un Marketplace, esto es, un servicio de intermediación profesional a través del cual se pueden solicitar productos vendidos por empresarios o comerciantes terceros diferentes a LEROY MERLIN (en lo sucesivo, los **“Comerciantes”**). En el Portal, el Usuario encontrará productos vendidos por LEROY MERLIN y productos vendidos directamente por los Comerciantes. Se informa expresamente que este Marketplace no es de titularidad ni de propiedad de LEROY MERLIN sino de una empresa denominada ADEO MARKETPLACE SERVICES, sociedad por acciones simplificada, con un capital social de 200.000,00 euros, inscrita en el Registro Mercantil (RCS) de Lille con el número 841 978 935 y con domicilio en 135 rue Sadi Carnot, CS00001, 59790 RONCHIN (en lo sucesivo, **“AMS ”** o el **“Operador”**), que es la encargada de publicar y operar, junto con los Comerciantes, en el portal de ventas (en lo sucesivo, el **“Marketplace”**) al que, como se ha informado, se accede

desde el sitio web <https://www.leroymerlin.es/>. En este contexto, cabe señalar e informar expresamente que el Operador, conforme a la normativa legal aplicable, actúa como "proveedor de servicios de intermediación en línea" y LEROY MERLIN como un simple proveedor de alojamiento. Por lo tanto, el Operador solo actúa como un simple intermediario técnico. Su función se limita a alojar las Ofertas de los Comerciantes en el Marketplace y a poner en contacto a dichos Comerciantes con sus propios clientes.

Asimismo, se informa a los Usuarios que el Marketplace dispone de sus propios e independientes términos y condiciones de uso y de contratación, que sólo serán aplicables para aquellos Usuarios que adquieran productos vendidos única y exclusivamente a través del Marketplace y que sean aceptados por la mera adquisición de productos y servicios en el Marketplace y/o expresamente por dichos Usuarios (quienes se convertirán en clientes de AMS y del correspondiente Comerciante), regulándose, consecuentemente, su relación comercial por sus propias condiciones contractuales (de AMS y del respectivo Comerciante).

### **Segunda.- Objeto de los Entornos Digitales.-**

LEROY MERLIN pone a disposición de los Usuarios los Entornos Digitales que proponen un conjunto de funcionalidades que van a permitir, entre otras finalidades, proporcionar información sobre productos, servicios y ofertas de LEROY MERLIN.

Es por ello que las presentes Condiciones Generales tienen por objeto el regular el acceso, utilización y registro, de forma gratuita salvo indicación expresa en contrario, en los Entornos Digitales por parte de sus Usuarios que los visiten, así como la puesta a disposición a favor de ellos y entre ellos, tanto de la información suministrada, ya sea general o especializada, como de los diferentes contenidos ofrecidos y servicios y funcionalidades facilitadas en el mismo, como la adquisición de bienes y/o la prestación de los servicios ofertados en los referidos Entornos Digitales (no para el Marketplace) y en las Modalidades de Venta telefónica.

Las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Generales de Contratación, así como las Condiciones Particulares establecidas o que, en su caso, se puedan establecer, aparecen publicadas en los Entornos Digitales bajo la denominación "**Aviso Legal**".

Asimismo, LEROY MERLIN pone a disposición de sus Usuarios el referido Marketplace, conforme a sus propias reglas de funcionamiento y de contratación. Las condiciones particulares del Marketplace no forman parte de este "Aviso Legal".

### **Tercera.- Descarga de la APP.-**

El Usuario podrá descargarse la APP de la siguiente forma: para descargar los Entornos Digitales el Usuario deberá de dirigirse al App Store de IOS o al Play Store de Android y buscar "*leroy merlin*" y elegir la aplicación que se llama "Leroy Merlin España". A continuación, le facilitamos los *links* directos para su mayor comodidad y realizar esta descarga sencilla y gratuita:

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>

#### **Cuarta.- Duración.-**

Las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Generales de Contratación, las Condiciones Particulares establecidas, así como las particulares que eventualmente puedan establecerse, y con la redacción que presenten en cada momento, tienen una duración indefinida, y permanecerán en vigor mientras los correspondientes Entornos Digitales continúen activos.

De la misma manera, el acceso, utilización y/o registro en los Entornos Digitales y de los recursos y servicios que el mismo ofrece tienen, en principio, una duración indefinida, si bien LEROY MERLIN se reserva el derecho de suspender, interrumpir, y/o cancelar, de forma unilateral y en cualquier momento, el acceso al correspondiente Entorno Digital, o a alguna de sus partes y/o recursos, sin necesidad de previo aviso y sin que por ello se genere derecho alguno a solicitar por parte del Usuario.

#### **Quinta.- Régimen de Modificaciones.-**

LEROY MERLIN se reserva el derecho de modificar unilateralmente, total o parcialmente, en cualquier momento y sin previo aviso, tanto las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Generales de Contratación, las condiciones particulares establecidas, como las particulares que eventualmente puedan establecerse; la configuración, presentación y diseño de los Entornos Digitales o de cualquiera de los elementos y servicios y funcionalidades que la integran; las informaciones, generales o especializadas, y los contenidos suministrados y, en general, cualesquiera otras circunstancias no designadas expresamente, incluida la cancelación de los referidos Entornos Digitales o de alguno de sus elementos.

Implantada cualquiera de las referidas modificaciones en los Entornos Digitales, todo acceso posterior realizado por el Usuario supondrá su aceptación incondicional de la misma.

Asimismo, y al objeto de ofrecer un funcionamiento correcto de los Entornos Digitales, LEROY MERLIN se reserva el derecho a suspender temporalmente, y sin necesidad de previo aviso a los Usuarios, la accesibilidad a los Entornos Digitales y de sus y servicios y funcionalidad en caso de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de los y servicios y funcionalidad, informaciones y contenidos, así como a modificar o actualizar las condiciones de acceso de dichos Entornos Digitales.

Adicionalmente a lo anterior, LEROY MERLIN se reserva, igualmente, el derecho de dejar sin efecto, en todo o en parte, de forma unilateral y en cualquier momento, la gratuidad del acceso a los Entornos Digitales o de la utilización de sus y servicios y funcionalidad, informaciones y contenidos propiedad de LEROY MERLIN. En este caso informará de dicha circunstancia a los Usuarios, en la página principal de los Entornos Digitales, con la suficiente antelación.

#### **Sexta.- Registro de Usuarios: uso de clave y contraseña.-**

El acceso general a los Entornos Digitales no está condicionado al registro previo del Usuario. Sin embargo, la compra de productos y servicios a través de los Entornos Digitales y del Marketplace, así como el acceso a determinadas áreas (temáticas), servicios y funcionalidades o recursos de los Entornos Digitales y del Marketplace sí que está condicionado al registro previo del Usuario en los Entornos Digitales.

Al cumplimentar el registro, el Usuario indicará en el formulario tanto el correo electrónico del Usuario (la clave) como la contraseña de su elección.

El Usuario tan sólo podrá elegir como clave correos electrónicos que no sean contrarios a la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público. Queda prohibida la utilización de claves que, de cualquier manera, supongan violación del derecho de propiedad industrial e intelectual, o coincidan o se asemejen a denominaciones sociales o eslogan publicitarios, cuando carezca de justo título para hacerlo.

Tanto la clave como la contraseña tienen carácter confidencial. Por lo tanto, el Usuario debe emplearlas con la debida diligencia, debiendo conservarlas de manera segura, de forma que no sea posible su utilización por terceros y, concretamente, por menores de edad, con independencia de la relación que el Usuario mantenga con éstos, ya que no está autorizada su cesión. LEROY MERLIN no puede responsabilizarse, ni se responsabilizará, de cualquier incumplimiento, pérdida o daño derivado del incumplimiento de los requisitos anteriores.

Consecuentemente, el Usuario se obliga a comunicar de forma inmediata a LEROY MERLIN tanto el extravío de su clave y contraseña, con independencia de la causa de éste, como cualquier peligro o menoscabo en su confidencialidad, respondiendo, en caso contrario, de cualquier daño o perjuicio causado, a LEROY MERLIN y a terceros, mediante accesos verificados a través de las mismas.

#### **Séptima.- Reglas de utilización de los Entornos Digitales. Limitaciones.-**

El Usuario se obliga a utilizar los Entornos Digitales y sus servicios y funcionalidades en el estricto respeto y observancia de las presentes Condiciones Generales, de las Condiciones Generales de Contratación, de las Condiciones Particulares establecidas o que eventualmente puedan establecerse, e, igualmente, de la ley, la costumbre y el orden público. En consecuencia, el Usuario, a título meramente enunciativo y no limitativo, viene obligado a:

- No utilizar los Entornos Digitales, ni hacer uso de los elementos, informaciones, contenidos y servicios y funcionalidades que la integran vulnerando las Condiciones Generales, las Condiciones Generales de Contratación y las Condiciones Particulares establecidas o que las que eventualmente se puedan establecer, o infringiendo la ley, las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público.
- No lesionar, en dicho uso, los derechos, de cualquier tipo, que correspondan a terceros, así como tampoco verter insultos, difamaciones, amenazas o publicar cualquier otro contenido

que afecte o pueda afectar a los derechos fundamentales de las personas y reputación y marca de LEROY MERLIN y de su personal trabajador, subcontratas y colaboradores.

- No ejecutar actos que limiten o impidan el acceso y utilización de los Entornos Digitales, en condiciones adecuadas, por parte del resto de Usuarios.
- No acceder ilícitamente a los Entornos Digitales, ni a sistemas informáticos de terceros, ni a difundir programas o virus informáticos susceptibles de causar daños en equipos o sistemas informáticos, así como en contenidos de los Entornos Digitales, cualesquiera que sean, y con independencia de la personalidad de sus respectivos propietarios.
- No hacer scraping ni utilizar mecanismos distintos a los expresamente habilitados o recomendados en los Entornos Digitales para la obtención de las informaciones, contenidos y servicios y funcionalidades que la integran, cuando dicha obtención sea posible por haber sido autorizada o estar permitida por LEROY MERLIN.
- No enviar, salvo que medie autorización previa y escrita de LEROY MERLIN, publicidad o comunicaciones comerciales, de clase alguna, ni tampoco mensajes electrónicos no solicitados o consentidos previamente por sus eventuales destinatarios, ya se trate de mensajes individuales, ya de cadenas de mensajes. Igualmente se obliga a no captar ni utilizar listas de distribución que eventualmente pudieran resultar accesibles desde los Entornos Digitales, ni ceder, por cualquier título, a terceros, las referidas listas o datos contenidos en las mismas, todo ello con independencia de cuál sea la finalidad perseguida.
- No establecer hiperenlaces o links entre cualquier página web, incluida la propia del Usuario, o cualquier otro sitio o espacio accesible desde Internet, y los Entornos Digitales de LEROY MERLIN, salvo que haya mediado autorización expresa y por escrito de LEROY MERLIN, y con las condiciones que ésta haya establecido en cada caso. El Usuario que incumpla lo anterior será el único y exclusivo responsable de los daños y perjuicios de todo tipo causados por tal motivo bien a LEROY MERLIN, bien a terceros.
- No realizar actividades que de cualquier manera supongan o puedan suponer un menoscabo o perjuicio, de cualquier tipo, para LEROY MERLIN y su personal trabajador, subcontratas y/o colaboradores.

Cualquier incumplimiento de las presentes Condiciones Generales, de las condiciones particulares, así como de las particulares que con carácter específico se puedan establecer, facultará a LEROY MERLIN para denegar el acceso a los Entornos Digitales y sus servicios y funcionalidades al Usuario infractor.

#### **Octava.- Propiedad Intelectual e Industrial. Copyright.-**

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial tanto de los elementos de todo tipo que integran los y servicios, entendiéndose por tales, a título meramente enunciativo y no limitativo, diseños interactivos de pantalla, diseños gráficos, dibujos, planogramas, archivos, imagen o sonido, fotografías, infografías, interfaz de Usuario, thesaurus, sistemas de indización, etc., como de las informaciones o consejos generales o especializadas, servicios y, en general de todos los contenidos ofrecidos en dichos Entornos Digitales, entre los que se incluyen los denominados "Ideas y Consejos", "Preguntas y Respuestas", el "Centro de ayuda ¿En qué podemos ayudarte?", el "Escáner de Productos", las "Listas de Productos" e información de producto y tienda, necesarios para su comunicación pública, son de la exclusiva titularidad de LEROY MERLIN o le

han sido licenciados por sus respectivos titulares, y se encuentran protegidos por las leyes españolas e internacionales sobre propiedad industrial e intelectual. LEROY MERLIN tiene todos los derechos reservados y no concede sobre los mismos licencia o autorización de uso alguno.

El uso de los Entornos Digitales y de sus servicios y funcionalidades no implica ningún tipo de renuncia, transmisión o cesión, total o parcial de los derechos otorgados por la legislación española e internacional sobre propiedad industrial e intelectual, ni confiere ningún derecho de explotación de ninguna clase, a saber reproducción, distribución, transformación, comunicación pública, ni titularidad a los Usuarios sobre los citados contenidos, salvo para aquello previsto en las presente Condiciones Generales y, en su caso, en las Condiciones Particulares establecidas o que, en su caso, pudieran establecerse en cada momento.

El Usuario se obliga a usar los contenidos en los Entornos Digitales por LEROY MERLIN de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a no vulnerar, en caso alguno, los derechos referidos en el párrafo precedente, así como a utilizar los Entornos Digitales, con sus diferentes elementos, contenidos, servicios y funcionalidades, para su exclusivo uso privado. En consecuencia, el Usuario, a título meramente enunciativo y no limitativo, no podrá utilizar los Entornos Digitales y sus servicios y funcionalidades con fines empresariales o comerciales; ni reutilizar, explotar, ceder, reproducir (excepto la descarga temporal desde el sitio web al disco duro del ordenador del Usuario o a los servidores proxy), copiar, transformar, modificar, transmitir o distribuir en forma alguna, total o parcialmente, los elementos, informaciones, servicios y funcionalidades o contenidos que la integran cuando no haya sido autorizado expresamente por el titular; ni facilitar o permitir el acceso de terceros a dichos elementos, informaciones, servicios y funcionalidades y contenidos mediante su comunicación pública en cualquier forma; ni eludir, suprimir, modificar o manipular los dispositivos técnicos de protección o seguridad de los Entornos Digitales o de aquellos elementos que la integran; ni transformar o modificar los mismos; ni interferir en el acceso de cualquier Usuario, servidor o red, a través del envío de virus, producir sobrecarga o uso de scripts que provoque interferencias o genere una carga indebida en los Entornos Digitales ni eludir, suprimir, modificar o manipular, por cualquier medio, el "Copyright" de LEROY MERLIN, con independencia de que dichos actos perturbadores afecten al símbolo "©", a la palabra "Copyright", al año de primera publicación de la obra o a la denominación social de LEROY MERLIN, ya sea conjunta o separadamente, o a cualquier otro elemento que de alguna forma identifique los derechos de propiedad intelectual de LEROY MERLIN o de los terceros titulares.

El Usuario se abstendrá de realizar cualquier actividad que infrinja los derechos de propiedad intelectual e industrial de LEROY MERLIN, así como de los terceros que sean referidos en los Entornos Digitales. En caso de infracción de los referidos derechos, el Usuario de los Entornos Digitales deberá mantener indemne a LEROY MERLIN, sin límite económico, de cuantas acciones por reclamación de daños, ya sean judiciales, extrajudiciales o sanciones administrativas, incluyendo los gastos razonables de abogados y procuradores y tasas judiciales asociados a los mismos, le pudieran interponer derivadas del incumplimiento del Usuario, y todo ello sin perjuicio de la reclamación por los daños y perjuicios que todo ello le pudiera causar a LEROY MERLIN.

Asimismo, el Usuario se abstendrá de emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través de los Entornos Digitales para remitir publicidad, comunicaciones con fines comerciales, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencias de su finalidad, así como a abstenerse de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información.

Toda referencia que se haga en este Entorno Digital a productos y/o servicios de terceros o a cualquier otra información utilizando la marca, el nombre comercial o la denominación social, que sean de titularidad de terceros, no constituye por sí patrocinio o recomendación de ninguna clase por parte de LEROY MERLIN.

A los efectos anteriores, LEROY MERLIN hace expresa reserva frente a los Usuarios y demás terceros del ejercicio de cuantas acciones amparen sus legítimos derechos de propiedad intelectual e industrial.

[leroymerlin.es](http://leroymerlin.es) es un dominio registrado por LEROY MERLIN, por lo que no pueden ser utilizados, salvo autorización expresa previa, en conexión con otros servicios que no sean de la empresa de ninguna manera que pueda causar confusión entre nuestros Usuarios o descrédito de la empresa.

El acceso, uso y, en su caso, descarga de los Entornos Digitales o de cualquier contenido y servicios y servicios se realizará bajo la propia responsabilidad del Usuario, según se indica a continuación. El Usuario entiende y acepta que los Entornos Digitales, los contenidos de LEROY MERLIN y sus servicios y funcionalidades se ofrecen "*tal cual*" y "*como están disponibles*". Sin perjuicio de lo expresado anteriormente, y en la medida máxima permitida por la ley aplicable, LEROY MERLIN, las compañías de su grupo, sus subsidiarias, sus afiliados, sus empresas relacionadas, oficiales, empleados, agentes, representantes, socios y cedentes niegan toda garantía, expresa o implícita, de comerciabilidad, adecuación para un determinado propósito o no vulneración de los derechos de autor.

#### **Novena.- Régimen de garantías y responsabilidades.-**

Sin perjuicio de lo recogido en el resto de las presentes Condiciones Generales, de las Condiciones Generales de Contratación, de las Condiciones Particulares establecidas o de las particulares que, en su caso, se puedan establecer, el acceso, descarga, en su caso, y utilización de los Entornos Digitales, así como de las informaciones, servicios, funcionalidades y contenidos que forman parte de los mismos son de la exclusiva y entera responsabilidad del Usuario, liberando y dejando plenamente indemne a LEROY MERLIN de toda responsabilidad y perjuicio contra LEROY MERLIN.

Asimismo, se le informa al Usuario de que en caso de que se produzcan los siguientes supuestos o circunstancias LEROY MERLIN quedará exento de responsabilidad, salvo que exista dolo o mala fe de esta compañía o por imperativo legal, a saber:

- Los daños y perjuicios que el Usuario pueda sufrir por error, falta de disponibilidad y/o de funcionamiento de los Entornos Digitales y/o de todos o algunos de sus elementos, informaciones, servicios, contenidos, etc., así como del Marketplace.
- Los daños y perjuicios que el Usuario pueda sufrir a través de espacios de terceros accesibles mediante hipervínculos o links en los Entornos Digitales, así como del uso y contratación en el Marketplace, incluyéndose aquellos daños y perjuicios derivados de su contenido y de las condiciones de uso y de contratación que presenten, en cada momento, estos espacios de terceros (incluidos los del Marketplace).
- Los daños y perjuicios que eventualmente pueda sufrir el Usuario como consecuencia de la aplicación o utilización, por sí mismo y bajo su propia dirección o de terceros ajenos a LEROY MERLIN, de los consejos, recomendaciones e ideas recogidos en las "preguntas o respuestas", en las "ayudas de productos", en las "ideas y consejos", en "Hazlo tu mismo", de la información necesaria para intentar resolver sus necesidades en cuanto a consultas o dudas rápidas que le puedan surgir a la hora de visitar y navegar por nuestros Entornos Digitales durante el proceso de compra de nuestros productos y servicios a través del "Centro de ayuda ¿En qué podemos ayudarte?", o de cualquier otra información, servicio, funcionalidad o contenido de los Entornos Digitales, incluso cuando dichos consejos o informaciones no fueran exactos o adolecieran de errores o incorrecciones, salvo que haya dolo o mala fe de esta compañía.
- Los daños y perjuicios por la supresión o la falta de almacenamiento o de transmisión de cualquier contenido u otro comunicado en los Entornos Digitales y en el Marketplace.
- Los daños y perjuicios originados por la pérdida de información y de datos de los Usuarios que, como consecuencia de la utilización de los Entornos Digitales o de sus distintos elementos, así como del Marketplace, pueda estar eventualmente almacenada, por cualquier circunstancia, bien en sus sistemas informáticos, bien en los Entornos Digitales.
- Los daños y perjuicios sufridos por el Usuario como consecuencia de una utilización de los Entornos Digitales, por su parte, contraria a las presentes Condiciones Generales, en su conjunto, de las Condiciones Particulares o de las particulares que eventualmente se puedan establecer, o con infracción de lo dispuesto en la Política de Privacidad, en la ley, o de forma contraria a la costumbre y al orden público.
- Los daños y perjuicios sufridos por el Usuario que tengan su origen en la falta de veracidad o exactitud de las informaciones facilitadas o comunicaciones realizadas por sí mismos y/u otros Usuarios, o que tengan su origen en la indicación de identidades falsas utilizadas por cualquier Usuario, se correspondan o no con la de terceros reales.
- Los daños y perjuicios que sufra el propio Usuario, o genere a terceros, como consecuencia de utilizar claves y contraseñas de acceso que vulneren lo dispuesto en estas Condiciones Generales.
- Los daños y perjuicios sobre Contenidos que se consideren o se puedan llegar a considerar ofensivos, vejatorios, inapropiados, obscenos, ilegales o inaceptables para cualquier Usuario.
- Los daños y perjuicios ocasionados por la conducta de cualquier Usuario, así como los que sean ocasionados por el propio Usuario como consecuencia de las informaciones contenidas en los Entornos Digitales y en el Marketplace.

LEROY MERLIN únicamente responderá de los daños que el Usuario pueda sufrir como consecuencia de la descarga, en su caso, y utilización de los Entornos Digitales y de sus funcionalidades, así como del Marketplace cuando así le sea aplicable, cuando dichos daños sean imputables a una actuación dolosa de esta compañía.

El Usuario reconoce y acepta que la utilización de los Entornos Digitales y del Marketplace, así como la decisión de adquirir o no los productos y servicios ofrecidos en estos espacios se realiza bajo su determinación y su responsabilidad.

LEROY MERLIN rechaza la responsabilidad sobre cualquier información no elaborada por la empresa o no publicada de forma autorizada por ella bajo su nombre, al igual que la responsabilidad que se derive de la mala utilización de los contenidos y servicios.

LEROY MERLIN no garantiza la continuidad del funcionamiento de los Entornos Digitales, de sus contenidos y servicios y funcionalidades, ni del Marketplace, ni que los mismos se encuentran en todo momento operativos y disponibles. Asimismo, LEROY MERLIN no se hace responsable de los perjuicios que se pudieran derivar de, con carácter meramente enunciativo y no limitativo (i) Interferencias, omisiones, interrupciones, deficiencias, virus informáticos, averías y/o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico o en los aparatos y equipos informáticos de los Usuarios, motivadas por causas ajenas a LEROY MERLIN, que impidan o retrasen la prestación de los servicios o la navegación por los Entornos Digitales y por el Marketplace; (ii) Retrasos o bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de Internet o en otros sistemas electrónicos; (iii) Que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control de los Entornos Digitales y del Marketplace y que no sean atribuibles a LEROY MERLIN; (iv) Las divergencias que pudieran existir entre la información, documentación y/o demás contenido de estos Entornos Digitales en representación de nuestra tienda online y demás información y contenido (versión impresa) relacionado con cualesquiera de las restantes tiendas físicas, al no ser el mismo tipo de establecimiento. En este sentido, se le informa al Usuario de que los precios de los artículos publicados en los Entornos Digitales no tienen por qué coincidir con los existentes en las restantes tiendas físicas de LEROY MERLIN visitadas por el Usuario; (v) De la imposibilidad de dar servicio o permitir el acceso a los Entornos Digitales o al Marketplace por causas no imputables a LEROY MERLIN, debidas al Usuario, a terceros, o a supuestos de fuerza mayor.

LEROY MERLIN no controla, con carácter general, la utilización que los Usuarios hacen de los Entornos Digitales y de sus funcionalidades. En particular, LEROY MERLIN no garantiza bajo ningún extremo que los Usuarios utilicen los Entornos Digitales y sus servicios y funcionalidades de conformidad con la ley, las presentes Condiciones Generales de Uso, las Condiciones Generales de Contratación, las Condiciones Particulares establecidas o que se puedan establecer en cada momento, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, ni tampoco que lo hagan de forma diligente y prudente.

LEROY MERLIN no garantiza que los enlaces, que en su caso puedan existir y que en cualquier caso tienen carácter meramente informativo, a otras páginas web ("*hipervínculos*", "*links*" o "*frames*") sean exactos y correctos en el momento en el que el usuario de los Entornos Digitales y

del Marketplace decida su utilización. LEROY MERLIN no asumirá ninguna clase de daño, pérdida o cualquier clase de perjuicio, directo o indirecto, derivado de la información, opinión, contenidos, aplicaciones, productos y/o servicios que pudieran ofrecerse o visualizarse en las páginas web que sean responsabilidad de terceros o colaboradores ajenos a LEROY MERLIN, a las que, en su caso, se hubiera accedido a través de los enlaces recogidos en los Entornos Digitales y sus servicios, así como en el Marketplace.

LEROY MERLIN no controla ni verifica ninguna información, contenido, productos o servicios facilitados a través de los enlaces introducidos a páginas web ("*hipervínculos*", "*links*" o "*frames*"), ni tiene conocimiento efectivo de que la actividad o la información a la que remiten, en su caso, los enlaces ubicados en los Entornos Digitales y en el Marketplace sean ilícitos o lesionen bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización. Si LEROY MERLIN tuviera conocimiento de alguna ilicitud o lesión según lo indicado anteriormente para los Entornos Digitales, esta entidad actuará con diligencia para suprimir o inutilizar el enlace correspondiente en dichos Entornos Digitales (para el Marketplace según se recoja en sus propios términos y condiciones de uso y de contratación). Asimismo, si algún Usuario de los Entornos Digitales tuviere conocimiento efectivo de la remisión a algún contenido ilícito o que lesione bienes o derechos de un tercero, derivado de algún enlace situado en el presente Entorno Digital, se le ruega sea tan amable de ponerlo en conocimiento de LEROY MERLIN para que esta entidad pueda actuar en consecuencia.

Por lo que se refiere a los enlaces establecidos por otras páginas web ("*hipervínculos*", "*links*" o "*frames*") a estos Entornos Digitales y al Marketplace, LEROY MERLIN no asume ningún tipo de responsabilidad por los daños o perjuicios que el Usuario pudiera sufrir por cualquier aspecto relativo a la página web que ofrece el enlace o vínculo. En cualquier caso, el establecimiento del enlace no implica la existencia de algún tipo de relación, colaboración o dependencia de LEROY MERLIN con el titular de esa página web.

#### **Décima.- Comunicaciones.-**

Todas las comunicaciones que el Usuario deba hacer a LEROY MERLIN, con independencia de que traigan su causa en lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, en las Condiciones Generales de Contratación o en las Condiciones Particulares establecidas o que eventualmente puedan establecerse, o de cualquier otra circunstancia en la que esté previsto o sea necesario realizar dichas comunicaciones, y sin perjuicio de lo dispuesto en nuestra Política de Privacidad relativa a los datos de carácter personal, deberán dirigirlas al Servicio de Atención al Cliente de LEROY MERLIN y ello a través, entre otros en su caso, de los siguientes canales:

- Mediante comunicación escrita dirigida al Departamento de Atención al Cliente de Leroy Merlin España, S.L.U., Avenida de la Vega núm. 2, Alcobendas 28108;
- Mediante comunicación escrita dirigida a través del servicio "Centro de ayuda ¿En qué podemos ayudarte?", accesible en el siguiente enlace <https://ayuda.leroymerlin.es/> o a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es)
- Mediante comunicación telefónica dirigida al número de teléfono de la Tienda Online de LEROY MERLIN: 910631101. Igualmente, puede contactar con el Servicio de Atención al

Cliente de LEROY MERLIN a través del número de teléfono asignado a cada centro de LEROY MERLIN, accesible en el siguiente enlace: <https://www.leroymerlin.es/tiendas>; así como, a través de cualquier otro similar o que, en el futuro, lo pueda sustituir.

De la misma forma, cualquier comunicación que LEROY MERLIN deba realizar al Usuario, la dirigirá a la dirección de correo electrónico o dato de contacto (postal o telefónico) facilitado por aquél. Se considera que el Usuario ha facilitado, voluntariamente y conforme a lo previsto en la Política de Privacidad de LEROY MERLIN, su dirección de correo electrónico u otro dato de contacto por el simple hecho de dirigir una comunicación a LEROY MERLIN por ese medio.

#### **Undécima.- Cesión y nulidad parcial.-**

La incapacidad de LEROY MERLIN de hacer cumplir cualquier derecho o disposición de las Condiciones Generales, las Condiciones Generales de Contratación, las Condiciones Particulares establecidas o que, en su caso, se puedan establecer no se considerará como una cesión o renuncia de tal derecho o disposición. En caso de que cualquier disposición de las antedichas condiciones se considere inválida o inaplicable, dicha disposición se limitará o eliminará en la mínima medida necesaria, y las disposiciones restantes de estas condiciones permanecerán en pleno vigor y efecto.

#### **Duodécima.- Ley Aplicable y Jurisdicción.-**

Las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Generales de Contratación y las Condiciones Particulares establecidas o que eventualmente se puedan establecer se rigen por la legislación española.

En caso de disputa o controversia relacionada con la aplicación o interpretación de las mismas, las partes se someterán a los Juzgados y Tribunales que resulten territorialmente competentes de conformidad con la legislación vigente.

Adicionalmente, en cumplimiento de nuestro deber de información, LEROY MERLIN le informa de lo siguiente:

- En relación con la Resolución de litigios en línea en materia de consumo, conforme a lo previsto en el Art. 14.1 del Reglamento (UE) 524/2013, la Comisión Europea pone a su disposición una plataforma de resolución de litigios en línea que se encuentra disponible en el siguiente enlace:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>
- Asimismo, puedes acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea gestionado por la Comisión Europea, disponible en el siguiente enlace  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>.
- Asimismo, de conformidad con la Ley 7/2017, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, se informa de que el listado de entidades acreditadas se encuentra accesible en siguiente enlace:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

- LEROY MERLIN no se encuentra adherida a ninguna entidad acreditada de resolución alternativa de litigios y, caso de iniciarse un procedimiento al respecto por una reclamación que no hubiera podido resolverse, no participará en el referido procedimiento.

#### **Decimotercera- Acuerdo completo y terminación (derecho de cancelación).-**

Estas Condiciones Generales, las Condiciones Generales de Contratación, las Condiciones Particulares establecidas o que, en su caso, se puedan establecer, así como nuestra Política de Privacidad, constituyen, para el momento en el que se produce la perfección contractual de la correspondiente y respectiva adquisición de nuestros productos y servicios en nuestros Entornos Digitales, el acuerdo completo y exclusivo entre LEROY MERLIN y el Usuario en relación con los Entornos Digitales y, consecuentemente, sustituyen y reemplazan cualquier acuerdo anterior entre el Usuario y LEROY MERLIN.

Asimismo, estas Condiciones Generales, las Condiciones Generales de Contratación y las Condiciones Particulares establecidas o que, en su caso, se puedan establecer, así como nuestra Política de Privacidad, seguirán aplicándose hasta que el Usuario o LEROY MERLIN las den por finalizadas según se establece a continuación:

El Usuario puede terminar el presente acuerdo legal con LEROY MERLIN en cualquier momento y por cualquier razón si elimina su cuenta y deja de utilizar, consecuentemente, los Entornos Digitales, y ello conforme a las instrucciones que se encuentran establecidas en la Política de Privacidad de LEROY MERLIN y en estas Condiciones.

Adicionalmente, se informa que LEROY MERLIN puede suspender o cancelar, automáticamente, las cuentas de los Usuarios o dejar de proporcionarle la totalidad o una parte de los servicios asociados a las mismas (incluido el servicio del Marketplace), en cualquier momento y en base a los siguientes motivos, entre otros: (i) que el Usuario haya incumplido cualquiera de las previsiones recogidas en el presente acuerdo y (ii) que el Usuario haya creado un riesgo o una posible exposición legal para LEROY MERLIN o, en su caso, para otros Usuarios. A estos efectos, LEROY MERLIN realizará esfuerzos razonables para notificarlo a través de la dirección de correo electrónico asociada a la cuenta del Usuario la próxima vez que él mismo intente acceder a su cuenta. En dichos casos, se dará por finalizado el presente acuerdo con el Usuario, salvo para aquellas estipulaciones del mismo que por su naturaleza deban seguir siéndole aplicables tras la citada finalización.

\*\*\*\*\*

## **II.- Condiciones Generales de Contratación**

### **Primera.- Disposiciones generales.-**

Sin perjuicio de la aplicación y ejecución de las Condiciones Generales, anteriormente indicadas, las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como las Condiciones Particulares establecidas o que, en su caso, puedan establecerse, regirán las relaciones de servicios y contractuales entre LEROY MERLIN y cada Usuario para la contratación, a través del correspondiente Entorno Digital (quedando excluido a estos efectos el Marketplace de AMS), de los productos y/o servicios ofertados, cuyas características y precios se encuentran debidamente identificados en sus correspondientes accesos.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se amparan, entre otras, en lo previsto en la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico; la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de Contratación; Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; la Ley 3/2014 de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la citada Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; la Ley 7/1997, de Ordenación del Comercio Minorista; la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal; y cuantas otras normas resulten legalmente aplicables.

La navegación y/o registro en los Entornos Digitales, la mera descarga de la APP, la utilización y/o la adquisición de cualquiera de los productos y/o servicios en los Entornos Digitales, suponen la aceptación como Usuario, sin reservas de ninguna clase, de todas y cada una de las presentes Condiciones Generales de Contratación, de las Condiciones Generales, así como en su caso, de las Condiciones Particulares establecidas o que, en su caso, pudieran ser establecidas.

LEROY MERLIN informa que los trámites para efectuar la adquisición de bienes y/o productos y/o la contratación de los servicios ofertados en los Entornos Digitales son aquellos que se describen en las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como aquellos otros específicos que se indiquen en pantalla durante la navegación, de manera que el Usuario declara conocer y aceptar dichos trámites como necesarios para acceder a los productos y/o servicios ofrecidos en los Entornos Digitales.

Los productos y/o servicios ofertados en los Entornos Digitales, junto con sus características y precio aparecerán en pantalla. Aparte del precio y antes de confirmar el pedido, aparecerán en pantalla el total de los gastos de envío al domicilio designado por el Usuario, que serán siempre por cuenta del Usuario comprador. Los precios indicados en pantalla se muestran en euros e incluyen el IVA y/o cualquier otro impuesto que fuera de aplicación, y serán en todo momento los vigentes, salvo error tipográfico.

Las ofertas estarán debidamente indicadas en pantalla. LEROY MERLIN se reserva el derecho a decidir en cada momento los productos y/o servicios que se contengan en los Entornos Digitales

y se ofrezcan a los Usuarios a través del mismo. De este modo, LEROY MERLIN podrá en cualquier momento adicionar nuevos productos y/o servicios a los incluidos en el Portal, entendiéndose, salvo que se disponga otra cosa, que tales nuevos productos y servicios se regirán por lo dispuesto en las presente Condiciones Generales de Contratación en vigor en ese momento. Asimismo, LEROY MERLIN se reserva el derecho a dejar de facilitar el acceso, en cualquier momento y sin previo aviso, a cualquiera de los productos y/o servicios ofrecidos en los Entornos Digitales. El compromiso de precio mínimo no se aplica a los artículos vendidos a través de los Entornos Digitales.

Los productos mostrados en las imágenes, al ser estas imágenes editadas, pixeladas y/o renders, pueden mostrar, en algunas ocasiones y de forma eventual y puntual, una apariencia aproximada respecto a la realidad. Es por ello que se recomienda al Usuario que, de forma previa a la compra, acceda a la ficha del correspondiente producto y compruebe las medidas, colores, características, funcionalidades y condiciones técnicas asociadas a ese producto.

A efectos informativos y sin perjuicio de lo establecido en la siguiente condición Novena de las presentes Condiciones Generales de Contratación que es de plena aplicación, le recordamos que todos nuestros productos y/o servicios están sujetos a la garantía legal vigente en cada momento en materia de consumo. En la actualidad, LEROY MERLIN responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres (3) años desde la entrega del producto y/o servicio al consumidor o usuario, en los términos previstos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Las herramientas electro-portátiles "DEXTER POWER" cuentan con una garantía comercial de 3 años a contar desde el fin de la garantía legal y con el mismo alcance que ésta, excepto para las baterías, bombillas, pilas y piezas de desgaste de las herramientas que no quedan cubiertas por la garantía comercial. Aplicable al territorio español y concedida por LEROY MERLIN. Sujeta a aportación del correspondiente ticket o factura. Para obtener información más detallada, visite la ficha del producto en el correspondiente Entorno Digital.

Por imperativo legal, ciertos aparatos o productos respecto a los cuales las normas, en cada momento vigentes, y entre los que se citan, a título enunciativo y no limitativo, los aparatos que empleen refrigerantes o gases fluorados (aires acondicionaos, etc.), aparatos a gas (calderas, calentadores, etc.), deben ser instalados por empresas o profesionales que dispongan de la habilitación, autorización y/o certificación administrativa pertinente.

En el caso de que productos tales como aires acondicionados, termos, calentadores y equipos de ósmosis, entre otros, pudieran sufrir una avería una vez instalados, tendrá que acudir el SAT al domicilio del Usuario con el fin de evitar que su desinstalación afecte a la comprobación del origen de la misma, previa aportación del correspondiente ticket o factura, así como del conforme de instalación realizada por empresas o profesionales que dispongan de la habilitación, autorización o certificación administrativa pertinente.

## Segunda.- Procedimiento de adquisición de productos y/o servicios en los Entornos Digitales.-

### 2.1 Procedimiento de adquisición de productos y/o servicios en el Portal:

- i. Para la adquisición o compra de los productos y/o servicios ofrecidos a través del Portal, el Usuario deberá, por un lado, iniciar sesión y, de otro, atender y seguir las indicaciones correspondientes que se le muestren en pantalla y aceptar la compra mediante el cumplimiento de las citadas indicaciones, lo cual supone, a su vez, la lectura y aceptación irrevocable de todas las presentes Condiciones Generales de Contratación y Condiciones Generales, de las condiciones particulares que pudieran existir y ser de aplicación en ese momento, así como de la Política de Privacidad de LEROY MERLIN.

Si el Usuario, en cualquier momento del proceso de adquisición o compra de productos y/o servicios de LEROY MERLIN, podrá visualizar y, en su caso, actualizar y/o rectificar la información personal de su titularidad, acceder y recuperar información relativa a otras compras (como, por ejemplo, la tienda favorita), así como y para el supuesto de que el Usuario disponga de la tarjeta del Club LEROY MERLIN, visualizar y disfrutar de los Cheques Club disponibles en cada momento y/o, entre otros, acumular puntos en su cuenta con cada proceso de compra, y ello según las condiciones asociadas a la tarjeta del Club LEROY MERLIN.

- ii. El Usuario navegará por las distintas secciones del Portal y seleccionará el producto o productos y/o servicio o servicios que desee adquirir haciendo "*clic*" sobre el botón "**añadir al carrito**". Los productos y/o servicios que se vayan seleccionando por el Usuario se van acumulando, simultáneamente, en lo que se denomina "**carrito**", en donde el Usuario (i) será informado de que la adquisición de los productos y/o servicios asociados a cada pedido se encuentra sujeto a previo pago; (ii) será informado del total de los productos y/o servicios (ej. instalaciones) efectivamente seleccionados; del precio, en Euros, de cada uno de los productos y/o servicios (incluido el IVA y/o cualquier otro impuesto que fuera de aplicación), que serán en todo momento los vigentes, salvo error tipográfico; así como del subtotal de la compra asociada a cada pedido (pendientes los gastos de envío, si aplican); (iii) podrá añadir y/o suprimir el total de unidades seleccionadas por cada producto y/o servicio asociado al pedido en curso; (iv) podrá visualizar los métodos de entrega disponibles para cada uno de los productos seleccionados; y (v) podrá finalizar el proceso de adquisición o compra, una vez elegidos todos los productos y/o servicios, haciendo "*clic*", a estos efectos, sobre en el botón "**Tramitar Pedido**", momento en el que el Usuario será redirigido al entorno "**Datos**".
- iii. El Usuario, una vez accedido al entorno "**Datos**", podrá seleccionar y editar, de un lado, su "tienda favorita" y, de otro, editar, completar y/o rectificar la "dirección de envío" deseada, así como la "dirección de facturación" (con posibilidad de que estos últimos datos no resulte ser necesario introducirlos de nuevo, si son los mismos que los datos de envío), incluyéndose entre las categorías de datos personales a facilitar por el Usuario, a estos efectos y de forma obligatoria, las siguientes: *nombre y apellidos, dirección postal, número de*

teléfono y email. Para continuar, el Usuario deberá hacer "clic" sobre el botón "**Guardar y continuar**".

- iv. Una vez el Usuario haya completado la información personal requerida por LEROY MERLIN para la correcta gestión, ejecución y tramitación del correspondiente pedido, aquél será redirigido al entorno "**Entrega**" en donde el Usuario podrá visualizar los diferentes métodos de entrega disponibles para cada producto (a saber, envío desde almacén, envío desde tienda o recogida en tienda -no se entregarán productos en apartados de correos ni en lugares públicos-), con posibilidad, asimismo, de eliminar del pedido el o los productos anteriormente seleccionados y que el Usuario no desee que continúen asociados al mismo.

El Usuario podrá, igualmente, seleccionar diferentes métodos de entrega para la totalidad de los productos identificados en el pedido en curso. Una vez seleccionado por el Usuario el método o métodos de entrega para cada producto o productos, LEROY MERLIN informará de los gastos de envío correspondientes a cada entrega, así como de los gastos totales asociados al referido pedido.

- v. El Usuario, tras haber seleccionado el método o métodos de entrega asociados a cada producto o productos, deberá acceder al "**Resumen de la compra**", disponible en el entorno "**Entrega**", en el que se le mostrará la siguiente información: (i) listado y breve descripción del producto o los productos asociados al pedido en curso, así como el número de unidades seleccionadas y su precio; (ii) dirección de envío y dirección de facturación; y (iii) opción "**ir a pago**" y opción "**modificar la entrega**".

- vi. Tras haber decidido el o los productos y/o el o los servicios a adquirir, así como el método o métodos de envío, el Usuario deberá hacer "clic" sobre el botón denominado "**Ir a pago**". Una vez realizado el "clic", se le solicitarán al Usuario que seleccione y facilite los datos relativos al "**pago**".

El pago, a través del Portal, del total del precio de los productos y/o servicios asociados al pedido en curso, así como de los gastos de envío, los cuales aparecerán en pantalla, se podrá realizar tanto mediante tarjeta de crédito, con tarjeta de débito, tarjetas Visa, MasterCard, American Express, Maestro, tarjeta Club LEROY MERLIN con opción de pago, con cheque del Club LEROY MERLIN o mediante la fórmula de financiación disponible. Se informa al Usuario de que el listado actualizado de todos los medios de pago aceptados por LEROY MERLIN puede ser consultado en nuestras tiendas físicas o en el siguiente enlace: <https://www.leroymerlin.es/preguntas-frecuentes/opciones-de-pago>

Para el supuesto de que el Usuario resulte portador de un cheque, éste aparecerá, de forma automática, identificándose, en todo momento, el número del cheque disponible, así como el importe correspondiente al mismo.

El Usuario deberá seleccionar, entre los distintos métodos ofrecidos, aquél que elija para efectuar pago. Una vez seleccionada la forma de pago, el Usuario deberá hacer "clic" en

“**Pagar con Tarjeta**” siendo entonces redirigido, en función del método de pago seleccionado, a una nueva pantalla en la que el Usuario deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que aparecen en pantalla, proporcionando la información que le sea solicitada en la misma.

Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos y se alojan en un servidor seguro certificado según el protocolo SSL.

Se informa al Usuario de que con motivo de la normativa PSD2 y a fin de poder asegurar su identidad, se le podrá solicitar la “verificación en dos pasos”, para lo que rogamos revise las notificaciones disponibles en su dispositivo móvil.

- vii. La información relativa al pedido será automáticamente enviada a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario. Con el número de pedido, el Usuario podrá consultar en cualquier momento el estado de su pedido.
- viii. En caso de no disponibilidad del producto o del servicio solicitado después de haberse realizado el pedido, o cuando LEROY MERLIN detecte que el pedido puede sufrir una demora en la entrega o en la prestación, se informará al Usuario por teléfono o correo electrónico de dicha situación, para confirmarle un nuevo plazo de entrega o de prestación, o proceder a su anulación o sustitución por otro producto o servicio de acuerdo con el Usuario.

## 2.2 Procedimiento de adquisición de productos y/o servicios en la APP:

- Obligatoriamente hay que registrarse en la APP y marcar “**He leído y acepto el Aviso Legal y la Política de Privacidad**”.
- Pulsar sobre el botón “**Confirmar el Pedido**”.
- En la siguiente pantalla elegir el método de pago y, en su caso, introducir el nº de la tarjeta de crédito.
- Si el proceso ha terminado con éxito se enviará un email con la confirmación de compra a la dirección indicada.

Para la adquisición o compra de los productos y/o servicios en la APP, el Usuario deberá, de un lado, iniciar sesión y continuar con el referido proceso y, de otro, seguir las indicaciones que se le muestren en pantalla y aceptar la compra mediante el cumplimiento de las citadas indicaciones, lo cual supone a su vez la lectura y aceptación irrevocable de todas las presentes Condiciones Generales de Contratación y de las Condiciones Generales de las Condiciones Particulares o de aquellas que pudieran existir y ser de aplicación en ese momento, así como de la Política de Privacidad de LEROY MERLIN.

El Usuario navegará por las distintas secciones y seleccionará el producto o productos y/o servicio o servicios que desee adquirir haciendo “*clic*” sobre el botón “**Añadir**”. Si al pulsar sobre el botón “**Añadir**”, el Usuario no está previamente identificado, se le solicitará que inicie sesión o que, en

su defecto, proceda a su registro en la APP de LEROY MERLIN. Los productos que se vayan seleccionando por el Usuario se van acumulando en lo que se denomina “**carrito**” de la compra.

En cualquier momento y al final del proceso de compra, una vez elegidos todos los productos y/o servicios, el Usuario deberá pulsar sobre en el botón "**Tramitar el Pedido**", siendo redirigido a una serie de páginas en las que, según corresponda, se le informará de que la adquisición del pedido se encuentra sujeto a previo pago (“Paga con Tarjeta” o mediante “Transferencia bancaria”) y se le irá mostrando el siguiente contenido en relación con los sucesivos pasos de compra; a saber:

- i. Los precios de los productos y, en su caso, servicios (ej. instalaciones) indicados en pantalla son en euros e incluyen el IVA y/o cualquier otro impuesto que fuera de aplicación, y serán en todo momento los vigentes. Los productos que se vayan seleccionando por el Usuario se van acumulando en lo que se denomina carrito la compra.
- ii. En caso de no disponibilidad del producto o del servicio solicitado después de haberse realizado el pedido, o cuando LEROY MERLIN detecte que el pedido puede sufrir una demora en la entrega o en la prestación, se informará al Usuario por teléfono o correo electrónico de dicha situación, para confirmarle un nuevo plazo de entrega o de prestación, o proceder a su anulación o sustitución por otro producto o servicio de acuerdo con el Usuario.
- iii. Resumen de la compra: listado con breve descripción, cantidad y precio con posibilidad de añadir o eliminar de la lista, selección de modo de envío e importe de los costes de envío.
- iv. Tras haber decidido los productos y/o servicios a adquirir y el método de envío, el Usuario deberá pulsar sobre otro botón denominado “**Tramitar el pedido**”. Una vez pulsado este botón se le solicitarán al Usuario los siguientes datos: a) dirección y método de envío -no se entregarán productos en apartados de correos ni en lugares públicos-, y b) datos de facturación (con posibilidad de que estos últimos datos no resulten ser necesario introducirlos de nuevo, si son los mismos que los datos de envío).
- v. Una vez rellenados tales datos, al Usuario se le mostrará un resumen del pedido en donde podrá confirmar el pedido para, posteriormente, seleccionar el método de pago entre las posibles formas o métodos de pago habilitadas a tal efecto, así como, y para el caso de que sea socio del Club LEROY MERLIN los cheques correspondientes.
- vi. El pago del precio de los bienes o servicios comprados y de los gastos de envío, los cuales aparecerán en pantalla, se podrá realizar tanto mediante tarjeta de crédito, con tarjeta de débito, tarjetas Visa, MasterCard, mediante la tarjeta del Club LEROY MERLIN con opción de pago, con cheque del Club LEROY MERLIN, o mediante la fórmula de financiación disponible y que sea contratada previamente por el Usuario. El Usuario deberá seleccionar, entre los distintos métodos ofrecidos, aquél que elija para efectuar pago, debiendo proceder a cumplimentar los datos o el formulario al que sea redirigido en función del método del que en cada caso se haya seleccionado.
- vii. Para proceder al pago, el Usuario deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que aparecen en pantalla, proporcionando la información que le sea solicitada en la misma.
- viii. Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos y se alojan en un servidor seguro certificado según el protocolo SSL.

- ix. Una vez seleccionado la forma de pago y cumplimentados los datos necesarios, el Usuario deberá pulsar sobre el botón "**Confirmar el pedido**", siendo entonces redirigido a una nueva pantalla en la que se le mostrará la información relativa a su compra: datos de entrega, listado con precios de producto y/o servicios y número de pedido. La misma información, esto es la confirmación de la compra, será automáticamente enviada por email a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario. Con el número de pedido, el Usuario podrá consultar en cualquier momento el estado de su pedido.

### **2.3 Disposiciones comunes para los procesos de adquisición de productos y/o servicios en los Entornos Digitales**

LEROY MERLIN informa a los Usuarios de que la lectura y aceptación de las presentes Condiciones Generales de Contratación, de las Condiciones Generales, de las Particulares establecidas o que pudieran existir y ser de aplicación en ese momento, junto con el pago del correspondiente pedido (según el método de pago elegido por el Usuario), implica la aceptación y perfección del correspondiente contrato / pedido solicitado y encomendado por el Usuario a LEROY MERLIN, y ello a través de uno de sus Entornos Digitales.

LEROY MERLIN se reserva el derecho a solicitar de cualquier Usuario de los Entornos Digitales que haya realizado una compra, que justifique el pago de la misma y/o que se identifique mediante la aportación por medio telemático (fax, e-mail o similar) o físico (en las propias tiendas de LEROY MERLIN) de un documento que lo identifique como comprador, o representante del comprador, y que pueda incluir, en su caso, el domicilio de entrega (Documento Nacional de Identidad / Número de Identificación de Extranjeros, Pasaporte, Tarjeta de permiso de residencia, Certificado de empadronamiento, Títulos de representación de personas jurídicas, etc.). Lamentamos las molestias que este procedimiento pudiera causarle. Estas medidas de seguridad son una prueba fehaciente de nuestra voluntad para proteger a los clientes y usuarios de LEROY MERLIN contra eventuales fraudes bancarios o estafas.

Toda la información proporcionada durante el proceso de contratación será almacenada por LEROY MERLIN de manera que el Usuario podrá, previa solicitud efectuada por escrito o por email, solicitar información referente a las operaciones efectuadas por él dentro de los seis (6) meses anteriores. Cualquier modificación y/o corrección de los datos proporcionados por los Usuarios durante la navegación deberá efectuarse según las indicaciones incluidas en el correspondiente Entorno Digital.

El Usuario tiene derecho a recibir, gratuitamente, la factura de sus compras. Para ello, podrá solicitar copia de sus facturas a través de los siguientes canales o medios:

- Directamente en los establecimientos físicos/tiendas de LEROY MERLIN;
- Mediante comunicación escrita dirigida a través del servicio "Centro de ayuda ¿En qué podemos ayudarte?", accesible en el siguiente enlace <https://ayuda.leroymerlin.es/>;
- Mediante comunicación telefónica dirigida al Servicio de Atención al Cliente de LEROY MERLIN a través del número de teléfono asignado a cada centro de LEROY MERLIN,

accesible en el siguiente enlace: <https://www.leroymerlin.es/tiendas>; así como, a través de cualquier otro similar o que, en el futuro, lo pueda sustituir.

Igualmente y a modo particular, LEROY MERLIN pone a disposición de los Usuarios, y ello a través de la APP, diferentes servicios y funcionalidades específicas como por ejemplo, a título enunciativo pero no limitativo, aquellos que permiten obtener copia de los tickets correspondientes a los pedidos solicitados y perfeccionados por los Usuarios; acceder a la información asociada al programa de fidelidad en el que el Usuario, en su caso, se encuentre dado de alta (tarjeta Club, cheques, etc.); la identificación por GPS para la personalización de la APP (previo consentimiento expreso solicitado a través de su dispositivo móvil); así como y entre otros, el servicio de escáner de producto que permite mostrar al Usuario los precios locales de su centro LEROY MERLIN y ello a través del sistema de geolocalización por GPS previamente solicitado y activado por el Usuario a través de su dispositivo móvil.

En caso de Usuarios personas jurídicas, las personas físicas que actúen en su nombre y representación, a través del Portal, garantizan frente a LEROY MERLIN y terceros que actúan en virtud de un válido título de representación debidamente otorgado a su favor por la correspondiente persona jurídica y que se encuentran en vigor en el momento de realizar la oportuna transacción. En este sentido, las personas físicas que actúan en nombre de las personas jurídicas garantizan que, en el momento de realizar la transacción, no están vulnerando derechos de ningún tercero al respecto y que los datos e información relativa a las personas jurídicas son veraces, exactos y fiables. En consecuencia, las personas físicas que actúan en nombre de cualquier persona jurídica asumen, de forma plena y exclusiva, cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la falta de veracidad o exactitud de su representación e informaciones o comunicaciones facilitadas en el uso del presente Portal. Por ello, las personas físicas que actúan en nombre de cualquier persona jurídica deberán mantener indemnes, sin límite económico, a LEROY MERLIN frente a cualquier responsabilidad que le pueda ser exigida en relación con su citada representación e informaciones o comunicaciones facilitadas en el uso del Portal. Asimismo, LEROY MERLIN no podrá responsabilizarse de ningún daño, pérdida o perjuicio en personas y/o bienes que traigan causa o se relacionen con lo anteriormente estipulado.

### **Tercera.- Outlet Flash.-**

- **Disponibilidad de producto "Outlet Flash":** las ofertas de los productos y precios "Outlet Flash" serán válidos durante el periodo indicado y para el número de unidades debidamente identificado en el correspondiente Entorno Digital, siendo de venta exclusiva de este canal online. Asimismo, estas ofertas son válidas siempre que se disponga de *stock* por parte de nuestros proveedores. En cada producto se indicará la cantidad disponible en el momento de realización del pedido. En el caso de que el producto no esté disponible tras el procesamiento del pedido, se informará al Usuario, inicialmente, por correo electrónico o por cualquier otro canal de la imposibilidad de entrega de todos o de parte del conjunto de los artículos del correspondiente pedido. En caso de que el artículo en concreto o la totalidad de los artículos que constan el pedido en sí no pueda/n ser entregado/s por el motivo comentado, se le informará al Usuario de esta circunstancia y se procederá a devolverle el importe íntegro del precio pagado. En caso de que alguno de los artículos

que configuran la totalidad del pedido no pueda ser entregado, se informará al Usuario de esta circunstancia, procediéndose a la devolución del importe pagado por el referido pedido. En el caso de que el pedido esté compuesto por más de un artículo y alguno de ellos no pueda ser entregado, se procederá a informar al Usuario de esta circunstancia, así como se le preguntará que nos indique si (i) quiere que el pedido siga en curso y por lo tanto recibir el resto de los artículos del pedido que sí que pueden ser entregados y obtener la devolución de la parte del total del importe del precio pagado que corresponda a los artículos que no puedan ser entregados o (ii) por lo contrario si quiere cancelar el pedido en su totalidad y que se le realice la devolución íntegra del precio pagado (no se entregaría ningún artículo). En caso de cancelación del pedido o de entrega parcial del mismo, el Usuario recibirá la devolución del importe completo o parcial de su pedido, según corresponda, en un plazo máximo de catorce (14) días, a partir de la recepción por parte del Usuario de la comunicación realizada por LEROY MERLIN informándole de la citada cancelación o entrega parcial.

- **Entrega del producto “Outlet Flash”:** LEROY MERLIN entregará los bienes comprados por el Usuario en el domicilio de éste o dirección señalado a tal efecto en el formulario de pedido -no se entregarán productos en apartados de correos ni en lugares públicos-, en el plazo que se indica en el pedido (conforme a normativa aplicable), desde que LEROY MERLIN tenga la confirmación del pago del pedido.
- **Fijación de precios de venta de productos “Outlet Flash”:** tanto los precios tachados en las ofertas (que son precios de venta recomendados por el fabricante) como los descuentos aplicados a los productos, que figuran en el correspondiente Entorno Digital, se calculan utilizando la información proporcionada por los proveedores o utilizando los precios constatados en nuestros puntos de venta.
- **Devolución de los productos “Outlet Flash”:** los productos adquiridos “Outlet Flash” no podrán ser devueltos directamente en los establecimientos físicos/tiendas de LEROY MERLIN. Para tramitar esta devolución, por favor consultar la siguiente condición Octava de las presentes Condiciones Generales de Contratación, teniendo presente esta salvedad.

#### **Cuarta.- Cupones Descuento.-**

Para el supuesto de que este servicio de “Cupones Descuento” de LEROY MERLIN se encuentre en activo, el Usuario podrá utilizar estos cupones como forma de descuento para sus pedidos en los Entornos Digitales.

Podemos enviarte correos electrónicos con cupones descuento. No nos responsabilizamos de posibles errores en la dirección de correo electrónico del destinatario del cupón.

Los cupones descuento son transferibles y puedes ceder su uso y tus derechos a otra persona. En caso de fraude, intento de engaño o sospecha de posibles actividades ilegales relativas a la compra cupones descuento o al canjeo de los mismos en el Portal, tenemos derecho a no permitir el uso

de cupones descuento. No nos responsabilizamos de la pérdida, el robo o la ilegibilidad de los vales regalo o vales promocionales.

Condiciones particulares para el canjeo de vales promocionales:

En ocasiones, expedimos cupones descuento que puedes utilizar en el Portal. Te los haremos llegar por correo electrónico o bien por redes sociales y sólo podrás canjearlos en el Portal. No podrás utilizarlos en nuestras tiendas físicas.

Los cupones descuento sólo son válidos durante el período indicado en los mismos, son de un solo uso y no son acumulables a otros vales promocionales, ofertas y descuentos en el Portal (incluyéndose en este sentido, las ofertas de Outlet Flash). Puede que no sean aplicables a ciertas marcas.

Si el importe de tu pedido es inferior al valor del vale promocional, no se te abonará ni se te devolverá la diferencia. El cupón descuento no genera intereses y no tiene valor monetario efectivo. Si el importe de tu pedido es superior al valor del cupón descuento, deberás abonar la diferencia con otra forma de pago. Los cupones descuento no son acumulables a otras ofertas.

#### **Quinta.- Condiciones de instalación o medición.-**

Las disposiciones y condiciones particulares relativas a los servicios de instalación o medición de LEROY MERLIN se detallan y regulan, con el alcance que presenten en cada momento, en el epígrafe intitulado “**Condiciones Particulares de Contratación de Servicio**” y que regulan la contratación por el Usuario, en cualquiera de los puntos de venta LEROY MERLIN, tanto físicos como digitales (no en el Marketplace), como a través de las diferentes Modalidades de Venta telefónica de LEROY MERLIN, del servicio de medición y/o instalación para determinados productos, artículos y/o materiales, según así sean ofertados por LEROY MERLIN.

#### **Sexta.- Puesta a disposición de los pedidos.-**

Una vez disponible y abonado íntegramente el pedido, éste podrá ser recogido en tienda o entregado en el lugar indicado por el Usuario a tal efecto.

#### **1.- A través de un servicio de Transporte logístico:**

LEROY MERLIN únicamente podrá prestar el servicio de transporte respecto a productos, artículos o materiales adquiridos a través de los referidos Entornos Digitales o de cualquiera de nuestros establecimientos físicos/tiendas.

La cobertura del servicio de transportes alcanza a todo el territorio español, con excepción de Ceuta y Melilla y, eventualmente, a las Islas Canarias.

Tanto la mercancía como el servicio deben haber sido pagados en su integridad con anterioridad a la entrega.

LEROY MERLIN, a través del presente portal, mostrará una información lo más actualizada posible respecto de la disponibilidad y stock de los artículos pretendidos. No obstante, cabe la posibilidad de que el artículo o producto, cuya disponibilidad haya sido confirmada, se agote durante el propio proceso de compra (incluyéndose y computándose asimismo el plazo en el que pueda incurrir el Usuario a la hora de efectuar y concluir el correspondiente pago, como en casos de pago a través de transferencia o de financiación) o que los plazos de entrega sufran demoras en días de descuentos especiales, como el día Aniversario de LEROY MERLIN o por causas naturales o medioambientales, paros o huelgas ajenas a LEROY MERLIN y/o por motivos de fuerza mayor ajenos al control de LEROY MERLIN. En caso de producirse estas situaciones, LEROY MERLIN lo pondrá en conocimiento del Usuario a través del envío de un correo electrónico o través de una llamada telefónica, y ello sin perjuicio de que el Usuario pueda seguir disfrutando de una de las siguientes alternativas: **(i)** la entrega del mismo producto o artículo en un plazo superior al inicialmente pactado; **(ii)** la sustitución del producto o artículo por otro de similares características, funcionalidades, calidad y precio; **(iii)** la devolución del precio cobrado en un plazo no superior a catorce (14) días naturales a contar desde el día hábil siguiente en el que el Usuario indique esta opción como la escogida.

LEROY MERLIN entregará en mano los bienes comprados por el Usuario en el domicilio/casa/edificio de éste (primera puerta o a pie de vehículo / calle, según proceda), señalado a tal efecto por el propio Usuario como datos de entrega - no se entregarán productos en apartados de correos ni en lugares públicos-, en el plazo que se indica en el pedido (conforme a normativa aplicable), desde que LEROY MERLIN tenga la confirmación del pago del citado pedido, y siempre y cuando las condiciones de acceso lo permitan (por ejemplo, pueden no permitir el acceso razones de seguridad para personas y/o cosas, la situación geográfica o la orografía de calles, etc.). El transportista desplazará la mercancía hasta el punto acordado siempre y cuando sea posible con los medios materiales y mecánicos del transportista y las características arquitectónicas de la casa, domicilio o edificio así lo permitan (altura de los techos, ascensor, hueco de la escalera, etc.).

Si el Usuario necesitara o creyera necesitar ayuda adicional para la entrega de los productos por circunstancias ajenas al transportista, como las anteriormente comentadas, rogamos que el Usuario lo pueda comunicar para, en caso de posible a criterio de LEROY MERLIN, presupuestarle el cargo adicional según los requisitos que el Usuario precise para realizar la entrega de forma eficaz. En caso contrario, los productos, artículos o materiales únicamente se podrán depositar, a efectos de entrega, a pie de vehículo / calle.

Al hilo de lo anterior, se informa al Usuario que la entrega de determinados productos, tales como los que seguidamente se indicarán, por su peso o volumen únicamente se podrá realizar a pie de vehículo / calle y no a primera puerta en el domicilio, casa o edificio indicado al efecto, salvo que, y previa valoración de la viabilidad del servicio especial de entrega que a continuación se indica, a través del propio proceso de adquisición del producto interesado, se habilite en estos Entornos Digitales la opción a que el Usuario pueda contratar un servicio especial de entrega (a primera puerta), cuya contratación se podrá gestionar a través del correspondiente Entorno Digital.

Los productos, artículos o materiales que se entregarán a pie de camión o de vehículo, salvo contratación de servicio especial de entrega, y en caso de que ésta proceda tras su valoración, son:

- Estufas, chimeneas, hornos y calderas cuyo material sea de acero o hierro fundido.
- Barbacoas de obra y hornos de obra.
- Sacos de combustible, cemento, arena y sustrato.
- Equipos de aire acondicionado por conducto.
- Depósitos de agua y gasoil.
- Materiales de cerámica, laja y piedra.
- Productos en los que su unidad de venta sea por bobinas (suelo vinílico, moqueta, césped, p.v.c).
- Casetas y pérgolas de jardín de más de 2,40 metros de largo/altura.
- Tractores cuando no lleven incluido el servicio de puesta en marcha.
- Tableros con medida superior a 2 metros de largo/altura.
- Ventanas con medidas mayores de 2 metros de largo/altura.
- Toldos de medidas especiales de una sola pieza y a partir de 3 metros de largo/altura hasta los 6 metros de largo/altura.
- Piscinas (de gran volumen).
- Encimeras con medida a partir de 1,80 metros de largo/altura.

Asimismo y sin perjuicio de lo anterior, se informa al Usuario que debido a cuestiones de situación geográfica y/u orografía de calles que dificulten el acceso, así como por motivos razonables de seguridad que pudieran suponer un riesgo para las personas y/o cosas en función de los riesgos existentes, en cada momento, en los puntos de entrega señalados por el Usuario, es posible que la entrega del producto/s adquirido/s deba realizarse en puntos distintos al señalado por dicho Usuario. En dichos supuestos, LEROY MERLIN se pondrá en contacto con el Usuario a los efectos de acordar un nuevo punto, forma o medio de entrega del producto o mercancía, así como, en su caso, adicionales términos y condiciones del servicio contratado

Adicionalmente, se informa a los Usuarios, por si éstos detectaran variaciones o cambios, que las correspondientes empresas prestadoras del servicio de transporte, así como los precios ofertados por las mismas, podrán variar según el ámbito geográfico en el que se encuentre el usuario.

El transportista realizará al Usuario una llamada o SMS de confirmación de lugar y fecha de entrega, debiendo el Usuario encontrarse presente para su recepción en el lugar, fecha y franja horaria acordada. En todo caso, el Usuario podrá comprobar el estado del envío de su pedido a través de (i) nuestros Entornos Digitales, en el apartado “Mi pedido”; (ii) enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es); o (iii) a través del Portal <https://ayuda.leroymerlin.es/te-ayudamos/incidencia-pedido-online/>

El horario de la prestación del servicio de transporte es de 09:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes, ambos incluidos, excepto festivos nacionales o locales.

Para la recogida de los pedidos o mercancías, se informa que para hacer efectiva dicha entrega el titular del pedido deberá identificarse, exhibiendo en su caso y a efectos de seguridad del propio

Usuario, titular del pedido, su Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte o, en caso, de actuar en nombre de una persona jurídica su título jurídico de representación, todo ello en vigor. Cuando sea una persona ajena al titular del pedido quien vaya a realizar la recogida, ésta sólo será permitida si dicho tercero se encuentra debidamente autorizado en virtud de la suscripción y presentación del Documento de Autorización de Recogida de Pedidos (*ver modelo recogido al final de este Aviso Legal*). A estos efectos, será necesario que en el momento de la retirada del pedido la persona que lo realice entregue la referida autorización cumplimentada en todos sus puntos y firma del titular del pedido, debiendo exhibir además copia del Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte o, en caso, de actuar en nombre de una persona jurídica su título jurídico de representación, todo ello en vigor, del propio titular del pedido, así como el original de la persona que realice la efectiva recogida de la mercancía o pedido.

Una vez confirmado con el Usuario la fecha y franja horaria de entrega de la mercancía, éste o la persona que lo represente deberá encontrarse presente para su recepción en el lugar y hora acordados. En caso de ausencia del Usuario o de alguien que le represente en el momento de la entrega del pedido o mercancía, se dejará por parte del transportista un "*Parte de ausencia*" y se le notificará mediante SMS, e-mail o llamada de teléfono, concertándose una nueva fecha de entrega con el Usuario o bien, de ser posible, proceder a la retirada en tienda. Cualquiera que sea la opción elegida, el Usuario abonará los costes de entrega y/o recogida adicionales que se generen.

El Usuario declara haberse asegurado que las condiciones de acceso al lugar de entrega permiten la efectiva entrega del producto. En el supuesto de que el vehículo de transporte no pueda acceder en las condiciones óptimas para la entrega a la dirección indicada por el Usuario, la mercancía será depositada en el lugar más próximo que cumpla dichas condiciones, previo acuerdo con el Usuario y siempre en los términos previstos en esta condición Sexta. Para el supuesto de que finalmente la entrega no pudiera realizarse en condiciones óptimas en la dirección indicada por el Usuario, LEROY MERLIN podrá o bien devolver la mercancía a "origen" y comunicar dicho extremo al Usuario, a fin de que éste organice a su costa y riesgo la retirada de los productos del lugar designado por LEROY MERLIN a tal efecto, o bien pactar con el Usuario un nuevo punto de entrega asumiendo igualmente el Usuario el coste que dicha entrega conlleve.

LEROY MERLIN no será responsable de la falta o retraso en la entrega que se produzca por causas ajenas a su gestión, como la indicación de una dirección incorrecta, falsa o inexistente, o por fuerza mayor.

Transcurrido el plazo de siete (7) días naturales desde la fecha en la que se haya comunicado al Usuario de la imposibilidad de entrega del pedido al por causas no imputables a LEROY MERLIN, ésta quedará facultada para (a) resolver, de forma unilateral, automática y extrajudicial, la compraventa de productos y/o servicios contratados, procediendo a devolver los importes pagados menos los gastos, daños y perjuicios pertinentes que la no recogida le hubiera ocasionado (a título de ejemplo, gastos de almacenaje, transporte y gestión). No procederá la devolución de los importes cuando se trate de mercancías a medida, manipuladas o tratadas. En estos casos, LEROY MERLIN estará facultada, además, para retener el pago realizado por el Usuario y compensar con cargo a éste tanto los gastos de almacenamiento y gestión, como los

eventuales daños y perjuicios que haya podido sufrir; o (b) modificar las fechas de instalación previstas.

No se realizarán envíos urgentes.

El servicio no incluye la retirada de cartóns ni muebles viejos ni se desembalarán los productos entregados.

Sin perjuicio de lo establecido en relación con la garantía legal de nuestros productos en materia de consumo, rogamos y agradecemos a los Usuarios que, cualquier incidencia derivada del servicio de entrega que sea detectada por el Usuario (comprobar si la caja o el envoltorio están dañados o no), pueda indicarlo en el albarán y/o dispositivo electrónico o móvil del propio transportista y enviar un e-mail con fotografía del producto a la dirección de correo electrónico: [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es). De esta forma LEROY MERLIN podrá tramitar debidamente esta incidencia, dado que los productos viajan asegurados y disponemos de un plazo muy breve para comunicar la rotura. La falta de dicha comunicación liberará a LEROY MERLIN de cualquier responsabilidad en este sentido, sin perjuicio del régimen de garantía legal aplicable.

Adicionalmente, se informa al Usuarios, bajo su responsabilidad, que en ningún caso ni bajo ningún concepto el Usuarios debe pagar o efectuar ninguna entrega de dinero al propio transportista. En caso de que esto ocurra o que se le incite o invite a entregar alguna suma de dinero al transportista, le rogamos se ponga en contacto con LEROY MERLIN para que pueda investigar el asunto y, en su caso, adoptar las medidas oportunas al respecto.

## **2.- A través de una entrega directa en establecimiento físico/tienda de LEROY MERLIN (servicio de Recogida en Tienda):**

Se informa al Usuarios de que, gracias al servicio de Recogida en Tienda que ofrece LEROY MERLIN, el Usuario puede realizar sus compras a través de nuestros Entornos Digitales y recoger su pedido en las tiendas de LEROY MERLIN de la Península Ibérica. El Usuario podrá recoger su pedido en las zonas de retirada de mercancía habilitadas en cada una de nuestras tiendas.

Consulte los horarios de su tienda preferida en [leroymerlin.es/listado-de-tiendas](http://leroymerlin.es/listado-de-tiendas) para saber cuándo puede recoger su pedido.

Asimismo, informamos a todos nuestros Usuarios que este servicio de Recogida en Tienda no está disponible para todas las referencias de productos del Portal de [www.leroymerlin.es](http://www.leroymerlin.es). o de nuestra APP (productos Venta Flash y Outlet). En este sentido, si todos los productos de su carrito de compra son susceptibles de ser recogidos en establecimiento físico/tienda de LEROY MERLIN, mientras usted esté tramitando su compra le aparecerá automáticamente la opción de Recogida en Tienda en el paso 1 del cierre de la compra. Se informa al Usuario de que la contratación del "Servicio de recogida en tienda" está condicionada a un importe mínimo en su carrito de compra, que le será mostrado en el momento en el que vaya a seleccionar el servicio envío que desea contratar a través de nuestros Entornos Digitales. En cambio, si alguna referencia de los

productos de su carrito de compra no es susceptible del servicio de Recogida en Tienda, no le aparecerá la referida opción para seleccionar la tienda. No obstante, si usted tiene alguna duda sobre este servicio póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente en la dirección de correo electrónico: [ecommerce@leroyermerlin.es](mailto:ecommerce@leroyermerlin.es)

El servicio de Recogida en Tienda es un servicio gratuito. El envío de los pedidos a la tienda elegida desde nuestro centro logístico tiene un plazo mínimo de tres (3) días laborables, no computándose al efecto sábados, domingos ni festivos, a contar desde el momento en el que se haya confirmado el pago. En todo caso, una vez el pedido se encuentre disponible, previa confirmación del pago, LEROY MERLIN se pondrá en contacto con el Usuario a través del envío de una comunicación por email y/o por SMS en virtud de la cual se informará de dicha disponibilidad. Se informa al Usuario que hasta que no se reciba esta comunicación el pedido no estará disponible para su recogida.

El plazo máximo para retirar la mercancía será aquella fecha de las dos siguientes que ocurra en primer lugar: (a) la fecha de instalación prevista de forma que ésta pueda llevarse a cabo, o bien (b) siete (7) días naturales a contar desde la fecha en que se comunique su disponibilidad para recoger su pedido. En caso de que la recogida de la mercancía no se realice en el plazo señalado, LEROY MERLIN quedará facultada para: (a) resolver, de forma unilateral y extrajudicial, la compraventa o el contrato del pedido, procediendo a devolver los importes pagados a cuenta menos los gastos, daños y perjuicios que la no recogida le hubiera ocasionado, tales como, a título enunciativo pero no limitativo, los gastos que LEROY MERLIN haya soportado como consecuencia del almacenaje y gestión del pedido. No procederá a la devolución de los importes pagados a cuenta cuando se trate de mercancías a medida, manipuladas o tratadas. En estos casos, LEROY MERLIN estará facultada, además, para retener el "Pago a Cuenta" realizado por el Usuario y compensar con cargo a éste tanto los gastos de almacenamiento, depósito y gestión, como los eventuales daños y perjuicios que haya podido sufrir; o (b) modificar las fechas de instalación previstas

Para la recogida de los pedidos o mercancías en los establecimientos físicos/tiendas de LEROY MERLIN, se informa que para hacer efectiva dicha entrega el titular del pedido deberá identificarse, exhibiendo en su caso y a efectos de seguridad del propio Usuario su Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte o, en caso, de actuar en nombre de una persona jurídica su título jurídico de representación, todo ello en vigor.

Cuando sea una persona ajena al titular del pedido quien vaya a realizar la recogida, ésta sólo será permitida si dicho tercero se encuentra debidamente autorizado. Los Usuarios pueden autorizar a terceros a través de cualquiera las dos siguientes opciones, que son alternativas: (i) que el tercero sea autorizado por el Usuario o titular del pedido, mientras éste se encuentre gestionando su pedido en nuestros Entornos Digitales, a través de la cumplimentación de los campos, que se habilitarán al efecto, incluidos en la opción "**Quiero autorizar a otra persona**", rellenando los apartados Nombre y Apellidos y DNI del autorizado con sus correspondientes datos. El tercero que haya sido autorizado a través de esta opción, cuando vaya a recoger el pedido, deberá mostrar su Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria o Pasaporte, todo ello en vigor, y firmar el acta de entrega; o bien (ii) que el tercero sea autorizado

por el usuario o titular del pedido, en cualquier momento, a través de la cumplimentación, suscripción y presentación del Documento de Autorización de Recogida de Pedidos (*ver modelo recogido al final de este Aviso Legal*). A estos efectos, será necesario que en el momento de la retirada del pedido la persona que lo realice entregue la referida autorización cumplimentada en todos sus puntos y firma del titular del pedido, debiendo exhibir además copia del Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Residencia Comunitaria, Pasaporte o, en caso, de actuar en nombre de una persona jurídica su título legal de representación, todo ello en vigor, del propio titular del pedido, así como el original de la persona que realice la efectiva recogida de la mercancía o pedido.

Sin perjuicio de lo establecido en relación con la garantía legal de nuestros productos en materia de consumo, rogamos y agradecemos a los Usuarios que, si el producto solicitado le llega en mal estado por causa del transporte y de esta forma se detecta cuando el Usuario lo esté recogiendo en el propio establecimiento físico/tienda de LEROY MERLIN (comprobar si la caja o el envoltorio están dañados o no), pueda indicarlo a la persona que le esté efectuando la entrega del producto y, en caso de no ser posible lo anteriormente propuesto escribanos a la dirección de correo electrónico: [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es) para informar de lo sucedido y, en su caso, enviar un e-mail con fotografía del producto a la dirección de correo electrónico: [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es). De esta forma LEROY MERLIN podrá tramitar debidamente esta incidencia, dado que los productos viajan asegurados y disponemos de un plazo muy breve para comunicar la rotura.

Los plazos de entrega pueden sufrir demoras en días de descuentos especiales, como el día Aniversario de LEROY MERLIN.

Sin perjuicio y con total independencia del derecho de desistimiento y de la garantía legal vigente en cada momento en materia de consumo, LEROY MERLIN no se hace responsable de los daños y perjuicios que se puedan producir en el pedido o en alguna de sus piezas en el momento de su recogida o entrega consecuencia de la manipulación o uso indebido, incorrecto o descuidado del citado pedido por parte del Usuario o, en su caso, de la persona autorizada para la recogida del mismo.

#### **Séptima.- Cancelaciones.-**

El Usuario dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas, día hábil, para cancelar su pedido, todavía no entregado, sin coste alguno. Ese plazo de veinticuatro (24) horas se computará a partir de la fecha en que se haya efectuado la compra (si ésta se realiza en sábado, el cómputo de las veinticuatro (24) horas se trasladará al siguiente lunes hábil). Las cancelaciones de los pedidos deberán tramitarse a través del siguiente correo electrónico [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es). Las cancelaciones sólo podrán ser realizadas por quien hubiera contratado los pedidos, no admitiéndose que lo haga ninguna persona por dicho contratante.

#### **Octava.- Devoluciones/Desistimiento.-**

1. Salvo por (a) lo estipulado en la siguiente condición Novena de las presentes Condiciones Generales de Contratación y (b) por lo que se recoge en esta Condición Octava como salvedades, todo ello de plena aplicación, el Usuario dispondrá de un plazo de cien (100) días naturales, a partir de la recepción por el Usuario de los bienes o servicios comprados o contratados a través de los Entornos Digitales (quedando excluida la compra a través del Marketplace de AMS) o de las diferentes modalidades de Venta telefónica de LEROY MERLIN (incluidos los productos “Outlet Flash”), para proceder a la devolución o desistimiento del correspondiente pedido.

Esta política de devolución/desistimiento no es aplicable para las compras y/o adquisiciones de productos y de servicios a través del Marketplace de AMS.

2. Las devoluciones o el desistimiento de los pedidos, que se ajustarán a lo establecido en este apartado, deberán tramitarse:

- i. Directamente en cualquiera de nuestras tiendas físicas de LEROY MERLIN;
- ii. A través de <https://ayuda.leroymerlin.es/te-ayudamos/incidencia-pedido-online/> formulario de desistimiento que se pone a su disposición con anterioridad a la compra de nuestros productos y/o servicios, para su comodidad e información y que se gestiona de forma telemática;
- iii. A través del envío de un correo electrónico a la dirección [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es) indicando la información que seguidamente se señala; y,
- iv. Telefónicamente, llamando al número de teléfono de su tienda más cercana, y al que puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.leroymerlin.es/tiendas>.

Con independencia del canal o método seleccionado por el Usuario para la tramitación de las correspondientes devoluciones o desistimientos, el titular del pedido deberá indicar a LEROY MERLIN, al menos, sus datos personales (nombre y apellidos, D.N.I., N.I.E., o Pasaporte), el número del Pedido objeto de la devolución o desistimiento, así como y para el supuesto de que el canal elegido por el Usuario sean las tiendas físicas de LEROY MERLIN o el canal [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es), aportar o entregar el correspondiente ticket o factura de compra (digital o físico) o indicar, en su defecto, fecha de adquisición del pedido. En caso de que se haya pagado a través de tarjeta de crédito o de débito, facilitar el número de la correspondiente tarjeta para que se pueda devolver las cantidades cobradas, ya que si se ha pagado el pedido mediante transferencia o financiación la devolución se realizará de la misma forma.

3. La devolución de los productos “Outlet Flash” podrá solicitarse, exclusivamente, mediante correo electrónico enviado a la siguiente dirección [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es) o, en su defecto, a través del citado formulario de devolución o desistimiento, puesto a disposición en el presente Portal, seleccionando la opción “Quiero devolver mi pedido”, accesible en el siguiente enlace: <https://ayuda.leroymerlin.es/te-ayudamos/incidencia-pedido-online/>. No cabe la entrega de estos productos en los establecimientos físicos de LEROY MERLIN.

4. Se informa a nuestros Usuarios que en relación con los productos y servicios que se adquieran en las tiendas físicas de LEROY MERLIN sitas en territorio peninsular y/o balear español (en

adelante, el "**Territorio**") y/o a través de nuestros Entornos Digitales siendo, en este caso, el destino de entrega de los productos adquiridos o de ejecución del servicio contratado un código postal localizado en el Territorio, únicamente se podrá realizar su devolución si ésta se produce en el Territorio. A los efectos anteriores, se informa que en relación con los productos y servicios que se adquirieran en el territorio de Ceuta y/o en el territorio de las Islas Canarias únicamente se podrá realizar a su devolución en el correspondiente y respectivo territorio, esto es, o bien en Ceuta o bien en las Islas Canarias en función de donde se hubiera producido la adquisición inicial de los productos y servicios, sin que se pueda realizar, en ningún caso, la devolución de los mismos en el Territorio.

5. En caso de que el Usuario ejerza su derecho a la devolución o desistimiento del pedido, LEROY MERLIN, en un plazo no superior a catorce (14) días naturales a contar desde el día siguiente al que fue informado por el consumidor de que deseaba desistir o devolver el pedido, devolverá, en todo caso, al Usuario las cantidades cobradas por la venta del correspondiente producto/s o servicio/s asociado/s a su pedido.

Asimismo, LEROY MERLIN procederá a devolver al Usuario los gastos que él, en su inicio, hubiera asumido por el servicio profesional de envío (entrega) de los productos adquiridos, siempre y cuando el Usuario esté ejerciendo su derecho de desistimiento durante los primeros catorce (14) días naturales a contar desde la correspondiente fecha de recepción por el Usuario de dichos productos comprados, salvo que (i) la modalidad de entrega elegida por el Usuario haya sido una modalidad de transporte urgente y/o extraordinaria, en cuyo caso LEROY MERLIN no estará obligado a devolver los costes adicionales que este transporte urgente y/o extraordinario le hubiese supuesto o (ii) los productos a devolver hubiesen sido contratados bajo un pedido en el que conviviesen otros bienes que no fuesen objeto de desistimiento, en cuyo caso el importe abonado en concepto de transporte bajo el referido pedido no será objeto de devolución.

No obstante lo anterior, si el Usuario procede a devolver cualquier producto a partir del día quince (15) hasta la fecha máxima del día cien (100), a contar desde la recepción del mismo, LEROY MERLIN únicamente devolverá íntegramente al Usuario las sumas abonadas por éste en relación a la compra de ese producto, pero no estará obligado a devolver al Usuario el coste asumido por éste en relación con el servicio profesional de envío (entrega) del citado producto.

6. En el caso de servicios, el desistimiento se verá limitado cuando la fecha de ejecución se hubiera previsto dentro del período de desistimiento y se proceda, con el consentimiento del Usuario, a dar inicio a la misma o, el servicio, haya sido completamente ejecutado, momento en que ya no será posible desistir.

7. Asimismo, se le informa al Usuario de que si éste, en el marco del ejercicio de su derecho de desistimiento/devolución, indica expresamente en el propio formulario de desistimiento o de otra forma que sea LEROY MERLIN quien deba ocuparse de la recogida de los correspondientes productos (todos o algunos) que compongan su pedido, dicho servicio de recogida tendrá un coste económico a asumir por el Usuario, siendo dicho coste debida y previamente informado para conocimiento y aceptación del propio Usuario. Esto será de aplicación con independencia

de que este derecho de devolución/desistimiento sea ejercido dentro o después de los catorce (14) primeros días naturales a contar desde la recepción del pedido. Si le informa al Usuario que LEROY MERLIN únicamente gestionará la recogida de sus correspondientes productos, que compongan su pedido, si el Usuario ejerce su derecho de desistimiento/devolución a través del formulario de desistimiento del Portal, por lo que no se podrá autorizar este servicio de recogida si el Usuario lo solicita directamente en nuestras tiendas físicas.

8. Si es el Usuario o un tercero autorizado, de forma expresa y por escrito, por el propio Usuario quien realizara la devolución del/os producto/s que compongan su pedido, LEROY MERLIN podrá retener el reembolso, según qué se cumpla primero: (i) recepción de los correspondientes bienes o (ii) hasta que se presente por el Usuario una prueba de la devolución del pedido, como, por ejemplo, el comprobante de recogida de la empresa de transporte elegida por el propio Usuario.

9. Tras la solicitud de devolución de un pedido por parte del titular del Pedido, LEROY MERLIN retendrá el reembolso del mismo hasta la recepción de los bienes objeto de la devolución o desistimiento.

10. LEROY MERLIN, en un plazo no superior a catorce (14) días naturales a contar desde el día siguiente al que fue informado por el Usuario de que deseaba desistir o devolver el pedido, devolverá al pagador del pedido correspondiente, las cantidades correspondientes, siempre y cuando los productos sean aptos para su devolución, se encuentren en las condiciones requeridas en las presentes Condiciones y hayan sido entregados a LEROY MERLIN.

La devolución de los importes cobrados se realizará en la misma forma o medio de pago que el Usuario utilizó para adquirir el pedido, salvo que el Usuario indique expresamente otro medio de pago para la devolución, siempre y cuando LEROY MERLIN lo acepte y no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso alternativo.

10. En caso de que el pago para la adquisición del bien se hubiera realizado con un cheque Club LEROY MERLIN, cuyo período de validez no hubiera expirado, la devolución se realizará a través de la reactivación del citado cheque Club. Si dicho período de validez hubiera expirado, la devolución se realizará en un cheque devolución (cheque sin fecha de caducidad).

En caso de que el pago para la adquisición del bien se hubiera realizado conjuntamente con un cheque Club LEROY MERLIN y otro medio de pago, la devolución se realizará, conjuntamente y en base a los importes correspondientes, en el medio de pago utilizado y, para el supuesto de que el período de validez del cheque Club no hubiera expirado, a través de la reactivación del citado cheque Club. Para el supuesto de que el período de validez del cheque Club hubiera expirado, la devolución se realizará, conjuntamente y en base a los importes correspondientes, en el medio de pago utilizado y a través de un cheque devolución (cheque sin fecha de caducidad).

11. Para la devolución, la mercancía, que componga el pedido, y la correspondiente factura o albarán de compra deben entregarse a nuestro transportista. La mercancía deberá entregarse en

perfecto estado, correctamente embalada y asegurada para evitar sufrir eventuales daños en el transporte, así como perfectamente identificada y señalizada con el número de pedido inicial.

12. La devolución de los importes cobrados se realizará en la misma forma o medio de pago que el Usuario utilizó para efectuar el correspondiente pago en la transacción inicial, salvo que el Usuario indique expresamente otro medio de pago para la devolución, siempre y cuando LEROY MERLIN no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

13. Sólo se aceptarán devoluciones de pedidos adquiridos a través de los canales especificados en nuestros Entornos Digitales.

14. Se informa expresamente a nuestros Usuarios que sólo serán responsables de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

No obstante lo anterior, cuando el Usuario haya adquirido un pedido y junto con el mismo haya solicitado la prestación de un servicio -como, por ejemplo, el de la instalación del algún producto incluido en dicho pedido-, con anterioridad al vencimiento del plazo de desistimiento o de devolución otorgado en el correspondiente Entorno Digital, el Usuario tiene derecho a devolver el pedido, sin perjuicio del derecho que asiste a LEROY MERLIN de exigir, siempre y cuando el Usuario hubiera solicitado en su momento y de forma expresa la ejecución de ese servicio y éste ya hubiera sido ejecutado, una compensación por el servicio prestado y, asimismo, por la pérdida de valor del correspondiente bien o producto instalado u objeto de la prestación del servicio correspondiente.

15. **Nota importante:** La presente política de devolución de LEROY MERLIN será de aplicación a toda la mercancía con las siguientes excepciones:

- Productos que hayan sido instalados.
- Productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados como productos a medida.
- Mercancía manipulada, usada.
- Mercancía con fecha de caducidad.
- Productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega (a modo de ejemplo, ropa de cama, cortinas de ducha y tapas de W.C.).
- Cerámica personalizada o adquirida bajo pedido.
- Artículos navideños una vez superados los catorce (14) días naturales a contar desde que el Usuario adquiera la posesión material del artículo navideño.

#### **Novena.- Productos Reacondicionados.-**

Los productos Reacondicionados son aquellos productos que han sido devueltos por nuestros clientes de los Entornos Digitales, que pueden tener dañado el embalaje, que no conservan el embalaje original o que han sido ligeramente dañados durante su manipulación en el almacén o

en el transporte, pero que presentan un funcionamiento correcto, y que, consecuentemente, se ponen a disposición, a través del correspondiente Entorno Digital, de nuestros Usuarios y consumidores a un precio más bajo o disminuido que el que presentaría un producto no ligeramente dañado o con embalaje original no dañado. En todo caso, los productos Reacondicionados se venden con los mismos servicios asociados y tarifas de transporte que disponen estos productos no ligeramente dañados o con embalaje original no dañado.

Se informa a nuestros Usuarios y consumidores que todos los productos Reacondicionados puestos a disposición en nuestros Entornos Digitales han sido previa y rigurosamente revisados para cumplir los estándares de calidad de LEROY MERLIN, asegurando su correcto funcionamiento y que no se impide su nueva venta y ello hasta su correspondiente fin de existencias.

A los efectos anteriores y adicionalmente a que LEROY MERLIN siempre analiza el estado y el funcionamiento de todos los productos con anterioridad a su venta como producto Reacondicionado, LEROY MERLIN revisa si el producto ha sido o no devuelto con su embalaje original y si dicho embalaje se encuentra en perfecto estado, ha sido manipulado para abrirlo y acceder al producto y/o presenta algún daño.

En este sentido, LEROY MERLIN agrupa los productos Reacondicionados en base a dos bloques:

**Bloque A.-** En función de su embalaje, podemos clasificarlos como:

- Productos devueltos sin su embalaje original.
- Productos devueltos sin ningún tipo de embalaje
- Productos devueltos con embalaje original ligeramente dañado.
- Productos devueltos con un embalaje ligeramente dañado.

**Bloque B.-** En función del propio estado del producto:

1. Productos devueltos que presentan pequeños o ligeros daños o deterioros o que les falta algún accesorio no principal, sin que nada de ello perjudique a su correcto funcionamiento. Para ello, LEROY MERLIN procederá a informar a través de este Portal debidamente a los Usuarios y consumidores, para no afectar a sus derechos, sobre y según corresponda: (i) las circunstancias o causas del deterioro, tara o desperfecto de los productos Reacondicionados del Bloque B y que motivan esta venta, sin que en ningún caso los productos objeto de este tipo de venta puedan suponer riesgos ni engaños para los consumidores, (ii) el precio, apareciendo claramente el precio anterior o de referencia tachado y el actual disminuido y (iii) que la venta es hasta fin de existencias.

En cuanto a la devolución de los productos Reacondicionados, tanto los relativos al Bloque A como a los del Bloque B, se informa a todos nuestros Usuarios y consumidores que estos dispondrán únicamente de un plazo de catorce (14) días naturales, a partir de la recepción por el Usuario de los bienes o servicios comprados o contratados online, para proceder a la devolución o desistimiento del correspondiente pedido. Las devoluciones o el desistimiento de los productos

Reacondicionados únicamente se podrán tramitar o gestionar directamente con nuestra Tienda Online (nunca a través de nuestros establecimientos físicos), esto es, (i) a través de <https://ayuda-leroymerlin.microsoftcrmpartals.com/te-ayudamos/mi-pedido-online/>, formulario de desistimiento online que se pone a su disposición con anterioridad a la compra de nuestros productos y/o servicios, para su comodidad e información y que se gestiona de forma telemática; (ii) a través del envío de un correo electrónico a la dirección [devoluciones.tiendaonline@leroymerlin.es](mailto:devoluciones.tiendaonline@leroymerlin.es) indicando la siguiente información: (a) datos, en su caso, del vendedor, (b) datos personales y domicilio del Usuario y (c) datos de identificación y fecha de adquisición del pedido o del producto o servicio comprado en donde se le informará debidamente de cómo proceder al ejercicio de su derecho de desistimiento. En caso de que el Usuario ejerza su derecho a la devolución o desistimiento del pedido, LEROY MERLIN, en un plazo no superior a catorce (14) días naturales a contar desde el día siguiente al que fue informado por el consumidor de que deseaba desistir o devolver el pedido, devolverá, en todo caso, al Usuario las cantidades cobradas por la venta del correspondiente producto Reacondicionado. En este sentido y dado que los productos Reacondicionados son únicos, desafortunadamente LEROY MERLIN no podrá reemplazarlos, por lo que únicamente se podrá gestionar el reembolso del importe pagado, y ello sin perjuicio de lo previsto en el marco de la garantía legal.

La devolución de los importes cobrados se realizará en la misma forma en que el usuario efectuó el correspondiente pago, salvo que el usuario indique expresamente otra.

Si es el Usuario o un tercero autorizado, de forma expresa y por escrito, por el propio Usuario quien realizara la devolución del/os producto/s Reacondicionados que compongan su pedido, LEROY MERLIN podrá retener el reembolso, según qué se cumpla primero: (i) recepción de los correspondientes bienes o (ii) hasta que se presente por el Usuario una prueba de la devolución del pedido, como por ejemplo, el comprobante de recogida de la empresa de transporte elegida por el propio Usuario.

En caso de que el pago para la adquisición del bien se hubiera realizado con un cheque Club LEROY MERLIN, cuyo período de validez no hubiera expirado, la devolución se realizará a través de la reactivación del citado cheque Club. Si dicho período de validez hubiera expirado, la devolución se realizará en un cheque devolución (cheque sin fecha de caducidad).

En caso de que el pago para la adquisición del bien se hubiera realizado conjuntamente con un cheque Club LEROY MERLIN y otro medio de pago, la devolución se realizará, conjuntamente y en base a los importes correspondientes, en el medio de pago utilizado y, para el supuesto de que el período de validez del cheque Club no hubiera expirado, a través de la reactivación del citado cheque Club. Para el supuesto de que el período de validez del cheque Club hubiera expirado, la devolución se realizará, conjuntamente y en base a los importes correspondientes, en el medio de pago utilizado y a través de un cheque devolución (cheque sin fecha de caducidad).

Para la devolución, la mercancía, que componga el pedido, y la correspondiente factura o albarán de compra deben entregarse a nuestro transportista. La mercancía deberá entregarse en perfecto estado, en la medida de lo posible correctamente embalada y asegurada para evitar sufrir nuevos

y eventuales daños en el transporte, así como perfectamente identificada y señalizada con el número de pedido inicial.

Sólo se aceptarán devoluciones de pedidos adquiridos a través de los canales especificados en nuestros Entornos Digitales.

Se informa expresamente a nuestros Usuarios que sólo serán responsables de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

No obstante lo anterior, cuando el Usuario haya adquirido un producto Reacondicionado y junto con el mismo haya solicitado la prestación de un servicio como, por ejemplo, el de la instalación, con anterioridad al vencimiento del plazo de desistimiento o de devolución otorgado en este Portal, el Usuario tiene derecho a devolver el pedido, sin perjuicio del derecho que asiste a LEROY MERLIN de exigir, siempre y cuando el Usuario hubiera solicitado en su momento y de forma expresa la ejecución de ese servicio y éste ya hubiera sido ejecutado, una compensación por el servicio prestado y, asimismo, por la pérdida de valor del correspondiente bien o producto instalado u objeto de la prestación del servicio correspondiente.

Los productos Reacondicionados relativos al Bloque A tienen tres (3) años de garantía como el resto de productos nuevos.

Los productos Reacondicionados relativos al Bloque B, salvo para aquella parte, pieza, composición o elemento de dicho producto que se encuentre dañado o deteriorado o para aquel accesorio no principal no vendido, tienen tres (3) años de garantía. Esta garantía únicamente cubrirá la posibilidad de sustituir o reparar aquellas restantes partes, piezas, composiciones o elemento que no se encuentren dañados o deteriorados del producto Reacondicionado cuando por este motivo dicho producto Reacondicionado no pueda funcionar correctamente, pero lo que no se podrá realizar será la sustitución de la totalidad del producto Reacondicionado por cualquier otro, habida cuenta que el producto Reacondicionado del Bloque B ha sido vendido con un precio disminuido y el Usuario o consumidor ha sido previa y debidamente informado de las causas o circunstancias que motivan esta venta, identificando los daños o deterioros del producto Reacondicionado. En caso de que la reparación o sustitución de estas partes, piezas, composiciones o elementos no sea posible y el producto Reacondicionado no funcione correctamente, se podrá optar por la rebaja del precio, según acuerdo con LEROY MERLIN, o por resolver el contrato (devolver el producto).

Por último, recordar que los productos Reacondicionados son exclusivamente de venta online, esto es, a través del correspondiente Entorno Digital, por lo que toda gestión de compra, incidencia o devolución se debe realizar a través de nuestra tienda online, según anteriormente indicado.

**Décima.- Gestión de recepción y de recogida de residuos de aparatos eléctricos y/o electrónicos (RAEE).- // Información para la comercialización y manipulación de gases fluorados y equipos basados en los mismos.-**

**10.1.** De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), LEROY MERLIN informa a sus clientes y Usuarios que únicamente está habilitado para comercializar aparatos eléctricos y electrónicos (AEE) de productores que estén inscritos en el Registro Integrado Industrial. En este sentido y en el marco de nuestro deber legal de informar, Vd. puede acceder, si así lo precisa, al siguiente enlace (<https://industria.gob.es/registros-industriales/RAEE/Paginas/Index.aspx>) para conocer el número de inscripción en el citado Registro Integrado Industrial de nuestros correspondientes productores.

Adicionalmente, le informamos que LEROY MERLIN, de forma gratuita, aceptará, cuando nuestros clientes adquieran en nuestros Entornos Digitales un nuevo AEE doméstico, la entrega por parte de dicho cliente de un RAEE de tipo equivalente o que haya realizado las mismas funciones que el nuevo AEE que se adquiere. En este sentido, le hacemos saber que LEROY MERLIN está obligado a cumplir con esta obligación de recepción gratuita cuando (i) el RAEE sea entregado por nuestros clientes en nuestros establecimientos físicos o tiendas, así como (ii) cuando el cliente, al suministrarle un nuevo AEE, realice esa entrega en su hogar o en la dirección o punto de entrega que haya comunicado para el citado suministro del AEE o designado al efecto.

**(i) Entrega de RAEE en establecimiento físico o tienda de LEROY MERLIN:**

Para el supuesto de que la entrega del RAEE por parte de nuestros clientes se realice en el momento de la compra de un nuevo AEE en nuestros establecimientos físicos o tiendas –sepa Vd. que el personal de tienda, en el momento de la compra, le preguntará si Vd. desea entregar el RAEE en ese mismo momento-, LEROY MERLIN emitirá un justificante o albarán de recogida del RAEE y entregará una copia del mismo a dichos clientes. El albarán, que deberá ser firmado por el cliente, incluirá la fecha de la entrega, tipo de aparato entregado, la marca, el número de serie si es posible, así como la información que en su caso suministre el cliente sobre su posible destino para preparación para la reutilización o reciclaje. Agradeceremos la colaboración del cliente con nuestro personal de tienda a fin de poder completar correctamente el referido albarán.

En el caso de que la entrega del RAEE por parte de nuestros clientes no se realice en el mismo momento de la compra del nuevo AEE en nuestros establecimientos físicos o tiendas, LEROY MERLIN no podrá emitir, en ese momento, ningún justificante o albarán de entrega del RAEE.

No obstante lo anterior, mediante el presente Entorno Digital, se informa a nuestros clientes y Usuarios que éstos disponen de un plazo adicional de un (1) mes, a contar desde la fecha de compra del nuevo AEE, para poder depositar, directa y personalmente, el RAEE en cualquiera de nuestros establecimientos físicos o tiendas, debiendo presentar en todo caso la correspondiente factura de compra o ticket del AEE. Transcurrido este plazo del mes, LEROY MERLIN no estará obligado a recoger o permitir el depósito del RAEE por parte del cliente en nuestros establecimientos físicos o tiendas, en el marco de la compra del correspondiente AEE.

**(ii) Entrega de RAEE en hogar del cliente y/o Usuario o en dirección o punto de entrega comunicado o designado al efecto:**

Para la entrega del RAEE en domicilio, en el momento de la compra del AEE LEROY MERLIN, tanto en sus establecimientos físicos o tiendas, como a través del presente Entorno Digital o Modalidades de Venta telefónica, tal y como más adelante se explicará, solicitará al cliente y/o Usuario que indique o marque, según proceda, su intención de entregar un RAEE, equivalente al AEE que se adquiere, en su domicilio o dirección o punto de entrega comunicado o designado al efecto.

Para el supuesto de que el cliente y/o Usuario haya indicado o marcado la opción de entrega del RAEE, le rogamos que, en el momento del suministro del AEE, pueda colaborar a fin de que se pueda incluir en el justificante o albarán de entrega del RAEE la fecha de su entrega, tipo de aparato entregado, la marca, el número de serie si es posible, así como la información que en su caso suministre sobre su posible destino para preparación para la reutilización o reciclaje. Dicho justificante o albarán deberá ser firmado por el cliente y/o Usuario. En el caso de que el cliente y/o Usuario renuncie a la entrega del RAEE que comunicó que iba a entregar, deberá hacer constar dicha renuncia de manera expresa en el justificante o albarán mencionado.

Para el supuesto de que el cliente y/o Usuario hubiera indicado o marcado la opción de no entrega del RAEE, dicho RAEE no será recogido, en el hogar del cliente o en dirección o punto de entrega comunicado o designado al efecto, por parte de LEROY MERLIN, aun a pesar de que en el momento de la entrega del AEE el cliente y/o Usuario cambiara de opinión y sí que comunicara su deseo de que su RAEE fuera retirado. De acuerdo con lo recogido en esta condición, se le informa a nuestros clientes y Usuarios que éstos disponen de un plazo adicional de un (1) mes, a contar desde la fecha de la entrega del nuevo AEE, para poder depositar, directa y personalmente, el RAEE en cualquiera de nuestros establecimientos físicos o tiendas, debiendo presentar en todo caso la correspondiente factura o ticket de compra del AEE. Transcurrido este plazo del mes, LEROY MERLIN no estará obligado a recoger o permitir el depósito del RAEE por parte del cliente, en el marco de la compra del correspondiente AEE.

Adicionalmente a lo anterior, LEROY MERLIN informa a los clientes y/o Usuarios que vayan a realizar la compra de un AEE a través de este Entorno Digital o a través de las Modalidades de Venta telefónica, que, conforme a la operativa de adquisición de sus productos según recogido en la condición Segunda de las Condiciones Generales de Contratación publicadas en este Entorno Digital, se preguntará al cliente y/o Usuario, en el proceso de resumen de compra del AEE, si se encuentra interesado en que cuando se realice su suministro, en su hogar o dirección o punto de entrega comunicado o designado al efecto, se proceda o no a la recogida o retirada del RAEE de tipo equivalente o que haya realizado las mismas funciones que el nuevo AEE que se adquiere. Para ello, el cliente si desea que este AEE se recogido deberá de clicar el “check” habilitado al efecto. Si no lo clica o marca, se entenderá que el cliente no está interesado en la opción de recogida del referido AEE.

A efectos informativos, se hace saber a nuestros cliente y Usuarios que, conforme con lo previsto en la actual normativa sobre residuos de aparatos eléctricos o electrónicos, el transporte de los productos desechados a la tienda, plataforma logística o instalaciones de reciclaje puede realizarse por la empresa transportista que realiza la entrega de los pedidos.

**10.2. Nota Importante para los Clientes que adquieran productos que emitan y/ o empleen refrigerantes, gases fluorados o aparatos de gas. -**

Conforme al *Real Decreto 115/2017, de 17 de febrero, relativo a la comercialización y manipulación de gases fluorados y equipos basados en los mismos, así como la certificación de los profesionales que los utilizan y por el que se establecen los requisitos técnicos para las instalaciones que desarrollen actividades que emitan gases fluorados* (en adelante, el “**Real Decreto 115/2017**”), los aparatos que empleen refrigerantes o gases fluorados (aires acondicionados, etc.), aparatos a gas (calderas, calentadores, etc.) deben ser instalados por empresas o profesionales que dispongan de la habilitación, autorización o certificación administrativa pertinente, bajo apercibimiento del régimen sancionador previsto en el artículo 13 del referido Real Decreto. En este sentido, conforme a la referida regulación legal, el comprador de este tipo de aparatos tiene la obligación de remitir, al comercio dónde los adquirió, los Anexos A y B, los cuales se encuentran más abajo accesibles para su descarga (*links*) y serán asimismo facilitados por LEROY MERLIN por correo electrónico, y que, en todo caso, se encuentran disponibles en el referido Real Decreto 115/2017 bajo Anexo VI.

Mediante el Anexo A el comprador declara conocer la obligación legal de que la instalación del equipo adquirido se lleve a cabo por parte de una empresa habilitada con personal certificado para su instalación conforme al referido Real Decreto 115/2017. Asimismo, el comprador declara conocer su obligación de remitir a LEROY MERLIN en un plazo máximo de un año desde la adquisición del producto, la declaración acreditativa del cumplimiento de este requisito legal, esto es, el Anexo B.

En este sentido, en caso de que al producto objeto del pedido del cliente le sea de aplicación la normativa anteriormente indicada y, por tanto, las exigencias enunciadas en los párrafos anteriores, LEROY MERLIN hará llegar al cliente, por correo electrónico, los Anexos A y B, junto con la información relativa para la cumplimentación, firma y presentación de estos Anexos.

Respecto al Anexo B, una vez se haya efectuado la instalación del aparato objeto de su pedido, el cliente deberá remitírselo a LEROY MERLIN, cumplimentado y firmado por parte del instalador del producto y por parte del titular del pedido, en cualquiera de nuestros establecimientos físicos o tiendas o conforme lo informado en el anteriormente indicado correo electrónico mediante el cual el cliente recibe los Anexos A y B. En todo caso, por imperativo legal, el cliente deberá remitir a LEROY MERLIN el Anexo B en un plazo máximo de un año desde la compra del aparato.

En caso de que el cliente hubiese contratado la instalación del producto en LEROY MERLIN, será el correspondiente instalador quién cumplimente y firme el Anexo B por duplicado y, una vez finalizada la instalación, el titular del pedido simplemente tendrá que proceder a la firma del referido Anexo B, por duplicado, quedándose el instalador con un ejemplar.

El cliente puede descargarse los Anexos a los que nos venimos refiriendo en la presente cláusula, haciendo *click* [aquí](#) (Anexo A) o [aquí](#) (Anexo B).

## **Undécima.- Servicio de Reseñas/Opiniones de Productos y Servicios.-**

LEROY MERLIN pone a disposición de aquellos Usuarios que previamente hayan adquirido productos y/o servicios de LEROY MERLIN, ya sea a través de los establecimientos físicos de LEROY MERLIN, a través de los Entornos Digitales o de las Modalidades de Venta telefónica de LEROY MERLIN, el “**Servicio de Reseñas/Opiniones de Productos**”.

La utilización de este servicio y, en consecuencia, su participación por parte de los Usuarios queda sujeta a la lectura y cumplimiento de las presentes condiciones que el Usuario debe de aceptar de forma expresa e íntegra.

Queda expresamente prohibido el uso y participación de este servicio y el acceso al mismo por menores de edad, entendiéndose por menores de edad todas aquellas personas que no hayan cumplido los 18 años.

A efectos informativos, se hace saber que las reseñas y demás servicios de este Servicio de Reseñas / Opiniones de Productos proceden únicamente de Usuarios que han adquirido, previamente y de forma verificada, productos y/o servicios de LEROY MERLIN.

A los efectos anteriores, se certifica la compra real del producto o del servicio por parte del Usuario antes de la publicación del Contenido. En todo caso, el Usuario libremente puede, asimismo, recomendar el producto o servicio adquirido.

### **i. Objeto del servicio**

La finalidad de este servicio es que los Usuarios puedan compartir con LEROY MERLIN su experiencia, opinión y valoración de compra y de uso de los diferentes productos adquiridos previamente en LEROY MERLIN. Es por ello que las presentes condiciones, que se integran dentro de las Condiciones Generales de Contratación, tienen por objeto el regular el acceso y utilización de este servicio por parte de sus Usuarios, así como la puesta a disposición y remisión, por parte de los Usuarios y de LEROY MERLIN, de diferentes contenidos, como, a título de ejemplo, documentación, información, comentarios, textos, gráficos, dibujos, datos, archivos de sonido e imagen, link a otros enlaces o webs, fotografías, videos u otro material subido, descargado o que aparezca en el correspondiente portal que sustenta este servicio (en adelante todo ello, el “**Contenido**”).

### **ii. Participación en el Servicio de Reseñas/Opiniones de los productos de LEROY MERLIN**

El Usuario podrá participar en este servicio una vez reciba un correo electrónico, enviado por LEROY MERLIN a la dirección de correo electrónico que, previamente, el propio Usuario ha facilitado a LEROY MERLIN en el momento de la correspondiente adquisición de los productos y servicios objeto de opinión, en el que se incluirá un enlace al que el Usuario deberá de acceder. Este acceso permitirá al Usuario poder participar en este servicio, previa aceptación de estas condiciones.

La utilización de este servicio asimismo podrá requerir, en la actualidad o en el futuro, que el Usuario use su cuenta registrada de LEROY MERLIN y previamente activada desde alguno de los Entornos Digitales de LEROY MERLIN) o que, en caso de no disponer de ella, la cree de forma previa. En este sentido, para que el Usuario pudiera compartir su experiencia, opinión y valoración de compra y de uso de los productos y servicios de LEROY MERLIN, el Usuario tendría que iniciar sesión o crear una cuenta mediante el formulario correspondiente.

El uso de este servicio permite al Usuario, persona física, enviar diferentes Contenidos:

- a) **Reseñas/Opiniones** con el objetivo de poder compartir con otros Usuarios la experiencia de compra tras la adquisición de un producto de LEROY MERLIN y/o servicios. Comparte tu opinión sobre, entre otras cosas, tu experiencia, características y funcionalidades del producto y/o servicio y, en si caso, posibles mejoras. El envío de opiniones se realizará mediante un formulario, al que se puede acceder directamente desde la página del correspondiente producto y/o servicio.

El formulario se compone de, entre otros, los siguientes elementos:

- Valoración global de la experiencia de compra (obligatorio).
- Título de la opinión (obligatorio).
- Comentario detallando la experiencia de compra del producto y/o servicio (obligatorio). Debe tener un mínimo de 3 y un máximo de 1.500 caracteres. El comentario debe reflejar la propia experiencia de usuario del producto.
- Campo sí / no de recomendación del producto y/o servicio (obligatorio).
- Foto del resultado final después de usar el producto y/o servicio, con un máximo de 6 fotos (opcional).
- Seudónimo (obligatorio).

- b) **Preguntas:** Permitirá, cuando así esté activo, acceder a la opinión y valoración de los Usuarios que hayan utilizado el producto y/o servicio sobre aspectos específicos que no aparecen en la ficha técnica del producto. El envío de la pregunta se realiza mediante un formulario, accesible desde la página del producto correspondiente.

El formulario consta de los siguientes elementos:

- Pregunta (obligatoria).
- Detalles para precisar la pregunta (opcional).
- Fotos que ayuden a comprender la pregunta (opcional).
- Seudónimo (obligatorio).

- c) **Respuestas:** Permitirá, cuando así esté activo, responder a diferentes preguntas formuladas por los Usuarios sobre un producto y/o servicio que haya adquirido.

El formulario consta de los siguientes elementos:

- Tu respuesta (obligatoria).
- Fotos apoyando tu respuesta (opcional).
- Seudónimo (obligatorio).

Al enviar cualquier Contenido a LEROY MERLIN, el Usuario declara y confirma:

- que eres el único autor y propietario de los derechos de propiedad intelectual del Contenido.
- que realmente has utilizado o te has beneficiado durante un tiempo razonable del resultado de la compra de un producto y/o servicio.
- que cualquier Contenido que hayas enviado o publicado es adecuado y sujeto a las presentes condiciones.
- que tienes al menos dieciocho (18) años de edad.
- que el uso del Contenido que proporcionas no viola las presentes condiciones y no perjudica a ninguna persona o entidad.

Adicionalmente, el Usuario acepta, garantiza y declara que no enviará ningún Contenido:

- que sabe que es falso, inadecuado o engañoso.
- que infrinja cualquier derecho de autor, patente, marca registrada, secreto comercial u otros derechos de propiedad, publicidad o confidencialidad de terceros (no lesionar, en dicho uso, los derechos, de cualquier tipo, que correspondan a terceros).
- que viole cualquier ley, estatuto, ordenanza o reglamento (incluidos, entre otros, los que rigen el control de las exportaciones, la protección del consumidor, derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, la competencia desleal, la antidiscriminación o la publicidad falsa).
- que infrinja y vulnere las presentes condiciones y las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público.
- que sea o pueda considerarse difamatorio, que fomente el odio, que sea parcial u ofensivo en aspectos raciales o religiosos, que amenace o represente el acoso ilegal de cualquier individuo, sociedad o empresa.
- por el cual te han pagado o has recibido alguna remuneración de un tercero, incluyendo remuneraciones en especie.
- que contenga información que haga referencia a otras páginas en Internet (establecer hipervínculos o links entre cualquier página web, incluida la propia del Usuario, o cualquier otro sitio o espacio accesible desde Internet), a direcciones, correos electrónicos, datos de contacto o números de teléfono.
- que contenga virus, gusanos u otros programas o archivos informáticos potencialmente dañinos.
- que supongan o puedan suponer un menoscabo o perjuicio, de cualquier tipo, para LEROY MERLIN.
- que ofendan a las Instituciones estatales o gubernamentales, autonómicas o locales, que sean vejatorios y atenten contra el buen gusto o decoro social.

- que tengan un contenido político, despectivo o discriminatorio por razón de sexo, raza, religión, ideología, nacionalidad, etc., ni pornográfico o intimidatorio o que incite a la violencia ni que contenga desnudos o violencia gráfica o injustificada.

A modo particular, no se publicarán comentarios sobre el servicio postventa y de entregas, sobre otros productos, menciones a otras marcas o personas, palabras obscenas o ilegales, así como enlaces a *blogs* o sitios web comerciales.

Cualquier incumplimiento de las presentes condiciones facultará a LEROY MERLIN para denegar el acceso al servicio al Usuario infractor. A estos efectos, el Usuario acepta indemnizar y eximir a LEROY MERLIN (y a sus gerentes, directores, agentes, filiales, empresas del Grupo Adeo, empleados y proveedores de servicios, incluidos, entre otros, Bazaarvoice, Inc.) de toda responsabilidad en todas las reclamaciones por daños y perjuicios (directos e indirectos) y de cualquier tipo y categoría, conocidas y desconocidas, incluidos los honorarios de abogados, como resultado de una violación de las declaraciones y garantías del Usuario mencionadas anteriormente, o el incumplimiento por parte del Usuario de cualquier Ley o derechos de terceros.

### **iii. Moderación, responsabilidad y verificación del Contenido**

Todas las reseñas, notas, opiniones, preguntas y respuestas enviadas están sujetas, antes de ser publicadas en los Entornos Digitales de LEROY MERLIN, a una moderación del Contenido, llevada a cabo de forma automática a través de un sistema de algoritmos y de forma manual en esta fase de moderación.

Esta moderación tiene como objetivo verificar al Usuario, persona física, así como la adecuación de la opinión, la pregunta o la respuesta conforme a la legislación española y las presente condiciones. Adicionalmente, LEROY MERLIN también se reserva el derecho a acceder a cualquier Contenido, y a hacerlo extensible a terceros, si lo considera necesario para cumplir con la normativa legalmente aplicable al respecto, para prevenir y evitar fraudes o problemas técnicos o de seguridad, así como en respuesta a solicitudes de autoridades judiciales y de seguridad y, en todo caso, al objeto de proteger los derechos fundamentales y de propiedad intelectual y/o industrial, de nuestra titularidad y de todos nuestros Usuarios y de terceros.

Las valoraciones y las reseñas se publicarán después de ser moderadas en un plazo aproximado de 72 horas (laborables). Las preguntas se publicarán generalmente entre 30 minutos y 1 hora (laborables) después de la moderación y las respuestas dentro de un plazo aproximado de las 24 horas siguientes laborables. Tras la moderación, el Usuario recibirá un correo electrónico informándole de la publicación o del rechazo de su comentario, opinión, pregunta o respuesta.

Los motivos de rechazo que se enumeran a continuación se suman a los del anterior apartado y se extienden a las notas, opiniones, preguntas y respuestas en cuanto a

- referirse a la competencia (comparación, incentivo para comprar, etc.).
- información personal identificable (correo electrónico, dirección postal, número de teléfono, etc.).

- referirse a un problema relacionado con la entrega, la atención al cliente o cualquier otro servicio asociado con la compra pero no vinculado con el producto adquirido.
- imagen o contenido inapropiado.
- imagen o contenido no relacionado con el producto y/o servicio.
- que contengan una *url* o cualquier tipo de publicidad.
- impreciso o vacío, que necesite aclaración.
- vulgar o difamatorio, que perjudique el honor de terceros.
- mención del precio.
- la opinión relativa a un producto y/o servicio, sin relación con la experiencia de uso, comentar una característica o uso que el producto no tiene pero sobre el cual el cliente ha sido claramente informado a través de la hoja o designación del producto.
- idioma no correspondiente al del sitio web.
- edad inapropiada, o escrito enviado por un menor de dieciocho (18) años.
- contenido duplicado.
- ausencia de experiencia personal.

El Usuario acepta y garantiza que él, y no LEROY MERLIN, es el responsable de los Contenidos que envía. Ninguno de los Contenidos que envíe el Usuario estará sujeto a cualquier obligación de confidencialidad por parte de LEROY MERLIN, sus agentes, gerentes, filiales, empresas del Grupo Adeo, proveedores de servicios y sus respectivos directores, técnicos y empleados.

Los Contenidos serán considerados públicos y no confidenciales, y podrán ser utilizados libremente y sin cargo alguno por los siguientes destinatarios de los mismos, según se recoge en la condición siguiente, esto es, LEROY MERLIN, sus proveedores de servicios y de bienes, Grupo Adeo y la totalidad de las restantes empresas del Grupo Adeo, ya constituidas o por constituir, con independencia de la enseña o marca bajo las que operen las mismas y que pueden ser consultadas en la siguiente dirección web <https://www.adeo.com/es/> (en adelante e indistintamente, todos ellos serán denominados los “Destinatarios”). La responsabilidad de todo Contenido, publicado de forma pública o privada, recae en el autor de dicho Contenido. Consecuentemente con lo anterior, en ningún caso y bajo ningún supuesto los Destinatarios serán responsables del Contenido que los Usuarios publiquen en este servicio, responsabilidad que incumbirá única y directamente a los Usuarios con total indemnidad para los Destinatarios. Por lo tanto, dichos Destinatarios no se hacen responsables respecto a posibles infracciones de derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros, ni derechos de cualquier otro tipo, ocasionadas por los Contenidos publicados por los Usuarios en este servicio. Asimismo, los Destinatarios no podrán responsabilizarse de ningún daño, pérdida o perjuicio en personas y/o bienes que traigan causa o se relacionen con los Contenidos que publiquen los Usuarios. En consecuencia, los Usuarios asumen, de forma plena y exclusiva, cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la publicación de tales Contenidos en este servicio. Por ello, los Usuarios deberán mantener plenamente indemnes a los Destinatarios frente a cualquier responsabilidad que le pueda ser exigida en relación con los Contenidos publicados por los Usuarios en este servicio.

Cualquier Contenido que el Usuario envíe puede ser susceptible de uso por los Destinatarios, que se reservan asimismo el derecho a negarse a publicar o eliminar cualquier Contenido que, a su

discreción y criterio, considere una violación de las pautas de contenido o cualquier otra disposición de estas condiciones.

Los comentarios y opiniones, así como las preguntas y respuestas publicadas en los sitios web de los Destinatarios no podrán ser objeto de ninguna modificación por parte del Usuario. Los textos de los comentarios y opiniones, preguntas y respuestas son definitivos una vez enviados por el Usuario (excepto cuando se solicita su modificación por parte del moderador).

La web sólo muestra reseñas (Contenidos) verificadas. Estas reseñas antes de publicarse pasan dos filtros de aprobación, uno automático en base a palabras prohibidas, para descartar aquellas reseñas que no sean específicas del producto, y un segundo filtro que se ejecuta de forma manual para la misma finalidad, esto es, confirmar que las reseñas que se publican hacen mención a productos y no a cuestiones ajenas a los mismos.

Una vez aprobadas las reseñas, éstas, a través de un algoritmo, se muestran, en la respectiva ficha de producto, por defecto y ordenadas por el criterio de "las más valoradas". No obstante lo anterior, el Usuario puede, en cualquier momento, cambiar este orden y aplicar, bajo su conveniencia, otros filtros de ordenación como el de "más antiguos" o el de "más recientes".

#### **iv. Uso del Contenido**

El Usuario manifiesta y garantiza ser el titular de los derechos que le amparan sobre cualquier Contenido que envíe, reproduzca, publique o exponga en este servicio o a través de éste. A estos efectos, el Usuario manifiesta y garantiza que tiene todos los derechos, poderes y autoridad necesarios para conceder a favor de LEROY MERLIN y restantes Destinatarios los derechos otorgados mediante este documento de todo Contenido que publique.

Para el Contenido, protegido o no por derechos de propiedad intelectual o industrial, publicado en este servicio por cualquier Usuario, y sin perjuicio de lo que más adelante se regulará en cuanto a la cesión de derechos de imagen en cuanto fotografías y vídeos (incluidos los comentarios y datos que pudieran contener) a favor de los Destinatarios, el Usuario concede, en este acto, a favor de los referidos Destinatarios una licencia de uso sobre dicho Contenido, la cual es gratuita, no exclusiva, transferible, con derechos de sublicencia a terceros, que abarca la totalidad de los derechos y modalidades de explotación y comercialización de tales Contenidos (incluyendo, de forma no limitativa, la copia, la traducción, reproducción, distribución, comunicación pública, adaptación, la colección, el procesamiento, la publicación, la exposición, la transformación, la difusión, la eliminación y la distribución por cualquier medio o método y en cualquier forma o soporte, tangible o intangible y con inclusión expresa de Internet), para todo el mundo y durante toda su vida legal, y todo ello sin que medie ningún tipo de compensación o retribución a favor del Usuario. Esta licencia finalizará, de forma automática, cuando se elimine el correspondiente Contenido, salvo que dicho Contenido ya haya sido compartido con y por terceros y éstos no lo hayan eliminado.

Los distintos tipos de Contenidos pueden ser utilizados por los Destinatarios y pueden ser distribuidos y difundidos por correo electrónico, páginas web, folleto o catálogo, escaparate u

otra forma de publicación o fijación en las tiendas, radio, televisión o cualquier otro medio físico o telemático de comunicación. En este sentido, los Destinatarios podrán utilizar el Contenido compartido en este servicio, sin remuneración hacia los generadores del mismo, en los espacios web, plataformas, tiendas, medios físicos o telemáticos, redes sociales, elementos de comunicación, noticias, impresos, etc., que decidan.

En todo caso, los Destinatarios pueden usar el Contenido del Usuario a fin de transmitirlo, mostrarlo o distribuirlo a través de la red, así como en diversos medios de comunicación y/o realizar los cambios necesarios para ajustar y adaptar dicho Contenido a cualquier requisito o limitación de redes, dispositivos, servicios o medios de comunicación y/o a sus estándares de calidad y a los cánones estéticos o de cualquier otro tipo que en cada momento estime oportuno bajo su libre criterio, sin que nada puedan reclamar los Usuarios al respecto.

Si los Contenidos publicados por los Usuarios en este servicio contuvieren marcas de agua, firmas, o cualquier otro signo, los Destinatarios se reservan el derecho de poderlo eliminar.

A modo particular, para el Contenido relativo a fotografías y vídeos (incluidos los comentarios y datos que pudieran contener) publicados en este servicio, el Usuario consiente y, consecuentemente, cede, en este acto, a favor de los Destinatarios, de forma gratuita, los derechos de imagen de los que sea titular que haya utilizado para su uso del servicio, incluida la reproducción, distribución, transformación y comunicación pública de su imagen, en cualquier forma de explotación, en cualquier medio, en todo el mundo y sin límite de tiempo. En este sentido, esta autorización se entiende tanto para las publicaciones internas de los Destinatarios en cualquier soporte, a la publicación en prensa, utilizando los medios técnicos conocidos en la actualidad y los que pudieran desarrollarse en el futuro, y para cualquier aplicación, incluyendo la posibilidad de publicar o compartir las fotografías y vídeos, o partes de los mismos, en las que intervenga el Usuario como participante en el servicio en los medios físicos y telemáticos, plataformas, espacios web, redes sociales, tiendas y establecimientos, elementos de comunicación, noticias, impresos, etc., titularidad de terceros o de los propios Destinatarios.

Todo ello con la única salvedad y limitación de aquellas utilizaciones o aplicaciones que pudieran atentar al derecho al honor en los términos previstos en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de Mayo, de Protección Civil al Derecho al Honor, la Intimidación Personal y familiar y a la Propia Imagen. El consentimiento a que se refiere el párrafo anterior será revocable en cualquier momento, pero habrán de indemnizarse en su caso, los daños y perjuicios causados, incluyendo en ellos las expectativas justificadas.

Los Usuarios manifiestan expresamente bajo su responsabilidad, con total indemnidad para los Destinatarios, haber recabado el consentimiento expreso de todas las personas que aparecen en los Contenidos que publiquen en este servicio, para su utilización de forma pública y no confidencial, esto es, pudiéndose reproducir, distribuir, transformar y comunicar públicamente dicho material a través de los canales propios y de terceros de los Destinatarios.

Bajo ningún concepto se entenderá que, por participar en este servicio, los Usuarios obtengan licencia o autorización alguna de LEROY MERLIN y de los restantes Destinatarios para la utilización de ningún contenido, marca, logotipo, información en este servicio ni sobre ningún

derecho relacionado con ellos, especialmente los de propiedad intelectual e industrial, titularidad de LEROY MERLIN y de los restantes Destinatarios.

El Usuario es el responsable del uso del servicio, de todo Contenido que proporcione y de cualquier otra consecuencia que esto origine, incluido el uso de su Contenido por parte de otros Usuarios y socios de terceros. El Usuario entiende y acepta que su Contenido puede ser sindicado, transmitido, distribuido o publicado por los Destinatarios y que, si el Usuario no poseyera el derecho de presentar dicho Contenido para tal uso, la responsabilidad sería suya.

La responsabilidad de todo Contenido, publicado de forma pública o privada, recae en el autor de dicho Contenido. Consecuentemente con lo anterior, en ningún caso y bajo ningún supuesto los Destinatarios serán responsables del Contenido que los Usuarios publiquen en este servicio, responsabilidad que incumbirá única y directamente a los Usuarios con total indemnidad para los citados Destinatarios.

LEROY MERLIN no manifiesta ni garantiza que el Contenido sea completo, veraz o fiable, así como tampoco aprueba y/o apoya las opiniones expresadas a través del servicio por parte de los Usuarios. El Usuario entiende y acepta que el uso del servicio puede exponerle eventualmente ante un Contenido ofensivo, dañino, erróneo o inapropiado, o en algunos casos, a mensajes engañosos. A tal efecto, los Destinatarios no se responsabilizarán, bajo ninguna circunstancia y de ningún modo, de ningún Contenido, incluidos, entre otros, cualquier error u omisión en el Contenido o cualquier pérdida o daño de cualquier tipo como resultado de la utilización de cualquier Contenido publicado, transmitido o puesto a disposición a través de este servicio o facilitados o emitidos en otros medios de difusión.

Los Usuarios deberán abstenerse de obtener e incluso de intentar obtener informaciones, mensajes, datos de carácter personal, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material accesibles a través de este servicio o de sus servicios empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición a este efecto o se hayan indicado a través de este servicio. Adicionalmente, queda totalmente prohibido que cualquier Usuario utilice el presente servicio para realizar cualquier tipo de publicidad o promoción.

#### **v. Tipología e iconografía de los Contenidos**

Los comentarios y opiniones, preguntas o respuestas se dividen en tres (3) categorías. En aras de transparencia y precisión, en el servicio se puede incorporar iconografía compuesta por iconos, pictogramas o etiquetas para especificar cada tipología:

- **En los Entornos Digitales y físicos de LEROY MERLIN:** esta tipología agrupa las preguntas formuladas por los Usuarios antes de realizar una compra en los Entornos digitales y físicos de LEROY MERLIN. También se refiere a comentarios y opiniones o respuestas planteadas por un experto en bricolaje que ha comprado el producto en cuestión. Estas notas pueden enviarse de forma espontánea a través de la ficha de producto o cuando sean solicitadas por LEROY MERLIN.

- **Sindicación:** estas notas, reseñas, preguntas y respuestas se depositan inicialmente a través de las páginas web de uno de los Destinatarios que ofrecen el mismo producto. Posteriormente se publican también en los Entornos Digitales de LEROY MERLIN. Las notas y reseñas, preguntas y respuestas sindicadas estipulan, fecha de depósito de la reseña y el sitio web de origen de la evaluación (ej. aviso presentado el 1 de enero de 2022 en el sitio de "nombre del Destinatario"). El logotipo del respectivo Destinatario también está presente a la derecha de cada nota y reseña, pregunta o respuesta sindicada.
- **Gratificación:** LEROY MERLIN y los Destinatarios pueden ofrecer una gratificación (lote, vale, etc.) a un Usuario por la publicación de un Contenido, especialmente como parte de la prueba de producto. Esta gratificación se ofrecerá al Usuario tanto si su reseña es positiva o negativa. Todos los Contenidos que han recibido una gratificación estarán acompañados de la palabra: "**valoración de la prueba**". Para el supuesto de que la gratificación no corresponda a una prueba de producto, la correspondiente reseña será indicada como "**reseña remunerada**" o "**publicidad**".

#### **vi. Tiempo de publicación, conservación y derechos de retirada**

Una vez moderadas y publicadas, las notas, reseñas, preguntas o respuestas permanecerán en los Entornos Digitales y demás medios utilizados al respecto de LEROY MERLIN y de los restantes Destinatarios por un período que no excederá de los cinco (5) años. Sin embargo, el Usuario podrá obtener una comunicación de estas notas, reseñas, preguntas o respuestas un año después de su retirada si así lo solicitara el Usuario de forma expresa y por escrito a LEROY MERLIN.

Los Destinatarios se reservan el derecho de retirar un Contenido cuando quede obsoleto debido a la mejora del producto por parte del fabricante. Un producto se considera mejorado en base a las pruebas técnicas y funcionales realizadas por el respectivo Destinatario, el fabricante o un laboratorio externo independiente. En cualquier caso, las reseñas relacionadas con una característica mejorada del producto se podrán retirar a partir de la venta del primer lote del producto mejorado.

La eliminación efectiva del producto o del servicio del catálogo de LEROY MERLIN también puede implicar, en su caso, la retirada de Contenidos relacionados con ellos.

Igualmente, se informa a los Usuarios de que el uso y disfrute del Servicio de Reseñas de Productos y Servicios de LEROY MERLIN, así como la aceptación de las presentes condiciones implica la aceptación de la Política de Protección de Datos de LEROY MERLIN.

#### **vii. Mantenimiento e interrupción del presente servicio**

LEROY MERLIN procurará en la medida de lo posible en garantizar la accesibilidad a este servicio en cualquier momento.

La actividad de los Entornos Digitales puede interrumpirse momentáneamente, en casos de fuerza mayor, mantenimiento planificado o no planificado, actualizaciones o mejoras técnicas,

revisiones de emergencia, para cambiar su contenido y / o su presentación, o debido a circunstancias fuera del control de LEROY MERLIN.

LEROY MERLIN se compromete a tomar todas las medidas razonables para limitar estas interrupciones en la medida en que le sean atribuibles y / o sus consecuencias.

Los Destinatarios no son de ninguna manera responsables si el Entorno Digital y/o sus respectivos servicios y funcionalidades no están disponibles, no funcionan, no están accesibles, o se suspenden o interrumpen, o por malas condiciones de uso del Entorno Digital y / o los servicios y funcionalidades, por cualquier motivo. Tampoco serán responsable de los daños directos e indirectos de cualquier tipo que resulten de estos hechos.

#### **viii. Régimen de garantías y responsabilidades**

Sin afectar los derechos de los consumidores y hasta el máximo permitido por la ley aplicable, sin perjuicio de lo recogido en el resto de las presentes condiciones, el acceso y utilización de este servicio, así como de las informaciones y Contenidos que forman parte del mismo, publicados por el Usuario son de su exclusiva y entera responsabilidad, liberando y dejando indemne a AMS y/o a los Comerciantes de toda responsabilidad por tales hechos. Dicha exención de responsabilidad alcanza, igualmente, con carácter enunciativo y no limitativo, a las siguientes circunstancias:

- Los daños y perjuicios que el Usuario pueda sufrir por la falta de disponibilidad, puntualidad o de funcionamiento de este servicio y/o de todos o algunos de sus elementos, informaciones, servicios, contenidos, etc., o por la falta de veracidad o exactitud de cualquiera de ellos o por error.
- Los daños y perjuicios que el Usuario pueda sufrir a través de espacios accesibles de internet, como páginas web, etc., mediante hipervínculos o links establecidos en este servicio.
- Los daños y perjuicios por la supresión o la falta de almacenamiento o de transmisión de cualquier Contenido u otro comunicado en este servicio.
- Los daños y perjuicios originados por la pérdida de información de los Usuarios que, como consecuencia de la utilización de este servicio o de sus distintos elementos, etc., pueda estar eventualmente almacenada, por cualquier circunstancia, bien en sus sistemas informáticos, bien en el servicio.
- Los daños y perjuicios sufridos por el Usuario como consecuencia de una utilización de este servicio, por su parte, contraria a las presentes condiciones o con infracción de lo dispuesto en la ley, o de forma contraria a la costumbre y al orden público.
- Los daños y perjuicios sufridos por el Usuario que tengan su origen en la falta de veracidad o exactitud de las informaciones facilitadas o comunicaciones realizadas por otros usuarios, o que tengan su origen en la indicación de identidades falsas utilizadas por cualquier Usuario, se correspondan o no con la de terceros reales.
- Los daños y perjuicios sobre Contenidos que se consideren o se puedan llegar a considerar ofensivos, vejatorios, inapropiados, obscenos, ilegales o inaceptables para cualquier Usuario.

- Los daños y perjuicios ocasionados por la conducta de cualquier Usuario.
- Los daños y perjuicios ocasionados por cualquier incumplimiento del Usuario de las presentes condiciones y en especial, en relación con las previsiones establecidas para la obtención y tratamiento de datos de carácter personal.

En virtud de lo anterior y sin afectar a los derechos de los consumidores, LEROY MERLIN únicamente responderá de los daños que el Usuario pueda sufrir como consecuencia de la utilización del presente servicio cuando dichos daños sean imputables a una actuación dolosa de esta compañía.

En cualquier caso y en la medida permitida por la ley aplicable, LEROY MERLIN, las compañías de su grupo, sus subsidiarias, sus afiliados, sus empresas relacionadas, oficiales, empleados, agentes, representantes, socios y cedentes y demás Destinatarios, no serán responsables de daños indirectos, incidentales, especiales, consecuentes o punitivos ni de la pérdida de beneficios o ganancias, ya sean directos o indirectos, ni de cualquier pérdida de datos, uso, buena voluntad u otras pérdidas intangibles, como resultado de (i) su acceso a, uso o imposibilidad de acceder a o utilizar el servicio; (ii) incumplimiento de las presentes condiciones por parte de los Usuarios; (iii) cualquier Contenido o conducta de cualquier Usuario y tercero, incluidos, entre otros, cualquier acto ofensivo o de difamación o cualquier acto ilegal de otros Usuarios o terceros; y (iv) el acceso, el uso o la alteración no autorizados de sus transmisiones o su Contenido.

LEROY MERLIN no se hace responsable de los perjuicios que se pudieran derivar de, con carácter meramente enunciativo y no limitativo (i) inferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías y/o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico o en los aparatos y equipos informáticos de los Usuarios, motivadas por causas ajenas a LEROY MERLIN, que impidan o retrasen la prestación de los servicios o la navegación por el servicio; (ii) retrasos o bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de Internet o en otros sistemas electrónicos; (iii) que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control del servicio y que no sean atribuibles a LEROY MERLIN; (iv) de la imposibilidad de dar servicio o permitir el acceso por causas no imputables a LEROY MERLIN, debidas al Usuario, a terceros, o a supuestos de fuerza mayor o fortuita.

LEROY MERLIN no garantiza bajo ningún extremo que los Usuarios utilicen el servicio de conformidad con la ley, las presentes condiciones, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, ni tampoco que lo hagan de forma diligente y prudente.

LEROY MERLIN no garantiza que los enlaces, que en su caso puedan existir, a otras páginas web ("*links*" o "*frames*") sean exactos y correctos en el momento en el que el Usuario del servicio web decida su utilización. Ni LEROY MERLIN ni los Destinatarios asumirán alguna clase de daño, pérdida o cualquier clase de perjuicio, directo o indirecto, lucro cesante, derivado de la información, opinión, contenidos, aplicaciones, productos y/o servicios que pudieran ofrecerse o visualizarse en las páginas web que sean responsabilidad de terceros o colaboradores ajenos a los Destinatarios, a las que, en su caso, se hubiera accedido a través de los enlaces del servicio.

En caso de que se entienda que los contenidos y los enlaces ubicados en este servicio son ilícitos o lesionan bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, rogamos se nos

indique para, en su caso, intentar suprimir, eliminar o inutilizar el enlace o el contenido correspondiente.

En caso de que el Usuario quiera comunicar a LEROY MERLIN algún litigio y/o reclamación relacionado con el uso de este Servicio de Reseñas/Opiniones de Productos y Servicios, el Usuario deberá seguir las indicaciones establecidas en la siguiente cláusula Decimotercera de estas Condiciones Generales de Contratación.

#### **Duodécima.- Hojas de Reclamaciones.-**

LEROY MERLIN, en cumplimiento de la normativa vigente, informa que dispone de Hojas de Reclamaciones.

Asimismo y sin perjuicio de lo establecido en la Condición Undécima de las Condiciones Generales de Uso e Información a usuarios, el Usuario, en caso de que se encuentre interesado en llevar a cabo una reclamación contra LEROY MERLIN, puede acceder a los siguientes links a los efectos oportunos:

- <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](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)

#### **Decimotercera.- Consultas e Incidencias.-**

Para cualquier consulta, reclamación, opinión o incidencia relacionada con su compra podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente a través de las siguientes vías:

- Rellenando el siguiente formulario: <https://ayuda.leroymerlin.es/te-ayudamos/incidencia-pedido-online/>
- Por correo electrónico: [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es)
- A través de los servicios del “Centro de ayuda ¿En qué podemos ayudarte?” accesible en <https://ayuda.leroymerlin.es/>

#### **Decimocuarta- Notificaciones al Usuario.-**

Cualquier notificación o comunicación al Usuario que hubiera que llevarse a cabo por razón de los productos y servicios contratados con LEROY MERLIN se realizará por LEROY MERLIN mediante teléfono, SMS, correo electrónico, postal, incluyendo éstos en sus formas de notificación certificada, salvo que otra cosa se establezca en el contrato, por escrito y a la dirección establecida por el Usuario en la formalización del contrato.

\*\*\*\*\*

### **III.- Condiciones Particulares de Contratación de Venta a Distancia de LEROY MERLIN**

#### **Primera.- Disposiciones Generales. -**

LEROY MERLIN pone a disposición de sus clientes (en adelante, los “**Cientes**”) distintas modalidades para la compra a distancia de los bienes y/o servicios ofertados por LEROY MERLIN en su Portal (no en el Marketplace).

Las presentes “**Condiciones Particulares de Contratación de Venta a Distancia**” serán de aplicación a aquellas ventas que se formalicen entre los Clientes y LEROY MERLIN, mediante la contratación telefónica en sus diferentes modalidades, excluyéndose esta venta a distancia en el entorno del Marketplace. A tal efecto, LEROY MERLIN ha habilitado dos modalidades para la contratación telefónica, éstas son, (i) llamada de voz tradicional y (ii) sistema de mensajería instantánea través de herramienta WhatsApp (en adelante, conjuntamente, las “**Modalidades de Venta telefónica**” e, individualmente, la “**Modalidad de Venta telefónica**”).

Asimismo, a la relación precontractual y contractual resultante de las compras efectuadas a través de las Modalidades de Venta telefónica, le serán de aplicación las Condiciones Generales de Contratación recogidas en el presente Aviso Legal, salvo en aquellos términos en los que exista contradicción con las presentes Condiciones Particulares de Contratación, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en el presente documento.

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación, así como las Condiciones Generales de Contratación, se amparan en lo previsto en la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico; la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de Contratación; Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; la Ley 3/2014 de 27 de marzo por la que se modifica el texto refundido de la citada Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y cuantas otras normas resulten legalmente aplicables.

#### **Segunda.- Procedimiento de contratación telefónica. -**

Para la adquisición o compra de los productos y/o servicios de LEROY MERLIN a través de las Modalidades de Venta telefónica, el Cliente deberá seguir las indicaciones que se muestran a continuación:

- En todo caso, la adquisición de productos y/o servicios de LEROY MERLIN a través de las Modalidades de Venta telefónica estará disponible, exclusivamente, respecto de aquellos bienes y/o servicios que, a discrecionalidad de LEROY MERLIN, admitan esta modalidad de compra, y que así consten debidamente identificados en el Portal. La Venta telefónica no aplica para aquellos productos y servicios vendidos a través del Marketplace.

- Para el supuesto de que exista una tienda LEROY MERLIN más cercana a la vivienda o lugar en el que el Cliente pretenda la entrega de su pedido, LEROY MERLIN podrá redirigir al Cliente a dicha tienda, a fin de poder continuar con la gestión de su compra.
- Durante el proceso de compra mediante las Modalidades de Venta telefónica, el Cliente deberá proporcionar a LEROY MERLIN, al menos, los siguientes datos de carácter personal: *su nombre y apellidos, DNI, dirección de correo postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil.*

Se informa a los Clientes que, para poder efectuar el pago a través de la tarjeta Club LEROY MERLIN, y por motivos de seguridad, se deberá proporcionar, asimismo, su fecha de nacimiento, así como el número de su tarjeta Club LEROY MERLIN.

- Asimismo, el Cliente deberá indicar el número de referencia de aquel o aquellos productos y/o servicios que desee adquirir, indicando, igualmente, las cantidades deseadas.
- En caso de que el producto y/o servicio deseado no se encuentre disponible en la tienda en la que se esté tramitando el pedido correspondiente, o no haya suficientes unidades, LEROY MERLIN podrá ofrecer al Cliente distintas alternativas, rediriéndole a otras tiendas (incluida la tienda online de LEROY MERLIN) en caso de ser posible, o bien ofrecerle productos y/o servicios de similares características.
- Tras haber proporcionado la información referenciada anteriormente, el Cliente recibirá un mensaje en la dirección de correo electrónico que haya indicado expresamente a LEROY MERLIN o, en su caso, un mensaje a través de la herramienta WhatsApp, dependiendo de la Modalidad de Venta telefónica a través de la cual se esté efectuando el proceso de compra. En este mensaje se recogerá el detalle del pedido del Cliente, así como las correspondientes condiciones de contratación e, igualmente, las instrucciones para proceder al pago que, en todo caso, implicará: (i) que está de acuerdo con los datos del pedido, (ii) que está de acuerdo con que la formalización del correspondiente pedido implica una obligación de pago para el Cliente; y (iii) que ha leído y acepta las Condiciones Particulares de Contratación para la Venta telefónica y las Condiciones Generales de Contratación de LEROY MERLIN, bajo las que se rige la referida operación de compra, así como la Política de Privacidad de LEROY MERLIN (<https://www.leroymerlin.es/politica-de-privacidad>).
- Detalle del pedido: *listado con breve descripción, cantidad y precio de los productos y servicios a adquirir, e importe de los costes de envío.*
- En caso de que el Cliente sea miembro del Club LEROY MERLIN y desee utilizar los cheques Club LEROY MERLIN, deberá seguir las indicaciones de LEROY MERLIN, facilitando, en todo caso, el número de tarjeta de socio correspondiente al cheque emitido, el número de cheque y el importe del mismo.

- El pago del precio de los productos y/o servicios comprados y de los gastos de envío podrán realizarse, tanto mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito, como mediante la tarjeta Club LEROY MERLIN con opción de pago o través de otras modalidades de pago que LEROY MERLIN, en cada momento, pueda ofertar al Cliente y con los Cheques LEROY MERLIN. No obstante, en caso de que el Cliente solicite una forma de pago distinta a la anterior, ésta deberá ser aceptada de forma expresa por parte de LEROY MERLIN.
- En caso de que el Cliente tenga alguna duda acerca de su pedido y de su estado, éste podrá ponerse en contacto con LEROY MERLIN mediante el teléfono a través del cual efectuó su pedido, o mediante comunicación escrita, bien a la dirección de correo electrónico a través de la cual se haya gestionado el referido pedido, o bien a través de la herramienta de WhatsApp.

LEROY MERLIN facilitará una información lo más actualizada posible respecto de la disponibilidad y stock de los artículos pretendidos por el Cliente.

No obstante, cabe la posibilidad de que el producto, cuya disponibilidad haya sido confirmada, se agote durante el propio proceso de compra (incluyéndose y computándose asimismo el plazo en el que pueda incurrir el Cliente a la hora de efectuar y concluir el correspondiente pago, como en casos de pago a través de transferencia o de financiación) o que los plazos de entrega sufran demoras en días de descuentos especiales, o por causas naturales o medioambientales, huelgas ajenas a LEROY MERLIN y/o por motivos de fuerza mayor ajenos al control de LEROY MERLIN. En caso de producirse estas situaciones, LEROY MERLIN lo pondrá en conocimiento del Cliente a través del envío de un mensaje por correo electrónico, por WhatsApp o través de una llamada telefónica, ofreciéndole las siguientes alternativas: (i) la entrega del mismo producto o artículo en un plazo superior al inicialmente pactado; (ii) la sustitución del producto o artículo por otro de similares características, funcionalidades, calidad y precio; (iii) la devolución del precio cobrado en un plazo no superior a catorce (14) días naturales a contar desde el día hábil siguiente en el que el Cliente indicaba esta opción como la escogida.

#### **Tercera.- Puesta a disposición de los pedidos. -**

El transportista realizará al Cliente una llamada o SMS de confirmación de lugar y fecha de entrega, debiendo el Cliente encontrarse presente para su recepción en el lugar, fecha y franja horaria acordada. Los pedidos se entregarán en la dirección postal indicada por el Cliente en el pedido. No obstante, en caso de concurrir circunstancias de fuerza mayor que supongan un riesgo para las personas, el transportista podrá tomar aquellas medidas de prevención por razones de seguridad y salud, respecto al punto concreto de entrega; en estos casos, el Cliente deberá atenerse a estas medidas.

#### **Cuarta.- Consultas e Incidencias. -**

Para cualquier consulta o incidencia relacionada con su compra podrá contactar con el Servicio de Atención al Cliente a través de las siguientes vías:

- A través del número de teléfono mediante el cual efectuó la compra
- Por correo electrónico: [ecommerce@leroymerlin.es](mailto:ecommerce@leroymerlin.es)
- A través de los servicios del “Centro de ayuda ¿En qué podemos ayudarte?” accesible en: <https://ayuda.leroymerlin.es/>

\*\*\*\*\*

#### **IV. Condiciones Particulares de Contratación de Servicios.-**

##### **Primera.- Objeto y ámbito de aplicación.-**

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación de Servicios regulan la contratación por el cliente y/o Usuario, en cualquiera de los puntos de venta LEROY MERLIN, tanto físicos como digitales (no respecto del Marketplace), como a través de las Modalidades de Venta telefónica de LEROY MERLIN, de servicios de medición y/o instalación para determinados productos, artículos y/o materiales según así sean ofertados por LEROY MERLIN.

Por razones de gestión y optimización de nuestros servicios, LEROY MERLIN podrá, en su caso, agrupar los pedidos del cliente o boletines de venta, formalizados simultánea o separadamente, bajo un mismo expediente que recibirá el nombre de “Contrato de Servicio” y al que se asignará una numeración específica para su mejor identificación en la tramitación de los mismos.

Sin perjuicio de lo previsto en las presentes Condiciones Particulares de Contratación de Servicios, es posible que en determinados supuestos se establezcan condiciones particulares específicas, que complementen, reemplacen o dejen sin efecto, en todo o en parte, dichas Condiciones Particulares. En caso de contradicción entre ellas, prevalecerán las segundas (condiciones particulares específicas) sobre las primeras.

##### **Segunda.- Condiciones de ejecución de los servicios.-**

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación de Servicios aplicarán a la siguiente tipología de servicios:

- **SERVICIO DE INSTALACIÓN DIRECTA:** servicio que, según la información facilitada por el cliente, no requiere de una medición previa, procediéndose directamente a su pago y ejecución. En caso de circunstancia sobrevenida detectada antes de iniciar los trabajos, aplicarán las opciones de identificadas en el punto “**SERVICIO DE INSTALACIÓN DE VERIFICACIÓN POSTERIOR**”.
- **SERVICIO DE INSTALACIÓN ESTÁNDAR:** servicio que requiere de una medición (presencial o a distancia, si estuviera disponible la telemedición) previa a la emisión del presupuesto definitivo. La no aceptación del presupuesto definitivo una vez realizada la medición no dará lugar al reintegro del importe pagado por medición. LEROY MERLIN no asumirá responsabilidad si (i) se alterase por causa ajena el objeto/estancia medida entre la medición y la instalación (ii) el cliente decidiese finalmente ejecutar su proyecto con otro tercero utilizando esta medición ni del resultado de dicha intervención de ese tercero.
- **SERVICIO DE INSTALACIÓN CON VERIFICACIÓN POSTERIOR:** servicio en el que tiene lugar una verificación in situ posterior al pago del cliente, de forma que, si en la misma se constatase alguna circunstancia que supusiere una modificación al alza del presupuesto abonado, el cliente podrá:

- **OPCIÓN (a).** Aceptar un complemento al presupuesto inicial y proceder a su abono antes de la fecha de instalación convenida y, como tarde, dentro de los siete (7) días naturales siguientes a dicha fecha, si bien, en este último caso, LEROY MERLIN podrá replanificar las fechas estimadas para su ejecución (en adelante, “**Sus Citas**”). Si el cliente no pagase, LEROY MERLIN quedará facultada para resolver el contrato, con devolución de los importes pagados a cuenta por el cliente, menos los gastos incurridos hasta ese momento (medición, desplazamiento, mercancía a medida, así como otros posibles gastos, daños y perjuicios causados - almacenaje, transporte y gestión- etc.).
- **OPCIÓN (b).** Rechazar el complemento, en cuyo caso el contrato se entenderá resuelto con los mismos efectos previstos en el párrafo anterior.

La falta de respuesta del cliente en el plazo de siete (7) días naturales desde que LEROY MERLIN le comunique la necesidad del complemento, se entenderá como rechazo en los términos de la OPCIÓN (b). En caso de que la modificación del presupuesto inicial derivada de la medición fuese a la baja, LEROY MERLIN realizará un abono al cliente por esa diferencia.

Los servicios serán ejecutados por LEROY MERLIN según normativa aplicable vigente y siguiendo las recomendaciones del fabricante. Por su parte, el cliente, con plena indemnidad para LEROY MERLIN, cumplirá las obligaciones legales que corresponden a su condición en cada caso como titular del bien/instalación, promotor o tercero contratado por el promotor para ejecutar los trabajos.

Corresponde particularmente al cliente la obtención de las licencias, permisos y autorizaciones, administrativas o de otra índole, que requiera el servicio (por ejemplo, las exigidas por estatutos o normativa de la Comunidad de Propietarios). El cliente garantiza que dispone de tales permisos manteniendo indemne a LEROY MERLIN de las consecuencias de su no obtención, revocación e imposibilidad de inicio de los trabajos o su paralización por esta causa.

Por imperativo legal, ciertos aparatos o productos, entre ellos, que empleen refrigerantes o gases fluorados (aires acondicionados, etc.), aparatos a gas (calderas, calentadores, etc.), deben ser instalados por empresas/profesionales con la habilitación administrativa pertinente y cumplir determinados trámites de legalización.

A modo particular, informamos que la instalación de un aire acondicionado, una estufa y/o una caldera puede estar afectada por el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE) que, entre otras disposiciones a cumplir, determina que si la instalación de equipos cuya potencia térmica nominal a instalar en generación de calor o frío sea mayor o igual que 5 KW, debe de elaborarse un certificado de la instalación, una memoria técnica para poder legalizar y dar de alta la instalación en la Administración Autónoma correspondiente, así como cumplir con lo dispuesto en la normativa aplicable. Estos trámites pueden suponer la asunción de costes económicos y el pago de tasas según la Comunidad Autónoma correspondiente.

LEROY MERLIN no será responsable de (i) defectos pre-existentes constructivos o de cualquier tipo, vicios ocultos, ni de sus consecuencias en términos de su impacto en precio, en fechas, entre

otras; (ii) daños, pérdida o sustracción imputables un tercero ajeno a LEROY MERLIN -el cliente debe retirar cualquier objeto, en especial los de valor, antes del inicio del servicio- y (iii) daños indirectos o consecuenciales, tales como pérdidas de beneficios, lucro cesante, daño emergente o por ningún otro daño resultante especial que pudiera producirse, salvo en los casos legalmente previstos.

El cliente asegurará los suministros de agua, electricidad y gas que fueran precisos, así como espacio para colocar los materiales.

Se realizarán servicios de lunes a viernes excepto festivos, de acuerdo con Sus Citas. Sus Citas prevalecerán sobre las fechas incluidas en cualquier otro documento de venta. Sus Citas podrán sufrir modificaciones, sin responsabilidad para LEROY MERLIN, por ausencia del cliente, fuerza mayor, así como por el resto de supuestos contemplados en este documento. Si el cliente solicitase la suspensión de los servicios antes o una vez iniciados o si estos se paralizaran por cualquier causa, incluyendo lo previsto en el último párrafo de este apartado, sus Citas podrán ser replanificadas. Si esta situación se prolongase durante más de quince (15) días naturales, consecutivos o alternos, LEROY MERLIN podrá, además, resolver el contrato, entendiéndose con ello anulado. Se deja expresa constancia de que LEROY MERLIN podrá instar la suspensión de los trabajos cuando considere fundamentado que las condiciones del lugar de ejecución de los mismos no son las adecuadas representando un riesgo para el cliente, los empleados y subcontratistas de LEROY MERLIN o terceros.

El cliente autoriza expresamente la subcontratación de los servicios, sin que esto suponga exoneración, limitación o modificación de las responsabilidades asumidas por LEROY MERLIN, que responderá directamente ante el cliente en todo momento.

Tras la ejecución de los servicios, el cliente, o persona mayor de edad presente en el domicilio quien por este hecho se entenderá autorizada por aquel (el cliente), deberá firmar el "Parte de Finalización de los Servicios" / "Conforme cliente", documento que deja constancia de las intervenciones realizadas por LEROY MERLIN y su fecha. La subsanación de posibles remates tras la firma del parte no supone una extensión de la fecha fin del servicio. Si por cualquier circunstancia el parte no fuera firmado en ese momento y el cliente no manifestara nada en los tres (3) días naturales siguientes de haberle notificado la finalización de los servicios, estos se considerarán tácitamente recepcionados. Lo establecido en el párrafo precedente no sustituye ni limita en modo alguno los derechos reconocidos al cliente en virtud de la normativa de consumidores y usuarios vigente.

El cliente garantiza la veracidad y exactitud de la información que aporta para la gestión de sus servicios con LEROY MERLIN.

Los servicios contarán con la garantía legal conforme a lo estipulado en el presente Aviso Legal.

### **Tercera.- Condiciones Económicas.-**

Los precios de los productos y servicios contratados por el cliente con LEROY MERLIN serán los que consten en el pedido del cliente o boletín de venta correspondiente y sus presupuestos asociados.

Los precios incluyen el IVA y/o cualquier otro impuesto que fuera de aplicación.

Los precios presupuestados por los materiales deberán corresponderse, como máximo, con los precios de venta al público de los mismos.

Los precios de producto e instalación: (i) no incluye transporte, que podrá ser objeto de contratación aparte. Asimismo, en caso de que el servicio implique un desplazamiento fuera del área de influencia de la tienda (30km), se aplicará el correspondiente suplemento (consultar suplemento en tienda); (ii) las tarifas reflejadas corresponden a un servicio básico, esto es, conforme a la descripción de "incluyes" que contiene cada servicio (ver presupuesto/s emitido/s) y presuponiendo unas condiciones normales ejecución; (iii) no incluyen permisos administrativos, salvo excepciones expresas, como el RITE cuando aplique, que se cobrarán aparte; y (iv) no incluye suministros. Se cobrará visita cuando sea fallida por ausencia del cliente u otro. Cualquier petición adicional del cliente, actuaciones extra necesarias por circunstancias sobrevenidas (ver cláusula segunda de "Condiciones de ejecución de los Servicios" entre otras) o detectadas en la verificación posterior, podrá modificar el presupuesto con un complemento y Sus Citas. En caso de no aceptación de un presupuesto complementario sin el cual no es viable el servicio o imposibilidad de LEROY MERLIN de acometerlo, se resolverá el contrato en los términos identificados en el punto intitulado "**SERVICIO DE INSTALACIÓN CON VERIFICACIÓN POSTERIOR**" correspondiente a la cláusula Segunda de las presentes Condiciones Particulares de Contratación de Servicios.

La validez de un presupuesto será de treinta (30) días naturales a contar desde el momento en que el cliente haya sido informado de que lo tiene a su disposición. Transcurrido dicho plazo sin que el cliente lo haya aceptado expresamente, el presupuesto caducará. En caso de financiación, la validación del correspondiente presupuesto quedará condicionada a la aceptación por parte de la entidad financiera puesta a disposición por LEROY MERLIN. La elaboración del presupuesto es gratuita (sin perjuicio del coste por medición cuando esta se requiera).

La cuantía de la factura por los servicios deberá corresponderse con la cantidad presupuestada, incluyéndose cualquier modificación realizada en el presupuesto y/o pedido del cliente o boletín de venta iniciales.

Los productos y servicios serán abonados por cualquiera de los medios de pago facilitados por LEROY MERLIN. El listado actualizado de todos los medios de pago aceptados por LEROY MERLIN puede ser consultado en tienda y en nuestros Entornos Digitales.

La falta de pago de un pedido o boletín de venta en el mismo día de su creación y/o firma podrá dar lugar a la modificación y/o cancelación de Sus Citas.

Sin perjuicio de lo anterior, la falta de pago de un pedido o boletín de venta en el plazo máximo de tres (3) días naturales desde su creación, podrá dar lugar a la resolución del contrato respecto a los bienes y servicios contratados bajo los mismos. En caso de que el cliente siga interesado en la contratación, deberá formalizarse un nuevo pedido o boletín de venta.

Si existieran otros pedido o boletín de venta vinculados al anulado por impago (esto es, que su ejecución dependiera de la efectiva realización de los anulados), aquellos podrán quedar resueltos total o parcialmente con los efectos previstos en el punto intitulado “**SERVICIO DE INSTALACIÓN CON VERIFICACIÓN POSTERIOR**” correspondiente a la cláusula Segunda de las presentes Condiciones Particulares de Contratación de Servicios y/o Sus Citas verse modificadas.

En todo caso, cualquier producto y servicio tiene que haber sido abonado íntegramente antes de su entrega y ejecución, respectivamente.

#### **Cuarta.- Régimen de Anulaciones.-**

Un contrato, pedido cliente o boletín de venta podrá ser anulado a voluntad del cliente conforme a lo establecido a continuación:

- respecto a la mercancía, en cualquier momento anterior a que se le comunique que la mercancía se encuentra ya disponible, **con las excepciones identificadas en el Aviso Legal de LEROY MERLIN**; y
- respecto al servicio, en cualquier momento anterior a su realización.

La anulación del servicio no implica la anulación de la mercancía salvo petición expresa.

La anulación podrá ejercerla el titular del contrato, debiendo identificar el número del contrato, pedido del cliente o el boletín de venta correspondiente.

La anulación del pedido del cliente o del boletín de venta conllevará la devolución de lo pagado a cuenta, menos gastos incurridos, daños y perjuicios ocasionados. Si existieran otros pedido o boletín de venta vinculados al anulado por impago (esto es, que su ejecución dependiera de la efectiva realización de los anulados), aquellos podrán quedar resueltos total o parcialmente con los efectos previstos en el punto intitulado “**SERVICIO DE INSTALACIÓN CON VERIFICACIÓN POSTERIOR**” correspondiente a la cláusula Segunda de las presentes Condiciones Particulares de Contratación de Servicios y/o Sus Citas verse modificadas.

El importe objeto de anulación se abonará al pagador en la misma forma de pago del correspondiente pedido o boletín de venta.

#### **Quinta.- Régimen de modificaciones.-**

Una vez perfeccionado el pedido o contrato, cualquier modificación del objeto contratado deberá ser aceptada, resultando aplicable a la modificación estas Condiciones Particulares.

Las modificaciones, incluyéndose una ampliación de productos y servicios, podrán afectar a Sus Citas, lo que se notificará por las vías de comunicación habilitadas, entendiéndose con ello debidamente actualizadas las fechas sin necesidad de aceptación expresa.

No podrán llevarse a cabo modificaciones que afecten a mercancía que sea a medida o pedida específicamente sobre catálogo para el cliente.

**Sexta.- Puesta a disposición de la mercancía. Condiciones del servicios de recogida en tienda.-**

Una vez disponible la mercancía y pagada en su totalidad, esta podrá ser a) recogida en tienda conforme a este apartado o b) entregada en el lugar indicado por el cliente cuando haya contratado el servicio de entrega regulado en la cláusula Séptima.

En caso de que el Cliente opte por el servicio de recogida en tienda, la recogida la podrá realizar: El titular del contrato, siendo necesario que entregue la hoja de pedido cliente o boletín de venta original, así como exhibir su documento de identidad.

Por un tercero, cuando el titular lo haya autorizado mediante la cumplimentación y firma del “**Documento de Autorización de Recogida**”. Junto a ello, el tercero autorizado debe presentar copia del documento de identidad del titular y exhibir su propio documento identificativo. En caso de que titular o autorizado sea una persona jurídica, deberá aportarse válido título de representación.

El servicio de recogida en tienda es gratuito y se podrá realizar dentro del horario comercial habitual del establecimiento asociado al contrato.

El plazo máximo para retirar la mercancía será aquella fecha de las dos siguientes que ocurra primero: (a) la fecha de ejecución del servicio conforme a Sus Citas de forma que este pueda llevarse a cabo, o bien (b) 7 días naturales a contar desde la fecha en que se comunique su disponibilidad al Cliente. En caso de que la recogida de la mercancía no se realice en el plazo indicado, LEROY MERLIN quedará facultada para: (a) resolver el contrato con los mismos efectos previstos en el punto intitulado “**SERVICIO DE INSTALACIÓN CON VERIFICACIÓN POSTERIOR**” correspondiente a la cláusula Segunda de las presentes Condiciones Particulares de Contratación de Servicios; y/o (b) modificar Sus Citas.

**Séptima.- Puesta a disposición de la mercancía. Condiciones del servicio de entrega mercancía (transporte).-**

- Servicio solo disponible para artículos adquiridos en LEROY MERLIN.
- Cobertura geográfica del servicio: todo el territorio español.
- Horario del servicio: de lunes a viernes excepto festivos, en horario de 9:00 a 19:00 horas.

- Retirada de cartonajes y muebles viejos, así como el desembalaje de los productos entregados, no incluido en el servicio.
- Se requiere el pago del producto y del servicio antes de la entrega.

La entrega se efectuará (i) en la fecha indicada en la hoja de Pedido o documento de venta correspondiente, (ii) en la dirección que comunique el cliente –no se harán entregas en apartados de correos ni lugares públicos-, y (iii) según la modalidad de servicio contratada (a pie de calle o subida a domicilio), cuando las condiciones de acceso lo permitan.

Cuando no se den condiciones viables de acceso, se notificará al cliente para que (i) la entrega se realice en el punto apto más próximo, o (ii) se devuelva la mercancía a la tienda para su retirada por el Cliente, o (iii) se organice un nuevo transporte a otra dirección a cargo del cliente.

Confirmada con el cliente la fecha y franja horaria de entrega, deberá encontrarse presente para su recepción. En caso de ausencia del cliente, o de persona autorizada que lo represente, se dejará un “parte de ausencia” y se le notificará por SMS, e-mail o teléfono, concertándose una nueva fecha de entrega o bien, de ser posible, proceder a la retirada en tienda. El cliente soportará los costes logísticos adicionales que se generen.

Transcurridos 7 días naturales a contar desde la fecha de entrega fallida sin que se haya logrado efectuar la misma por causas no imputables a LEROY MERLIN, LEROY MERLIN quedará facultado para: (a) resolver el contrato con los mismos efectos previstos en el punto intitulado “SERVICIO DE INSTALACIÓN CON VERIFICACIÓN POSTERIOR” correspondiente a la cláusula Segunda de las presentes Condiciones Particulares de Contratación de Servicios; y/o (b) modificar Sus Citas.

LEROY MELIN no será responsable de la falta o retraso en la entrega por causas ajenas a su gestión (dirección incorrecta, falsa o inexistente o fuerza mayor).

Cualquier incidencia derivada del servicio de entrega deberá ser indicada en el momento de recibir la mercancía y, en todo caso, dentro de las 24 horas siguientes acudiendo a la tienda, por teléfono, o a través de los canales de atención al cliente de LEROY MERLIN. La falta de dicha comunicación liberará a LEROY MERLIN de cualquier responsabilidad, sin perjuicio del derecho de garantía legal aplicable.

#### **Octava.- Política de Devoluciones.-**

Plazo máximo de solicitud: 100 días naturales desde la entrega del producto.

Se requiere (i) presentación del ticket (digital o físico) o factura y (ii) recepción del producto y embalaje original en perfecto estado y con todos los accesorios originales.

Aplicable a toda la mercancía salvo: productos que hayan sido instalados; confeccionados según especificaciones del consumidor o claramente personalizados como productos a medida; manipulados, usados; con fecha de caducidad; productos precintados no aptos para devolución

por razones de protección de la salud o de higiene que hayan sido desprecintados; cerámica personalizada o bajo pedido; artículos navideños, cuando la devolución se solicite después del 24 de diciembre, salvo en el caso de artículos adquiridos vía venta a distancia que sí podrán ser devueltos dentro de los 14 días naturales a contar desde su entrega.

Los gastos de entrega no serán objeto de devolución para solicitudes desde el día 15 posterior a la compra y, para cualquier solicitud, si el transporte fue urgente/extraordinario o solo se devuelve un producto de un pedido múltiple. Los de recogida, caso de producirse, irán por cuenta del cliente.

De admitirse devolución según esta política, el reembolso se efectuará al pagador en los 14 días naturales siguientes a la solicitud y en la forma de pago inicial salvo que el cliente indique otra y LEROY MERLIN lo acepte y no incurra en gastos extra por este motivo.

No cabe devolución de los servicios una vez iniciados o terminados. Consulte en el Aviso Legal de LEROY MERLIN las diversas formas de solicitar la devolución. Compras en Islas Canarias solo tienen devolución en dicho territorio.

#### **Novena.- Otras Condiciones.-**

i. Garantía de conformidad en productos y servicios LEROY MERLIN.

Los productos suministrados por LEROY MERLIN cumplen con la normativa vigente y cuentan con la documentación acreditativa de su conformidad legal.

Todos los productos y servicios, previa aportación del ticket o factura correspondiente, junto con la hoja original del pedido del cliente o del boletín de venta, están sujetos a garantía legal según normativa de consumidores y usuarios vigente (3 años desde 1/1/2022).

La presente garantía no cubre la falta de conformidad no imputable directamente a LEROY MERLIN, entre ello: por la ubicación, manipulación o utilización indebida del Usuario o por cualquier tercero, por causa de fuerza mayor, por el desgaste habitual, por no seguir las instrucciones del fabricante y por la utilización de piezas no oficiales.

Las herramientas electro-portátiles "DEXTER POWER" cuentan con una garantía comercial de 3 años a contar desde el fin de la garantía legal y con el mismo alcance que ésta, excepto para las baterías, bombillas, pilas y piezas de desgaste de las herramientas que no quedan cubiertas por la garantía comercial. Aplicable al territorio español y concedida por LEROY MERLIN. Sujeta a aportación del correspondiente ticket o factura. Para obtener información más detallada, visite la ficha del producto en nuestros Entornos Digitales.

En el caso de que productos como termos, calentadores y equipos de ósmosis, entre otros, pudieran sufrir una avería una vez instalados, tendrá que acudir el SAT al domicilio del cliente con el fin de evitar que su desinstalación afecte a la comprobación del origen del problema, previa aportación del correspondiente ticket o factura, así como del conforme de instalación realizada

por empresas o profesionales que dispongan de la habilitación, autorización o certificación administrativa pertinente.

ii. Gestión de RAEE.

De conformidad con la normativa en materia de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, cuando el cliente adquiera un aparato eléctrico y electrónico, podrá hacer entrega a LEROY MERLIN, para su correcta gestión, de su aparato eléctrico o electrónico usado, lo que podrá realizar gratuitamente (i) en tienda en el momento de la compra, (ii) en el domicilio cuando tenga lugar la entrega de su nuevo producto de tipo equivalente o (iii) en tienda durante los 30 días naturales siguientes sujeto a la presentación del justificante de compra correspondiente. El resultado de esta gestión quedará registrado en el albarán de recogida correspondiente.

iii. Hojas de reclamaciones.

LEROY MERLIN, en cumplimiento de la normativa vigente, informa que dispone en tienda de Hojas de Reclamaciones a disposición del cliente, además de las vías de comunicación indicadas en la cláusula siguiente.

iv. Consultas e incidencias.

Para cualquier consulta o incidencia están disponibles los siguientes canales:

- Acudir presencialmente a la tienda.
- Contactar con la tienda (consulta lista de tiendas en [www.leroymerlin.es](http://www.leroymerlin.es))
- A través de los servicios de ayuda disponibles en los Entornos Digitales de LEROY MERLIN.

v. Notificaciones al cliente.

Cualquier notificación o comunicación al cliente que hubiera de llevarse a cabo por razón de los productos y servicios contratados con LEROY MERLIN se realizará por LEROY MERLIN mediante teléfono, SMS, correo electrónico, postal, incluyendo éstos en sus formas de notificación certificada, salvo que otra cosa se establezca en el contrato, por escrito y a la dirección establecida por el cliente en la formalización del contrato.

vi. Captación de imágenes.

El cliente autoriza a LEROY MERLIN a que documente por sí mismo, o a través del instalador asignado, mediante vídeo o fotografía, el proceso de medición, instalación o reforma, desde el inicio hasta el final, siendo la finalidad de dicha autorización el conservar dichas imágenes en el dossier al objeto de garantizar un correcto seguimiento de los servicios realizados. La presente autorización es gratuita, por lo que no se solicita ni se recibe precio alguno a cambio.

vii. Cesión.

El cliente no puede ceder ninguno de sus derechos u obligaciones nacidos del presente contrato sin la previa autorización por escrito de LEROY MERLIN.

\*\*\*\*\*

voctubre2022

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DE RECOGIDA DE PEDIDOS

Don/Doña ....., mayor de edad, con domicilio en ....., provisto/a de D.N.I. número ..... y titular del pedido número ....., autoriza expresamente a Don/Doña ....., mayor de edad, provisto/a de D.N.I. número ..... y con domicilio en ....., a recoger o recibir en su nombre el referido pedido.

En ....., a ....., de 20.....

Fdo. Don/Doña .....

*Titular del pedido*

\*\*\*\*\*

\*[Acceda a la versión del Aviso Legal en catalán](#)