

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL SITIO WEB.

- **Titular:** MEDIA MARKT SATURN, S.A.U (en adelante, Media Markt o el prestador)
- **Domicilio social:** C/ Solsonès, 2, Puerta C (Edif. Prima Muntadas), 08820, El Prat de Llobregat
- **CIF:** A82037292
- **Registro Público:** Registro Mercantil de Barcelona en el Tomo 46021, folio 157, Hoja B262344, inscripción 1ª
- **Teléfono:** 900 205 000
- **E-mail:** [atencionalcliente@mediamarkt.es](mailto:atencionalcliente@mediamarkt.es)

### 2. OBJETO.

Las presentes condiciones generales (en adelante, las "Condiciones Generales"), junto, en su caso, con las condiciones particulares que puedan establecerse (en adelante, las "Condiciones Particulares"), tienen por objeto regular expresamente las condiciones aplicables a los procesos de contratación llevados a cabo por parte de los usuarios (el "Cliente"), de productos y/o servicios ofrecidos por parte de Media Markt a través de su sitio web [www.mediamarkt.es](http://www.mediamarkt.es).

Estas Condiciones Generales permanecerán en vigor y serán válidas durante todo el tiempo que estén accesibles a través del Sitio Web, sin perjuicio de que Media Markt se reserva el derecho a modificar, sin previo aviso, tanto las Condiciones Generales como, en su caso, las Particulares, así como cualquiera de los textos legales que se encuentren expuestos en el Sitio Web. En todo caso, el acceso al Sitio Web tras su modificación, inclusión y/o sustitución, implica la aceptación de los mismos por parte del usuario.

El Cliente se encuentra sujeto a las Condiciones Generales vigentes en cada uno de los momentos de realizar la contratación correspondiente, no siendo posible la contratación de ningún producto y/o servicio, sin la previa aceptación de las presentes Condiciones Generales y en su caso las condiciones particulares que regulen la prestación de determinados servicios. La vigencia temporal de las Condiciones, coincide con el tiempo de su exposición, hasta el momento en que sean modificadas total o parcialmente. Las nuevas Condiciones serán de aplicación desde el momento en que estén a disposición del Cliente, y sean de esta forma plenamente accesibles.

Todas las adquisiciones de Productos comprados a través del Sitio Web, previa identificación y autenticación, a través del nombre de usuario y contraseña que fuese suministrado, se considerarán válidamente realizadas por el Cliente, y serán vinculantes. En consecuencia, el Cliente será el responsable en exclusiva de cualesquiera compras de Productos a través del Sitio Web por parte de cualquier tercero que haga uso de su usuario y contraseña. La realización de pedidos desde el Sitio Web por parte de un menor de edad que falsee la información de registro, se entenderá realizada bajo la supervisión y autorización de sus padres, tutores o representantes legales.

En caso de contradicción entre los términos y condiciones manifestadas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán siempre las condiciones

acordadas en este último instrumento respecto de aquellos términos incompatibles, y tan solo respecto de aquellos Productos sometidos a dichas condiciones específicas.

### 3. INTERVINIENTES.

El proceso de contratación electrónica a través del Sitio Web [www.mediamarkt.es](http://www.mediamarkt.es), será realizado entre el "Cliente" y "Media Markt".

Tendrán la consideración de "Cliente" del Sitio web [www.mediamarkt.es](http://www.mediamarkt.es), aquellos consumidores, que sean personas físicas, residentes en el territorio de la UE, que sean mayores de edad (mayores de 18 años) y dispongan de domicilio fiscal en la UE o, en su caso, personas jurídicas que acrediten adecuadamente su condición y acepten las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares que, en su caso, sean de aplicación. Queda expresamente prohibida la compra de Productos a través del Sitio Web, por parte de menores de edad, usuarios que no residan legalmente en la UE o por usuarios que no cumplan los requisitos previstos en las presentes Condiciones Generales, o en su caso, en las Particulares.

El "Punto de Venta" será la entidad titular del establecimiento que el Cliente haya elegido al formalizar su pedido, y será con quien se entenderá celebrada la compraventa de los Productos solicitados. Los datos societarios de cada uno de los Puntos de Venta responsables de la venta se identificarán debidamente durante el proceso de contratación.

### 4. ACCESO Y REGISTRO EN EL SITIO WEB.

El acceso y consulta del catálogo de los productos y/o servicios publicados en el Sitio Web [www.mediamarkt.es](http://www.mediamarkt.es) tiene carácter libre y gratuito, no siendo necesario el registro de los usuarios.

En cualquier caso, los usuarios pueden registrarse como usuario, para facilitar la realización de futuros pedidos y tener fácilmente accesible toda la información de las compras realizadas, siguiendo las indicaciones dispuestas a continuación.

#### 4.1 Requisitos para registrarse como usuario.

Es requisito imprescindible para poder registrarse como usuario ser mayor de dieciocho (18) años y proporcionar a través del formulario dispuesto por Media Markt a través del Sitio Web, todos los datos requeridos e identificados como obligatorios. El usuario registrado asume que su cuenta de usuario es personal e intransferible, pudiendo registrarse en el Sitio Web tanto personas físicas como personas jurídicas.

Todo usuario registrado dispondrá de una contraseña de acceso, que será en todo caso, personal, intransferible, tendrá una vigencia temporal limitada y deberá cumplir unos requisitos mínimos de longitud y seguridad. El usuario podrá modificar o recuperar dicha contraseña en cualquier momento, siguiendo para ello el procedimiento dispuesto en el Sitio Web. En ningún caso Media Markt conocerá dicha contraseña, que permanecerá en los sistemas de Media Markt cifrada.

En virtud de lo anterior, es obligación del usuario notificar de forma inmediata a Media Markt cualquier hecho que permita el

uso indebido de los identificadores y/o contraseñas, tales como el robo, extravío, o el acceso no autorizado a los mismos, con el fin de proceder a su inmediata cancelación. Mientras no se comuniquen tales hechos, el prestador quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de los identificadores o contraseñas por terceros no autorizados.

#### 4.2 Baja como usuario registrado.

La relación jurídica derivada del registro como Cliente del Sitio Web tiene una duración indefinida. Cualquiera de las partes podrá dar por terminada o suspender la presente relación contractual unilateralmente en cualquier momento y sin más causa que su voluntad en tal sentido, sin perjuicio de las obligaciones derivadas de la formalización de pedidos con anterioridad a la terminación de la relación. El Cliente podrá ejercitar unilateralmente el derecho de terminación mediante el proceso de cancelación de cuentas.

En cualquier caso, una vez efectuada la baja, el usuario podrá solicitar un nuevo registro, quedando a salvo la facultad del prestador de no admitir dicho registro en los casos concretos especificados en la cláusula denominada "Reglas de Uso del Sitio Web" o en caso de conflicto o controversia suscitado entre las partes, que se encuentre por resolver o que haya finalizado con reconocimiento de culpa o negligencia del usuario y/o perjuicio al prestador, a sus colaboradores y asociados o a sus usuarios, clientes o potenciales clientes.

Del mismo modo, Media Markt y los Puntos de Venta se reservan el derecho de cancelar el nombre de usuario, y la contraseña, y por tanto el acceso al Sitio Web, de aquellos usuarios que mantengan saldos deudores o impagados con cualquier Punto de Venta.

### 5. PROCESO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE PRODUCTOS.

#### 5.1 Información y disponibilidad de los productos ofertados.

Toda la información relativa a los productos y/o servicios ofertados por Media Markt para su Canal Online, serán publicados a través del Sitio Web [www.mediamarkt.es](http://www.mediamarkt.es), indicándose la siguiente información respecto a cada uno de ellos:

- Marca del producto
- Modelo del producto
- Imágenes del producto
- Descripción del producto
- Precio del producto
- Descuentos del producto (si procede)
- Especificaciones técnicas del producto
- Opciones de financiación
- Disponibilidad del producto (stock)
- Disponibilidad de envío a domicilio
- Disponibilidad de recogida en tienda
- Opiniones y valoraciones de los usuarios
- Otros productos relacionados y recomendados

Cada Punto de Venta podrá, en cualquier momento, añadir nuevos Productos a los incluidos en el Sitio Web, entendiéndose, salvo que se disponga otra cosa, que tales nuevos Productos se

regirán por lo dispuesto en las Condiciones Generales en vigor en ese momento. Asimismo el Punto de Venta se reserva el derecho a retirar o dejar de ofrecer, en cualquier momento, y sin previo aviso, cualesquiera Productos ofrecidos en el Sitio Web.

En el caso de que el Canal on-line o el Punto de Venta no disponga de stock de alguno de los productos solicitado/s, Media Markt, a través de su Canal on-line o del Punto de Venta, informará al Cliente de dicha situación, procediendo a reintegrar, sin demora indebida, las sumas que haya abonado por dicho/s producto/s.

#### 5.2 Fases del procedimiento de contratación electrónica.

Una vez seleccionado por parte del usuario los productos y/o servicios ofertados por parte de Media Markt, el usuario deberá seguir las fases del proceso de contratación indicadas a continuación:

**Fase 1. – Validación de Cesta de la Compra:** el Usuario, una vez finalice la selección de los productos y/o servicios que desea contratar, deberá validar su cesta de la compra, en la que se le mostrarán los productos y/o servicios seleccionados, el número de unidades, el precio de los mismos, la previsión de entrega y los gastos de envío. Del mismo modo, deberá seleccionar la modalidad de entrega: envío a domicilio o entrega en tienda.

En caso de seleccionar la modalidad de entrega en tienda, el usuario deberá seleccionar la tienda concreta en la que desea recoger el producto. En tal caso, todos los pedidos y compras realizadas a través del Sitio Web están sujetos a la efectiva disponibilidad de stock de los Productos una vez que se acuda a recogerlos en el Punto de Venta que se haya indicado al formalizar el pedido o bien en el momento en el que se prepare la expedición del mismo para su envío.

Del mismo modo, únicamente podrá realizarse por cada operación de compra y por cada cliente, un pedido de un máximo de cinco (5) unidades de una misma referencia de producto.

**Fase 2. – Facilitar Datos de Facturación y Envío:** el Usuario, una vez valide su cesta de la compra, deberá facilitar a Media Markt los datos de facturación y de envío de los productos y/o servicios, debiendo aceptar expresamente, mediante la marcación de la correspondiente casilla, de las presentes Condiciones de Contratación. En caso de no marcar la casilla de aceptación, el Sitio Web no le permitirá seguir adelante con el proceso de contratación.

**Fase 3.- Seleccionar el Método de Pago:** el Usuario, una vez facilite los datos de facturación y en su caso, de envío, deberá seleccionar el método de pago que desee utilizar. Actualmente, Media Markt valida los siguientes métodos de pago: Tarjeta, PayPal, Bizum, Tarjeta Regalo, Pago en Tienda, Financiación Media Markt (si ya se ha financiado previamente otras compras y Financiación Media Markt (si no se ha financiado previamente otras compras).

**Fase 4.- Pago de la cantidad económica total:** el Usuario, en caso de que haya optado por cualquiera de los dos medios de pago al contado (PayPal, Bizum o Tarjeta) será redireccionado, automáticamente por el sistema a la plataformas de pago online (TPV) de las entidades bancarias correspondientes.

**Fase 5.- Confirmación de la Compra:** Media Markt, remitirá al Cliente en el plazo máximo de 24 horas desde el momento de la realización efectiva del pago de la compra por parte del Cliente, un correo electrónico en el que se facilitará un resumen, con todas las características de la compra venta realizada. Este correo electrónico será considerado "Justificante de Compra".

Asimismo, mediante la aceptación de las presentes condiciones generales de contratación, el cliente acepta recibir las facturas derivadas de la contratación de bienes y/o servicios de Media Markt en formato electrónico. En cualquier caso, el cliente podrá consultar y/o descargar la factura en la zona Mis Pedidos, o en el área "Solicita tu factura" de [www.mediamarkt.es](http://www.mediamarkt.es).

No obstante lo anterior, en caso que el cliente desee la factura en formato físico (en papel), deberá remitir un correo electrónico a la siguiente dirección [atencionalcliente@mediamarkt.es](mailto:atencionalcliente@mediamarkt.es) solicitando la factura en formato físico, identificándose debidamente e indicando el número de pedido del que se solicita la factura en formato físico.

A todos los efectos, la compra se entenderá efectuada en el domicilio del Punto de Venta en el que efectivamente se realizó la compra venta por parte del Cliente.

## 6. CONDICIONES ECONÓMICAS Y FORMAS DE PAGO.

### 6.1 Condiciones económicas.

Todos los productos y/o servicios ofertados en el Sitio Web llevan asociado el precio final del producto, así como, en su caso, los posibles descuentos que fueran de aplicación a dicha compra.

Los precios mostrados en el Sitio Web son de aplicación exclusivamente a los Productos ofrecidos a través de dicho Canal y durante el tiempo que permanezcan publicados, pudiendo tener los mismos productos precios diferentes en los establecimientos de la red de Puntos de Venta de Media Markt.

Los precios de los Productos se muestran siempre en euros e incluyen el IVA, así como cualquier otro impuesto que fuera de aplicación, siendo los vigentes y legalmente aplicables en ese momento. Del mismo modo, todos los precios mostrados, no incluyen los posibles gastos de envío aplicables, en caso de que el Cliente seleccione la modalidad de envío a domicilio, siendo éstos identificados de forma independiente antes de confirmarse la compraventa.

En caso de que Media Markt o el Punto de Venta identifiquen un error manifiesto en el precio de alguno de los Productos publicados, lo pondrán en conocimiento inmediato del Cliente, así como llevar a cabo la correspondiente publicación de la rectificación del mismo a través del Sitio Web y en los medios de comunicación habituales, teniendo la opción el Cliente de reconfirmar, a través del apartado "Mi Cuenta", su pedido al precio correcto o, en su defecto, cancelarlo.

Media Markt y los Puntos de Venta se reservan expresamente el derecho de modificar los precios en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso. No obstante, en cualquier caso, se

aplicarán las tarifas en vigor indicadas en el Sitio Web en el momento de la realización del pedido correspondiente.

### 6.2 Formas de pago.

Para proceder al pago, el Cliente deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se muestren en la fase 3 del proceso de contratación electrónica, anteriormente descrito.

Todos los medios de pago dispuestos por parte de Media Markt, se encuentran sujetos a comprobaciones y autorizaciones por parte de las entidades emisoras del medio de pago (emisores de tarjeta y/o emisores de cuentas de pago), pero si dicha entidad no autorizase el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelado el pedido, y entendiéndose como no realizada la compraventa del Producto o Productos solicitados.

El cargo del precio de los Productos, de los costes del servicio de envío –en su caso-, así como de cualesquiera impuestos que resulten de aplicación, únicamente serán realizados en el momento de formalizar el pedido.

Para llevar a cabo el pago electrónico, Media Markt y los Puntos de Venta tienen instalada una pasarela de pago de comercio electrónico provista por parte de entidades bancarias habilitadas para ello. Todos los datos proporcionados a Media Markt y a los Puntos de Venta a estos efectos, son debidamente cifrados para garantizar la máxima seguridad y confidencialidad de los mismos, alojándose en un servidor seguro certificado según el protocolo "Secure Socket Layer" (SSL).

En ningún caso se almacenarán por parte de Media Markt los datos de tarjetas proporcionados por los Clientes a través de la pasarela de pago, y únicamente se conservarán mientras se efectúa la compra, se realiza el pago y hasta transcurrido el período de desistimiento, con el fin de poder devolverle las cantidades económicas correspondientes.

Del mismo modo, el usuario puede pagar de manera rápida y segura con su cuenta PayPal y Bizum, sin compartir información financiera con Media Markt. En caso de seleccionar esta modalidad de pago, el Cliente será redirigido a la página segura de PayPal o Bizum, donde deberá introducir sus credenciales y aceptar el cobro. Una vez confirmado el pago, el Cliente será devuelto a la página de confirmación de Media Markt, donde podrá confirmar el estado de la compra venta realizada.

Asimismo, en virtud del acuerdo comercial existente entre Media Markt y la entidad de pago híbrida CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S.A.U., (en adelante "CaixaBank Payments & Consumer"), los clientes que ya disponen de tarjeta de financiación de Media Markt a través de CaixaBank Payments & Consumer, también tienen la posibilidad de abonar con ella sus compras Online. No obstante, el cliente deberá ser el titular de la tarjeta de financiación utilizada para el pago de la compra realizada a través del Sitio Web.

Las condiciones de la financiación son de acuerdo a las acordadas con CaixaBank Payments & Consumer en el momento de la firma del contrato de financiación.

Para cualquier consulta en relación con la financiación en Media Markt o para conocer el estado de tu caso, puedes ponerte en contacto con CaixaBank Payments & Consumer en la dirección [financiaciononline@caixabankpc.com](mailto:financiaciononline@caixabankpc.com), o por teléfono en el 900 100 324. La página web de CaixaBank Payments & Consumer es [www.CaixaBankpc.com](http://www.CaixaBankpc.com)

## 7. CONDICIONES DE RECOGIDA Y ENVÍO LOS PRODUCTOS.

Los Productos cuya compra haya sido realizada a través del Sitio Web de Media Markt podrán ser recogidos en el establecimiento del Punto de Venta que el Cliente escoja al formalizar su pedido, o podrán también ser enviados a la dirección postal que se indique en el formulario de pedido, no pudiendo la misma corresponder a un apartado de correos o lugares públicos, tales como la vía pública, plazas, estaciones, aeropuertos u otros similares.

### 7.1 Recogida en el punto de venta.

Una vez realizado un pedido para su recogida en el Punto de Venta escogido por el Cliente, el Cliente podrá pasar a retirarlo a partir de los 30 minutos siguientes de la confirmación del mismo. Es posible que, para algunos Productos, por cuestiones logísticas y de horario comercial, este periodo de retirada se prolongue hasta las 72 horas. En el eventual caso de que surgiera alguna incidencia técnica, una vez comunicada dicha circunstancia al usuario, el plazo máximo de entrega será de 30 días en todo caso.

De haber indicado en el pedido que los Productos adquiridos serán recogidos en el Punto de Venta, éstos deberán ser retirados en un plazo máximo de siete (7) días laborables a contar desde la fecha de recepción de la confirmación de la compra efectuada.

Para proceder a recoger los Productos, se deberá seguir los siguientes pasos:

- a) **Si se desea recoger los Productos personalmente**, el Cliente deberá acudir al Punto de Venta escogido al formalizar el pedido e identificarse con el DNI o Pasaporte original en vigor e identificar el número de pedido, y recoger el/los Producto/s.
- b) **Si se desea que los Productos sean retirados por un tercero distinto del Cliente** ("Persona Autorizada a la Retirada") la persona autorizada deberá mostrar el justificante remitido por correo electrónico junto con una autorización para recoger ("Autorización para Recoger") firmada y rellenada por el Cliente que contenga los datos completos del Cliente y persona autorizada a la retirada (nombre, apellidos, número del DNI o Pasaporte en vigor y dirección) el lugar, fecha y objeto de la autorización.

Es imprescindible que la Persona Autorizada se identifique mediante su DNI o pasaporte originales y vigentes.

### 7.2 Entrega a domicilio.

Las entregas a domicilio sólo se realizan a destinos de España Peninsular y Baleares.

En caso de solicitud de entrega del pedido a domicilio, la entrega se realizará, en general, en un plazo de entre uno y tres días

laborables a partir de la confirmación del pedido, en la dirección postal que se haya incluido en los datos del pedido, salvo causa de fuerza mayor. El albarán de entrega será remitido junto con el Producto o Productos.

La empresa de transporte se comunicará con el Cliente preferentemente vía telefónica o correo electrónico para informarle del día en el que se realizará la entrega. En caso de no encontrar al Cliente en el lugar de entrega, se realizará un segundo intento del cual será notificado vía telefónica. En caso de no poder entregar el pedido en este segundo intento, la empresa de transporte lo enviará a la franquicia, donde tendrás hasta 10 días para retirarlo. En todo momento la empresa de transporte informará al Cliente vía telefónica de los dos intentos de entrega, así como del periodo restante que tiene para recogerlo en franquicia.

## 8. DERECHO DE DESISTIMIENTO DE LOS PEDIDOS.

El Usuario tiene reconocido el derecho de desistimiento de la compra efectuada a través del Sitio Web, y por tanto, si no queda satisfecho, podrá devolver el Producto en un plazo máximo de sesenta (60) días naturales desde que haya adquirido la posesión del producto/s o desde la formalización del contrato en el caso de contratación de prestaciones de servicio.

El Cliente será responsable de que el producto objeto de cambio o devolución no contenga datos personales por lo que, con carácter previo a su cambio o devolución, deberá eliminar cualquier información de carácter personal que haya introducido en el dispositivo y desactivar cualquier plataforma que haya utilizado para compartir o transferir información.

El derecho de desistimiento se podrá ejercer a través de los siguientes canales:

- a) A través del Servicio Posventa del establecimiento de la Red de Distribución de Media Markt más cercano, siempre aportando el Comprobante de Compra.
- b) A través del Sitio Web, rellenando el formulario web adjunto a la solicitud de devolución.
- c) Contactando con el Servicio de Atención al Cliente, donde se indicarán los pasos a seguir.

La devolución incluirá el importe de la compra y, si hubieran existido, los costes de entrega. La devolución se realizará en el mismo medio de pago con el que el Producto fue adquirido, reservándose Media Markt el derecho a descontar los costes de devolución, que correrían a cargo del cliente.

El Cliente deberá devolver los productos objeto de desistimiento sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que se comunique su decisión de desistimiento.

La devolución del importe correspondiente al desistimiento se realizará en un plazo de 14 días naturales desde la fecha en que haya sido comunicada efectiva e inequívocamente la decisión de desistimiento del contrato y siempre que se hayan recibido previamente los bienes o productos objeto de desistimiento, en caso contrario, podrá retenerse el desembolso hasta la recepción

de dichos bienes o hasta que el Cliente acredite la devolución de los bienes.

Quedan excluidos del derecho de desistimiento:

- a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado.
- b) El suministro de bienes o prestaciones de servicios confeccionados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados.
- c) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- d) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el Cliente después de la entrega.
- e) El suministro de contenido digital (que no se preste en un soporte material) cuando la ejecución ya haya comenzado. El Cliente conoce expresamente que una vez comenzada la descarga digital perderá el derecho de desistimiento.
- f) Cualquier otro bien o servicio amparado en el art. 103 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre.

El Cliente será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En todo caso, a los efectos de hacer uso del derecho de desistimiento, es necesario que los Productos sean devueltos en sus embalajes originales junto con la factura, en el caso de que se devuelvan sin dichos embalajes originales o con desperfectos, el importe que se abonará al Cliente por la devolución del producto podrá ser disminuido en la cantidad que corresponda. Antes de devolver el Producto, el Cliente debe asegurarse de que el mismo se encuentra debidamente protegido y precintado para que no sufra ningún daño durante el transporte.

## 9. GARANTÍAS.

Cuando el Producto o Productos adquiridos presentaren una falta de conformidad por no corresponderse con las características ofrecidas, presenten defectos que impidan su normal utilización con arreglo a su naturaleza, o no ofrecer las prestaciones descritas para el mismo, el Cliente tendrá derecho al saneamiento del bien adquirido en un plazo de tres años a partir de la compra y en las condiciones y con los medios de prueba regulados en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, sin perjuicio de las facultades del Punto de Venta de comprobar la veracidad de los defectos, su origen y el momento de su aparición.

En todo caso, el Cliente deberá dirigirse o solicitar la recogida del producto al Punto de Venta en el plazo máximo de dos meses desde la constatación del defecto, debiendo informar de la naturaleza del problema, el momento y las condiciones de su aparición.

Así mismo, el Cliente tiene derecho al saneamiento del bien siguiendo las reglas del artículo 118 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. En todo caso se aplicará la normativa que, sobre garantía de venta de bienes de consumo, establezca la legislación

aplicable. Si el producto fuera defectuoso, Media Markt se responsabilizará siempre que sea posible realizar la sustitución del producto, sin ningún gasto para el Cliente. En caso de que por motivos de disponibilidad no se pudiera realizar la sustitución del producto, se realizará la devolución íntegra de los artículos o servicios afectados.

## 10. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y POST VENTA.

Los Puntos de Venta disponen de Hojas de Reclamaciones a disposición del consumidor en el establecimiento.

Cualquier consulta, sugerencia, queja o reclamación relativa a la venta online de los Productos, puede hacerse a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente:

- a) E-mail: [atencionalcliente@mediamarkt.es](mailto:atencionalcliente@mediamarkt.es)
- b) Telf.: 900 205 000
- c) Formulario Web: <https://specials.mediamarkt.es/contacto>
- d) C/ Solsonès, 2, Puerta C (Edif. Prima Muntadas), 08820 – El Prat de Llobregat (Barcelona)

Horario de atención telefónica: Lunes a Viernes laborables de 9:00 a 20:00 y sábados de 10:00 a 20:00.

## 11. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDADES.

El Punto de Venta y Media Markt no pueden garantizar la continuidad técnica del Sitio Web, la ausencia de fallos o interrupciones del servicio ni que el Sitio Web estará disponible o accesible el cien por cien del tiempo. Tampoco puede garantizar la ausencia de virus u otros componentes dañinos en el Sitio Web o en el servidor desde el que se suministra.

## 12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Toda la información proporcionada durante el proceso de contratación será almacenada por Media Markt Saturn, S.A.U., en su calidad de responsable y gestor del Sitio Web, así como encargado de tratamiento de los datos del pedido por cuenta del Punto de Venta, que a todos los efectos será el Responsable del Fichero con los datos personales de los Clientes que efectivamente hayan realizado la compra venta.

Los datos recabados serán puestos a disposición del Punto de Venta de la Red de Distribución de Media Markt escogido por el Cliente, de la empresa de transporte y logística encargada de hacer la entrega del artículo adquirido a través de la página web [www.mediamarkt.es](http://www.mediamarkt.es), de la entidad encargada de la financiación indicada en las presentes condiciones, así como de cualquier otro operador que intervenga en el proceso de compra, financiación y/o entrega, a los efectos del cumplimiento del contrato o contratos con el Cliente y las relaciones derivadas de los mismos. En todo caso, antes de comunicarse a ningún tercero los datos personales del Cliente, éste deberá aceptarlo de forma expresa previamente.

El comprador queda informado de que los datos de carácter personal facilitados serán incorporados a un fichero titularidad de Media Markt, siendo necesario el tratamiento de sus datos para la gestión de la relación contractual y la prestación de los servicios. A los efectos anteriores, el comprador garantiza que los

datos facilitados son ciertos, haciéndose expresamente responsable de las posibles consecuencias que tuvieran causa en la falsedad de dicha información. Le informamos de que los datos personales facilitados podrán ser comunicados a las sociedades del grupo Media Saturn (sector de distribución y comercio de bienes y servicios), a los servicios técnicos del fabricante a fin de prestarle el servicio de post-venta, o al fabricante a fin de gestionar la devolución de productos.

Los datos de contacto del comprador podrán ser empleados en base al interés legítimo para remitirle, a través de cualquier medio, incluyendo correo, correo electrónico, SMS, etc., información de interés, novedades y ofertas sobre los productos y servicios de Media Markt, así como para informarle sobre ventajas que tienes como cliente de Media Markt en la contratación de productos y servicios de otras empresas con las que lleguemos a acuerdos preferenciales (en ningún caso cederemos sus datos personales a dichas empresas), o información análoga que nos solicite. Para darse de baja del servicio de envíos de comunicaciones publicitarias puede hacerlo a través de [www.mediamarkt.es](http://www.mediamarkt.es) o solicitarlo según lo dispuesto en la Política de Privacidad de Media Markt adjuntando fotocopia de su DNI en ambos casos. El tratamiento de los datos personales por parte de los Media Markt, los Puntos de Venta, así como cualquier otra información solicitada para el acceso y uso del Sitio Web, se regirá por lo dispuesto en la Política de Privacidad del sitio Web [www.mediamarkt.es](http://www.mediamarkt.es)

Media Markt ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, seguridad e integridad de los datos personales facilitados, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados.

Con el fin de mantener sus datos personales actualizados, el comprador deberá informar de cualquier cambio que se produzca respecto a ellos, pues en caso contrario Media Markt no podrá responder de su veracidad. El comprador queda informado de que podrá ejercer, gratuitamente y cuando lo estime oportuno, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación en el tratamiento, oposición o portabilidad respecto de los datos personales facilitados así como retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente, comunicándolo por escrito y junto a una copia de documento fehaciente de acreditación de la identidad, a la dirección postal C/ Solsonès, 2, Puerta C (Edif. Prima Muntadas), 08820 – El Prat de Llobregat (Barcelona) o a través del correo electrónico [dpo@mediamarkt.es](mailto:dpo@mediamarkt.es)

Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de Media Markt, por cualquiera de los medios indicados, en el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos relacionados con la protección de datos.

### 13. GENERALIDADES.

Las presentes condiciones han sido expuestas con la debida antelación, de conformidad con la legislación vigente. Asimismo,

Media Markt pone a su disposición las presentes Condiciones de Compra, de forma que pueden ser almacenadas y reproducidas, cumpliendo así con el deber legal de información previa.

Media Markt se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del Sitio Web, las funcionalidades de la misma y/o de los contenidos que en ella se incorporan. El Cliente reconoce y acepta expresamente que en cualquier momento Media Markt pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar el acceso y/o uso del Sitio Web, sin que Media Markt sea responsable por ello.

En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estas Condiciones de Compra fueran consideradas nulas o inaplicables, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones. En dicho caso, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

### 14. LEGISLACIÓN APLICABLE, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.

Las partes acuerdan expresamente que el presente contrato se regirá y será interpretado, en todos sus términos y condiciones, conforme a la vigente legislación española.

Las partes se someten expresamente, para cualesquiera cuestiones o divergencias que pudieren suscitarse por razón de la interpretación, cumplimiento y ejecución de este contrato, a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio del comprador o a los del lugar de cumplimiento de la obligación contractual

Así mismo, como entidad adherida a CONFIANZA ONLINE y en los términos de su Código ético, en caso de controversias relativas a la contratación y publicidad online, protección de datos, protección de menores, el usuario podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de CONFIANZA ONLINE ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)).

Del mismo modo, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 524/2013 de aplicación en toda la Unión Europea, Media Markt Saturn, S.A.U. pone a disposición de los usuarios del Sitio Web el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Mediante dicho enlace, los usuarios del Sitio Web que podrán acceder a la Plataforma europea de Resolución de Conflictos en línea (ODR). En caso de que el usuario haya tenido un problema con una compra o la prestación de un servicio online, podrá hacer uso de este medio para presentar cualquier reclamación en relación con dicha compraventa o prestación de servicios, así como optar por la solución extrajudicial del conflicto suscitado.

Para presentar reclamaciones en el uso de nuestros servicios, puede dirigirse por correo a la dirección electrónica o física indicada en el apartado "Identificación", comprometiéndonos a buscar en todo momento una solución amistosa del conflicto.

Última actualización: 10 de enero de 2024

Todos los derechos reservados. Cualquier copia, distribución y/o reproducción, total o parcial, de los contenidos y/o del sitio web de Media Markt exigirán la autorización previa y por escrito de Media Markt.

## CONDICIONES PARTICULARES AL SERVICIO DE REPARACIÓN

### 1. OBJETO

Las presentes condiciones particulares (en adelante, las "Condiciones Particulares"), junto con las Condiciones Generales, tienen por objeto regular expresamente las condiciones aplicables a los servicios relativos a Servicio de Asistencia Técnica (SAT), así como a las reparaciones que el SAT, ya sea propio de Media Markt como de terceros, realice a productos de Clientes de Media Markt que tengan la consideración de "consumidores" según lo previsto en el artículo art. 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias a través de su sitio web [www.mediamarkt.es](http://www.mediamarkt.es).

El Cliente se encuentra sujeto a las Condiciones Particulares vigentes en cada uno de los momentos de realizar la contratación correspondiente, no siendo posible la contratación del servicio de reparación, sin la previa aceptación de las presentes Condiciones Particulares. La vigencia temporal de las Condiciones, coincide con el tiempo de su exposición, hasta el momento en que sean modificadas total o parcialmente. Las nuevas Condiciones serán de aplicación desde el momento en que estén a disposición del Cliente y sean, de esta forma, plenamente accesibles.

### 2. TITULARIDAD DEL PRODUCTO

El Cliente declara, bajo su responsabilidad, que es el legítimo propietario del Producto enviado para reparar y que éste se encuentra libre de cargas y gravámenes, así como que no existe impedimento alguno para la manipulación interna del Producto objeto de reparación.

### 3. PROCESO DE TRAMITACIÓN

Media Markt se reserva el derecho de no aceptar Productos para reparar cuando dichos Productos no hayan sido adquiridos en alguno de los establecimientos Media Markt en España.

Todas las reparaciones dentro del periodo de garantía contractual se llevarán a cabo por el SAT oficial de la marca correspondiente a los productos entregados para reparar. En cuanto las reparaciones fuera de dicho periodo, se gestionará según lo acordado con el Cliente en el presupuesto previo.

En cualquier caso, para la tramitación de una reparación, el Cliente deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Rellenar el formulario facilitado al efecto, facilitando la información y los datos que se le soliciten acerca del Producto, su estado y funcionamiento, la fecha de compra del mismo, una descripción del/de los problema/s que presenta el mismo y aspectos que puedan tener relevancia para la reparación así como adjuntar fotografías del Producto.

El Cliente se compromete a declarar todos los fallos del Producto de los que tenga conocimiento, facilitando así la labor de reparación y agilizando el proceso de reparación

del mismo y asumiendo la responsabilidad en caso de falsedad u omisión de información relevante para la reparación.

No obstante, debe tenerse en cuenta que algunos problemas en el producto pueden no ser visibles a simple vista y sólo podrán detectarse y valorarse una vez inspeccionado el producto en profundidad por parte del SAT.

- b) Una vez rellenado el formulario, Media Markt se pondrá en contacto con el Cliente para proceder a la recogida del Producto en el lugar que éste indique o, cuando Media Markt lo considere oportuno, podrá ofrecer al Cliente la opción de depositar el Producto en alguno de los establecimientos Media Markt en España. El Cliente será responsable de embalar el Producto de forma adecuada para que el mismo no pueda sufrir ningún daño durante el transporte.
- c) Una vez recibido el Producto por parte de Media Markt, se procederá a llevar a cabo una inspección del producto en profundidad por parte del SAT y, si la reparación no está cubierta por la garantía, Media Markt remitirá al Cliente, mediante correo electrónico o SMS, un presupuesto de reparación que el Cliente deberá aceptar para que se proceda a su reparación. En caso de rechazar el presupuesto, se contactará con el Cliente para proceder a la devolución del Producto sin reparar, reservándose Media Markt el derecho a reclamar los costes de elaboración del presupuesto si el mismo ha sido solicitado por el cliente, con un mínimo de diecinueve (19 €) euros por presupuesto, así como los costes de envío y recogida del Producto, según las tarifas existentes en la página web de Media Markt.
- d) Cuando la reparación esté cubierta por la garantía, las reparaciones se llevarán a cabo en un plazo de entre 48/72 horas desde la recepción del Producto por parte del SAT salvo ciertas reparaciones que, por su complejidad y/o factores ajenos a Media Markt, pueden demorarse hasta los 20 días.
- e) Cuando la reparación no esté cubierta por la garantía, si el Cliente ha aceptado el presupuesto de reparación, las reparaciones se llevarán a cabo en el plazo indicado en el mismo presupuesto de reparación. No obstante lo anterior, una vez iniciada la reparación aceptada por el cliente, pueden aparecer otros problemas ocultos o problemas derivados del problema inicial, en cuyo caso se comunicará al Cliente un nuevo presupuesto para su aceptación o rechazo.

En ocasiones, aunque aparentemente el Producto funcione correctamente después de un golpe o caída significativos o tras estar en contacto con líquidos, puede ocurrir que tras el desmontaje aparezcan fallos ocultos (en ocasiones graves) que pueden provocar un mal funcionamiento del producto tras la revisión debido a lo esmerado y complejo de los componentes micro-electrónicos (p.ej. micro-soldaduras, LCDS, controladores, chips, etc.).



- f) Media Markt se reserva el derecho a no llevar a cabo reparaciones de Productos, aún y estando en garantía, cuando, para llevar a cabo dicha reparación, deba desmontarse algún componente del Producto que luego no pueda garantizarse que dicho componente pueda volver a montarse con garantías (p.ej. pantallas rotas).
- g) Una vez finalizada la reparación, se informará al Cliente de ello y se concertará con el mismo una fecha para entregarle el Producto reparado en su domicilio.
- h) Si el cliente no facilita una fecha y/o lugar para la entrega del Producto reparado o sin reparar en el plazo de quince (15) días desde que fuera comunicado el presupuesto o la finalización de la reparación, Media Markt se reserva el derecho a cobrar al Cliente, en concepto de costes de almacenamiento, un importe de dos (2) euros por cada día adicional (siempre que se trate de un coste razonable).
- i) Transcurrido un plazo de tres (3) meses desde que el Producto se entregó a Media Markt para reparar sin que el cliente haya procedido a retirarlo de las instalaciones de Media Markt, el Producto se considerará propiedad de Media Markt, pudiendo disponer del mismo como considere.

#### 4. GARANTÍA DE LAS REPARACIONES

Las reparaciones realizadas por el SAT (ya sea de Media Markt o de terceros) tendrán una garantía mínima de 3 meses en aquellos componentes suministrados o reparados por el SAT, así como en la mano de obra. Este periodo de garantía sobre la reparación empezará a contar desde la fecha de entrega al cliente del producto reparado y será aplicable, únicamente, sobre la parte reparada y siempre que dicha parte reparada no haya sido manipulada por terceros con posterioridad a la entrega del producto reparado.

No obstante lo anterior, en caso de reparaciones de productos en garantía al amparo de lo previsto 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, la reparación tendrá una garantía mínima de 6 meses.

No quedan amparadas por la garantía de la reparación ni están incluidas en los servicios objeto de las presentes condiciones las instalaciones y reinstalaciones de sistemas operativos y problemas de software o virus ni cualquier problema que no tenga relación directa con la reparación realizada.

Tampoco quedan amparadas por la garantía los: (i) problemas provocados por accidentes fortuitos o daños derivados del contacto con líquidos; (ii) problemas derivados del desgaste normal del producto o de un uso inadecuado del producto, incluyendo cualquier utilización distinta de la considerada habitual; (iii) problemas derivados de la manipulación del producto por parte del cliente o terceros.

Cualquier manipulación del producto o de su software posterior a la entrega del producto reparado, llevada a cabo por el cliente

o un tercero (aunque sea un SAT), invalidará la garantía de la reparación.

Asimismo, cualquier manipulación de los precintos de garantía (cortados, rotos, arrancados etc.) dejará sin efecto la garantía legal del Producto, al no poder garantizarse que el Producto no ha sido manipulado por terceros.

Para hacer uso de la garantía de la reparación, será necesario presentar el correspondiente documento acreditativo de la reparación efectuada, debidamente emitido por Media Markt.

#### 5. DATOS ALMACENADOS

Media Markt no se hace responsable de los posibles datos almacenados en los Productos entregados para reparar, siendo responsabilidad del Cliente realizar copia de seguridad de dichos datos almacenados en los Productos entregados para reparar, así como a entregar el Producto sin datos almacenados en el mismo.

Si el cliente posee datos importantes almacenados en el Producto, es primordial informar de ello previamente a Media Markt, reservándose Media Markt el derecho a presupuestar la recuperación y/o conservación de los datos almacenados.

#### 6. GENERALIDADES

- a) El cliente queda informado de que cualquier Producto en garantía, al ser manipulado por otro servicio técnico que no sea un servicio técnico oficial del fabricante del Producto produce, automáticamente, la pérdida de la garantía oficial del fabricante.
- b) Las piezas defectuosas o rotas sustituidas durante el proceso de reparación del Producto no se entregarán al Cliente salvo que el Cliente lo solicite expresamente.
- c) La entrega de un Producto para reparar a Media Markt implica el conocimiento y aceptación sin reservas de las presentes condiciones.
- d) En todo lo no previsto por las presentes Condiciones Particulares, resultará de aplicación el Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico y demás normativa que resulte de aplicación.

## INFORMACIÓN RELATIVA A LA COMPRA DE PRODUCTOS CON GASES FLUORADOS Y MANIPULACIÓN DE LOS MISMOS.

mediante el correo electrónico que se le facilite al efecto.

De conformidad con lo previsto en el Real Decreto 115/2017, de 17 de febrero, por el que se regula 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 RD115/2017), informamos nuestros clientes que la instalación de equipos que contengan gases fluorados, tales como aparatos de aire acondicionado, va a ser realizada con profesionales que cuentan con la habilitación y certificación correspondiente.

No obstante, en el caso de que se adquiera algún aparato que contenga gases fluorados o se base en ellos (en adelante el "Equipo") y no se contrate la instalación del mismo, en cumplimiento de lo previsto en el RD 115/2017, le informamos de los siguientes puntos que deben tenerse en cuenta:

1. La instalación del Equipo (y, en su caso, la retirada del Equipo antiguo que pudiera estar instalado en el domicilio del cliente), debe ser realizada por un técnico autorizado que disponga de la habilitación correspondiente, según lo estipulado en el RD 115/2017.
2. Se le remitirá por correo electrónico un documento informativo en el que se le recordará la obligación indicada en el párrafo anterior. En caso de que la compra del Equipo se realice en un establecimiento físico, se le facilitará dicho documento físicamente y el Cliente deberá firmar dicho documento en prueba de su entrega.
3. Una vez realizada la instalación del Equipo por un técnico con la habilitación correspondiente, deberá remitirnos a la siguiente dirección de correo electrónico: [documentosaireacondicionado@mediamarkt.es](mailto:documentosaireacondicionado@mediamarkt.es) el documento "Declaración del comprador de equipos no herméticamente sellados y cargados con gases fluorados de efecto invernadero que requieren ser instalados por empresas habilitadas con personal certificado para su instalación" que se le facilitó al adquirir el Equipo, debidamente cumplimentado por el técnico que haya llevado a cabo la instalación. En caso de no disponer de dicho documento, puede descargarse el mismo en el siguiente enlace: xxxxxxxxxx. En el caso de que la compra del Equipo se realice en un establecimiento físico, se le facilitará una copia de dicho documento físicamente y el Cliente deberá remitirlo al establecimiento físico, ya sea personalmente, mediante correo certificado o bien

4. El Cliente dispondrá de un plazo de un (1) año desde la compra del Equipo para remitir el documento "Declaración del comprador de equipos no herméticamente sellados y cargados con gases fluorados de efecto invernadero que requieren ser instalados por empresas habilitadas con personal certificado para su instalación" a la/s dirección/es indicada/s en el punto anterior.
5. En caso de no facilitarse en el plazo indicado el documento "Declaración del comprador de equipos no herméticamente sellados y cargados con gases fluorados de efecto invernadero que requieren ser instalados por empresas habilitadas con personal certificado para su instalación", nos veremos obligados, según lo previsto en el RD 115/2017 a informar a las autoridades correspondientes.
6. En todo caso, tenga en cuenta que si la instalación del Equipo no ha sido llevada a cabo por un técnico con la habilitación correspondiente y no se nos ha facilitado, en tiempo y forma, el documento "Declaración del comprador de equipos no herméticamente sellados y cargados con gases fluorados de efecto invernadero que requieren ser instalados por empresas habilitadas con personal certificado para su instalación", podrá perder los derechos que la normativa le concede en materia de garantía.

**AUTORIZACIÓN PARA LA RECOGIDA DE TU PEDIDO**

Si como titular de tu pedido no puedes ir a recogerlo y quieres que otra persona vaya a recogerlo por ti, es necesario que esa persona entregue en el momento de la recogida esta autorización cumplimentada.

Por la presente, yo D/D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_ con NIF/NIE/CIF  
\_\_\_\_\_ autorizo a D/D<sup>a</sup>. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ con NIF/NIE \_\_\_\_\_ a recoger mi pedido número  
\_\_\_\_\_.

Y, para que así conste, se firma el presente documento en (localidad) \_\_\_\_\_ a (fecha) \_\_\_\_ de  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firma del titular del pedido \_\_\_\_\_

Sus datos personales podrán ser incluidos en varios ficheros automatizados con la finalidad de gestionar la recogida del pedido y cuyo responsable es la sociedad Media Markt Saturn, S.A.U. Los datos personales facilitados podrán ser comunicados a las sociedades del grupo Media Saturn y a las Administraciones Públicas y a los Juzgados y Tribunales, en aquellos casos previstos por la Ley. El interesado queda informado de que podrá ejercer, gratuitamente y cuando lo estime oportuno, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación en el tratamiento, oposición o portabilidad respecto de los datos personales facilitados así como retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente, comunicándolo por escrito, a la dirección postal C/ Solsonès, 2, Puerta C (Edificio Prima Muntadas) 08820 - El Prat de Llobregat (Barcelona) o a través del correo electrónico [dpo@mediamarkt.es](mailto:dpo@mediamarkt.es). Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de Media Markt, por cualquiera de los medios indicados, en el caso de que entienda vulnerado alguno de sus derechos relacionados con la protección de datos. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD cuando considere que sus derechos se han visto vulnerados. Los datos personales serán conservados durante la vigencia de la relación contractual y durante el plazo de prescripción de las acciones legales correspondientes.

**FORMULARIO DE DESISTIMIENTO**

Si deseas ejercer tu derecho de desistimiento para un producto o productos de este pedido, recuerda que puedes tramitarlo en un **plazo de 14 días desde el momento de entrega** en:

- La sección **Mis Pedidos** de la web,
- En cualquiera de nuestras **tiendas físicas**, o
- **Completar este formulario** y enviárnoslo a **atencionalcliente@mediamarkt.es**

**1. Datos personales y datos de tu compra** (Es importante que sean los mismos datos que aparecen en tu factura)

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos \_\_\_\_\_ NIF/CIF: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_ Población \_\_\_\_\_ CP: \_\_\_\_\_

A la atención de la tienda Media Markt \_\_\_\_\_ (Indica el nombre de tu tienda Media Markt, por ejemplo: Media Markt Asturias – Siero) situada en la dirección \_\_\_\_\_

En relación a mi pedido \_\_\_\_\_ realizado el \_\_/\_\_/\_\_\_\_ y recibido el \_\_/\_\_/\_\_\_\_ con número de factura \_\_\_\_\_.

**2. Productos a devolver:** (Puedes encontrar la información en tu factura o en la primera hoja de este pdf)

Referencia	Marca	Modelo/Descripción	Precio
			_____, __ €
			_____, __ €
			_____, __ €
			_____, __ €
			_____, __ €
			_____, __ €
			_____, __ €

**3. Lugar de desistimiento:**

Con el fin de ejercer mi derecho de desistimiento, llevaré a cabo la devolución de mi producto/mis productos:

 Mediante entrega en el establecimiento

 Mediante la recogida en mi domicilio

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_\_\_ Firma del solicitante \_\_\_\_\_

Media Markt le recuerda que, de conformidad con el artículo 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el consumidor dispone de un plazo de 14 días (desde la fecha de comunicación del ejercicio del derecho de desistimiento) para entregar los productos objeto de desistimiento.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS DE ENTREGA Y/O INSTALACIÓN

Las presentes condiciones particulares establecen las condiciones aplicables al servicio de entrega e instalación de los electrodomésticos adquiridos por el Cliente.

Los precios y las condiciones de las presentes condiciones particulares están sujetos a posibles cambios y modificaciones, que serán debidamente publicados en la web de Media Markt, en el apartado de Servicios (<https://www.mediamarkt.es/es/service>).

### 1. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE ENTREGA.

#### 1.1. Opciones de entrega.

##### A. Entrega de paquetería.

Para los productos con un peso inferior a 31 kg, el servicio de paquetería de Media Markt llevará el pedido al domicilio indicado en el proceso de compra por el Cliente.

Durante el proceso de compra y en la ficha del producto el Cliente puede ver el plazo de entrega disponible en ese momento para el producto adquirido según la dirección indicada. El Cliente también puede comprobar el precio del transporte en el paso 2 del proceso de compra.

Si el pedido contiene más de un producto, es posible que la compra del cliente llegue en varias expediciones con distintas empresas de transporte para garantizar que lleguen en la mayor brevedad posible.

La empresa de transporte se comunicará con el Cliente a través del correo electrónico indicado por el Cliente para informarle del día en el que se realizará la entrega. En caso de no encontrarse el Cliente en el lugar indicado por el mismo para la entrega, se realizará un segundo intento del cual también será informado a través de su correo electrónico.

En caso de no poder entregar el pedido en este segundo intento, la empresa de transporte lo enviará a la franquicia, donde el cliente dispondrá de hasta 10 días para retirar el producto. En todo momento la empresa de transporte informará al Cliente a través de correo electrónico de los dos intentos de entrega, así como del periodo restante del que dispone el cliente para poder recogerlo en la franquicia de la empresa transportista.

Todos los productos serán entregados en la puerta del domicilio indicado por el Cliente. La entrega de productos de un peso inferior a 31kg no incluye la puesta en marcha del producto adquirido.

La retirada del antiguo queda sujeta a especificaciones del artículo. Por seguridad, no se pueden realizar entregas en un domicilio diferente al indicado en el pedido, ni se entregarán pedidos parciales.

La entrega será gratuita para productos de un peso inferior a 31kg que tengan un precio de más de 49€, incluidos cupones de descuento e IVA.

##### B. Entrega a domicilio de grandes cargas.

Los productos de peso superior a 31 kg y los productos voluminosos o con dimensiones especiales deben ser entregados mediante un transporte especializado.

Se consideran productos voluminosos: Aires acondicionados, cocinas, congeladores, frigoríficos, hornos, packs de cocción, vinotecas, lavavajillas, lavadoras, secadoras, campanas de isla y televisores de más de 55 pulgadas.

Este método de entrega tiene un coste de 29€ e incluye el desembalaje, la puesta en marcha (a excepción de los televisores).

Las entregas se efectuarán de lunes a viernes hasta las 20 horas. El Cliente puede escoger el día y franja horaria en el que desea recibir su pedido, que puede ser de 9:00h a 15:00h de la mañana o de 15:00 a 21:00h de la tarde.

El Cliente puede ver durante el proceso de compra y en la ficha del producto el plazo de entrega. EL Cliente también puede comprobar el precio del transporte en el paso 2 del proceso de compra.

\* Nótese que, debido a la naturaleza y el tamaño de algunos productos, es posible que no puedan ser entregados en determinadas poblaciones o zonas. En la entrega de frigoríficos de grandes dimensiones que requiera el desmontaje de puertas ésta deberá ser llevada a cabo por un técnico especializado y el coste de este servicio lo abonará el cliente en el momento de la realización del servicio.

##### C. Entrega en tienda sin coste.

Según la disponibilidad del producto en tienda, existen dos tiempos de recogida:

- a. Si el producto se encuentra disponible en la tienda de Media Markt seleccionada por el Cliente, en el proceso de compra se le mostrará disponible la opción de *Recogida en tienda en 30 minutos*. El Cliente podrá recoger su pedido en la tienda de Media Markt seleccionada a partir de la media hora siguiente a la realización del pedido, previa recepción de un correo electrónico de confirmación en el cual se le informa que su pedido está disponible para ser recogido.

Si el pedido ha sido realizado más tarde de las 20:30h, podrá ser recogido por el Cliente a partir del día siguiente a las 10:30h.

- b. Si el producto no se encuentra disponible en la tienda de Media Markt seleccionada por el Cliente, no obstante, sí se encuentra disponible en el Almacén Central de Media Markt, se enviará directamente el producto a la tienda seleccionada que podrá ser recogido por el Cliente, mediante la opción de *Recogida en tienda en 1-2 días laborables* para las tiendas de Media Markt situadas en la península y, para las tiendas de las Islas Baleares la *Recogida en tienda en 2-3 días laborales*. Una vez recibido el producto en la

tienda seleccionada, el Cliente será notificado mediante correo electrónico de que su pedido ya se encuentra disponible para ser recogido.

#### **D. Recogida en taquillas sin coste.**

El Cliente puede utilizar esta opción para recoger su pedido de forma rápida y sin esperas.

Siempre que las medidas del producto adquirido por el Cliente lo permitan, se preparará el pedido del cliente para que lo pueda recoger autónomamente en las taquillas *click&go* ubicadas en las tiendas de Media Markt.

Los plazos para la recogida son los mismos que para la recogida en tienda, expuestos en el apartado anterior.

Una vez esté preparado el pedido, se le enviará un mensaje de texto al teléfono móvil que el Cliente haya indicado durante el proceso de compra, con un código que deberá introducir en la taquilla para poder recoger su pedido en las taquillas.

#### **1.2. Opciones de devolución**

En caso de que el cliente desee realizar la devolución de su pedido a través de la web, un transportista recogerá el producto en el domicilio indicado por Cliente para llevarlo a las instalaciones de Media Markt.

Antes de la llegada del transportista para la recogida del producto, el Cliente debe asegurarse de que el producto se encuentra debidamente protegido y precintado para que no sufra ningún daño durante el transporte. El transportista podrá denegar la recogida del producto en caso de que el embalaje del producto para su transporte sea insuficiente para asegurar su correcto envío.

Una vez se haya verificado que el producto a devolver se encuentra en perfecto estado se realizará el reembolso de su importe al Cliente, a través del mismo método de pago mediante el cual haya efectuado la compra. Del importe total, se deducirá el gastos de devolución.

En caso de que el cliente haya realizado el pago mediante *Bizum* deberá confirmar con su entidad bancaria que tiene activado el servicio de devoluciones a través de *Bizum*.

Si el Cliente desea realizar una devolución parcial de su pedido, el coste del envío a devolver será el equivalente a la modalidad menos costosa de la Entrega estándar.

En caso de que el Cliente desee realizar la devolución en cualquiera de las tiendas de Media Markt, se le abonará el importe a devolver en el mismo método de pago en que realizó la compra.

## **2. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN.**

### **2.1. Momento de realización de la instalación.**

La instalación se realizará en una visita distinta a la de entrega del producto. El Instalador contactará con el Cliente para obtener la confirmación de la recepción del producto y acordar conjuntamente la fecha de instalación.

### **2.2. Servicios que incluye la instalación.**

Generalmente, no están incluidos los extras, accesorios, trabajos de carpintería, electricidad, albañilería, fontanería o de cualquier índole similar que sean adicionales a lo que incluye la instalación básica detallada en la información del propio producto que el cliente haya comprado.

El instalador forma parte del personal de la Empresa Instaladora que es independiente a Media Markt. Es por ello que Media Markt no interviene ni se responsabiliza de los trabajos extras solicitados directamente al instalador a título particular por el Cliente.

Para el caso que fuera necesario, el instalador puede poner a disposición del Cliente los servicios adicionales o extras a la instalación básica, siempre que el Cliente lo solicite bajo un presupuesto adicional a la instalación contratada con Media Markt.

Para más información, el Cliente puede también acceder al siguiente enlace [Instala tus electrodomésticos con Mediamarkt](#) para consultar y conocer lo que incluye o excluye el servicio de instalación según la clase de producto que haya comprado, que será igualmente detallado en los próximos apartados.

### **2.3. Desinstalación y retirada del antiguo producto.**

En la instalación básica no está incluida la desinstalación del aparato antiguo. En caso de que el Cliente precise de la desinstalación, la debe contratar aparte. Asimismo, el Cliente debe comprobar las condiciones de su servicio para poder garantizar que dispone de todas las condiciones necesaria para su realización por parte del instalador.

Dentro del servicio de desinstalación queda incluida la recogida del antiguo aparato de forma rápida y sencilla.

### **2.4. Condiciones particulares para cada tipo de instalación.**

#### **2.4.1. Instalaciones de frío/calor.**

##### **A. Aire Acondicionado**

##### **a. Aire acondicionado sin instalación.**

El Cliente, al escoger la opción de compra del aire acondicionado sin instalación, renuncia explícitamente a la garantía ofrecida por el fabricante y el distribuidor puesto que dicha garantía solo cubre aquellos equipos que hayan sido instalados de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 115/2017, de

febrero y el Reglamento (UE)517/ 2014, sobre gases fluorados de efecto invernadero y que establecen que todas las instalaciones de equipos de aire acondicionado deben ser realizadas por un técnico autorizado. Por lo tanto, al seleccionar la opción sin instalación, el Cliente renuncia explícitamente a la instalación por parte de Media Markt.

A la recepción del equipo de aire acondicionado, el Cliente queda obligado, en virtud de la normativa anteriormente citada, a remitir a Media Markt, través de la siguiente dirección de correo electrónico [documentosaireacondicionado@mediamarkt.es](mailto:documentosaireacondicionado@mediamarkt.es), el documento de Declaración al comercializador acreditando que ha sido informado de las responsabilidades legales de gases fluorados. El Cliente puede descargar [aquí](#) el documento de Declaración acreditativa del comercializador.

Asimismo, en caso de renunciar a la instalación el Cliente también tiene la obligación de remitir a Media Markt en la misma dirección del correo electrónico mencionada, la declaración acreditativa del Boletín Oficial del Estado, con los datos del instalador autorizado que ha realizado la instalación del equipo adquirido y debidamente cumplimentado y sellado. El Cliente puede descargar [aquí](#) el documento de Declaración acreditativa del comprador validado por el instalador autorizado.

#### **b. Servicios incluidos en la instalación de aire acondicionado.**

Este servicio incluye el anclaje de la unidad exterior e interior del aire acondicionado en la ubicación que esté habilitada para su correcta instalación.

Asimismo, incluye la conexión a la toma eléctrica, a la línea de interconexión, a la línea frigorífica, al tubo de desagüe, a los soportes, pasamuros, sellado con silicona, puesta en funcionamiento y certificado de instalación.

Los metros y características de los elementos incluidos variarán según el tipo de instalación contratada por el Cliente.

La Instalación de la unidad exterior e interior en la ubicación que permita el fácil acceso del servicio técnico.

También se incluye lo siguiente:

- 3m de línea frigorífica y su aislamiento
- 3m de línea eléctrica y clavija
- 3m línea eléctrica interconexión
- 2m tubo desagüe
- 1m canaleta interior
- Soporte pared/suelo norma
- Silentblock
- 1 pasamuros (exceptuando en hormigón)
- Sellado con silicona
- Puesta en funcionamiento
- Certificado de instalación

#### **c. Servicios no incluidos en la instalación.**

En este servicio no se incluyen accesorios tales como el soporte especial, los accesorios para la canaleta, el temporizador para cortar A/A, carga adicional de gas, según las indicaciones del fabricante.

Tampoco quedan incluidos dentro de la instalación trabajos extras tales como prueba de estanqueidad de la línea frigorífica, la modificación y/o realización de tomas eléctricas, la colocación de soporte de recogida de condensados (productos no incluidos), la instalación de bomba de condensados (productos no incluidos), la limpieza de la línea frigorífica con nitrógeno, seguridad en cubierta, trabajos verticales, trabajos en altura (andamiaje, grúa, etc.), el uso de escalera extra, el segundo pasamuros y consecutivos en ladrillo, el pasamuros de hormigón, la apertura y cierre de rozas, los remates de yeso, el alisado o pintura, las licencias y permisos de obra, comunidad, etc.

Asimismo, tampoco quedan incluidos en el servicio básico de instalación de aire acondicionado el anclaje del aparato de aire sobre paredes de pladur, chapas de acero, hormigón o mármol.

Tampoco queda incluida la prolongación de cable de alimentación, la manipulación del enchufe de pared y modificación de la línea de alimentación eléctrica ni la realización de conexiones en instalaciones que carezcan de los elementos necesarios como son el enchufe, la clavija eléctrica o el desagüe.

Finalmente, no queda incluida la modificación o adaptación de las ubicaciones destinadas para la instalación del aire, tales como movimiento, montaje o desmontaje de muebles o enseres ni el desmontaje o la retirada del aparato antiguo si no está previamente contratado.

**d. Tarifa de desinstalación del antiguo aparato de aire acondicionado.**

- Con la instalación del nuevo aparato de aire acondicionado 1x1 del Cliente se realiza la desinstalación del antiguo aparato desde 70€ extra.
- Con la instalación del nuevo aparato de aire acondicionado 2x1 del Cliente se realiza la desinstalación del antiguo aparato por 70€ extra.
- Con la instalación del nuevo aparato de aire acondicionado 3x1 del Cliente se realiza la desinstalación del antiguo aparato por 50€ extra.
- Con la instalación del nuevo aparato de aire acondicionado 4x1 del Cliente, se realiza la desinstalación del antiguo aparato por 101€ extra.

**e. Retirada del aparato antiguo.**

Siempre que el Cliente haya contratado la desinstalación del aparato antiguo, se incluye la retirada de ese mismo aparato desinstalado de su domicilio.

**f. Mantenimiento del aire acondicionado Premium.**

El mantenimiento incluye, en primer lugar, la comprobación del funcionamiento del termostato ambiente, la carga refrigerante y el salto térmico. En segundo lugar, también incluye la evaluación de ausencia de humedades en el circuito frigorífico, los niveles de aceite y estanqueidad. En tercer lugar, también incluye la limpieza de las unidades condensadoras y los filtros interiores.

La tarifa de mantenimiento es la siguiente:

- Split 1x1 - 159€
- Split 2x1 - 169€
- Split 3x1 - 179€

**g. Desinfección del aire acondicionado**

La desinfección del aire acondicionado incluye el desmontaje y montaje de los filtros de la unidad interior, la limpieza del interior del Split y el diagnóstico del aparato para comprobar su correcto funcionamiento. El precio del servicio de desinfección del aire acondicionado es de 89€.

**h. Recarga de gas refrigerante R410**

Este servicio incluye la recarga de hasta 1000g de gas de tipo R410. También incluye, previamente al vaciado, la determinación de la cantidad de gas que se necesita en la reposición. La recarga de gas se contabiliza por aparato o Split.

La tarifa de recarga de gas refrigerante R410 es la siguiente:

- 250gr de gas - 59€
- 500gr de gas - 89€
- 1000gr de gas - 169€

**i. Recarga de gas refrigerante R32**

Este servicio incluye la recarga de hasta 1000g de gas tipo R32 También incluye, previamente al vaciado, la determinando de la cantidad de gas que se necesita en la reposición.

La recarga se contabiliza por aparato o Split.

La tarifa de recarga de gas refrigerante es la siguiente:

- 250gr de gas - 49€
- 500gr de gas - 69€
- 1000gr de gas - 149€

**j. Prueba de estanqueidad**

La prueba de estanqueidad se realiza con nitrógeno, mediante el barrido y la limpieza por unidad de Split por un coste de 229€.

**k. Tarifas de servicios extras.**

- El desplazamiento del técnico a domicilio para realizar un presupuesto de la instalación a realizar – 49.
- La instalación del metro de línea frigorífica de hasta 3.500 fg/h - 29€/metro.
- La instalación metro de línea frigorífica de hasta 6.000 fg/h - 39€/metro.



- La instalación metro de canaleta para pasar por falso techo en cocina, baño o pladur:
  - o 60x60 - 28€
  - o 60x90 - 38€
- El embellecedor de la canaleta (Codo embellecedor para canaleta de 60x60cm) - 15€.
- La instalación metro de desagüe o cable eléctrico - 12€.
- La instalación metro de canaleta para desagüe o cable eléctrico - 15€.
- La instalación de la bomba de desagüe - 250€.
- La instalación del soporte especial (para techo, varillas o barandilla) - 79€.
- El paso del muro (paso de muro adicional para línea frigorífica o eléctrica) - 59€.

#### **I. Retirada del aparato antiguo.**

Se retira el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando haya contratado la desinstalación con la empresa instaladora.

### **B. Termo eléctrico.**

#### **a. Servicios incluidos en la instalación del termo eléctrico.**

Los servicios de instalación para termos y calentadores incluyen el anclaje del equipo en la ubicación que está habilitada. También incluye una conexión a la toma de red eléctrica, de gas, de agua, de desagüe y evacuación de humos necesaria para la puesta en funcionamiento.

#### **b. Servicios no incluidos en la instalación.**

El servicio de instalación no incluye los latiguillos, los grifos, la válvula de seguridad, las canaletas, el tubo de desagüe o el de extracción de humos.

No se incluye en el servicio el anclaje del termo o calentador sobre paredes de pladur, chapas de acero, hormigón o mármol.

Tampoco se incluye el desmontaje, vaciado o retirada del producto antiguo, si no está previamente contratado el desmontaje del vaciado o retirada del producto antiguo, si no está previamente contratado.

Asimismo, tampoco queda incluida la prolongación del cable de alimentación, la manipulación del enchufe de pared y la modificación de la línea de alimentación eléctrica.

No quedan incluidas las conexiones en instalaciones que carezcan de los elementos necesarios como el enchufe, la clavija eléctrica, el desagüe o la salida de humos.

En este servicio, no se incluye la modificación o adaptación de las ubicaciones destinadas para la instalación, tales como el movimiento, el montaje o el desmontaje de muebles o enseres.

### **C. Calentador de gas**

#### **a. Servicios incluidos en la instalación del calentador de gas.**

Los servicios de instalación para termos y anclaje del equipo en la ubicación que este habilidad. También queda incluido la conexión a toma de red eléctrica, de gas, de agua, de desagüe y evacuación de humos necesaria para la puesta en funcionamiento.

Boletín de gas en su caso

#### **b. Servicios no incluidos en el servicio de instalación.**

En el presente servicio no quedan incluidos los latiguillos, los grifos, la válvula de seguridad, las canaletas, el tubo de desagüe o de extracción de humo.

Tampoco queda incluido el anclaje del termo o calentador sobre paredes de pladur, chapas de acero, hormigón o mármol.

No se incluye el desmontaje, vaciado o retirada del producto antiguo, si no está previamente contratado ni la prolongación de cable de alimentación, manipulación del enchufe de pared y modificación línea de alimentación eléctrica.

La realizar de conexiones en instalaciones que carezcan de los elementos necesarios como enchufe/clavija eléctrica, desagüe o salida de humos no queda incluida en el servicio de instalación.

Tampoco queda la modificación o adaptación de las ubicaciones destinadas para la instalación, tales como movimiento, montaje o desmontaje de muebles o enseres.

#### **c. Retirada del aparato antiguo.**

Se retira el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando haya contratado la desinstalación con la empresa instaladora.

#### **2.4.2. Instalación de pantallas.**

##### **A. Televisión**

###### **a. Servicios incluidos en la instalación de televisión.**

En este servicio se incluye la Instalación de televisión en peana o pared, la conexión a red y antena, la conexión a red y antena, y la sintonización de canales.

###### **b. Servicios no incluidos en la instalación.**

Dentro de este servicio no queda contemplada en su instalación, todo aquello relativo al soporte de pared, a los cables de antena o accesorios que no incluya el producto, la ordenación de canales, configuración de wifi y de otros dispositivo y el anclaje de la TV sobre paredes de pladur, chapas de acero, hormigón o mármol y el desmontaje o retirada del producto antiguo, si no está previamente contratado. Asimismo, tampoco quedan contempladas en este servicio la prolongación del cable de alimentación, la manipulación del enchufe de pared y línea de alimentación eléctrica y/ o la realización de conexiones en instalaciones que carezcan de los elementos necesarios como enchufe/clavija eléctrica o toma de antena, ni la modificación o adaptación de las ubicaciones destinadas para la instalación de la TV, tales como muebles o paredes.

###### **c. Retirada del antiguo aparato.**

Se recoge el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado la desinstalación.

##### **B. Home cinema**

###### **a. Servicios incluidos en la instalación de home cinema.**

Dentro de este servicio queda incluida la instalación de la pantalla home, la conexión a red y el desmontaje de home cinema, en caso de contratar la desinstalación.

###### **b. Servicios no incluidos en la instalación.**

La instalación de home cinema no incluye el desmontaje de enchufe pared y conexión con clema, la prolongación del cable de alimentación ni el movimiento de muebles o enseres vacíos por estancia, desmontaje o montaje de muebles, puertas, manillas, topes, etc.

Este servicio tampoco se incluye la instalación en paredes de pladur ya que no se garantiza un agarre

extremadamente resistente a movimientos y peso debido al tipo de plancha de pladur.

No se contempla la configuración a otros dispositivos.

###### **c. Retirada del antiguo aparato.**

Se recoge el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado el servicio de desinstalación.

##### **C. Proyector**

###### **a. Servicios incluidos en la instalación de proyector.**

Queda incluido dentro de este servicio la instalación de la pantalla del proyector a techo o pared y la conexión a la red.

###### **b. Servicios no incluidos en la instalación.**

No se incluye dentro de este servicio el desmontaje de enchufe de pared y conexión con clema, la prolongación del cable de alimentación, ni el movimiento de muebles o enseres vacíos por estancia, desmontaje o montaje de muebles, puertas, manillas, topes, etc.

Este servicio tampoco se incluye la instalación en paredes de pladur ya que no se garantiza un agarre extremadamente resistente a movimientos y peso debido al tipo de plancha de pladur.

No se contempla la configuración a otros dispositivos.

###### **c. Retirada del antiguo aparato.**

Se recoge el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado el servicio de desinstalación.

#### **2.4.3. Instalaciones para cocina.**

##### **A. Horno eléctrico.**

###### **a. Servicios incluidos en la instalación del horno eléctrico.**

En este servicio se incluye la instalación del horno eléctrico y la conexión a red.

###### **b. Servicios no incluidos en la instalación.**

No queda incluido dentro de este servicio, el desmontaje de enchufe pared y conexión de horno con clema, la prolongación del cable de alimentación, la fijación de paneles de integración, el movimiento de muebles o enseres vacíos por estancia, el desmontaje o montaje de muebles, puertas, manillas, topes, etc.

Este servicio no incluye la adaptación del mueble a la ventilación del horno eléctrico ni la rejilla. En caso de desinstalar el horno de gas, no queda incluida la condensación de la tubería de gas.

**c. Retirada del antiguo aparato.**

Se recoge el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado el servicio de desinstalación.

**d. Tarifa detallada de instalación.**

- La Instalación de la encimera eléctrica, de la vitrocerámica o inducción y horno eléctrico en encastre tiene un coste de 99€ (con desinstalación del equipo antiguo el coste es de 119€).
- La Instalación de la encimera eléctrica, de la vitrocerámica o inducción y horno eléctrico en encastre y la desinstalación de gas butano o natural con expedición tiene un coste de 189€.
- La instalación de la encimera eléctrica, de la vitrocerámica o inducción y horno eléctrico en encastre y campana igual o inferior a 70cm de ancho tiene un coste de 149€ (con la desinstalación del equipo antiguo el coste es de 169€).
- La instalación de la encimera eléctrica, de la vitrocerámica o inducción y horno eléctrico en encastre y campana superior a 70cm de ancho tiene un coste de 169€ (Con desinstalación del equipo antiguo).

**B. Campana extractora.**

**a. Servicios incluidos en la instalación la campana extractora.**

Este servicio incluye la instalación de campana a soporte firme, la conexión a la red y a tubo de evacuación.

**b. Servicios no incluidos en la instalación.**

No se incluye dentro de este servicio el desmontaje de la campana antigua en caso de no haber contratado la desinstalación. Tampoco se incluyen los trabajos de fijación de campanas a falso techo, el aislamiento del tubo de evacuación ni el tubo de evacuación.

Asimismo, quedan fuera de este servicio de instalación el movimiento de muebles o enseres vacíos por estancia, el desmontaje o montaje de muebles, puertas, manillas topes, etc.

Tampoco se contempla la sujeción de campana a materiales que no sean azulejos y/ o ladrillo y la

adaptación de techo para embellecedor de tubo de evacuación.

**c. Retirada del aparato antiguo.**

Se retira el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado el servicio de desinstalación.

**C. Lavavajillas.**

**a. Servicios incluidos en la instalación del lavavajillas.**

Queda incluido dentro de este servicio de instalación de lavavajillas y su conexión a la red, al desagüe existente, a la conexión de toma de agua existente y a la fijación de paneles de integración.

**b. Servicios no incluidos en la instalación.**

No queda incluido en este servicio el desmontaje del lavavajillas, en caso de no ser contratada su desinstalación.

Tampoco queda incluido en este servicio el desmontaje de enchufe de la pared y la conexión con clema, la prolongación del cable de alimentación, el movimiento de muebles o enseres vacíos por estancia, desmontaje, el montaje o desmontaje de muebles, puertas, manillas, topes, etc. La modificación de tomas de desagüe y/o toma de agua y la sustitución de llave de escuadra (2 unidades).

**b. Retirada del aparato antiguo.**

Se retira el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado el servicio de desinstalación.

**D. Lavadora**

**a. Servicios incluidos en la instalación de la lavadora.**

Este servicio incluye la instalación de la lavadora, su conexión a la red y al desagüe y toma de agua existentes. También incluye la fijación de paneles de integración.

**b. Servicios no incluidos en la instalación.**

No queda incluido en este servicio el desmontaje de la lavadora en caso de no haber contrato la desinstalación.

No se incluye el desmontaje de enchufe pared y conexión con clema, la prolongación del cable de alimentación, el movimiento de muebles o enseres vacíos por estancia, desmontaje, el montaje o desmontaje de muebles, puertas, manillas, topes, etc.

La modificación de tomas de desagüe y/o toma de agua y la sustitución de llave de escuadra (2 unidades).

**c. Retirada del aparato antiguo.**

Se retira el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado el servicio de desinstalación.

**E. frigorífico**

**a. Servicios incluidos en la instalación del frigorífico o vinoteca integrada.**

Este servicio incluye la Instalación del frigorífico o vinoteca integrada, su conexión a la red, al desagüe existente, a la conexión a toma de agua existente y la fijación de paneles de integración.

**b. Servicios no incluidos en la instalación.**

En este servicio no queda incluido el desmontaje de frigorífico o vinoteca integrada, en caso de no contratar la desinstalación. Tampoco se incluye el desmontaje de enchufe de pared y conexión con clema, la prolongación del cable de alimentación, el movimiento de muebles o enseres vacíos por estancia, desmontaje, el montaje o desmontaje de muebles, puertas, manillas, topes, etc. La modificación de tomas de desagüe y/o toma de agua y la sustitución de llave de escuadra (2 unidades).

**c. Retirada del aparato antiguo.**

Se retira el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado el servicio de desinstalación.

**d. Servicio de cambio de sentido de la puerta del frigorífico.**

El servicio de cambio de la puerta del frigorífico debe ser contratado por el Cliente y incluye el desmontaje e instalación de puertas incluyendo el cambio de bisagras.

**e. Servicios no incluidos.**

Este servicio no incluye el vaciado de los alimentos contenidos en el frigorífico, ni las bisagras.

Tampoco incluye el desmontaje de enchufe pared y conexión con clema, la prolongación del cable de alimentación, el movimiento de muebles o enseres vacíos por estancia, el montaje o desmontaje de muebles, puertas, manillas, topes, etc.

**F. Placa de inducción y/o vitrocerámica.**

**a. Servicios incluidos en la instalación de la placa de inducción.**

Este servicio incluye la encimera eléctrica y su conexión a la red.

**b. Servicios no incluidos en la instalación.**

En este servicio de instalación no queda incluido el desmontaje de la encimera, en caso de no contratar la desinstalación.

Tampoco incluye el desmontaje de enchufe pared y conexión con clema, la prolongación del cable de alimentación, la modificación de hueco de la encimera de madera o piedra.

No incluye la modificación o anulación de la toma de gas con certificado ni la adaptación de mueble a ventilación a la encimera de gas, como tampoco el montaje o desmontaje de muebles, puertas, manillas, topes, etc.

**b. Retirada del aparato antiguo.**

Se retira el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado el servicio de desinstalación.

**e. Tarifa detallada de instalación.**

- La instalación de la encimera eléctrica, de la vitrocerámica o inducción y la desinstalación de encimera de gas butano o natural con expedición de boletín oficial tiene un coste de 169€. (La instalación no incluye la adaptación del hueco).
- La Instalación de la encimera eléctrica, de la vitrocerámica o inducción y horno eléctrico en encastre tiene un coste de 99€ (con desinstalación del equipo antiguo el coste es de 119€).
- La Instalación de la encimera eléctrica, de la vitrocerámica o inducción y horno eléctrico en encastre y la desinstalación de gas butano o natural con expedición tiene un coste de 189€.
- La instalación de la encimera eléctrica, de la vitrocerámica o inducción y horno eléctrico en encastre y campana igual o inferior a 70cm de ancho tiene un coste de 149€ (con la desinstalación del equipo antiguo el coste es de 169€).
- La instalación de la encimera eléctrica, de la vitrocerámica o inducción y horno eléctrico en encastre y campana superior a 70cm de ancho tiene un coste de 169€ (con desinstalación del equipo antiguo).

**G. Placa o cocina de gas.**

**a. Servicios incluidos en la instalación de la placa o cocina de gas.**

Queda incluido en este servicio la instalación de la placa o cocina de gas, la conexión a red y el certificado de gas.

**b. Servicios no incluidos en la instalación.**

No queda incluido el desmontaje de encimera, en caso de no haber contratado la desinstalación de esta.

El desmontaje del enchufe de la pared y conexión de la encimera con clema, la modificación de hueco de la encimera de madera o piedra, la prolongación del cable de alimentación, la adaptación de mueble a ventilación de encimera eléctrica, el desmontaje de muebles, puertas, manillas, topes, etc., son servicios que no quedan incluidos en la instalación.

**c. Retirada del aparato antiguo.**

Se retira el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado el servicio de desinstalación.

**H. Microondas**

**a. Servicios incluidos en la instalación del microondas.**

Este servicio incluye la instalación del microondas, su conexión a la red y la fijación de la rejilla.

**b. Servicios no incluidos en la instalación.**

Este servicio no incluye el desmontaje del enchufe de la pared y su conexión con el clema, la prolongación del cable de alimentación, el movimiento de muebles o enseres vacíos por estancia, ni el desmontaje de muebles, puertas, manillas, topes, etc.

**c. Retirada del aparato antiguo.**

Se retira el antiguo aparato del Cliente de forma rápida y sencilla, siempre y cuando se haya contratado el servicio de desinstalación.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y RESEÑAS

### 1. GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y RESEÑAS

#### 1.1. Reclamaciones

Si el Cliente desea poner una reclamación podrá hacerlo contactando con nuestros canales de atención al cliente. Se le dará una respuesta a su reclamación en un máximo de 10 días.

Adicionalmente, Media Markt está adherido a la asociación Confianza Online por lo que el Cliente puede cursar una reclamación oficial mediante su plataforma de forma gratuita. Puede acceder a la misma a través del siguiente enlace: <https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/>

#### 1.2. Reseñas

El Cliente puede también dejar reseñas de los productos que haya adquirido y utilizado. Todas las reseñas que se muestran en la página web de Media Markt son realizadas solamente por Clientes de Media Markt o reseñas que provienen de los Clientes realizadas en la página oficial del fabricante.

Las reseñas que son verificadas quedan señaladas como “*verificado*”. En la puntuación general de un producto, se muestra el número total de reseñas y la valoración total media.

No se mostrarán las reseñas que no aporten información sobre las características o la usabilidad del producto al que se refieren y la experiencia que haya tenido el Cliente con dicho producto.

En ningún caso se mostrarán las reseñas que puedan ser irrespetuosas, inciten al odio o contengan contenido ofensivo.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES PARA PRODUCTOS REACONDICIONADOS

### 1. PRODUCTOS REACONDICIONADOS, SU GARANTÍA Y CATEGORÍA

Los productos reacondicionados son aquellos que provienen del ejercicio de desistimiento de los Clientes, cuyo embalaje original ha podido dañarse o contiene pequeños defectos que no impedirán su buen funcionamiento y que cuentan con la misma garantía que cualquier otro producto de Media Markt.

Los productos ofertados como reacondicionados han sido inspeccionados a fondo y testados por profesionales técnicos para comprobar su funcionamiento perfecto.

La garantía que cubre un producto reacondicionado es de una duración de 3 años, la misma que para los productos no reacondicionados.

#### **Categorías de los productos reacondicionados:**

- i. Producto tipo A: El producto se encuentra en perfecto estado, sin uso o con muy poco uso. El embalaje original de producto puede contener posibles daños o defectos.
- ii. Producto tipo B: El producto se encuentra ligeramente usado. Puede ser vendido en su embalaje original o en uno neutro dependiendo del estado en que se encuentre el embalaje.
- iii. Producto tipo C: El producto puede contener marcas de uso o desperfectos visibles que no afectan a su correcto funcionamiento.
- iv. Producto tipo E: Se incluyen accesorios universales necesarios para su correcto funcionamiento. Es posible que no se incluyan todos los accesorios originales que vienen de fábrica con el producto.