

## Términos y Condiciones del Servicio de Getir

### Versión de septiembre de 2022

ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO APLICAN ÚNICAMENTE A LOS USUARIOS QUE SE ENCUENTREN EN ESPAÑA. SI UTILIZA LA APP FUERA DE ESPAÑA, SE APLICARÁN TÉRMINOS Y CONDICIONES DIFERENTES EN FUNCIÓN DEL PAÍS EN EL QUE SE ENCUENTRE. LA APP MUESTRA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES EN FUNCIÓN DE SU UBICACIÓN.

### 1. Estos términos y condiciones

#### 1.1. Objeto de estos términos y condiciones

Estos son los términos y condiciones bajo los que le proporcionaremos nuestros productos si realiza la compra de un producto a través de la App Getir (la "App").

#### 1.2. Por qué debe leerlos

Cuando usted realiza un pedido o compra productos a través de la App, acepta someterse a estos términos y condiciones. Por favor, lea atentamente estos términos y condiciones antes de realizar un pedido. Estos términos y condiciones informan acerca de quiénes somos, cómo suministramos los productos, cómo podemos modificar o resolver el contrato, y otra información relevante. Por favor, póngase en contacto con nosotros si cree que hay un error en estos términos y condiciones.

#### 1.3. Territorio

Nuestra App está destinada exclusivamente a la promoción y venta de productos en las zonas comprendidas en el mapa que se muestra en nuestra App (el "Territorio"). No realizamos entregas fuera del Territorio. En consecuencia, si intenta realizar un pedido fuera del Territorio, se lo notificaremos inmediatamente y no aceptaremos su pedido.

#### 1.4. La App solo puede ser utilizada por mayores de edad

La App solo puede ser descargada y utilizada por mayores de edad, por lo que no debe utilizarla si es menor de 18 años. No aceptamos la compra de productos por parte de menores de edad. Podemos vender productos destinados a niños, si bien la compra deberá realizarse por parte de adultos.

#### 1.5. Productos prohibidos a menores de edad

De acuerdo con la normativa vigente, la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad está prohibida. Getir se compromete a cumplir con sus obligaciones legales y sociales como minorista de bebidas alcohólicas y otros productos prohibidos para menores y para ello introduce una serie de controles durante el proceso de pedido y entrega (a modo de ejemplo, nuestros repartidores pueden verificar la edad si el cliente parece ser menor de 18 años). Para más detalles sobre la entrega de productos prohibidos a menores, por favor, consulte el apartado 6.13.

### 2. Información sobre nosotros y cómo contactarnos

#### 2.1. Quiénes somos

GETIR SPAIN, S.L.U. es una empresa con domicilio social en Pg. de Gràcia, 17, 08007 Barcelona, España y NIF B02988046, registrada en el Registro Mercantil de Barcelona al Tomo 47620 Hoja B-557316 Folio 51.

#### 2.2. Contactar con nosotros

Puede ponerse en contacto con nosotros llamando a nuestro servicio de atención al cliente al +34 930034977, escribiéndonos un correo electrónico a [hola@getir.com](mailto:hola@getir.com) o escribiéndonos a Pg. de Gràcia, 17, 08007 Barcelona.

#### 2.3. Cómo podemos ponernos en contacto con usted

Si necesitamos ponernos en contacto con usted, lo haremos por teléfono o por escrito a la dirección de correo electrónico o a la dirección postal que nos proporcionó al registrarse en la App.

#### 2.4. El término "por escrito" se refiere a los correos electrónicos y a la mensajería dentro de la aplicación Getir

#### 2.5. Los términos "por escrito" o "escrito" en estos términos y condiciones se refieren a los mensajes de correo electrónico y a los mensajes dentro de nuestra App.

### 3. Nuestro contrato con usted

#### 3.1. Crear una cuenta

Puede empezar a utilizar la App descargándola, completando las secciones de registro, confirmando su número de teléfono móvil e introduciendo la contraseña de autenticación. También puede registrarse con su cuenta de Google, Facebook o Apple, haciendo clic en el enlace correspondiente en la página de registro. A continuación, podrá ver nuestros productos y seleccionar los que desee comprar. En cualquier caso, Usted manifiesta que la información que nos proporciona a la hora de darse de alta y utilizar nuestra App, es veraz y precisa y se mantendrá actualizada en todo momento por su parte.

### **3.2. Cesta de la compra**

Puede colocar productos en su cesta de la compra virtual sin ninguna obligación de realizar una compra, y puede cambiar el contenido de su cesta y los artículos que ha colocado en ella en cualquier momento antes de realizar su pedido, utilizando la herramienta de corrección proporcionada y explicada durante el proceso de creación del pedido.

### **3.3. Importe mínimo del pedido en la cesta de la compra**

Los pedidos de productos están sujetos a un importe mínimo en la cesta de la compra, que se confirmará en la página correspondiente de la App. Es posible que algunos productos no se tengan en cuenta para el importe mínimo de la cesta de la compra. En la página del producto se especifica si un producto está excluido del cálculo del importe mínimo del pedido de la cesta de la compra.

### **3.4. Cómo realizar los pedidos**

Puede comprobar los detalles, el precio total y corregir cualquier error antes de confirmar su pedido. Debe comprobar la exactitud de los datos de su pedido. Solo después de hacer clic en el botón "Pedir y Pagar" se realiza una oferta vinculante para los productos de la cesta de la compra virtual.

### **3.5. Por favor, compruebe atentamente su pedido antes de enviarlo**

Una vez enviado, el pedido no puede ser modificado. Si, aún así, desea cambiar su pedido, deberá cancelarlo (véase el apartado 7 - Derecho a cancelar un pedido) y realizar un nuevo pedido.

### **3.6. Aceptación del pedido**

La aceptación del pedido por nuestra parte tendrá lugar mediante el envío de una confirmación escrita del mismo (en la App o por correo electrónico) en la que le informaremos de que lo hemos aceptado, dando lugar a la celebración de un contrato entre usted y nosotros. Tras la confirmación, el precio del producto o productos indicados en la confirmación del pedido y el importe de los Gastos asociados de los que se le informará previamente, se cargarán directamente en su cuenta. No existirán aceptaciones parciales de pedidos.

### **3.7. Casos en los que no podemos aceptar su pedido**

Todos los productos y pedidos están sujetos a disponibilidad. Le informaremos si su pedido no puede ser aceptado y no le cobraremos el producto. La no aceptación puede deberse a un error en el pago o a una escasez inesperada de recursos que no podamos prever razonablemente (por ejemplo, si no hay suficientes repartidores disponibles en un momento dado).

### **3.8. Número de pedido**

Asignaremos un número a su pedido y ese número se vinculará automáticamente al número de teléfono registrado en su cuenta. Si se pone en contacto con nosotros por teléfono en relación con su pedido, nuestro servicio de atención al cliente confirmará si el número de teléfono desde el que llama es el mismo que el registrado en la cuenta desde la que se realizó el pedido. Si es así, nuestro equipo de atención al cliente podrá acceder a su número de pedido y ver los detalles del mismo. Salvo prueba en contrario, los datos registrados en nuestro sistema informático constituirán la prueba de todas las transacciones realizadas con usted.

### **3.9. Vales y descuentos**

Ocasionalmente podemos ofrecer descuentos y ofertas a nuestra discreción. Todos los descuentos y ofertas están sujetos a disponibilidad y a los términos específicos del descuento u oferta establecidos en la Página de Promociones de la App. Nos reservamos el derecho a modificar o cancelar cualquier descuento u oferta, con sujeción a las condiciones específicas establecidas en la página de promociones (cualquier modificación o cancelación no se aplicará a los pedidos ya aceptados).

Las ofertas que aparecen en la App pueden realizarse de forma instantánea, regional o individual, basada en el producto o en la opción de pago. Las ofertas pueden tener limitaciones en función de la cuenta de Getir, el dispositivo, la tarjeta de crédito, la dirección de correo electrónico, la ubicación y otros datos similares para evitar el abuso o el fraude en relación con dichas ofertas.

Getir podrá adoptar todas las medidas razonables para protegerse contra la utilización fraudulenta o abusiva de ofertas, promociones o campañas, sin limitación alguna (incluida la suspensión y/o eliminación de la cuenta), y a exigir una verificación adicional de la identidad, la edad y otros detalles relevantes de cualquier cliente que crea razonablemente que ha llevado a cabo tales actos.

#### **4. Nuestros productos**

##### **4.1. Los productos pueden diferir ligeramente de las imágenes**

Las imágenes de los productos que aparecen en nuestra App se proporcionan únicamente con fines ilustrativos. Aunque hemos hecho todo lo posible para representar los colores con precisión, no podemos garantizar que la visualización de los colores en un dispositivo refleje exactamente el color de los productos. El producto que adquiera puede diferir ligeramente de las imágenes mostradas.

##### **4.2. El envase del producto puede ser diferente al mostrado**

El envase del producto puede ser diferente del que aparece en las imágenes proporcionadas en nuestra App. El envase y los materiales reales del producto pueden contener más información y/o información diferente a la mostrada en nuestra App. Toda la información sobre los productos que aparece en nuestra App se proporciona solo con fines ilustrativos. Por favor, no confíe únicamente en la información proporcionada en la App. Lea siempre las etiquetas, advertencias e instrucciones proporcionadas con el producto antes de utilizarlo o consumirlo. Si tiene alguna duda sobre la seguridad de algún producto, o para cualquier otra información sobre un producto concreto, lea atentamente las instrucciones que figuran en la etiqueta o el envase y póngase en contacto con el fabricante.

##### **4.3. Alérgenos**

Algunos productos alimentarios pueden contener frutos secos u otros alérgenos. Intentaremos mostrar la información sobre los alérgenos de cada producto alimentario. Si dicha información no está disponible de inmediato o si desea obtener más información o informarnos de cualquier alergia que pueda tener, póngase en contacto con nosotros mediante los datos de contacto indicados en el apartado 2.2 antes de realizar el pedido. No podemos garantizar que ninguno de los productos que vendemos estén libres de alérgenos.

#### **5. Derecho a realizar modificaciones**

##### **5.1. Modificaciones en estos términos y condiciones**

Ocasionalmente podemos modificar estos términos y condiciones por razones justificadas, como la evolución de nuestros servicios, requisitos legales y reglamentarios, desarrollos tecnológicos y necesidades de negocio. Los términos y condiciones aplicables a su pedido son los que se encuentren en vigor en la fecha en que realiza su pedido. Los términos y condiciones modificados se aplicarán a los pedidos realizados posteriormente.

##### **5.2. Modificaciones menores en la App**

Podemos modificar la App:

- a) para cumplir cualquier cambio en los requisitos legales y reglamentarios aplicables; reflejar cambios normativos relevantes; y
- b) para realizar ajustes y mejoras técnicas menores, incluyendo, pero sin limitarse a ello, el tratamiento de posibles amenazas de seguridad. Dichos cambios no afectarán a su uso de la App.

##### **5.3. Cambios significativos en la App y en estos términos y condiciones**

Además de lo anterior, como se anticipa en la descripción de nuestra App, podemos hacer los siguientes cambios en estos términos y condiciones o en nuestra App, en cuyo caso se lo notificaremos con antelación y podrá ponerse en contacto con nosotros para cancelar su pedido o resolver el contrato, antes de que los cambios surtan efecto:

- a) cambios materiales en estos términos y condiciones por razones justificadas;
- b) cambios en los métodos de pago; y
- c) cambios en los términos y condiciones en relación con nuevas ofertas de productos y servicios.

#### **6. Entrega de productos**

##### **6.1. Gastos**

Los gastos aplicables asociados, incluidos, entre otros, los gastos de envío y las tasas del servicio (los "Gastos"), serán los indicados en la aplicación con anterioridad a la realización del pedido.

##### **6.2. Plazos de entrega de los productos**

Haremos todo lo posible por realizar la entrega en un plazo máximo de dos horas. Para cada pedido, le informaremos del plazo de entrega estimado durante el proceso de pedido. Una vez que recibamos su pedido, puede consultar la App para obtener actualizaciones en tiempo real sobre el progreso de su pedido, incluidos los plazos de entrega estimados.

### **6.3. No nos hacemos responsables de los retrasos ajenos a nuestra voluntad**

En el caso de que la entrega de los productos se retrase debido a un acontecimiento imprevisto que esté fuera de nuestro control (incluyendo, pero sin limitarse a ello, las condiciones meteorológicas, el tráfico o un accidente), el plazo estimado de entrega se actualizará en tiempo real en la App.

Haremos todo lo posible para minimizar las consecuencias de cualquier retraso y, en tal caso, no seremos responsables de los retrasos causados por dicho evento. Además del apartado 6.5, en el caso de que exista un retraso significativo, puede ponerse en contacto con nosotros para cancelar el pedido y recibir un reembolso por los productos pagados y no recibidos.

### **6.4. Si no está en el punto de entrega en el momento de la entrega**

Si no hay nadie en su dirección para recibir la entrega y los productos no pueden ser entregados a través de su buzón, o dejados de forma segura en la dirección, cancelaremos su pedido y recibirá un reembolso, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 9.2.

### **6.5. Sus derechos si no cumplimos con el plazo de entrega indicado**

Lamentablemente, a pesar de nuestros mejores esfuerzos, las cosas no siempre salen según lo previsto y los factores imprevistos que escapan a nuestro control (como, entre otros, las condiciones meteorológicas o el tráfico) pueden provocar retrasos en la entrega de sus artículos. Puede seguir el progreso de su pedido en la App (incluyendo los plazos de entrega estimados). Si su pedido se ha retrasado más de dos horas, puede cancelarlo, siempre y cuando no haya sido usted mismo el causante del retraso (por ejemplo, porque nos haya dado una dirección incorrecta o no se haya presentado a recoger el producto).

### **6.6. Anulación de un pedido por retraso en la entrega**

En el caso de un retraso en la entrega, de acuerdo con el apartado 6.5, usted puede cancelar su pedido o rechazar artículos entregados. Si lo desea, puede anular solo parcialmente el pedido solicitado (es decir, no todo), a menos que la división del pedido reduzca considerablemente el valor del mismo. Le devolveremos el importe pagado por los artículos cancelados. Si los artículos ya han sido entregados, usted será responsable de devolvérselos.

### **6.7. Responsabilidad sobre los productos del pedido**

Los productos solicitados serán su responsabilidad desde el momento en el que usted, o quien usted autorice para recibir los productos en cuestión, los reciba en la dirección que ha indicado.

### **6.8. Propiedad de los productos**

El producto pasará a ser de su propiedad una vez hayamos recibido el pago en su totalidad.

### **6.9. ¿Qué ocurre si no nos proporciona la información solicitada?**

Es posible que necesitemos que nos proporcione cierta información para poder entregar los productos; por ejemplo, indicaciones para llegar a su dirección cuando no podamos localizarla. Nos pondremos en contacto con usted para pedirle esta información si la necesitamos. Si no nos proporciona la información solicitada dentro de un plazo razonable después de que la solicitemos, o si proporciona información incompleta o incorrecta, podemos cancelar su pedido (y se aplicará lo dispuesto en el apartado 9.2). No seremos responsables de ningún retraso en la entrega de los productos o de la falta de entrega si no nos ha facilitado la información necesaria en un plazo razonable tras nuestra solicitud.

### **6.10. Suspensión de la entrega de productos**

Es posible que tengamos que suspender la entrega de un producto que haya comprado para:

6.1.1. resolver problemas técnicos o realizar cambios técnicos menores;

6.1.2. actualizar el producto para que cumpla con los cambios en los requisitos legales y reglamentarios aplicables;

6.1.3. realizar los cambios en el producto que le hayamos notificado (véase el apartado 5).

En tal caso, le informaremos con antelación.

### **6.11. No entregaremos los productos en caso de impago**

Si el pago no se efectúa a su debido tiempo (véase el apartado 11.3), no entregaremos los productos hasta que se hayan liquidado las cantidades adeudadas. Nos pondremos en contacto con usted para informarle de que el pago no se ha completado y que no le entregaremos los productos. Nos reservamos el derecho de cancelar el pedido y se le cobrarán los Gastos correspondientes.

#### **6.12. Entrega en lugares públicos y de trabajo**

Cuando se realiza la entrega en un lugar público o en el lugar de trabajo, se requiere su presencia para recoger su pedido. Si no está presente, nos reservamos el derecho de cancelar su pedido y se le cobrarán igualmente los Gastos.

#### **6.13. Entrega de productos prohibidos para menores**

Dichos productos pueden incluir, entre otros, las bebidas alcohólicas. Al realizar un pedido de un producto prohibido para menores, usted deberá confirmar que es mayor de edad. Usted o alguien mayor de 18 años deberá estar presente en el momento de la recogida y aceptar la entrega de dicho producto. El pedido no se dejará desatendido. Nos reservamos el derecho de realizar los controles de identidad pertinentes. Por ejemplo, nuestros repartidores solicitarán una prueba de edad si la persona que recibe los productos parece menor de 18 años. Nuestros repartidores aceptarán como prueba de edad un documento de identificación oficial y válido, como el pasaporte, el DNI /NIE y/o el carnet de conducir. Podremos retener y no entregar los productos si no acredita su edad. No venderemos ni entregaremos alcohol a ningún menor de 18 años. Al realizar un pedido y aceptar nuestras condiciones de servicio, usted confirma que es mayor de edad y nos reservamos el derecho a no entregarlo en caso de duda. También nos reservamos el derecho a rechazar un pedido que contenga productos prohibidos para menores por cualquier motivo, incluido el lugar de entrega especificado. También podemos negarnos a entregar alcohol a cualquier persona que esté, o parezca estar, bajo la influencia de alcohol o las drogas, en cuyo caso reembolsaremos cualquier pago por adelantado por dichos productos, pero podremos deducir o cobrar una compensación razonable por los costes reales en los que hayamos incurrido, como los Gastos.

#### **6.14. Otras verificaciones**

Nos reservamos el derecho, cuando sea necesario, de tomar cualquier medida razonable para protegernos frente a los pedidos fraudulentos o contrarios a los presentes términos y condiciones, incluyendo, sin limitación, requerir una verificación adicional de su identidad, edad y otros detalles relevantes. Si sospechamos que se trata de una actividad fraudulenta o de un incumplimiento de nuestros términos y condiciones, podemos cancelar su pedido y aún así se le cobrará la entrega.

### **7. Derecho a cancelar su pedido**

#### **7.1. Puede cancelar su pedido en cualquier momento**

Sus derechos en relación con los pedidos dependen de lo que haya comprado, de si la mercancía es defectuosa o no, de cómo se lleve a cabo el pedido y de cuándo se cancele.

1. Si los productos que ha comprado son defectuosos o están descritos de forma engañosa, puede tener un derecho legal a cancelar el pedido (o a que se repare o sustituya el producto, o se repita el servicio, o se devuelva parte o la totalidad del importe pagado), véase el apartado 10;
2. En caso de cancelación debido a una acción iniciada o anunciada por nosotros, véase el apartado 7.2;
3. En caso de cambio de opinión, véase el apartado 7.3. Puede obtener un reembolso si ejerce sus derechos dentro del período de desistimiento, sujeto a cualquier deducción;
4. En todos los demás casos (si es atribuible a nosotros y no hay derecho de desistimiento), véase el apartado 7.6.

#### **7.2. Cancelación del pedido debido a una acción ya tomada o anunciada por nosotros**

Si cancela su pedido por alguna de las razones expuestas en los apartados (1) a (5), su pedido será cancelado con efecto inmediato, y se le reembolsará el importe total pagado por los productos no entregados. También podrá tener derecho a una compensación. Estos motivos son los siguientes:

1. la notificación por nuestra parte de un cambio inminente en la App o en los Términos y Condiciones con los que no está de acuerdo (véase el apartado 5.3);
2. la notificación por nuestra parte de un error en el precio o en la descripción del producto solicitado, debido al cual usted no desea proceder;

3. la existencia de un riesgo de retraso sustancial en la entrega de los productos debido a acontecimientos que escapan a nuestro control;
4. la suspensión de la entrega de los productos por razones técnicas, o la notificación de una inminente suspensión por razones técnicas;
5. cualquier error por nuestra parte le otorga el derecho legal de resolver el contrato.

### **7.3. Ejercicio del derecho de desistimiento**

Puede ejercitar su derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales y obtener un reembolso sin tener que dar razones para la cancelación. Estos derechos se explican con más detalle en estos términos y condiciones. Tenga en cuenta que la mayoría de los productos de nuestra App son artículos perecederos y que el derecho de desistimiento, según la legislación española, no aplica a los artículos perecederos. Consulte el apartado 7.4 para obtener más información sobre los productos a los que se aplican los derechos de cancelación.

### **7.4. Cuándo el derecho de desistimiento no es aplicable**

De acuerdo con la normativa vigente, no puede ejercitar su derecho de desistimiento respecto a:

1. Los artículos perecederos, como los productos de alimentación y los alimentos que pueden deteriorarse o caducar rápidamente;
2. Los productos precintados con fines de protección de la salud o de higiene, una vez desprecintados tras su recepción;
3. Cualquier producto que se mezcle de forma inseparable con otros artículos después de su entrega;
4. Productos o servicios que puedan entenderse como altamente personalizados;
5. El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio se haya acordado en el momento de la celebración del contrato de venta y que no pueda entregarse en un plazo de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado ajenas al control del empresario;
6. El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega;
7. El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.

Si desea cancelar su pedido después de haberlo enviado (pero antes del momento de la entrega), tendremos derecho a cobrarle un importe igual al precio de los artículos que contenga pedido, excepto cuando se aplique el derecho de desistimiento.

### **7.5. Plazo para la cancelación del pedido**

Si tiene derecho a cancelar un pedido, el plazo que tiene para hacerlo depende de lo que haya pedido y del método de entrega. Normalmente dispone de 14 días naturales a partir del día en que usted (o la persona que usted designe) reciba el pedido.

### **7.6. Cancelación del pedido en ausencia de cualquier incumplimiento por nuestra parte y en ausencia del derecho de desistimiento**

Si quiere resolver el contrato por cualquier otro motivo, solo tiene que ponerse en contacto con nosotros para comunicárnoslo. El contrato finalizará inmediatamente y le devolveremos cualquier cantidad que haya pagado por los productos no entregados.

## **8. Cómo cancelar un pedido**

### **8.1. Notificación de la cancelación de un pedido**

Para cancelar su pedido, envíenos una notificación mediante:

1. Teléfono o correo electrónico. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente en el número +34 930034977 o envíenos un correo electrónico a [hola@getir.com](mailto:hola@getir.com). Indique su nombre, su dirección, los detalles del pedido, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico.
2. Correo postal. Imprima el [formulario](#) y envíelo por correo a la dirección que figura en él. O simplemente escríbanos a esa dirección, incluyendo los detalles de lo que compró, cuándo lo pidió o recibió y su nombre y dirección.

### **8.2. Devolución de productos tras la cancelación del pedido**

Si cancela su pedido por cualquier motivo después de que los productos le hayan sido enviados o los haya recibido, deberá devolvernos los productos. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente en el número +34 930034977 o envíenos un correo electrónico a [hola@getir.com](mailto:hola@getir.com) para concertar la recogida. Si ha comprado productos no perecederos y está ejerciendo su derecho de desistimiento (cuando sea aplicable), deberá permitirnos recoger la mercancía o enviarla a GETIR SPAIN, S.L.U. Pg. de Gràcia, 17, 08007 Barcelona en un plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en la que comunique su intención de desistir del contrato. Por favor, devuelva los artículos en su embalaje original y sin quitar las etiquetas. En caso de que los artículos incluyan un precinto de higiene o de seguridad, le pedimos que tenga todo el cuidado razonable para no retirar los precintos de protección mientras examina los artículos, a menos que esté seguro de que desea conservar los productos. Si los precintos o etiquetas de protección han sido retirados o manipulados, no podrá devolver el artículo correspondiente y no se efectuará ningún reembolso al respecto.

### **8.3. Devoluciones**

Es su responsabilidad enviarnos por correo los productos que desea devolver de acuerdo con estas condiciones o, si nos ha pedido que recojamos los productos, será responsable de pagar los Gastos. Lo anterior no se extiende a los productos perecederos, a menos que estos productos sean defectuosos, en cuyo caso dichos productos pueden ser devueltos.

### **8.4. Condiciones de reembolso**

El precio pagado por los productos, incluidos los Gastos, se reembolsará según el método de pago utilizado. Sin embargo, una parte del precio puede ser retenida como se describe a continuación.

### **8.5. Deducción del importe a reembolsar en caso de ejercicio del derecho de desistimiento en relación con artículos no perecederos (cuando proceda)**

En caso de que ejercite el derecho de desistimiento (cuando sea aplicable):

Podremos reducir el reembolso del precio (excluyendo los Gastos, parcialmente o en su totalidad) en razón de cualquier reducción del valor de los bienes, cuando dicha reducción se deba a que dichos bienes han sido manipulados de una forma que no estaría permitida en una tienda. Si el precio pagado se reembolsa antes de que hayamos tenido la oportunidad inspeccionar los productos y posteriormente comprobamos que los ha manipulado de forma inaceptable, deberá abonarnos el importe correspondiente a cualquier desperfecto que hubiera causado en el producto como consecuencia de esa manipulación incorrecta.

### **8.6. Plazos de reembolso**

El importe adeudado se reembolsará lo antes posible. Si ejerce su derecho de desistimiento, el reembolso se efectuará en un plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique que ha ejercitado tal derecho.

## **9. Nuestro derecho a cancelar un pedido**

### **9.1. Anulación del pedido en caso de incumplimiento por su parte**

Podemos cancelar su pedido/resolver el contrato respecto de un producto en cualquier momento mediante una notificación por escrito si:

1. usted no paga la cantidad debida en la fecha de vencimiento correspondiente;
2. no cumple con nuestros requisitos según lo establecido en el apartado 6.13;
3. existe cualquier sospecha de actividad fraudulenta o si usted incumple con los apartados 1, 3, 6 y 7 de nuestras condiciones (o con cualquier disposición específica de las condiciones de cualquier promoción a la que se haga referencia);
4. usted no proporciona, en un plazo razonable desde que se lo solicitemos, la información necesaria para el suministro de los productos, por ejemplo, su dirección de entrega; o
5. no nos permite entregar los productos en un periodo de tiempo razonable.

### **9.2. Obligación de pagar una indemnización en caso de incumplimiento de los términos y condiciones**

Si decidimos cancelar su pedido debido a cualquiera de las circunstancias mencionadas en el apartado 9.1 o en cualquier otra disposición de estos términos y condiciones, le devolveremos cualquier suma pagada por adelantado por los productos que no le hayamos suministrado, pero podremos deducirle o cobrarle un importe por los costes reales en los que incurriremos como consecuencia del

incumplimiento de los presentes términos y condiciones, como los Gastos. Si se producen otros daños causados por el consumidor a nuestra empresa o a nuestros clientes, tendremos derecho a reclamar dichos daños.

## **10. Incidencias con los productos**

### **10.1. Cómo informar de las incidencias**

Si tiene alguna cuestión o queja, por favor, contacte con nosotros. Puede llamar por teléfono a nuestro servicio de atención al cliente, al +34 930034977, o escribirnos a [hola@getir.com](mailto:hola@getir.com).

### **10.2. Resumen de sus derechos de garantía legal**

Tenemos la obligación legal de suministrar productos que cumplan lo dispuesto en las presentes términos y condiciones y la legislación y normativa vigente en España. Ninguna de estas condiciones afectará a sus derechos como consumidor. Los productos suministrados por nosotros se benefician de pleno derecho, y sin ninguna otra contraprestación, independientemente del derecho de desistimiento y de conformidad con lo dispuesto en la ley de (i) la garantía legal de conformidad, para los productos evidentemente defectuosos o dañados, o que no se correspondan con el pedido, y (ii) la garantía legal contra los vicios ocultos resultantes de un defecto de material, diseño o fabricación presente en los productos suministrados y que haga que dichos productos no sean aptos para su uso. Le recordamos que, en virtud de la garantía legal de conformidad:

(a) usted tiene derecho a la garantía correspondiente durante un período de tres años a partir de la entrega;

(b) usted puede decidir que se repare o sustituya el producto que ha pedido, con arreglo a las condiciones establecidas en el artículo 118.1 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;

(c) usted estará exento de la carga de probar la existencia de una falta de conformidad del producto, salvo que esto sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

Además, la garantía legal se aplicará con independencia de las garantías comerciales aplicables al producto. También puede decidir invocar la garantía por vicios ocultos de acuerdo con el artículo 1486 del Código Civil español. En este caso, puede optar a acogerse a la anulación de la venta o a la reducción del precio.

### **10.3. Límites de la garantía legal**

Esta garantía se limitará en todo caso a la sustitución o al reembolso de los productos no conformes o defectuosos. No seremos responsables en caso de un uso inadecuado, uso con fines profesionales, culpa o falta de mantenimiento por su parte, ni tampoco en caso deterioro normal de los productos, accidente o fuerza mayor.

### **10.4. Obligación de devolver los productos rechazados**

Si desea ejercer sus derechos legales a rechazar los productos, debe permitirnos recogerlos. Póngase en contacto con el servicio de atención al cliente en el número +34 930034977 o envíe un correo electrónico a [hola@getir.com](mailto:hola@getir.com) para concertar la recogida.

### **10.5. Nuestra obligación en caso de devolución de productos**

Reembolsaremos, sustituiremos o repararemos los productos o sus partes en garantía que se identifiquen como no conformes o defectuosos. El reembolso de los productos no conformes o defectuosos se efectuará lo antes posible y, a más tardar, dentro de los 30 días siguientes a la detección de la no conformidad o del defecto oculto por nuestra parte. El reembolso se efectuará mediante el método de pago utilizado o mediante una transferencia bancaria a su cuenta corriente.

## **11. Precio y pago**

### **11.1. Precios de los productos**

Los precios de los productos están en euros (EUR) e incluyen el IVA y los Gastos. El precio corresponde a la cantidad indicada en las páginas de pedido cuando usted realiza el pedido. Haremos todos los esfuerzos razonables para garantizar que el precio del producto que se le comunique sea correcto. No obstante, consulte en el apartado 11.2 para conocer los procedimientos aplicados si se detecta un error en el precio del producto solicitado.

### **11.2. Precio incorrecto**

Haremos todo lo posible por evitar tal eventualidad, pero puede ocurrir que el precio de algunos de los productos sea incorrecto. Normalmente comprobamos los precios antes de aceptar los pedidos, por lo que si el precio correcto del producto en la fecha de su pedido es inferior a nuestro precio indicado en esa fecha, le cobraremos la cantidad inferior.

### **11.3. Plazo y forma de pago**

Aceptamos el pago con MasterCard, Visa, American Express, PayPal y Apple Pay. Se cargará en su tarjeta de crédito o débito cuando realice el pedido.

### **11.4. ¿Cómo proceder si cree que el importe cobrado es incorrecto?**

Si cree que el importe cobrado es incorrecto, póngase en contacto con nosotros sin demora y háganoslo saber.

### **11.5. Posibilidad de dar una propina al repartidor**

La propina no es obligatoria, es puramente voluntaria y se le cobrará además del importe del pedido. Además del precio del pedido, usted tiene la posibilidad de seleccionar diferentes importes de propina o de introducir un importe de propina. La propina seleccionada se pagará en su totalidad al repartidor seleccionado, sin perjuicio de las retenciones que debamos hacer a efectos fiscales. Al hacer clic en el botón "Enviar" después de haber seleccionado o introducido el importe de la propina, usted (i) acepta dar una propina al repartidor por el importe seleccionado y (ii) nos autoriza a cobrarle el importe seleccionado con el método de pago utilizado en el pedido correspondiente. El pago de la propina se cargará utilizando el mismo método de pago utilizado en el pedido correspondiente. El pago de la propina no puede ser cancelado; al hacer clic en el botón "Enviar" cobraremos la totalidad del importe de la propina y no podremos reembolsarlo posteriormente.

## **12. Nuestra responsabilidad por cualquier pérdida o daño sufrido por usted**

### **12.1. Somos responsables de cualquier daño directo causado por nosotros**

En caso de que no cumplamos con estos términos y condiciones, seremos responsables de cualquier daño que sufra y que se derive directamente del incumplimiento de estos términos y condiciones. Nuestra responsabilidad ante usted no se excluirá ni limitará en modo alguno cuando esto sea ilegal. Esto incluye la responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por negligencia o la de nuestros empleados, agentes o subcontratistas; por fraude o tergiversación fraudulenta; por dolo o negligencia grave; por incumplimiento de sus derechos legales en relación con los productos y por productos defectuosos.

### **12.2. No seremos responsables de las pérdidas comerciales**

Los productos se suministran exclusivamente para uso y consumo doméstico y privado. Si utiliza los productos con fines comerciales, empresariales o de reventa, no seremos responsables en modo alguno de la pérdida de beneficios, pérdida de negocio, interrupción de las actividades comerciales o la pérdida de oportunidades de negocio.

### **12.3. En el caso de que pierda el dispositivo que incluye el acceso a la App, o el dispositivo sea robado, le rogamos que nos lo notifique inmediatamente y que deje de utilizar las tarjetas de pago registradas en la App**

De lo contrario, es posible que terceros sigan realizando pedidos a través de la App y que sus pagos sean aceptados. No seremos responsables del uso fraudulento de la App por parte de terceros y colaboraremos con las autoridades competentes si fuera necesario, para facilitar una prueba fehaciente de cargos indebidos.

## **13. Tratamiento de la información personal**

### **13.1. Cómo podemos tratar su información personal**

Solamente trataremos su información personal, según lo dispuesto en nuestra [Política de Privacidad para la App Móvil](#) y [Política de Cookies para la App Móvil](#).

## **14. Borrar su cuenta**

14.1. Puede cerrar su cuenta de usuario en cualquier momento enviando un correo electrónico a nuestro Servicio de Atención al Cliente siguiendo las instrucciones que figuran a continuación.

## **15. Otros términos y condiciones importantes**

### **15.1. Posible cesión de este acuerdo a terceros**

Nuestros derechos y obligaciones bajo estos términos y condiciones pueden ser cedidos a terceros. Nos pondremos en contacto con usted para informarle si tenemos intención de hacerlo. Si no está conforme con esta cesión, puede ponerse en contacto con nosotros para resolver el contrato en un plazo de 14 días desde que se lo notifiquemos y le devolveremos cualquier pago que haya realizado por adelantado por los productos que aún no hayamos suministrado.

#### **15.2. Necesidad de nuestro consentimiento para ceder sus derechos a un tercero**

Sus derechos u obligaciones en virtud de estos términos y condiciones solo podrán cederse a un tercero con nuestro consentimiento por escrito. Sin embargo, durante todo el período de validez de la garantía legal, usted puede cederla a una persona que haya comprado el producto si ésta puede acreditar que ahora es propietaria del mismo.

#### **15.3. No hay derechos de terceros bajo este contrato. Este contrato es entre nosotros y usted y ninguna otra persona tendrá ningún derecho en virtud del mismo.**

#### **15.4. Si alguna parte de este contrato es declarada nula por un tribunal, el resto continuará en vigor**

Cada uno de los apartados de estos términos y condiciones despliega efectos independientemente de las demás. Si algún tribunal o autoridad competente declara nulo alguno de ellos, los demás apartados seguirán siendo plenamente vigentes.

#### **15.5. Cualquier retraso en la ejecución de este acuerdo no afectará a nuestra capacidad para ejecutarlo en una fecha posterior**

Si usted no exige inmediatamente el cumplimiento de estos términos y condiciones, o si nosotros nos demoramos en tomar las medidas necesarias como resultado de su incumplimiento de este acuerdo, esto no le eximirá de su obligación de hacerlo y no nos impedirá tomar medidas contra usted en una fecha posterior. Por ejemplo, el hecho de que no emitamos un recordatorio en caso de impago y entrega puntual de los productos no nos impedirá exigir dicho pago en una fecha posterior.

#### **15.6. Idioma**

Estos términos y condiciones se mostrarán en el idioma que usted haya elegido en la App. En caso de que se traduzcan a otros idiomas, la versión en español prevalecerá en caso de controversia.

#### **15.7. Pruebas**

El documento que contiene estos términos y condiciones se almacena en un soporte duradero en forma de imagen en condiciones de seguridad consideradas como fiables. Puede hacer una copia de seguridad electrónica o imprimir estos términos y condiciones en papel cuando se le envíen como parte del correo electrónico de confirmación del pedido. A tal efecto, estos términos y condiciones se considerarán una prueba del acuerdo celebrado entre usted y nosotros. Usted reconoce que el valor probatorio de este documento no puede ser cuestionado por el mero hecho de que esté en formato electrónico.

#### **15.8. Renuncia**

El hecho de que no hagamos cumplir alguna de las disposiciones de estos términos y condiciones, o de que no actuemos ante cualquier incumplimiento por su parte o por parte de terceros, no supondrá en modo alguno que renunciemos a nuestro derecho a hacerlos cumplir posteriormente, o a actuar ante cualquier incumplimiento similar en una fecha posterior.

#### **15.9. Procedimiento alternativo de resolución de conflictos y cómo iniciar un procedimiento judicial**

Se le informa de que tiene la posibilidad de recurrir a medios alternativos de resolución de conflictos como la mediación, en particular a las Juntas arbitrales de consumo. Por favor, tenga en cuenta que las disputas se pueden presentar para su resolución en línea en la plataforma de [Resolución de litigios en línea de la Comisión Europea](http://ec.europa.eu/consumers/odr) disponible aquí: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Asimismo, le informamos de que disponemos de hojas de reclamaciones y de que puede solicitarlas a través del correo electrónico [hola@getir.com](mailto:hola@getir.com).

#### **15.10. Ley aplicable y jurisdicción**

Estos términos y condiciones se rigen por la legislación española y cualquier controversia se someterá a la jurisdicción de los jueces y tribunales españoles. En particular, a los que correspondan a su lugar de residencia o domicilio.

## **Anexo 1**

### ***Información sobre el ejercicio de derecho de desistimiento***

*(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)*

*- A la atención de GETIR SPAIN, S.L.U., con domicilio en Pg. de Gràcia, 17, 08007 Barcelona y NIF B02988046, con correo electrónico hola@getir.com:*

*- Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (\*)*

*- Pedido el/recibido el (\*)*

*- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios*

*- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios*

*- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)*

*- Fecha*

*(\*) Táchese lo que no proceda.*