

Condiciones de contratación

[Imprimir](#) 

Secciones del documento:

- [1 identificación](#)
- [2 Objeto](#)
- [3 Intervinientes](#)
- [4 Acceso y registro en el sitio web](#)
- [5. Proceso de contratación...](#)
- [6. Condiciones económicas y formas...](#)
- [7. Condiciones de recogida](#)
- [8. Derecho de desistimiento...](#)
- [9. Garantías](#)
- [10. Servicio de atención...](#)
- [11. Exoneración de responsabilidades.](#)
- [12. Tratamiento de datos personales.](#)
- [13. Generalidades.](#)
- [14. Legislación aplicable...](#)

1. Identificación del responsable del sitio web.

- **Titular:** MediaMarkt Online S.A.U (en adelante, MediaMarkt o el prestador)
- **Domicilio social:** C/ Garrotxa, 2-4, 2ª - Edificio Océano II, 08820, El Prat de Llobregat
- **CIF:** A64421738
- **Registro Público:** Registro Mercantil de Barcelona en el Tomo 39246, folio 54, Hoja B342973 inscripción 1ª
- **Teléfono:** 902 102 573
- **E-mail:** 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 <https://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, 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 <https://www.mediamarkt.es>, será realizado entre el "Cliente" y "Media Markt", entendido este como el "Punto de Venta" de Media Markt elegido por parte del Cliente durante el proceso de contratación.

En caso de que el producto contratado sean descargas de música realizadas a través del sitio web, Media Markt actuará como MEDIA SATURN MULTICHANNEL S.A.U (SPAIN) E600, con CIF: A-64421738, domicilio social en C/ Garrotxa, 2-4, 2ª - Edificio Océano II, 08820, El Prat de Llobregat e inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona.

Tendrán la consideración de "Cliente" del Sitio web <https://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 <https://www.mediamarkt.es> tiene carácter libre y gratuito, no siendo necesario el registro de los usuarios.

Del mismo modo, para poder iniciar el proceso de contratación de los productos y/o servicios expuestos en el Sitio Web, es esencial que los usuarios se registren como usuario, 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 MediaMarkt 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 dispondrán 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 MediaMarkt conocerá dicha contraseña, que permanecerá en los sistemas de MediaMarkt cifrada.

En virtud de lo anterior, es obligación del usuario notificar de forma inmediata a MediaMarkt 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, MediaMarkt 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 MediaMarkt para su Canal Online, serán publicados a través del Sitio Web <https://www.mediemarkt.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 registrarán 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, MediaMarkt, 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 MediaMarkt, 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, el plazo 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 un mismo producto.

Fase 2. – Facilitar Datos de Facturación y Envío: el Usuario, una vez valide su cesta de la compra, deberá facilitar a MediaMarkt 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, MediaMarkt valida los siguientes métodos de pago: Tarjeta, PayPal, Financiación MediaMarkt (si ya se ha financiado previamente otras compras y Financiación MediaMarkt (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 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: MediaMarkt, 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", debiendo el Cliente imprimirlo en papel para poder realizar la recogida del Producto o Productos adquiridos en el Punto de Venta cuando el Cliente haya escogido la modalidad de retirada del Producto.

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 MediaMarkt en formato electrónico. En cualquier caso, el cliente podrá consultar y/o descargar la factura en la zona Mis Pedidos.

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 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 MediaMarkt.

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 MediaMarkt 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.

MediaMarkt 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 el 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 MediaMarkt, 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 autoriza el pago, no se podrá continuar con el procedimiento de compra iniciado, quedando automáticamente cancelado el pedido, y entendiéndose 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, MediaMarkt y los Puntos de Venta tienen instalada una pasarela de pago de comercio electrónico provista por parte de entidades bancarias habilitadas para ellos. Todos los datos proporcionados a MediaMarkt 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 MediaMarkt 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, sin compartir información financiera con MediaMarkt. En caso de seleccionar esta modalidad de pago, el Cliente será redirigido a la página segura de PayPal, donde deberá introducir sus credenciales y aceptar el cobro. Una vez confirmado el pago, el Cliente será devuelto a la página de confirmación de MediaMarkt, donde podrá confirmar el estado de la compra venta realizada.

Asimismo, en virtud del acuerdo comercial existente entre MediaMarkt y **CaixaBank Consumer Finance**, E.F.C., S.A.U. (en adelante “CaixaBank Consumer Finance”), los clientes que ya disponen de tarjeta de financiación de MediaMarkt a través de CaixaBank Consumer Finance, 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 Consumer Finance en el momento de la firma del contrato de financiación, siendo de aplicación las siguientes condiciones: Los tipos aplicados son: TIN 17.95% TAE 19.50% (Condiciones válidas hasta el 31/12/2019).

Para cualquier consulta en relación con la financiación en MediaMarkt o para conocer el estado de tu caso, puedes ponerte en contacto con CaixaBank Consumer Finance en la dirección mmonline@caixabankconsumer.com o por teléfono en el 902 115 806. La página web de CaixaBank Consumer Finance es <https://www.caixabankconsumer.com>.

7. Condiciones de recogida y envío los productos.

Los Productos cuya compra haya sido realizada a través del Sitio Web de MediaMarkt 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 las 2 horas 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 12 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:

1. **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 y mostrar el Justificante de Compra, y recoger el/los Producto/s.
1. **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; y una fotocopia del DNI o pasaporte vigente del Cliente.

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.

Con el objetivo de poder garantizar la máxima calidad y satisfacción de nuestros clientes, nuestro servicio de transporte, instalación y puesta en marcha de grandes electrodomésticos está limitado a determinadas zonas de la geografía nacional. Puedes comprobar la disponibilidad del servicio en tu zona durante el proceso de compra online, después de seleccionar el producto e introducir la dirección de entrega.

La empresa de transporte se comunicará preferentemente vía SMS contigo para informarte del día en el que se realizará la entrega. En caso de no encontrarte en el lugar de entrega, se realizará un segundo intento del cual también serás notificado vía SMS. 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 te informará vía SMS de los dos intentos de entrega así como del periodo restante que tienes 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 treinta (30) 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 derecho de desistimiento se podrá ejercer a través de los siguientes canales:

1. a) A través del Servicio Posventa del establecimiento de la Red de Distribución de MediaMarkt más cercano, siempre aportando el Comprobante de Compra.
2. b) A través del Sitio Web, rellenando el formulario web adjunto a la solicitud de devolución.
3. 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, descontándose los costes de devolución que correrán 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:

1. a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado.
2. b) El suministro de bienes o prestaciones de servicios confeccionados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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 será 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, presentaren 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 dos 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 aplicarán la normativa que sobre garantía de venta de bienes de consumo establezca la legislación aplicable. Si el producto fuera defectuoso, MediaMarkt 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 la compra.

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:

1. a) E-mail: atencionalcliente@mediamarkt.es
2. b) Telf.: 902 102 573
3. c) C/ Garrotxa 2-4 08820 El Prat de Llobregat

Horario de atención telefónica: Lunes a Viernes laborables de 9:00 a 22:00

11. Exoneración de responsabilidades.

El Punto de Venta y MediaMarkt no pueden garantizar la continuidad técnica del Sitio Web, la ausencia de fallos o interrupciones del servicio ni que el Sitio Web esta 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 MediaMarkt Online 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 MediaMarkt 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 <https://www.mediemarkt.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 MediaMarkt, 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 MediaMarkt, así como para informarle sobre ventajas que tienes como cliente de MediaMarkt 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 solicites. Para darse de baja del servicio de envíos de comunicaciones publicitarias puede hacerlo a través de <https://www.mediemarkt.es> o solicitarlo según lo dispuesto en la Política de Privacidad de MediaMarkt adjuntando fotocopia de su DNI en ambos casos. El tratamiento de los datos personales por parte de los MediaMarkt, 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 <https://www.mediemarkt.es>

MediaMarkt 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 MediaMarkt 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/ Garrotxa 2-4 Edificio Océano II 08820 El Prat de Llobregat (Barcelona) o a través del correo electrónico dpo@mediamarkt.es

Igualmente, podrá ponerse en contacto con el delegado de protección de datos de MediaMarkt, 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, MediaMarkt 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.

MediaMarkt 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. Reconoces y aceptas expresamente que en cualquier momento MediaMarkt pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar el acceso y/o uso del Sitio Web, sin que MediaMarkt 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 e datos, protección de menores, el usuario podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de **Confianza Online** (<https://www.confianzaonline.es>).

Del mismo modo, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 524/2013 de aplicación en toda la Unión Europea, MediaMarkt Online, 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”, comprometiéndose a buscar en todo momento una solución amistosa del conflicto.

Última actualización: 6 de Febrero de 2019

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

[Ir al inicio](#)