

CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI DE LLIURAMENT AMBROSIA A CASA

www.ambrosiaandorra.com

Darrera actualització: 25/03/2026

1. IDENTIFICACIÓ DEL PRESTADOR

En compliment de l'article 6 de la Llei 20/2014, del 16 d'octubre, reguladora de la contractació electrònica, i de l'article 52 de la Llei 12/2013, del 13 de juny, del comerç, s'identifica el prestador del servei:

Denominació: AMBROSIA

NRT: F-175224-C

Registre de Comerç: 934482 H

Domicili: Carretera dels Vilars, número 2, baixos, Escaldes Engordany, AD700 (Principat d'Andorra)

Correu electrònic: ambrosiaandorra@gmail.com

2. OBJECTE

Les presents Condicions Generals regulen la contractació i la prestació del servei de lliurament a domicili de productes comercialitzats per AMBROSIA al Principat d'Andorra.

La realització d'una comanda a través del lloc web, per telèfon o per qualsevol altre canal habilitat implica l'acceptació plena i sense reserves de les presents Condicions Generals en la versió publicada en el moment de la comanda.

Les presents Condicions Generals estaran accessibles en tot moment des del lloc web www.ambrosiaandorra.com, de manera que el client les pugui consultar, emmagatzemar i reproduir, de conformitat amb l'article 25.2 de la Llei 20/2014.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei "AMBROSIA A CASA" consisteix en el lliurament a domicili dels productes seleccionats per l'empresa a l'adreça indicada en la comanda, dins de la zona de cobertura i en l'horari establert per AMBROSIA.

Zona de cobertura: *Totes les parròquies*

Horari de lliurament: *Unicament els dijous, en horari de matí – de 9h00 a 13h00 - o de tarda – de 15h00 a 20h00 -*

AMBROSIA es reserva el dret de modificar la zona de cobertura i l'horari en qualsevol moment, informant-ne degudament els clients.

4. PROCÉS DE CONTRACTACIÓ

De conformitat amb l'article 25 de la Llei 20/2014, el procés de contractació segueix les fases següents:

1) Selecció de productes: el client rep setmanalment, quinzenalment o mensualment els productes que trobarà a la seva "caixa", segons el servei que hagi seleccionat prèviament mitjançant un formulari de google.

2) Revisió de la comanda: El client revisa el contingut de la cistella que rebrà mitjançant newsletter, verifica les dades de lliurament i pot corregir qualsevol error abans de confirmar com a màxim el dilluns anterior a la recepció de la caixa, a les 12h00 com a màxim. (sistema de detecció i correcció d'errors, art. 25.3 Llei 20/2014).

3) Acceptació i pagament: El pagament es realitzarà a final de cada mes. La comanda es realitza via WEB a <https://www.ambrosiaandorra.com>. Aquesta acció constitueix l'acceptació expressa de l'oferta i la perfecció del contracte. Si el client no anula la seva caixa abans del dilluns a les 12h00, rebrà la seva caixa i haurà d'abonar l'import pactat.

4) Confirmació: AMBROSIA enviarà al client una confirmació de la comanda per correu electrònic o per un altre mitjà personal i individualitzat, que el client podrà conservar com a justificant (art. 25.4 Llei 20/2014).

La llengua del procés de contractació i de les presents Condicions Generals és el català.

5. PREUS I FORMA DE PAGAMENT

Els preus dels productes són els indicats al lloc web o al canal de comanda en el moment de la realització de la comanda. Tots els preus inclouen els impostos aplicables, de conformitat amb l'article 26.5 de la Llei 13/2013 de competència efectiva i protecció del consumidor.

Despeses de lliurament: *Preu del lliurament inclòs en el preu del servei.*

Les formes de pagament acceptades són:

- Bizum
- Transferència bancària
- Càrrec bancari
- PayPal

6. LLIURAMENT

AMBROSIA es compromet a lliurar els productes al client en el termini indicat en el moment de la confirmació de la comanda.

El client s'ha d'assegurar que l'adreça de lliurament és correcta i que hi ha alguna persona disponible per rebre la comanda en el moment del lliurament. En cas contrari, es deixarà la caixa, sempre que sigui possible, davant de la porta del client.

En cas que no sigui possible realitzar el lliurament per causa imputable al client (adreça incorrecta, absència al domicili o impossibilitat de poder deixar la caixa a la porta del client), AMBROSIA intentarà contactar el client. Si no es pot completar el lliurament, s'imputarà l'import de la comanda al client, podent aquest recollir la seva caixa a l'obra d'AMBROSIA (Carretera dels Vilars numero 2, baixos, Escaldes Engordany, Principat d'Andorra)

AMBROSIA garanteix que els productes alimentaris es transporten en condicions higièniques adequades i a la temperatura apropiada, de conformitat amb el Capítol IV del Reglament del 2 de desembre del 2009, relatiu a la higiene dels aliments.

7. DRET DE DESISTIMENT

De conformitat amb l'article 56 de la Llei 12/2013, del 13 de juny, del comerç, en les vendes a distància el comprador disposa d'un termini de 7 dies hàbils per exercir el dret de desistiment.

Tanmateix, l'article 57.b) de la mateixa Llei estableix que el dret de desistiment no és aplicable als "productes confeccionats de conformitat amb les especificacions del comprador o clarament personalitzats, o que, per la seva naturalesa, no poden ser restituïts o poden deteriorar-se o caducar amb rapidesa."

Atesa la naturalesa perible dels productes alimentaris comercialitzats per AMBROSIA, el dret de desistiment no és aplicable un cop els productes han estat "acceptats" (data màxim dilluns a les 12:00 hores de la mateixa setmana), ja que per la seva naturalesa no poden ser restituïts ni es pot garantir que conservin les condicions higièniques i sanitàries adequades.

8. CANCEL·LACIÓ DE COMANDES

El client pot cancel·lar la comanda sense cap cost sempre que AMBROSIA encara no hagi iniciat la preparació dels productes. Per sol·licitar la cancel·lació, el client ha de contactar immediatament amb AMBROSIA a través de:

- Correu electrònic: ambrosiaandorra@gmail.com
- Telèfon: +376 633311

La cancel·lació està permesa fins al dilluns anterior al lliurament de la seva caixa, com a màxim fins a les 12h00 (del mitgdia)

Si la preparació ja s'ha iniciat, AMBROSIA pot retenir l'import corresponent als productes ja preparats i a les despeses de lliurament, i reemborsarà la diferència al client.

9. PRODUCTES NO CONFORMES O DEFECTUOSOS

De conformitat amb l'article 23.b) de la Llei 13/2013 de protecció del consumidor, el client té dret a la conformitat del producte amb el que estipula el contracte.

Si el client rep productes en mal estat, defectuosos, o que no es corresponen amb la comanda, ha de comunicar-ho a AMBROSIA en el termini més breu possible (i com a màxim dins de les 24 hores posteriors al lliurament) a través de ambrosiaandorra@gmail.com o per telèfon (+376 633311), aportant sempre, una fotografia del producte.

AMBROSIA avaluarà la reclamació i, si escau, oferirà al client la substitució del producte o el reemborsament del seu import.

10. RECLAMACIONS I QUEIXES

De conformitat amb l'article 27 de la Llei 13/2013 de protecció del consumidor, el client pot formular queixes o reclamacions per qualsevol assumpte relacionat amb el servei, adreçant-se a:

Correu electrònic: ambrosiaandorra@gmail.com

Adreça postal: Carretera dels Vilars, número 2, baixos, Escaldes Engordany, AD700

AMBROSIA es compromet a respondre les reclamacions en el termini màxim d'un mes des de la seva recepció, de conformitat amb l'article 27.2 de la Llei 13/2013.

AMBROSIA disposa de fulls oficials de reclamació i denúncia a disposició dels clients.

11. RESPONSABILITAT

AMBROSIA no serà responsable de l'incompliment o del retard en el lliurament quan es degui a causes de força major, cas fortuït, o circumstàncies alienes a la seva voluntat (per exemple, condicions meteorològiques adverses, restriccions viàries, o talls de serveis).

En cas de no disponibilitat d'un producte després de confirmar la comanda, AMBROSIA informará el client i li oferirà un producte alternatiu o el reemborsament de l'import corresponent, de conformitat amb l'article 55.2 de la Llei 12/2013.

12. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

El tractament de les dades personals del client es regeix per la Llei 29/2021, del 28 d'octubre, qualificada de protecció de dades personals del Principat d'Andorra. La informació completa sobre el tractament de dades es troba a la Política de Privacitat i al document informatiu de Protecció de Dades del Servei de Delivery, accessibles des del lloc web.

13. LEGISLACIÓ APLICABLE I JURISDICCIÓ

Les presents Condicions Generals es regeixen per la legislació del Principat d'Andorra. Per a la resolució de qualsevol controvèrsia derivada de la prestació del servei o de la interpretació de les presents Condicions, les parts se sotmeten a la jurisdicció dels tribunals del Principat d'Andorra.

14. MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS

AMBROSIA es reserva el dret de modificar les presents Condicions Generals en qualsevol moment. Les modificacions seran vigents des de la seva publicació al lloc web. Les comandes realitzades amb anterioritat a una modificació es regiran per les Condicions Generals vigents en el moment de la comanda.

Normativa de referència: Llei 12/2013, del 13 de juny, del comerç · Llei 13/2013, del 13 de juny, de protecció del consumidor · Llei 20/2014, del 16 d'octubre, de contractació electrònica · Llei 29/2021, del 28 d'octubre, de protecció de dades · Reglament 02/12/2009, higiene dels aliments