

PREGUNTAS FRECUENTES NESTLÉ MARKET

¿QUÉ ES NESTLÉ MARKET ONLINE?

Nestlé Market Online es una plataforma especial para los colaboradores activos de Nestlé España S.A.U y empresas asociadas que no tienen una tienda física de Nestlé Market en su lugar de trabajo. Aquí se hacen compras en línea de todos los productos a la venta en las tiendas de Nestlé Market, incluyendo categorías como Nestlé, L'Oreal, Powerbar y Nespresso. Sin embargo, no se pueden adquirir productos refrigerados o congelados a través de esta plataforma.

¿DÓNDE SE PUEDE REALIZAR LA COMPRA EN NESTLÉ MARKET ONLINE?

La compra en Nestlé Market Online se puede realizar a través de nuestro sitio web www.nestlemarketonline.es

¿PUEDO COMPRAR EN NESTLÉ MARKET ONLINE DESDE CUALQUIER PARTE DE ESPAÑA/EUROPA?

El servicio de Nestlé Market realiza envíos a domicilio a cualquier lugar de España, excepto Baleares y Canarias.

REGISTRO

¿CÓMO PUEDO REGISTRARME EN N.MARKET ONLINE SI SOY COLABORADOR DE NESTLÉ?

Para registrarte en Nestlé Market online deberás facilitar tu DNI e introducir y validar tu correo personal (no será válido el email de Nestlé). Una vez completado el registro podrás acceder a la tienda online utilizando tu nombre y contraseña.

¿CÓMO PUEDO REGISTRARME EN N.MARKET ONLINE SI PERTENEZCO A UNA EMPRESA ASOCIADA A NESTLÉ?

Para registrarte en Nestlé Market online deberás acceder a través de un código alfanumérico proporcionado por tu centro de trabajo, e introducir y validar tu correo personal. Una vez completado el registro podrás acceder a la tienda online utilizando tu nombre y contraseña.

¿PUEDO COMPRAR SIN REGISTRARME?

No, necesitamos que te des de alta en el servicio para poder validar tu condición de colaborador Nestlé España S.A.U o empleado de empresa asociada

TRATAMIENTO DE DATOS

¿CÓMO PUEDO ELIMINAR MIS DATOS PERSONALES DE NESTLÉ MARKET ONLINE?

Para poder suprimir tu usuario de nuestra base de datos envíanos un email a protecciondedatos@nestle.es desde el email que quieres suprimir y gestionaremos tu petición.

QUIERO ACTUALIZAR LOS DATOS DE MI PERFIL DE NFC ¿CÓMO LO HAGO?

Para modificar tus preferencias de comunicación deberás acceder a tu área personal de Nestlé Market Online y actualizar tus datos personales.

¿QUÉ PRODUCTOS ESTÁN DISPONIBLES EN NESTLÉ MARKET ONLINE?

En Nestlé Market online encontrarás todos los productos disponibles en las tiendas físicas Nestlé Market. Excepto productos refrigerados y congelados.

¿CÓMO ENCUENTRO UN DETERMINADO PRODUCTO EN LA WEB?

Para encontrar un artículo puedes utilizar el buscador (situado en la parte superior derecha de la web) así como navegar a través de las distintas categorías.

QUIERO COMPRAR UN PRODUCTO QUE NO ESTÁ DISPONIBLE EN WEB ¿CÓMO LO ENCUENTRO?

Para solicitar un producto que no está activo en la web, escríbenos a través de nuestro [FORMULARIO](#) y responderemos tu solicitud en la mayor brevedad posible.

EL PRODUCTO ESTÁ AGOTADO EN LA WEB ¿CÓMO LO ENCUENTRO?

Todos los productos activos en el surtido estarán visibles en la web. En el caso de que no tengamos stock del producto, no podrás incorporarlo a tu cesta de la compra. Una vez dispongamos de mercancía, estará activo de nuevo en la web.

¿QUÉ ES EL DESISTIMIENTO?

Es el derecho a devolver producto sin necesidad de dar motivo alguno durante los siguientes 14 días después de su recepción. Se trata de derecho que otorga la ley al consumidor que compra online. La ley prevé determinadas excepciones, para excluir los productos alimenticios. En el caso de las compras realizadas en www.nestlemarketonline.es y por las condiciones específicas de la plataforma, NO se aceptarán devoluciones de las compras realizadas cuando se trate de productos alimenticios sometidos a fecha de caducidad.

PRECIOS

¿CUÁL ES EL PRECIO DE VENTA DE LOS PRODUCTOS DE NESTLÉ MARKET ONLINE?

Los precios reflejados en la tienda online Nestlé Market son exclusivos para colaboradores Nestlé España S.A.U o empleados de empresas asociadas (en este caso los precios visibles serán los correspondientes a “Tarifa Amiga”) siendo siempre ventajosos versus precios de mercado. Estos precios son los mismos que los de las tiendas físicas Nestlé Market.

QUIERO COMPRAR PRODUCTOS EN PROMOCIÓN ¿CÓMO PUEDO SABER EL PRECIO FINAL?

El precio final del producto con promoción lo visualizarás en tu cesta de la compra (una vez añadido el producto).

PROMOCIONES

¿CÓMO PUEDO DISFRUTAR DE LAS PROMOCIONES DISPONIBLES?

En Nestlé Market online podrás disfrutar de todos los productos disponibles en las tiendas físicas. Además de las promociones mensuales y específicas.

Para visualizar las promociones activas en el momento de tu compra y a través de los banners de cada categoría. Los productos en promoción se visualizan con un destacado azul, indicando la promoción.

¿QUÉ CUPONES DESCUENTO PUEDO CANJEAR EN NESTLÉ MARKET?

Únicamente serán válidos aquellos cupones expedidos exclusivamente por Nestlé Market.

PROCESO DE COMPRA

¿CÓMO PUEDO RECIBIR AYUDA DURANTE EL PROCESO DE COMPRA?

En caso de necesitar ayuda durante el proceso de compra contáctanos a través de nuestro [FORMULARIO](#) y te atenderemos lo antes posible.

¿SI SALGO DE MI PERFIL PERDERÉ MI LISTA DE LA COMPRA?

No, tu cesta de la compra quedará guardada en tu sesión durante tiempo indefinido, de esta manera, podrás salir de la web y volver a entrar sin perderla.

QUIERO MODIFICAR/CANCELAR MI PEDIDO, ¿CÓMO LO HAGO?

Las modificaciones sobre los pedidos solo podrán hacerse durante el proceso de compra. Recuerda revisar tu pedido antes de proceder al pago, añadiendo o quitando artículos en tu cesta según creas conveniente.

Una vez realizado el pago, sentimos informarte de que NO existe la posibilidad de modificar el pedido, y por lo tanto tampoco de reclamar la devolución del importe.

HE RECIBIDO UN PRODUCTO INCORRECTO, ¿CÓMO LO SOLUCIONO?

Si al recibir tu compra compruebas que el producto no era el deseado/solicitado, siempre que sea un error de Nestlé Market en la preparación del **pedido** [contáctanos a través de nuestro formulario](#) y resolveremos la incidencia lo antes posible.

¿EXISTE UN IMPORTE DE COMPRA MÁXIMO, Y MÍNIMO?

No se podrán realizar compras superiores a 600€ ni inferiores a 25€. En caso de que tu compra supere el importe máximo, por favor contacta con nosotros a través de nuestro [formulario online](#).

PAGO

¿CÓMO PUEDO HACER SEGUIMIENTO DE MI PEDIDO?

Una vez realizada la compra recibirás un mail de confirmación, así como un número de pedido para poder realizar seguimiento de este. Para conocer el status de tu pedido, debes entrar en www.nestlemarketonline.es con tu usuario y contraseña, hacer click en MIS PEDIDOS y a continuación "Ver detalles".

¿CUÁNTOS DÍAS PUEDE TARDAR NESTLÉ MARKET EN ENTREGARME MI PEDIDO?

La entrega del pedido tendrá lugar dentro del plazo de 24-48h*, salvo incidencias logísticas o festivos en el lugar de origen o destino.

*Los pedidos realizados entre jueves (a partir de las 14h) hasta domingo, serán procesados el lunes siguiente (siempre que no sea festivo). No se hacen entregas los fines de semana, ni los festivos.

Nestlé Market Online se reserva el derecho de anular aquellos pedidos que por volumen o peso no cumplan los requisitos del operador logístico, procediendo en todo momento a informar al cliente y abonar el importe del mismo.

¿CUAL ES EL COSTE DE ENVÍO?

El coste de envío es de 7 euros independientemente de la cantidad enviada.

QUIERO DEVOLVER/RECLAMAR UN PEDIDO ¿QUÉ DEBO HACER?:

Conserva el justificante de compra, su presentación es necesaria para cualquier comprobación o reclamación. El ticket de compra se encuentra en el mail recibido al realizar el pedido, así como en el histórico de compra de tu perfil.

HE RECIBIDO UN PRODUCTO DAÑADO O EN MALAS CONDICIONES

En caso de recibir un producto dañado o en malas condiciones solicitaremos que nos envíes una fotografía de este [a través de nuestro formulario](#).