Manual para compradores

Melilla Comercio Digital

Actualizado el 29 de octubre de 2026 · melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores

Índice

Crear la cuenta y entrar

Crear tu cuenta
Confirmar tu email
Entrar en tu cuenta
Recuperar la contraseña

Buscar productos y tiendas

Buscar un producto o una tienda
Filtrar y ordenar los productos
Encontrar tiendas cerca de ti
Leer la ficha de un producto
Ver la página de una tienda
Guardar productos y tiendas en favoritos

Comprar

Añadir productos a la cesta
Revisar tu cesta
Elegir recogida en tienda o reparto a domicilio
Apartar y pagar tu pedido
Comprar en varias tiendas a la vez
Resolver un pago que no sale
Entender el precio final y el IPSI
Usar un código de descuento
Guardar el justificante de compra

Seguir tu pedido

Ver tus pedidos
Seguir un pedido
Recoger tu pedido en la tienda
Recibir los avisos de tus pedidos
Cancelar un pedido
Actuar si hay un problema con tu pedido

Devoluciones y desistimiento

Saber qué puedes devolver y hasta cuándo
Pedir una devolución
Añadir fotos o retirar una devolución
Seguir tu devolución y saber cuándo llega el dinero

Opiniones, soporte y contacto

Opinar de lo que has comprado
Cambiar o borrar tu opinión
Escribir a soporte
Contactar con una tienda
Denunciar un producto o una opinión

Mi cuenta

Moverte por Mi cuenta
Cambiar tu nombre, tu teléfono o tu email
Guardar tus direcciones de entrega
Cambiar tu contraseña
Activar la verificación en dos pasos
Cerrar sesión en otros dispositivos
Ver qué datos guardamos de ti
Descargar tus datos

Eliminar tu cuenta

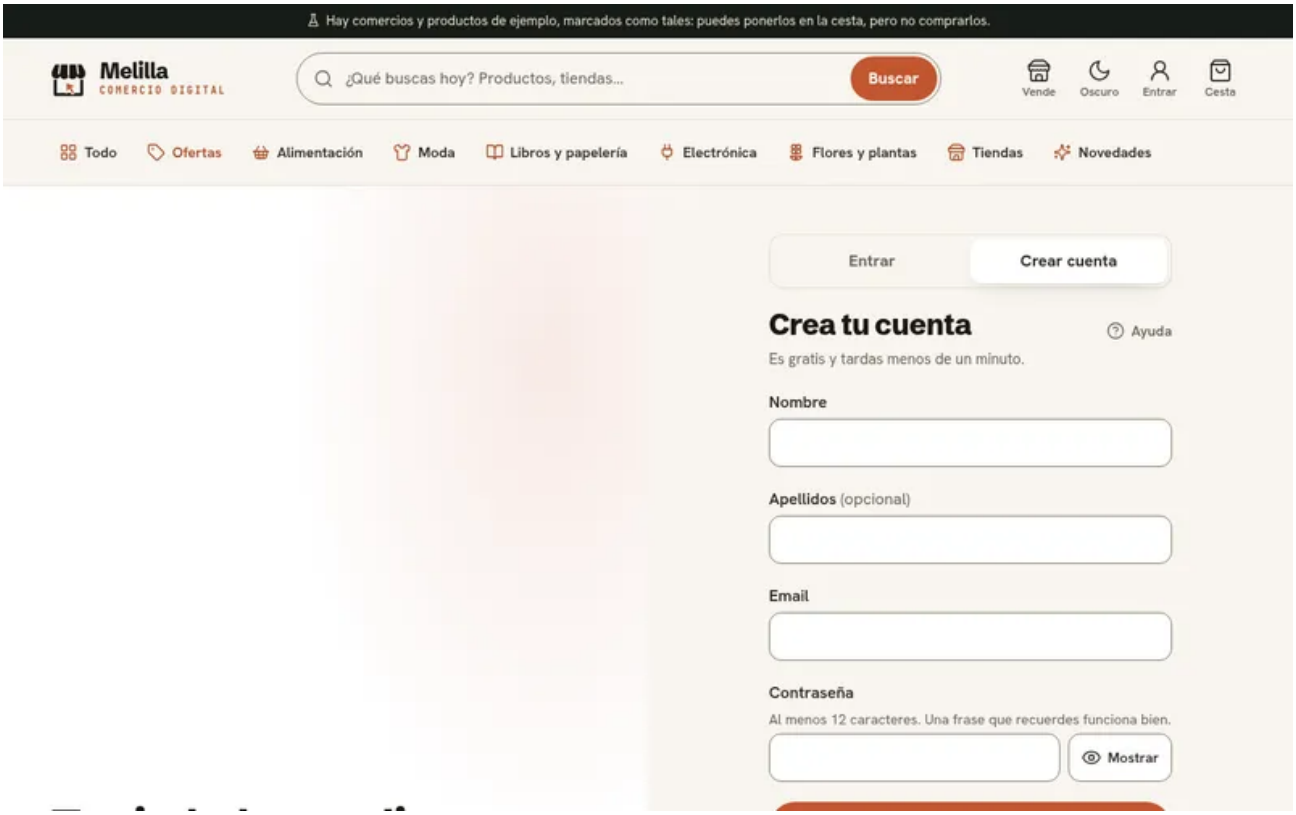
Crear la cuenta y entrar

Crear tu cuenta

Date de alta con tu nombre, tu email y una contraseña para poder hacer pedidos.

Para mirar productos y llenar la cesta no hace falta cuenta. Para hacer un pedido, sí. Es gratis y se crea en un minuto.

1. Pulsa **Entrar**, arriba a la derecha, y después **Crear cuenta**.
2. Escribe tu **Nombre** y tu **Email**. Los **Apellidos** son opcionales.
3. Elige una **Contraseña** de al menos 12 caracteres. Una frase que recuerdes funciona bien. Con **Mostrar** ves lo que escribes.
4. Pulsa **Crear cuenta**.
5. Sale **Hemos recibido tu registro.** Mira tu correo: te hemos enviado un mensaje para confirmar tu email.



El formulario «Crea tu cuenta» con los campos Nombre, Apellidos, Email y Contraseña y el botón «Crear cuenta»

Al crear la cuenta aceptas las Condiciones de uso y de compra y confirmas que has leído la Política de privacidad. Para tener cuenta hay que ser mayor de 18 años.

Si algo no sale

- Si falta algo, arriba sale **Revisa los campos marcados.** con un enlace a cada campo que hay que arreglar.
- Si la contraseña aparece en filtraciones de datos conocidas, la web no la acepta. Elige otra que no uses en ningún otro sitio.
- Si ese email ya tenía cuenta, la web dice lo mismo y te enviamos un correo para que inicies sesión. Así nadie puede averiguar quién tiene cuenta.

Lo siguiente: Confirmar tu email.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/crear-cuenta

Confirmar tu email

Abre el enlace que te enviamos al crear la cuenta para confirmar que el email es tuyo.

Confirmar el email sirve para que te lleguen los avisos de tus pedidos y, si olvidas la contraseña, el enlace para cambiarla. Además, sin confirmarlo no puedes pagar.

1. Abre el correo de bienvenida que te enviamos al crear la cuenta.
2. Pulsa **Confirmar mi email**. El enlace vale 48 horas.
3. En la página que se abre, pulsa otra vez **Confirmar mi email**.
4. Sale **Email confirmado**. Pulsa **Ir a mi cuenta**: junto a tu email verás **Email confirmado**.

Si el enlace no sirve

Si sale **Este enlace ya no sirve**, puede que haya caducado, que ya lo hayas usado o que no se haya copiado entero. Pide otro:

1. Entra en tu cuenta.
2. En **Mi cuenta**, en el recuadro **Confirma tu email**, pulsa **Enviar el enlace otra vez**.
3. Usa el último enlace que te llegue. Si no lo ves, mira en la carpeta de correo no deseado.



El recuadro «Confirma tu email» de Mi cuenta con el botón «Enviar el enlace otra vez»

> Si al ir a pagar sale **Para pagar, confirma tu email**, ese recuadro también tiene **Enviar el enlace otra vez**. Confirma el email y vuelve a lo apartado.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/confirmar-email

Entrar en tu cuenta

Inicia sesión con tu email y tu contraseña (y con el código de tu app, si tienes la verificación en dos pasos).

1. Pulsa **Entrar**, arriba a la derecha.
2. Escribe tu **Email** y tu **Contraseña**.
3. Pulsa **Entrar**.
4. Si tienes la verificación en dos pasos, la web te pide el **Código** de 6 cifras de tu app. Escríbelo y pulsa **Verificar**.

Ya estás dentro: arriba verás **Mi cuenta**. Si ibas a hacer algo (por ejemplo, terminar un pedido), la web te lleva de vuelta allí. Lo que tenías en la cesta sin cuenta se junta con la cesta de tu cuenta.



La página «Iniciar sesión» con los campos Email y Contraseña, el botón «Entrar» y el enlace «¿Has olvidado tu contraseña?»

Si no puedes entrar

- Si dice que el email o la contraseña no son correctos, revisa los dos. Si no recuerdas la contraseña, mira Recuperar la contraseña.
- Si fallas muchas veces seguidas, la web te hace esperar un poco antes de volver a probar.
- ¿No tienes el móvil a mano? En el campo del código puedes escribir uno de tus códigos de recuperación. Cada uno sirve una sola vez.

Salir

Para cerrar la sesión, en **Mi cuenta** pulsa **Cerrar sesión**, al final del menú. Hazlo siempre en un ordenador o un móvil que no sea tuyo.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/entrar

Recuperar la contraseña

Si has olvidado tu contraseña, pide un enlace por correo y elige una nueva.

1. En **Entrar**, pulsa **¿Has olvidado tu contraseña?**.
2. Escribe el **Email** con el que creaste la cuenta y pulsa **Enviar el enlace**.
3. Sale **Mira tu correo**. Abre el correo que te llega y pulsa **Elegir una contraseña nueva**. El enlace vale 60 minutos y solo sirve una vez.
4. Escribe tu **Contraseña nueva**, de al menos 12 caracteres, y pulsa **Guardar la contraseña**.
5. Sale **Contraseña cambiada**. Pulsa **Iniciar sesión** y entra con la nueva.

> Al cambiarla, se cierra la sesión en todos tus dispositivos. Por seguridad, la web dice lo mismo haya o no una cuenta con ese email.

Si sale **Este enlace ya no sirve**, pulsa **Pedir otro enlace** y usa el último que te llegue. Si no ves el correo, mira en la carpeta de correo no deseado.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/recuperar-contrasena

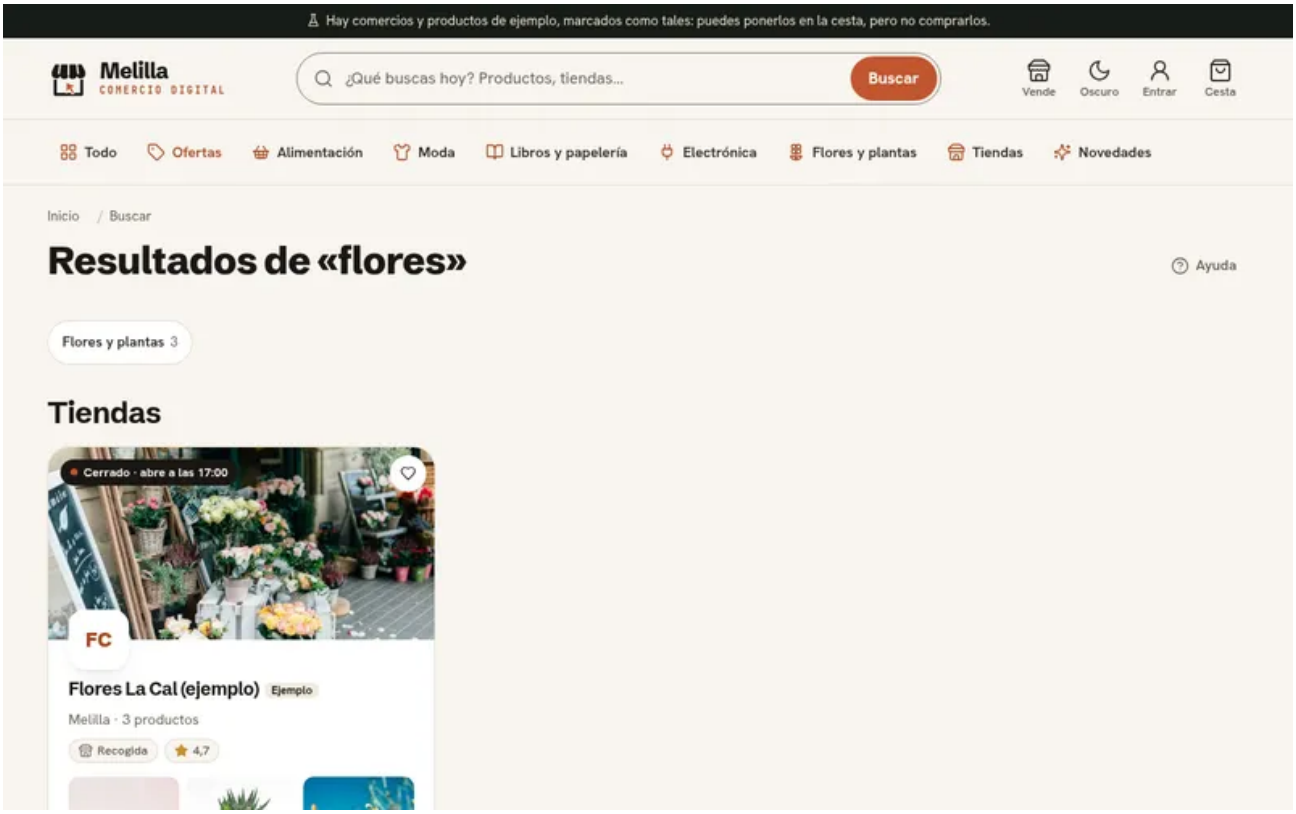
Buscar productos y tiendas

Buscar un producto o una tienda

Usa el buscador de arriba para encontrar productos, tiendas, categorías y marcas.

1. Escribe en el buscador de arriba, donde pone **¿Qué buscas hoy? Productos, tiendas…**. No hace falta poner tildes.
2. Mientras escribes salen sugerencias: **Productos**, **Categorías**, **Tiendas** y **Marcas**. Pulsa una para ir directamente.
3. O pulsa **Buscar** para ver todos los resultados.

En los resultados salen primero las **Tiendas** que encajan con lo que buscas y, debajo, los **Productos**. Puedes filtrarlos y ordenarlos: mira Filtrar y ordenar los productos.



Los resultados de buscar «flores»: arriba, la categoría y la tienda que encajan; debajo, los productos

Si no encuentras lo que buscas

- Si lo escribes mal, la web busca lo que más se le parece. A veces, debajo del título, sale **¿Quizás quisiste decir** con otra palabra: púlsala.
- Si no sale nada, prueba con otras palabras o mira las categorías y las tiendas.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/buscar

Filtrar y ordenar los productos

Quédate solo con lo que te interesa (ofertas, recogida, precio, marca o tienda) y ordena por precio o novedad.

Sirve en cualquier lista de productos: **Productos**, una categoría, **Ofertas** o los resultados de una búsqueda.

1. En el ordenador, los filtros están a la izquierda. En el móvil, pulsa **Filtrar**.
2. Elige un filtro. Cada uno dice cuántos productos hay con él.
3. En el móvil, pulsa el botón de abajo (**Ver los … productos**) para volver a la lista.
4. Para cambiar el orden, elige uno en **Ordenar por** y pulsa **Ordenar**.



El panel «Filtros» abierto en el móvil, con «Mostrar», «Precio» y el botón para ver los productos

Los filtros:

- **Categorías**: para ver solo una.
- **Mostrar**: **En oferta**, **Disponibles ya**, **Recogida en tienda** y **Reparto a domicilio**.
- **Precio**: escribe **Desde (€)** y **Hasta (€)** y pulsa **Aplicar**.
- **Marcas** y **Tiendas**: para ver solo lo de una.

Los órdenes: **Novedades**, **Precio: de menor a mayor**, **Precio: de mayor a menor** y **Mayor descuento**. En una búsqueda, además, **Más relevantes**.

Los filtros que tienes puestos salen encima de la lista. Pulsa la **×** de uno para quitarlo, o **Quitar filtros** para quitarlos todos.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/filtrar-y-ordenar

Encontrar tiendas cerca de ti

Busca una tienda por su nombre, ordénalas por cercanía con «Cerca de mí» o míralas en el mapa.

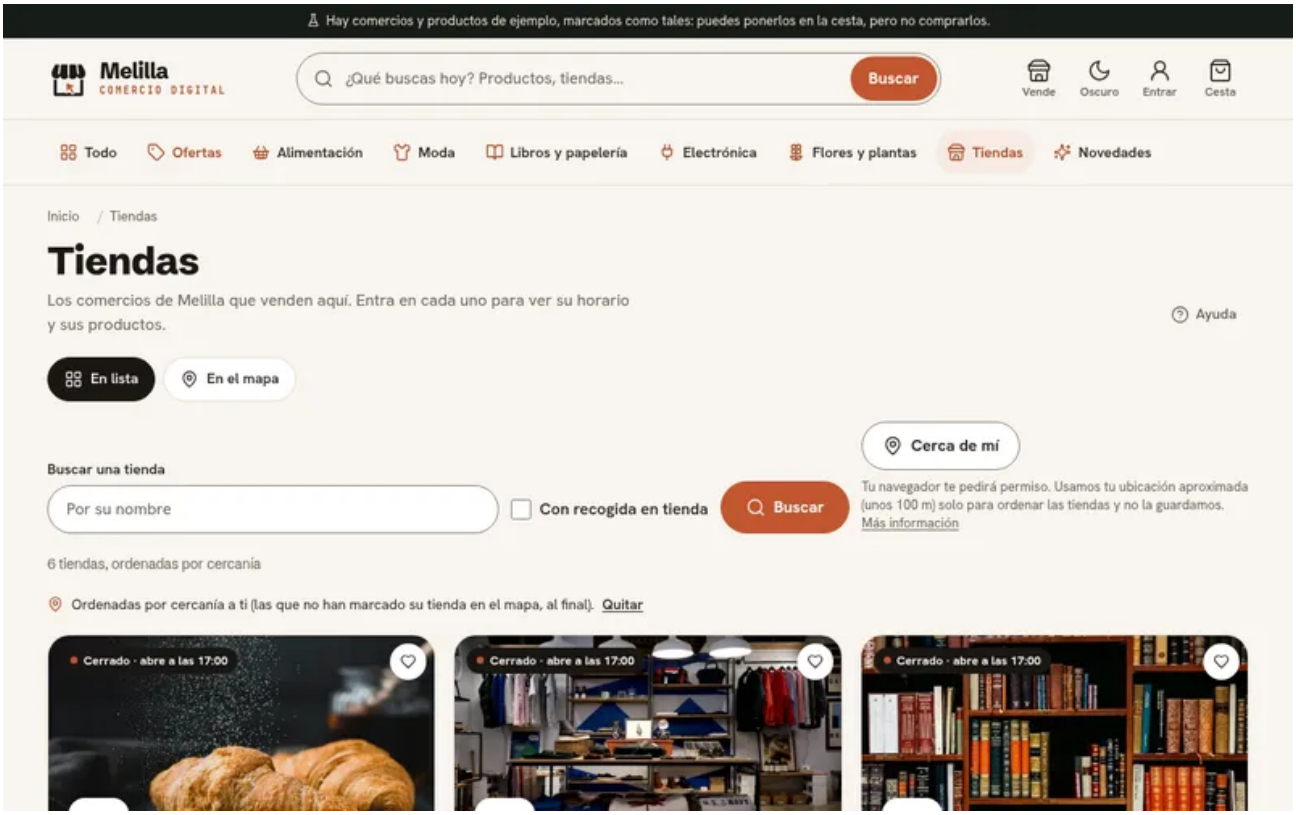
Abre Tiendas: en el ordenador está en la barra de arriba; en el móvil, en la portada y en el pie de la página.

Buscar una tienda

1. En **Buscar una tienda**, escribe su nombre.
2. Si quieres, marca **Con recogida en tienda**.
3. Pulsa **Buscar**.

Ordenarlas por cercanía

1. Pulsa **Cerca de mí**.
2. Tu navegador te pide permiso para saber dónde estás. Acéptalo.
3. Las tiendas se ordenan de la más cercana a la más lejana, cada una con su distancia (por ejemplo, «a 300 m»). Las que no han marcado dónde están salen al final.
4. Para volver al orden de siempre, pulsa **Quitar**.

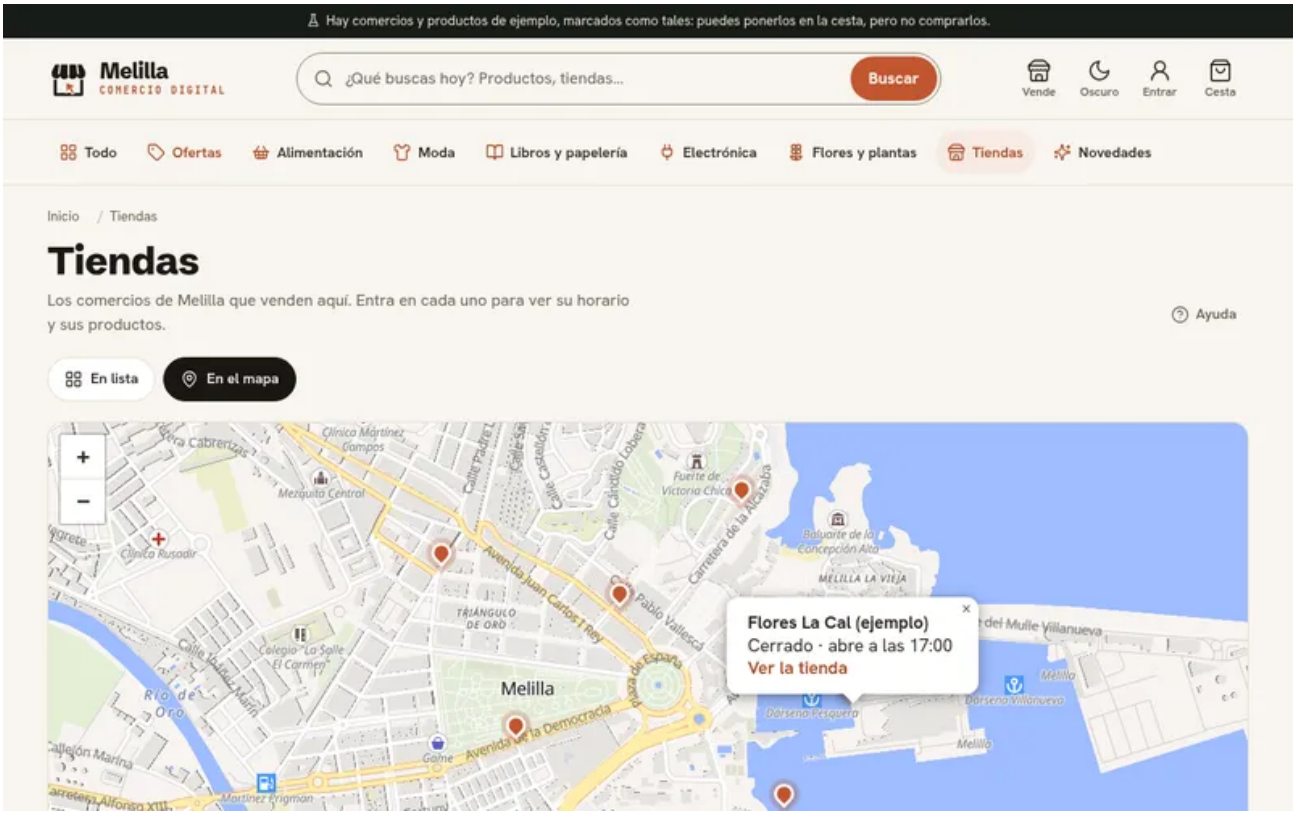


La lista de tiendas ordenadas por cercanía, cada una con su distancia, y el enlace «Quitar»

> Usamos tu ubicación aproximada (unos 100 metros) solo para ordenar las tiendas, y no la guardamos. Si no das permiso, la lista sigue como estaba.

Verlas en el mapa

1. Pulsa **En el mapa**.
2. Pulsa la marca de una tienda: sale su nombre, si está abierta y **Ver la tienda**.
3. Debajo del mapa tienes la misma lista en texto, **Las tiendas del mapa**. Para volver, pulsa **En lista**.



El mapa de tiendas con una tienda pulsada y su enlace «Ver la tienda»

En el mapa solo salen las tiendas que han marcado dónde están. Los planos del mapa se descargan de OpenFreeMap, que recibe tu dirección IP para enviártelos. Si no quieres, usa **En lista**. Más detalle en la política de privacidad.

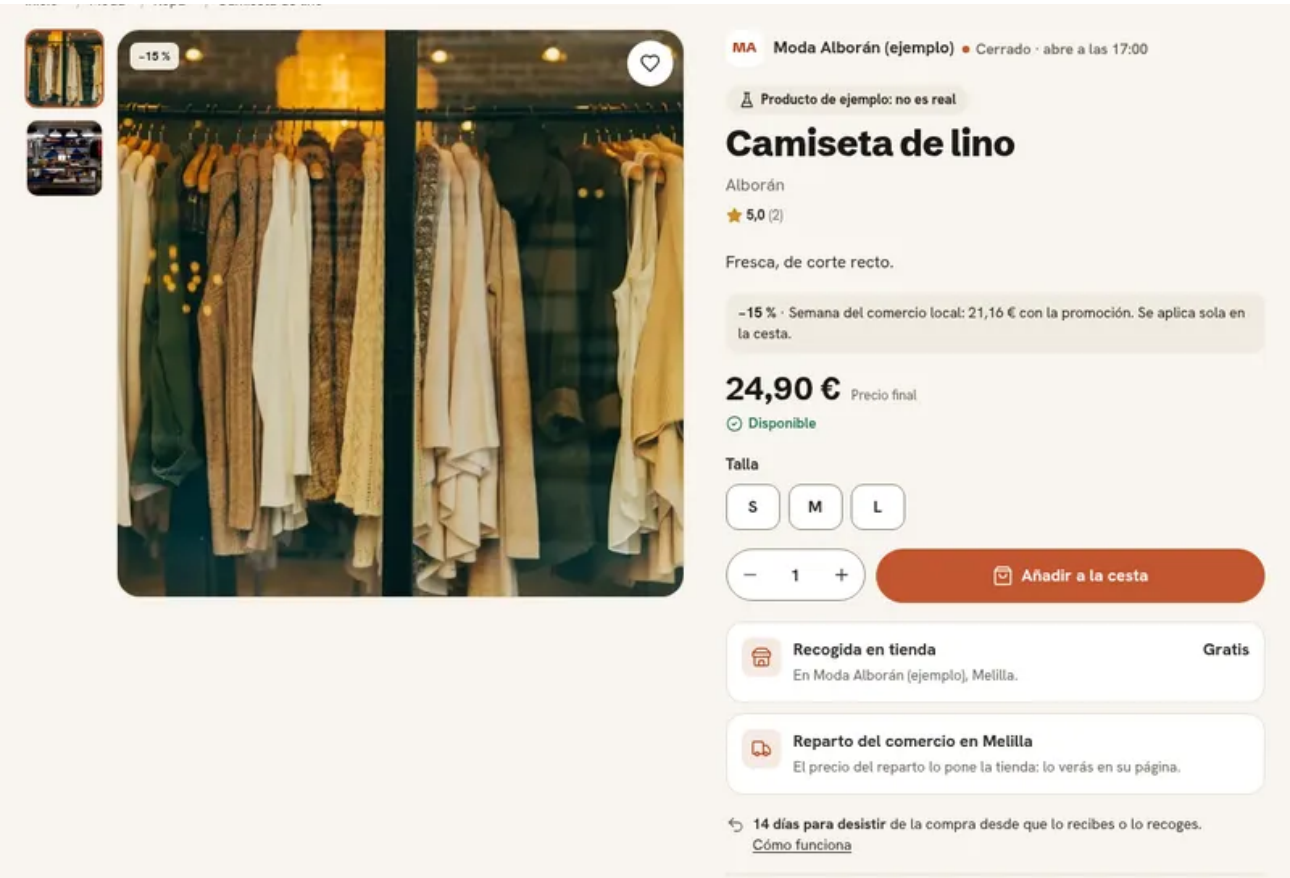
En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/tiendas-y-mapa

Leer la ficha de un producto

Qué te dice la ficha antes de comprar: el precio final, la tienda, cómo te lo llevas, el plazo para desistir y las reseñas.

Al pulsar un producto se abre su ficha. Antes de comprarlo, mira:

- **La tienda que lo vende**, arriba, y si está abierta ahora. Pulsa su nombre para ver su página.
- **El precio**. Si pone **Precio final**, es lo que pagas: los impuestos que lleve ya van dentro. Si está rebajado, verás también el precio de antes.
- **Si hay unidades**: **Disponible**, **Quedan pocas unidades**, **Bajo pedido** o **Agotado**.
- **Las opciones**, si las tiene: talla, color…
- **Cómo te lo llevas**: **Recogida en tienda** (gratis) o **Reparto del comercio en Melilla**. El precio del reparto lo pone la tienda: lo ves en su página.
- **El plazo para desistir**: por ejemplo, **14 días para desistir** desde que lo recibes o lo recoges, o **Sin derecho de desistimiento.** con el motivo. **Cómo funciona** te lleva a las condiciones.
- **Descripción** y **Características**.
- Más abajo, las **Reseñas** de quienes lo han comprado y otros productos de la tienda.



La ficha de un producto con el precio, las tallas, «Añadir a la cesta», las formas de entrega y el plazo para desistir

Si el producto tiene una promoción, la ficha lo dice: se aplica sola en la cesta.

Si pone **Esta tienda todavía no vende por la web. Puedes comprarlo directamente en el comercio.** , ese producto no se puede pedir aquí.

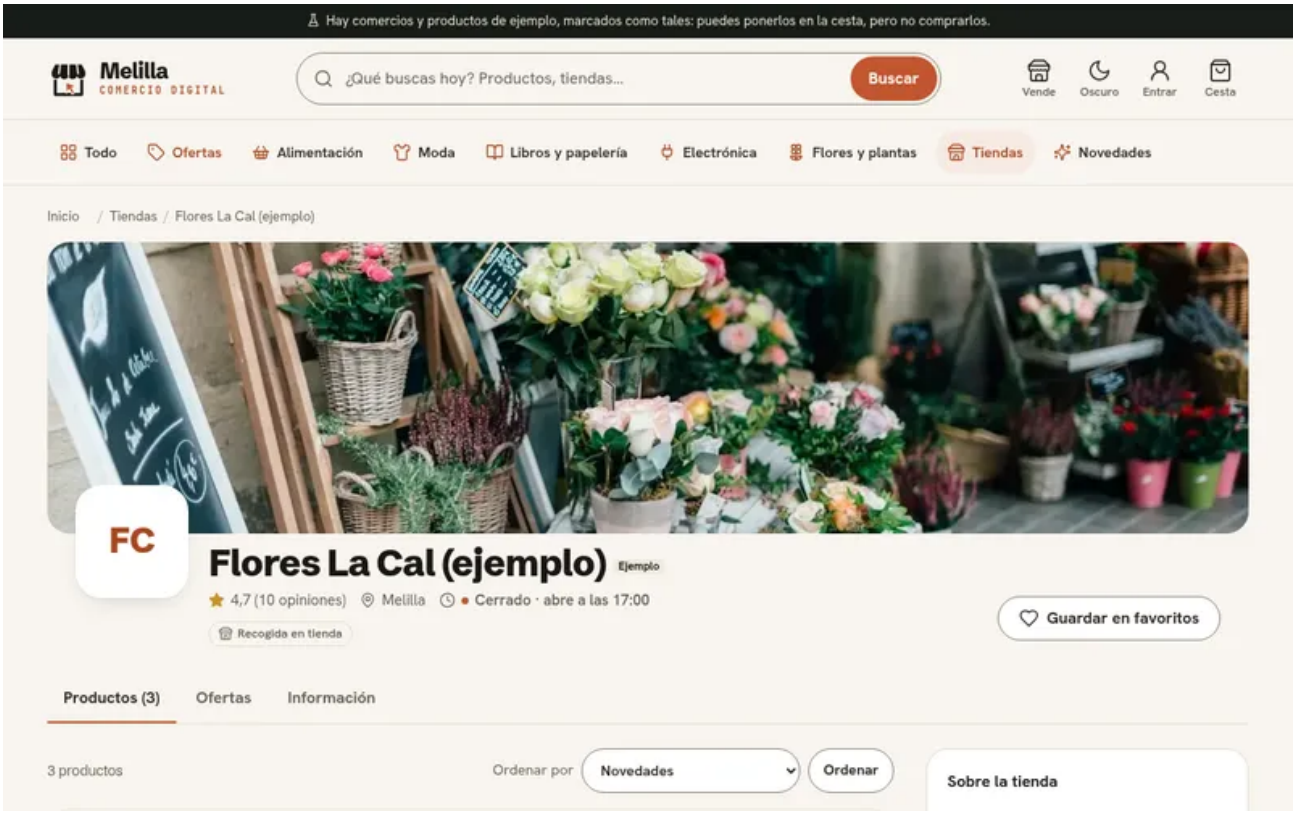
En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/ficha-producto

Ver la página de una tienda

Consulta el horario, la dirección, la recogida, el reparto y todos los productos de una tienda.

Cada tienda tiene su página. Llegas a ella desde Tiendas, desde el buscador o pulsando su nombre en un producto o en tu pedido.

- **Arriba**: su nombre, su nota, si está abierta ahora y cómo entrega (**Recogida en tienda** o **Reparto propio**, con lo que cuesta).
- **Productos**: todo lo que vende. Puedes elegir una de sus categorías o pulsar **Filtrar**.
- **Ofertas**: solo lo rebajado.
- **Información** (en el ordenador, a la derecha): **Sobre la tienda**; **Horario y dirección**, con el horario de cada día y su teléfono, si lo ha dado; la **Recogida en tienda**, con lo que suele tardar en tenerlo listo; y el **Reparto en Melilla**, con los códigos postales a los que lleva, lo que cuesta, desde cuánto es gratis y el pedido mínimo.



La página de una tienda con su portada, las pestañas «Productos», «Ofertas» e «Información» y el recuadro «Horario y dirección»

Guardar en favoritos la guarda en tus favoritos. **Su web** abre la página web de la tienda, si la tiene.

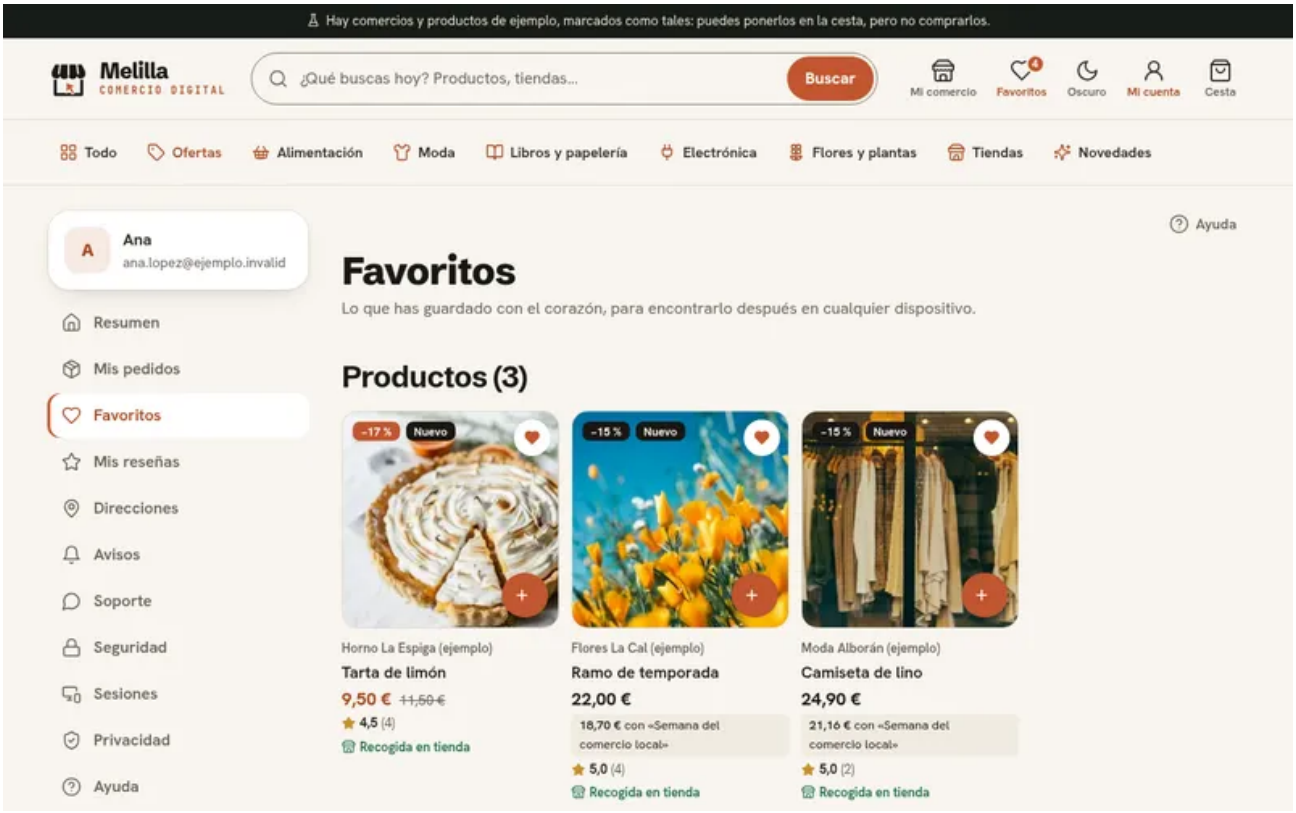
En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/pagina-tienda

Guardar productos y tiendas en favoritos

Guarda con el corazón lo que te gusta para encontrarlo después en cualquier dispositivo.

Necesitas haber entrado en tu cuenta. Lo que guardes lo verás en cualquier dispositivo en el que entres.

1. Pulsa el corazón de un producto (en su tarjeta o en su ficha) o el de una tienda (en su tarjeta o en su página, **Guardar en favoritos**).
2. El corazón se rellena y sale **Producto guardado en favoritos** (o **Tienda guardada en favoritos**) con **Ver favoritos**.
3. Para verlos, pulsa **Favoritos**: arriba en el ordenador, abajo en el móvil. También están en **Mi cuenta › Favoritos**.



La página «Favoritos» con los productos y las tiendas guardados

Para quitar uno, vuelve a pulsar su corazón: sale **Quitado de favoritos**.

En **Favoritos** salen primero los **Productos** y después las **Tiendas**, lo último que guardaste primero. Si algo que guardaste ya no está a la venta, no se muestra y la página te lo dice.

Sin cuenta, el corazón te lleva a **Entrar**. Al entrar, vuelves a la misma página.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/favoritos

Comprar

Añadir productos a la cesta

Elige las opciones y la cantidad de un producto y añádelo a la cesta, aunque no tengas cuenta.

Puedes llenar la cesta sin cuenta y con productos de varias tiendas a la vez.

1. Abre la ficha del producto.
2. Si tiene opciones (talla, color…), elige la que quieras. Si te falta alguna, la web te lo dice (por ejemplo, **Elige talla**).
3. Elige cuántas unidades con y **+**.
4. Pulsa **Añadir a la cesta**.
5. Sale **Añadido a la cesta** con **Ver cesta**, y sube el número de **Cesta** (arriba; en el móvil, abajo).



La ficha de un producto en el móvil con una talla elegida y el aviso «Añadido a la cesta» con «Ver cesta»

- En las listas, los productos sin opciones tienen en su foto un botón **+** (**Añadir**) que añade una unidad sin abrir la ficha.
- En el móvil, al bajar por la ficha aparece abajo una barra fija con el precio y **Añadir a la cesta**.
- Si el botón dice **Agotado**, no quedan unidades.

> Sin cuenta, tu cesta se guarda en este navegador 30 días desde el último cambio. Al entrar en tu cuenta, se junta con la cesta de tu cuenta.

Lo siguiente: Revisar tu cesta.

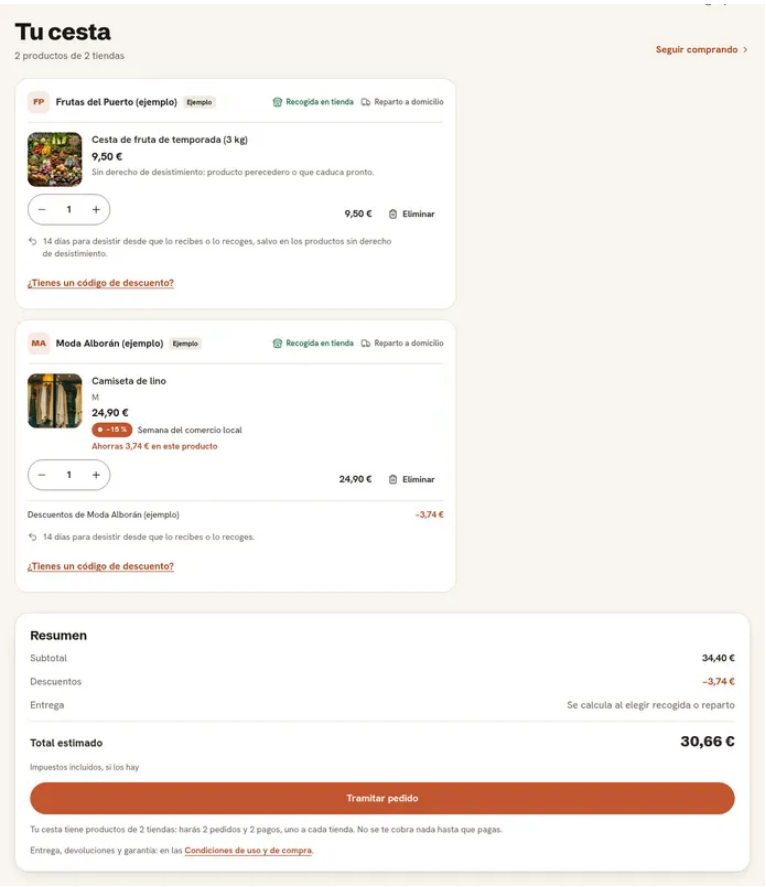
En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/anadir-a-la-cesta

Revisar tu cesta

Cambia cantidades, quita productos, mira los avisos y el total estimado antes de tramitar el pedido.

Pulsa **Cesta** (arriba; en el móvil, abajo). Tus productos salen separados por tienda. Cada tienda dice si tiene **Recogida en tienda**, **Reparto a domicilio** o las dos, y cuántos días tienes para desistir.

1. Cambia la cantidad de un producto con y **+**. El importe cambia al momento.
2. Para quitar uno, pulsa **Eliminar**.
3. Mira el **Resumen**: el **Subtotal**, los **Descuentos** si los hay, la **Entrega** (se calcula al elegir recogida o reparto) y el **Total estimado**.
4. Pulsa **Tramitar pedido**. Si no has entrado en tu cuenta, el botón dice **Entra para terminar**: tu cesta se guarda.



La cesta con productos de dos tiendas, cada una con su forma de entrega, y el resumen con «Tramitar pedido»

Los avisos de un producto

Si algo ha cambiado desde que lo añadiste, la cesta lo dice debajo del producto:

- **Ha cambiado de precio**, con el de antes y el de ahora: pulsa **Entendido** para seguir con el nuevo.
- **Solo quedan** unas pocas: pulsa **Quedarme con** esas unidades.
- **Agotado** o **Ya no está a la venta**: pulsa **Eliminar**.
- **Bajo pedido: la tienda lo encarga y tarda algo más**: puedes seguir igual.

Si pulsas **Tramitar pedido** con algo pendiente, sale **Antes de seguir, resuelve esto:** con un enlace a cada cosa.

Si ya tienes productos apartados, arriba sale **Tienes productos apartados hasta las** y la hora, con **Ver resumen**.

¿Tienes un código de una tienda? Mira Usar un código de descuento. Si compras en varias tiendas, mira Comprar en varias tiendas a la vez.

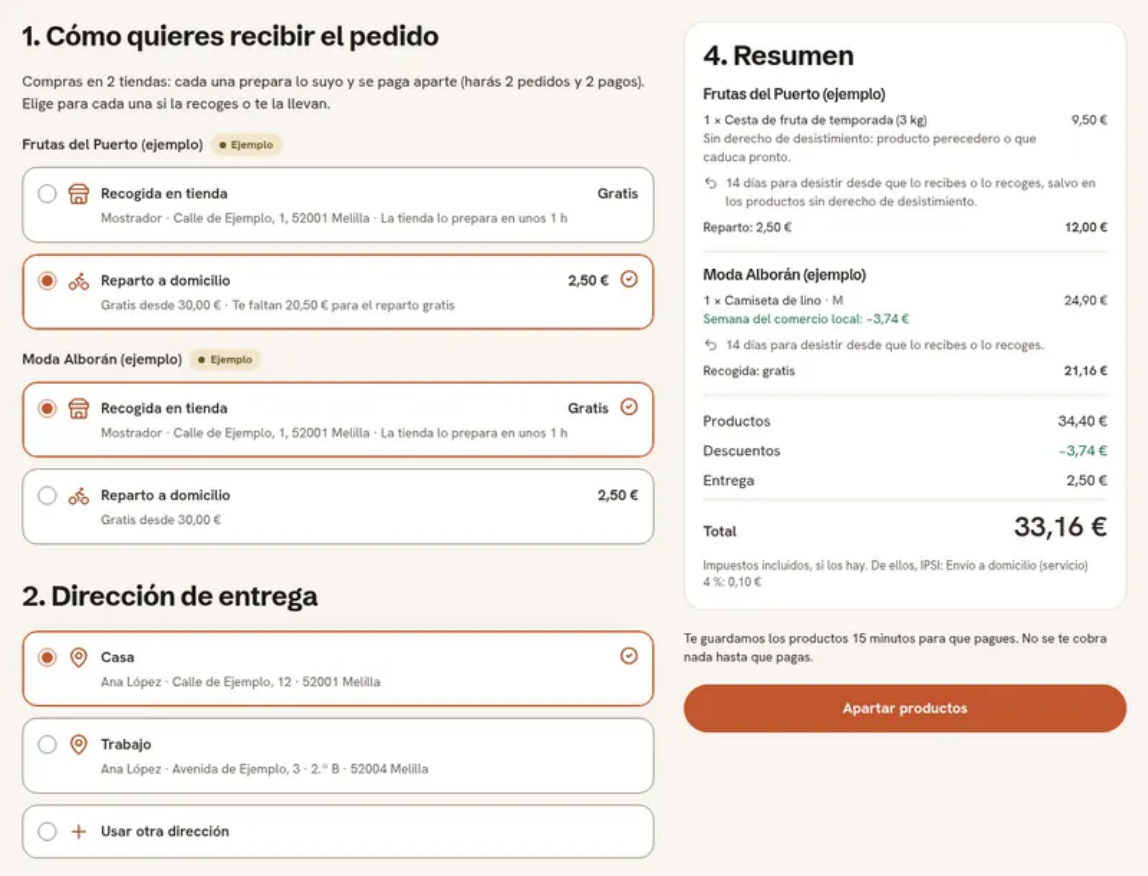
En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/cesta

Elegir recogida en tienda o reparto a domicilio

Decide para cada tienda si recoges tu pedido o te lo llevan, y escribe la dirección de entrega.

Se elige en **Tramitar pedido**, para cada tienda por separado. Una tienda puede tener las dos formas o solo una.

1. En **1. Cómo quieres recibir el pedido**, elige en cada tienda **Recogida en tienda** o **Reparto a domicilio**.
2. Si alguna te lo lleva, en **2. Dirección de entrega** elige una de tus direcciones o **Usar otra dirección** y escríbela. Marca **Guardar en mis direcciones** para no tener que escribirla la próxima vez.
3. En **Contacto**, revisa tu **Nombre** y escribe tu **Teléfono**. Con reparto es obligatorio. Solo lo ve la tienda, para la entrega.
4. Mira el **Resumen**: el envío de cada tienda y el total se recalculan solos cada vez que cambias algo.



«Tramitar pedido» con dos tiendas: una con «Recogida en tienda», otra con «Reparto a domicilio», y el resumen

- **Recogida en tienda** es gratis. Ves dónde recogerlo y, si la tienda lo ha dicho, lo que tarda en prepararlo.
- **Reparto a domicilio**: el precio depende de tu código postal. Cada tienda puede tener un pedido mínimo y un importe desde el que el reparto es gratis (**Gratis desde** …). Si te falta poco, lo dice: **Te faltan … para el reparto gratis**. Si la tienda lo ha indicado, verás lo que suele tardar (**Llega en unos** …).
- Si una forma no se puede elegir, sale apagada con el motivo, por ejemplo **Esta tienda no reparte a domicilio**.

> El reparto lo hace la propia tienda. Hoy, al hacer el pedido, no se elige el día ni la hora de la entrega.

Lo siguiente: Apartar y pagar tu pedido.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/recogida-o-reparto

Apartar y pagar tu pedido

Aparta tus productos unos minutos y paga a cada tienda con tarjeta en la página segura de Stripe.

Comprar tiene dos pasos. Primero **apartas** los productos: te los guardamos unos minutos para que nadie se los lleve mientras pagas. Después **pagas** a cada tienda. No se te cobra nada hasta que pagas.

Apartar

1. En la cesta, pulsa **Tramitar pedido**.
2. Elige cómo recibes lo de cada tienda y escribe tu contacto (y la dirección, si te lo llevan). Lo explica Elegir recogida en tienda o reparto a domicilio.
3. Revisa el **Resumen** y pulsa **Apartar productos**.
4. Sale **Productos apartados**, con la hora hasta la que te los guardamos y el tiempo que queda.



«Productos apartados» con la hora hasta la que están apartados, el tiempo que queda y lo de la tienda

Pagar

1. En **Pago**, marca **He leído y acepto las condiciones de compra**.
2. Pulsa **Pagar … a …**: el botón dice el importe y el nombre de la tienda.
3. Se abre la página de pago de Stripe, la empresa con la que cobra la tienda. Escribe tu email y los datos de tu tarjeta (o elige otro medio, si la tienda lo tiene) y paga.
4. Vuelves a la web: **Comprobando el pago**. En unos segundos sale **¡Pedido hecho a …!** con el nombre de la tienda.

5.

Pulsa **Ver el pedido**. Te enviamos la confirmación por email.

> Si tu cesta tiene productos de varias tiendas, pagas a cada una por separado. Mira Comprar en varias tiendas a la vez.

Lo que conviene saber

- Para pagar tienes que haber confirmado tu email. Si no, sale **Para pagar, confirma tu email**.
- En los 2 últimos minutos aparece **Necesito más tiempo**: púlsalo y te los guardamos un poco más.
- No vemos los datos de tu tarjeta: los escribes en la página de Stripe y no pasan por nosotros.
- El pedido de cada tienda está hecho cuando Stripe nos confirma el cobro.
- **Cambiar la entrega** te devuelve al paso anterior. **Liberar los productos** los devuelve a la venta (te pide confirmarlo con **Sí, liberarlos**). Tu cesta no cambia.

Si algo no sale, mira Resolver un pago que no sale.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/apartar-y-pagar

Comprar en varias tiendas a la vez

Con productos de varias tiendas harás un pedido y un pago con cada una, uno detrás de otro.

Puedes juntar en la cesta productos de varias tiendas. Pero cada tienda te vende y te cobra directamente, en su propia cuenta: la plataforma no recibe tu dinero. Por eso harás **un pedido y un pago con cada tienda**.

1. Tramita la cesta como siempre. En **Tramitar pedido** eliges para cada tienda si lo recoges o te lo llevan.
2. Pulsa **Apartar productos**: se aparta todo a la vez.
3. En **Productos apartados**, el bloque **Pago** enseña cada tienda con su total y **Por pagar**.
4. Marca **He leído y acepto las condiciones de compra** y pulsa **Pagar … a …** con la primera tienda. Paga en la página de Stripe.
5. Al volver, sale **Te queda otra tienda por pagar**. Pulsa **Pagar a …** (la siguiente tienda), marca otra vez la casilla y paga igual.
6. Cuando hayas pagado a todas, sale **Ya has pagado todo**.

Lo que conviene saber:

- Cada pedido tiene su número y su justificante, y cada tienda prepara y entrega el suyo.
- En tu tarjeta verás un cargo de cada tienda.
- Si no terminas el pago de una tienda, lo de las demás sigue adelante. Lo de esa tienda vuelve a la venta, sigue en tu cesta y no se te cobra nada por ello.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/varias-tiendas

Resolver un pago que no sale

Qué hacer si la tarjeta no pasa, si vuelves sin pagar o si se acaba el tiempo para pagar.

Si un pago no se completa, **no se te cobra nada**.

- **La tarjeta no pasa**: la página de Stripe te lo dice. Prueba con otra tarjeta en la misma página.
- **Has vuelto a la web sin pagar**: sale **No has terminado el pago**. Pulsa **Continuar el pago** para volver a la página de Stripe, o **Cancelar el pago** si ya no lo quieres: lo de esa tienda vuelve a la venta y tu cesta lo conserva.
- **Tienes un pago a medias**: en lo apartado sale **Tienes un pago en curso a …**, con **Continuar el pago** y **Cancelar el pago**.
- **Se ha acabado el tiempo**: sale **El tiempo para apartar ha terminado**. Tu cesta sigue igual: pulsa **Apartar de nuevo**.

El pago se ha cerrado sin cobrar: sale **No se ha completado el pago** y los productos de esa tienda han vuelto a la venta. Pulsa **Volver a la cesta** y apártalos otra vez.

- **Tarda en confirmarse**: en **Comprobando el pago**, espera y no vuelvas a pagar. Si tarda mucho, puedes cerrar la página: te avisaremos por email y lo verás en **Mis pedidos**.

Si se te ha cobrado pero no hay pedido

- Si mientras pagabas la tienda se quedó sin algún producto, sale **No hemos podido completar tu pedido**. Te devolvemos el dinero entero, sin que tengas que hacer nada.
- Si pagaste dos veces lo mismo, sale **Ya habías pagado este pedido** y te devolvemos el segundo cobro.

Te lo devolvemos a la misma tarjeta. Según tu banco, tarda de 5 a 10 días hábiles en verse.

> ¿No reconoces un cargo? Escribe a la tienda o abre una consulta en Soporte.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/pago-no-sale

Entender el precio final y el IPSI

Los precios que ves son los que pagas: si un producto o el reparto llevan IPSI, ya va dentro.

En Melilla no se aplica el IVA, sino el IPSI, el impuesto de Melilla. Los precios de la web **ya lo llevan dentro** cuando lo hay: lo que ves es lo que pagas.

- En la ficha, junto al precio, pone **Precio final**.
- En la cesta, debajo del total, pone **Impuestos incluidos, si los hay**.
- En el **Resumen** de **Tramitar pedido**, en lo apartado y en tu pedido pone lo mismo y, si algo lleva IPSI, **De ellos, IPSI:** con cada tipo y su importe. Si nada lo lleva, no sale nada más.
- El precio del reparto también es final: si lleva IPSI, ya va dentro y el resumen lo dice.
- Los descuentos de las promociones y de los códigos ya están restados del total.
- El **Total** del resumen es lo que te cobra cada tienda.



El resumen de «Tramitar pedido» con «Impuestos incluidos, si los hay. De ellos, IPSI:» debajo del total

En el justificante de compra, cada producto dice **No sujeto a IPSI** o **IPSI … % incluido**, con su porcentaje. Si algo lleva IPSI, debajo hay una tabla con el **Desglose del IPSI incluido**.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/precio-final-ipsi

Usar un código de descuento

Si una tienda te ha dado un código, escríbelo en la cesta para que te lo descuente.

Cada código es de una tienda y solo descuenta en lo de esa tienda. Necesitas haber entrado en tu cuenta.

1. En la **Cesta**, debajo de los productos de la tienda, pulsa **¿Tienes un código de descuento?**.
2. Escribe el código en **Código de** … (con el nombre de la tienda).
3. Pulsa **Aplicar**.
4. Si vale, verás el código con lo que te descuenta (o **Reparto gratis**). Si no se puede usar, sale **No se aplica** y el porqué; por ejemplo, que no llegas al pedido mínimo.



El código de una tienda aplicado en la cesta, con lo que descuenta y el botón «Quitar»

Para quitarlo, pulsa **Quitar**. Puedes usar un código en cada tienda.

Sin cuenta, la cesta dice **Entra para usarlo**.

> Las promociones (por ejemplo, un 3x2) no necesitan código: se aplican solas en la cesta, y debajo del producto verás **Ahorras … en este producto**.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/codigo-de-descuento

Guardar el justificante de compra

Cada pedido tiene un justificante que puedes imprimir o guardar en PDF. La factura la emite la tienda.

1. Abre el pedido en **Mi cuenta › Mis pedidos**.
2. Abajo, pulsa **Justificante de compra**.
3. Pulsa **Imprimir o guardar en PDF**. En la ventana de imprimir de tu navegador, elige tu impresora o guárdalo como PDF.



El justificante de compra de un pedido, con quién vende, quién compra, los productos con su IPSI y el total

El justificante dice quién te vende (con su razón social y su NIF), quién compra, los productos con su IPSI, el envío, los descuentos, el total, cómo pagaste y lo que te hayan devuelto. Para volver, pulsa **Volver al pedido**.

> **Este documento no es una factura.** La factura la emite la tienda que te vende: si la necesitas, pídesela.

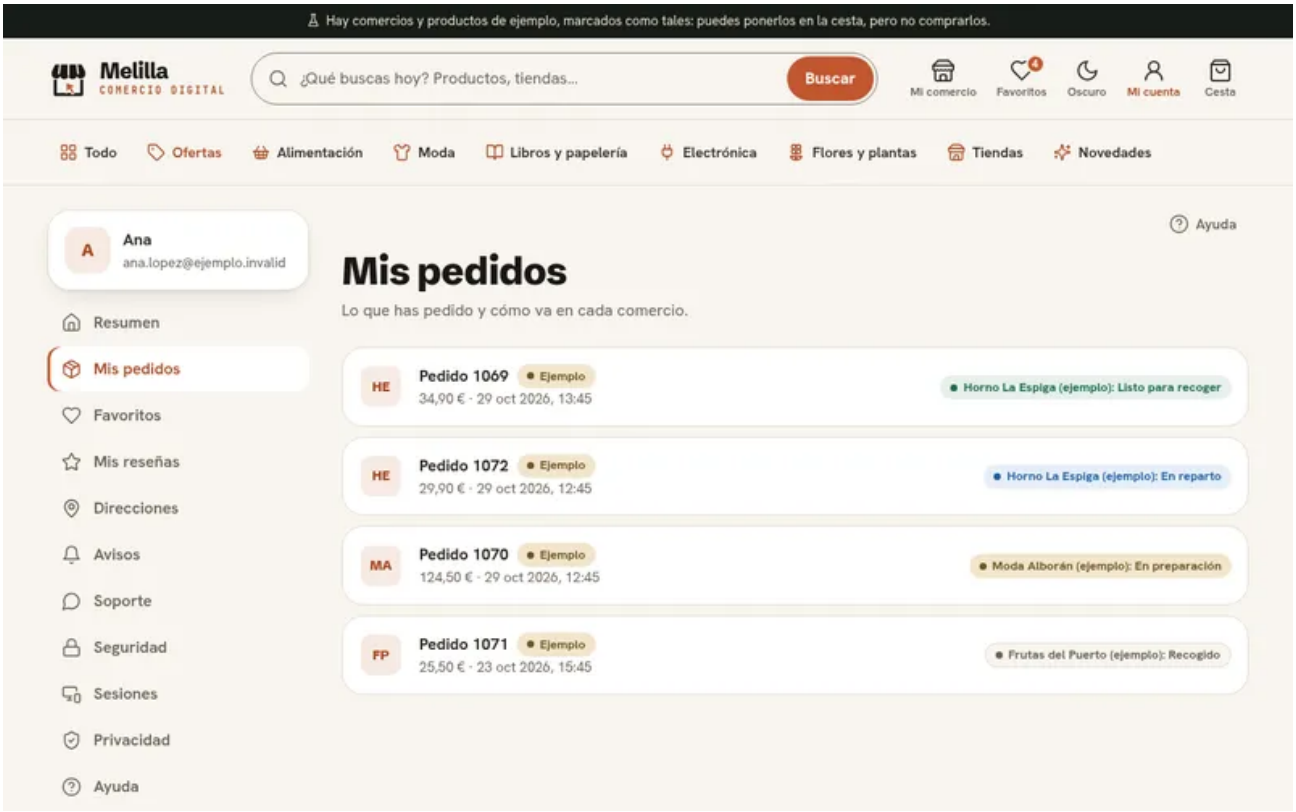
En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/justificante

Seguir tu pedido

Ver tus pedidos

En Mis pedidos tienes todos tus pedidos, los más recientes primero, con cómo va cada uno.

1. Entra en **Mi cuenta** y pulsa **Mis pedidos**.
2. Cada pedido dice su número, el total, la fecha y cómo va en su tienda (por ejemplo, **Listo para recoger**).
3. Pulsa un pedido para verlo entero. Lo explica Seguir un pedido.



«Mis pedidos» con cuatro pedidos, cada uno con su número, su total, su fecha y su estado

Si tienes muchos, abajo están **Anterior** y **Siguiente**.

En el resumen de **Mi cuenta** también tienes los últimos, en **Pedidos recientes**. Y si alguno está listo para recoger, sale arriba del todo con su código.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/mis-pedidos

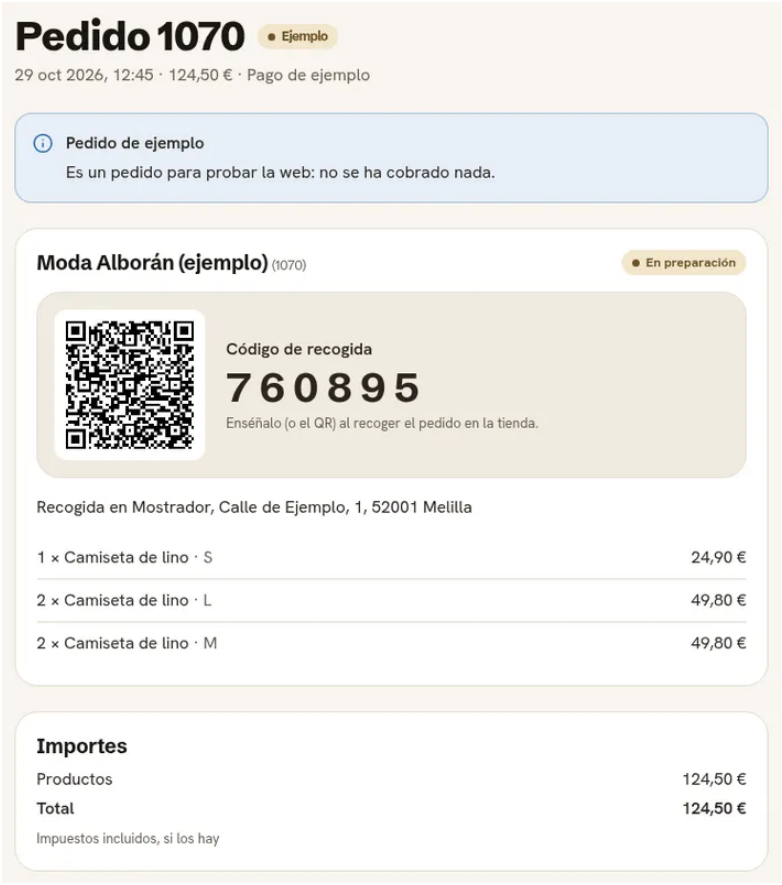
Seguir un pedido

Mira en qué paso está tu pedido, cómo lo recibes, lo que has pagado y qué puedes hacer en cada momento.

Abre el pedido desde **Mis pedidos**, o con **Ver mi pedido** en cualquiera de los correos que te enviamos. Junto al nombre de la tienda ves cómo va:

- **Por aceptar**: la tienda aún no lo ha aceptado. Todavía puedes cancelarlo.
- **Aceptado**: la tienda lo ha aceptado.
- **En preparación**: lo está preparando.
- **Listo para recoger**: ya puedes ir a por él. Mira Recoger tu pedido en la tienda.
- **En reparto**: va de camino.
- **Recogido** o **Entregado**: ya lo tienes.
- **Incidencia**: la tienda ha avisado de un problema y te lo cuenta en el pedido.

Rechazado o **Cancelado**: no sigue adelante y te devolvemos lo pagado. Mira Actuar si hay un problema con tu pedido.



Un pedido «En preparación» con la tienda, la recogida, los productos y los importes

En el pedido también tienes:

- cómo lo recibes: dónde recogerlo o la zona del reparto;
- los productos y los **Importes**, con el IPSI si lo lleva;
- quién te lo vende, con su NIF;
- las **Devoluciones**, cuando ya lo tienes;
- el **Justificante de compra**.

Cuando la tienda ya lo ha aceptado, para cambiar algo hay que llamarla: si ha dado su teléfono, sale en el pedido.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/seguir-pedido

Recoger tu pedido en la tienda

Enseña en la tienda tu código de recogida (o su código QR) para llevarte tu pedido.

Si eliges recogida en tienda, tu pedido tiene un **Código de recogida** de 6 cifras. Con él, la tienda sabe que el pedido es tuyo. Lo tienes en el pedido desde que lo haces.

1. Espera a que el pedido esté **Listo para recoger**. Te avisamos por correo, con el código.
2. Ve a la tienda. La dirección está en el pedido.
3. Enseña el **Código de recogida**. Lo tienes en tu pedido y, mientras está listo, arriba del todo en **Mi cuenta**. Al lado está su código QR, que la tienda puede escanear.
4. La tienda lo comprueba y te da el pedido. Pasa a **Recogido** y te llega un correo.



Un pedido «Listo para recoger» en el móvil, con el código de recogida y su código QR

- Si no puedes enseñar el código (por ejemplo, si te has quedado sin batería), díselo a la tienda: puede entregártelo sin él.
- Recógelo cuanto antes. Si nadie pasa a recogerlo, la tienda puede cancelar el pedido, y en él saldrá **Nadie pasó a recogerlo**.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/recoger-pedido

Recibir los avisos de tus pedidos

Te avisamos por correo de cada paso de tu pedido. Así funcionan los avisos para quien compra.

Los avisos de tus pedidos te llegan **por correo**, al email de tu cuenta. Llegan siempre: no hay que activarlos. Te escribimos cuando:

- hemos recibido tu pago y tu pedido está en marcha;
- la tienda acepta tu pedido;
- está listo para recoger, con tu código de recogida;
- lo has recogido o te lo han entregado;
- la tienda avisa de un problema;
- la tienda no puede servirlo o se cancela, con lo que te devolvemos;
- te hemos devuelto dinero;
- la tienda acepta, rechaza o cierra una devolución que has pedido.

Cada correo tiene **Ver mi pedido**. Lo demás (por ejemplo, cuando sale a reparto) lo ves en tu pedido.

> Para que te lleguen, confirma tu email. Si no ves un correo, mira en la carpeta de correo no deseado.

En la web y en el móvil

Hoy, a quien compra no le llegan avisos en la web ni notificaciones en el móvil: todo te llega por correo y lo ves en tu pedido.

La página **Avisos** de **Mi cuenta** es para quien lleva un comercio. Si no tienes ninguno, dice que no hay nada que elegir.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/avisos-del-pedido

Cancelar un pedido

Puedes cancelar lo que has pedido a una tienda mientras esa tienda no lo haya aceptado.

Se puede cancelar mientras el pedido está **Por aceptar**. Te devolvemos todo lo pagado.

1. Abre el pedido en **Mi cuenta › Mis pedidos**.
2. Pulsa **Cancelar lo pedido a …** (con el nombre de la tienda).
3. Sale **¿Cancelar lo pedido a …?**. Pulsa **Sí, cancelar**. Si te lo piensas mejor, pulsa **No, mantenerlo**.
4. El pedido pasa a **Cancelado**. Te devolvemos su importe al mismo medio con el que pagaste y te llega un correo.

Según tu banco, la devolución tarda unos días en verse en tu cuenta (con tarjeta, de 5 a 10 días hábiles).

> Si la tienda ya lo ha aceptado, ya no se puede cancelar desde la web: llama a la tienda (si ha dado su teléfono, sale en el pedido). Si ya lo tienes, puedes pedir una devolución.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/cancelar-pedido

Actuar si hay un problema con tu pedido

Qué pasa si la tienda avisa de un problema, no puede servir tu pedido, no lo acepta a tiempo o te falta algo.

- **La tienda avisa de un problema** (**Incidencia**): en tu pedido sale **La tienda ha avisado de un problema**, con lo que te cuenta, y te llega un correo. Si tienes dudas, llama a la tienda: si ha dado su teléfono, sale ahí.
- **La tienda no puede servirlo** (**Rechazado**; por ejemplo, porque se ha quedado sin algún producto): te devolvemos el dinero entero y te avisamos por correo.
- **La tienda no lo acepta a tiempo**: lo cancelamos y te devolvemos el dinero entero. En el pedido sale **La tienda no lo aceptó a tiempo**.
- **La tienda lo cancela después de aceptarlo**: te devuelve lo pagado.
- **Falta algún producto**: la tienda puede devolverte solo una parte. En el pedido verás **Te hemos devuelto …** con el motivo.

En **Importes**, **Te devolvemos** dice cuánto te han devuelto en total. El dinero vuelve al mismo medio con el que pagaste. Según tu banco, tarda unos días en verse en tu cuenta.

Si no se resuelve, abre una consulta en Soporte y elige el pedido.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/problema-con-pedido

Devoluciones y desistimiento

Saber qué puedes devolver y hasta cuándo

El plazo para desistir de cada tienda, los productos que no tienen desistimiento y la garantía de 3 años.

Hay dos formas de devolver algo:

- **Desistir**: devolverlo porque ya no lo quieres, sin dar razones. Tienes al menos 14 días. Cada tienda puede darte más, nunca menos.
- **La garantía**: si ha llegado roto, no funciona, no es como se describía o no es lo que pediste. En los productos nuevos dura 3 años desde la entrega.

Hasta cuándo

- El plazo para desistir de cada tienda lo ves antes de comprar: en la ficha de cada producto, en la cesta y en el resumen antes de pagar (por ejemplo, **14 días para desistir**).
- Se cuenta desde el día siguiente a recibirlo o recogerlo y acaba al terminar su último día, en hora peninsular. Con 14 días, si lo recoges el día 1, puedes desistir hasta el día 15 incluido.
- Tu pedido te dice hasta qué día exacto puedes desistir y hasta cuál dura la garantía.
- Vale el plazo que había cuando compraste, aunque la tienda lo cambie después.

Lo que no tiene desistimiento

- Los productos perecederos o que caducan pronto, como el pan, la fruta o las flores.
- Lo hecho a medida o personalizado.
- Los productos precintados por salud o higiene, y las grabaciones y programas precintados, si los has desprecintado. Si siguen precintados, sí puedes desistir.

Cada producto lo dice en su ficha: **Sin derecho de desistimiento.** y el motivo. Aunque no tenga desistimiento, si tiene un defecto puedes devolverlo por la garantía.



La ficha de un pan con «Sin derecho de desistimiento. Producto perecedero o que caduca pronto.»

Más detalle en las Condiciones de uso y de compra, apartados 7 y 8. Para pedir una devolución, mira

Pedir una devolución.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/que-puedes-devolver

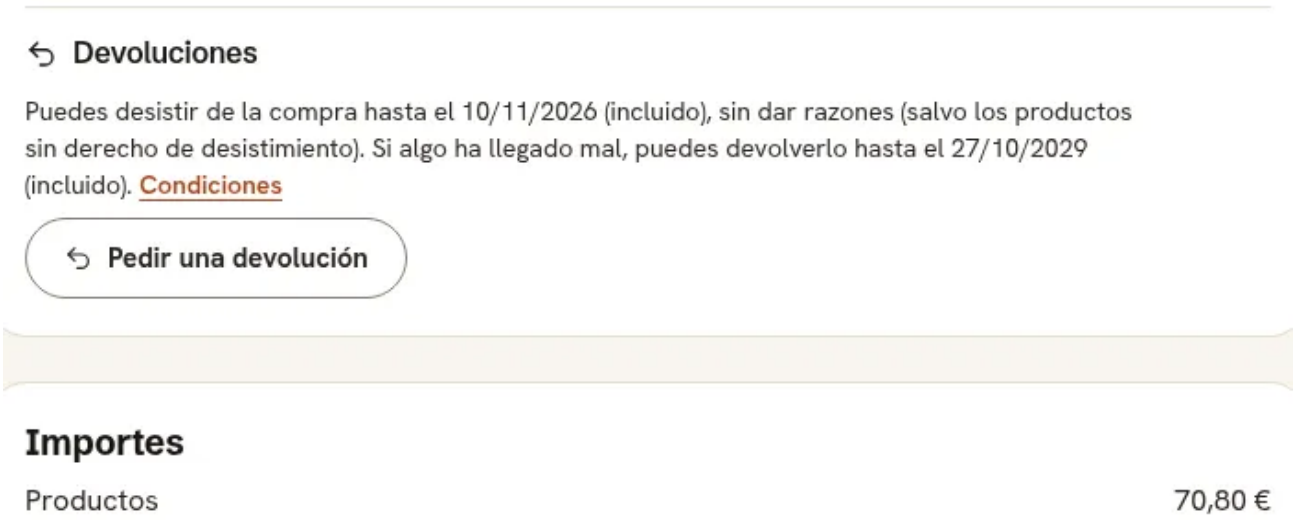
Pedir una devolución

Pide desde tu pedido la devolución de lo que has recibido: qué devuelves, por qué y, si quieres, con fotos.

Se pide desde el pedido, cuando ya está **Recogido** o **Entregado**.

1. Abre el pedido en **Mi cuenta › Mis pedidos**.
2. En **Devoluciones** ves hasta qué día puedes desistir y hasta cuál puedes devolver algo que ha llegado mal. Pulsa **Pedir una devolución**.
3. En **¿Por qué lo devuelves?**, elige el motivo (abajo los tienes explicados).
4. En **¿Qué devuelves?**, elige cuántas unidades de cada producto. Lo que no devuelves, déjalo en **No lo devuelvo**.
5. En **¿Qué pasa?**, cuéntale a la tienda qué ocurre, con 10 letras o más. Si desistes, es opcional.
6. Si quieres, añade **Fotos**: hasta 3 (JPG, PNG o WebP), de 10 MB como mucho cada una. Solo las ven la tienda y la plataforma.
7. Pulsa **Pedir la devolución**.

Vuelves al pedido y sale **Has pedido la devolución:** la tienda la contestará y te avisaremos por email.



La sección «Devoluciones» de un pedido recogido, con las fechas y el botón «Pedir una devolución»

Los motivos

- **Ya no lo quiero (desistimiento)**: solo dentro del plazo y sin los productos que no tienen desistimiento (no se pueden elegir).
- **Ha llegado roto, no funciona o no es como se describía**: la garantía. La tienda lo repara, lo cambia o te devuelve el dinero.
- **No es lo que pedí**: te han dado otro producto, otra talla u otro color.
- **Otro motivo**: cuéntaselo a la tienda.



El formulario «Pedir una devolución» con los motivos, las unidades de cada producto, «¿Qué pasa?» y las fotos

> Si desistes de un producto precintado, marca **Lo devuelvo precintado, como lo recibí**. Si llega desprecintado, la tienda puede rechazar la devolución.

Solo puede haber una devolución en marcha por pedido: espera a que la tienda conteste la que tienes. También puedes desistir escribiendo a la tienda o a la plataforma (mira Contacto).

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/pedir-devolucion

Añadir fotos o retirar una devolución

Mientras la tienda no la contesta, puedes añadir fotos; mientras no tiene lo que devuelves, puedes retirarla.

Tu devolución sale en el pedido, en **Devoluciones**.

Añadir fotos

Se puede mientras está **Pedida**, es decir, mientras la tienda no la ha contestado.

1. Pulsa **Añadir fotos**. El botón dice cuántas llevas, por ejemplo «(1 de 3)».
2. Elige las fotos en tu móvil o tu ordenador: JPG, PNG o WebP, de 10 MB como mucho cada una.
3. Sale **Foto añadida: ya la ve la tienda.** (o **Fotos añadidas: ya las ve la tienda.**).



Una devolución «Pedida» con los botones «Añadir fotos» y «Retirar la devolución»

Retirar la devolución

Si ya no quieres devolverlo, se puede mientras está **Pedida** o **Aceptada**.

1. Pulsa **Retirar la devolución**.
2. Sale **Has retirado la devolución.** y pasa a **Retirada**.

Cuando la tienda ya tiene lo que devuelves (**Recibida por la tienda**), ya no se puede retirar.

> Para no llenar de avisos a la tienda, de un mismo pedido puedes pedir como mucho 3 devoluciones en 24 horas.

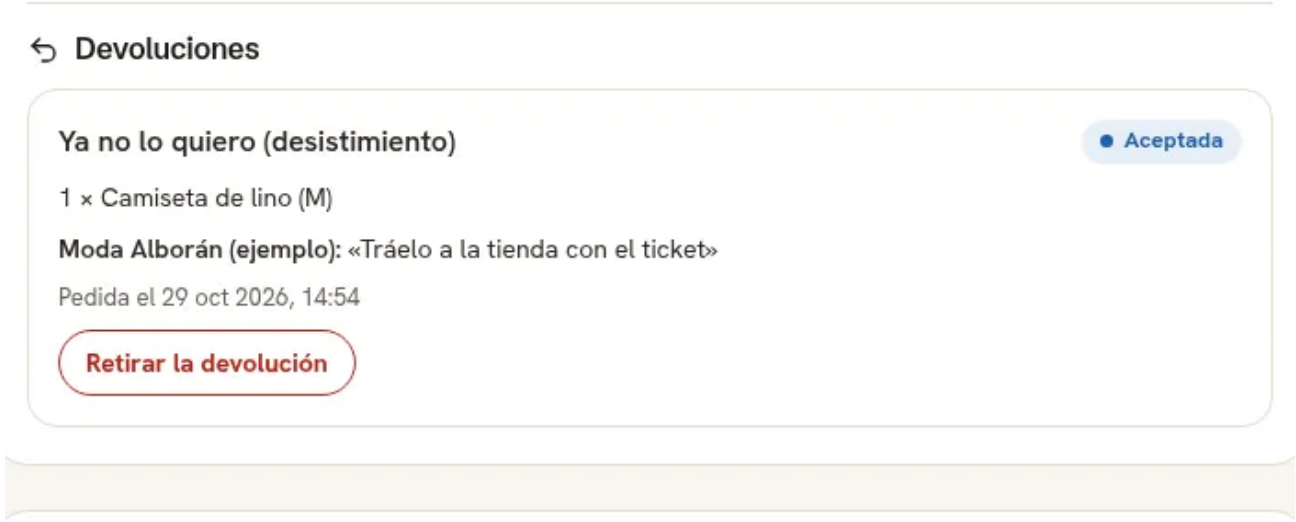
En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/fotos-o-retirar-devolucion

Seguir tu devolución y saber cuándo llega el dinero

Qué significa cada estado de una devolución, qué te contesta la tienda y cuándo te devuelve el dinero.

Tu devolución sale en el pedido, en **Devoluciones**, con lo que te contesta la tienda. Te avisamos por correo cuando la acepta, la rechaza o la cierra.

- **Pedida**: la tienda aún no la ha contestado.
- **Aceptada**: la tienda te dice cómo devolverlo; por ejemplo, llevarlo a la tienda.
- **Rechazada**: la tienda te dice por qué.
- **Recibida por la tienda**: ya tiene lo que devuelves.
- **Dinero devuelto**: te ha devuelto el dinero.
- **Resuelta**: la tienda la ha cerrado sin devolver dinero porque lo ha resuelto de otra forma; por ejemplo, te lo ha reparado o cambiado. Te cuenta qué ha hecho.
- **Retirada**: la retiraste tú.



Una devolución «Aceptada» con la nota de la tienda que explica cómo devolverlo

El dinero

- Te lo devuelve la tienda, al mismo medio con el que pagaste.
- Si desistes, te devuelve todo lo pagado, también la entrega estándar, en 14 días como mucho desde que se lo dices. Puede esperar a recibir el producto.
- Tú tienes que devolverle el producto en los 14 días siguientes a pedir la devolución. Puedes llevarlo a la tienda.
- En la devolución verás **Te estamos devolviendo …** y, cuando ya ha salido, **Te hemos devuelto …**. Te llega un correo.
- Según tu banco, tarda unos días en verse en tu cuenta (con tarjeta, de 5 a 10 días hábiles).

Si sale **La devolución del dinero no ha salido: la tienda lo está revisando**, el dinero aún no ha salido hacia ti y la tienda lo está mirando.

> Si no estás de acuerdo con lo que te contesta la tienda, habla con ella o abre una consulta en Soporte: te ayudamos a resolverlo.

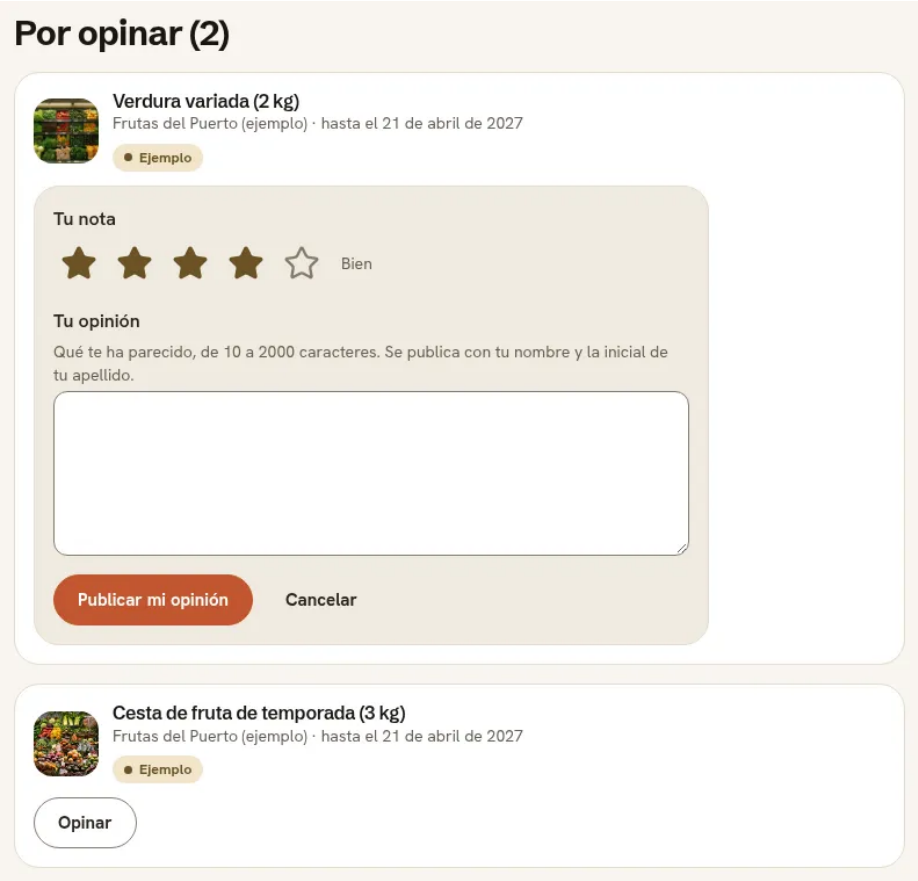
Opiniones, soporte y contacto

Opinar de lo que has comprado

Puntúa y comenta los productos que te han entregado o has recogido. Solo opina quien los ha comprado.

Solo puedes opinar de lo que has comprado aquí y ya has recibido o recogido. Tienes 180 días desde la entrega, y una opinión por producto.

1. Entra en **Mi cuenta › Mis reseñas**.
2. En **Por opinar**, busca el producto y pulsa **Opinar**.
3. Elige **Tu nota**, de 1 a 5 estrellas.
4. Escribe **Tu opinión**: qué te ha parecido, de 10 a 2000 caracteres.
5. Pulsa **Publicar mi opinión**.
6. Sale **Opinión publicada**: ya se ve en la ficha del producto.



«Mis reseñas» con un producto en «Por opinar» y el formulario abierto, con las estrellas y «Tu opinión»

Se publica con tu nombre y la inicial de tu apellido. Las opiniones tienen que ser veraces y respetuosas: la plataforma puede retirar las que no lo sean.

Para cambiarla o borrarla, mira Cambiar o borrar tu opinión.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/opinar

Cambiar o borrar tu opinión

Cambia la nota o el texto de tu opinión, añade o quita fotos, o bórrala.

Tus opiniones están en **Mi cuenta › Mis reseñas**, más abajo, en **Mis reseñas**. Debajo de cada una:

- **Cambiar**: cambia la nota o el texto y pulsa **Guardar los cambios**.
- **Añadir una foto**: hasta 3 (JPG, PNG o WebP). El botón dice cuántas llevas. Para quitar una, pulsa **Quitar la foto** con su número.
- **Borrar**: pulsa **Borrar** y después **Sí, borrar**. Se borra con sus fotos y con la respuesta de la tienda. Podrás escribir otra.

La tienda puede contestar a tu opinión: su respuesta sale debajo, con **Respuesta de** y el nombre de la tienda.

Si la plataforma oculta tu opinión, en **Mis reseñas** sale **La plataforma ha ocultado esta opinión** con el motivo. Deja de verse en la ficha y ya no se puede cambiar, pero sí borrar.

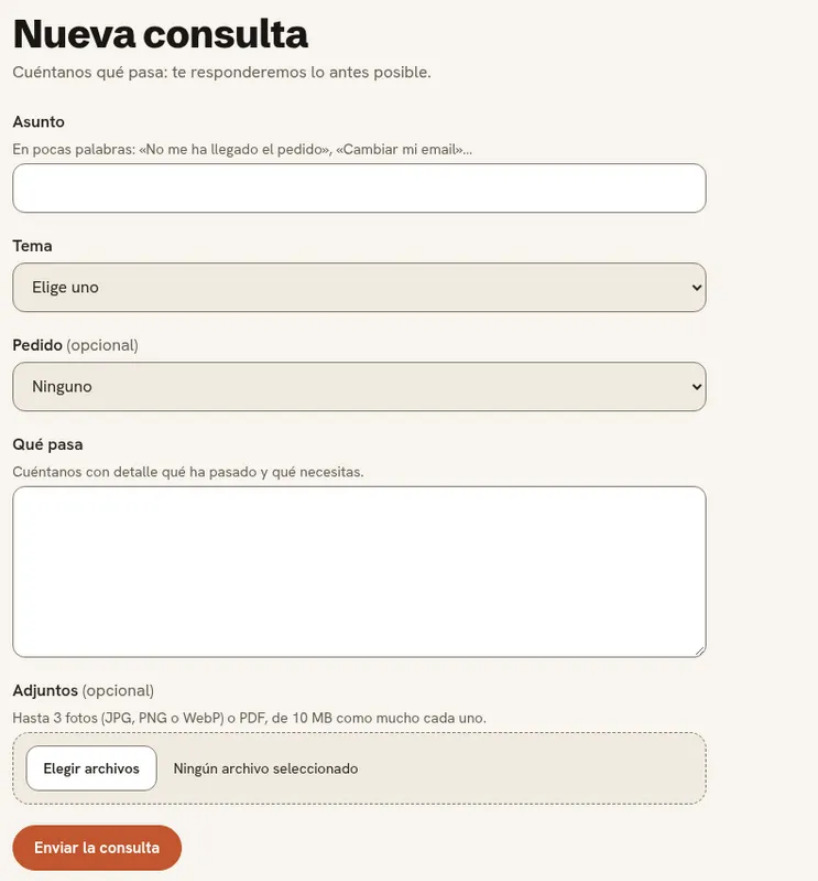
En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/cambiar-opinion

Escribir a soporte

Abre una consulta desde tu cuenta si algo no va bien con un pedido, un pago, tu cuenta o la web.

Soporte es para hablar con nosotros, la plataforma. Te respondemos en la web y por correo.

1. Entra en **Mi cuenta › Soporte** y pulsa **Nueva consulta**.
2. Escribe el **Asunto** en pocas palabras.
3. Elige el **Tema**: **Un pedido**, **Un pago o una devolución**, **Mi cuenta**, **Un producto** u **Otra cosa**.
4. Si va de un pedido, elígelo en **Pedido**.
5. En **Qué pasa**, cuéntanos con detalle qué ha pasado y qué necesitas.
6. Si quieres, añade **Adjuntos**: hasta 3 fotos (JPG, PNG o WebP) o PDF, de 10 MB como mucho cada uno.
7. Pulsa **Enviar la consulta**.



El formulario «Nueva consulta» con el asunto, el tema, el pedido, «Qué pasa» y los adjuntos

Tus consultas salen en **Soporte**, cada una con su estado: **Abierta**, **En curso**, **Te hemos respondido**, **Resuelta** o **Cerrada**.

- Para contestar, abre la consulta, escribe en **Tu mensaje** y pulsa **Enviar**.
- Si ya no necesitas nada más, pulsa **Marcar como resuelta**.
- Una consulta resuelta se cierra sola si nadie responde en 7 días. Si necesitas algo más de una cerrada, abre otra.

Sin cuenta, escríbenos desde Contacto.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/escribir-a-soporte

Contactar con una tienda

Dónde encontrar el teléfono, la dirección y la web de una tienda para hablar con ella.

La web no tiene un chat ni mensajes con las tiendas. Para hablar con una:

1. Abre su página: desde Tiendas, desde el buscador o pulsando su nombre en un producto o en tu pedido.
2. En **Horario y dirección** tienes su dirección, su horario y, si lo ha dado, su teléfono. En el móvil, púlsalo para llamar.
3. Si tiene web, pulsa **Su web**.

En tu pedido, cuando la tienda ya lo ha aceptado o ha avisado de un problema, también sale su teléfono, si lo ha dado.

> Si es por un pedido y no consigues hablar con la tienda, abre una consulta en Soporte y elige el pedido: te ayudamos.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/contactar-tienda

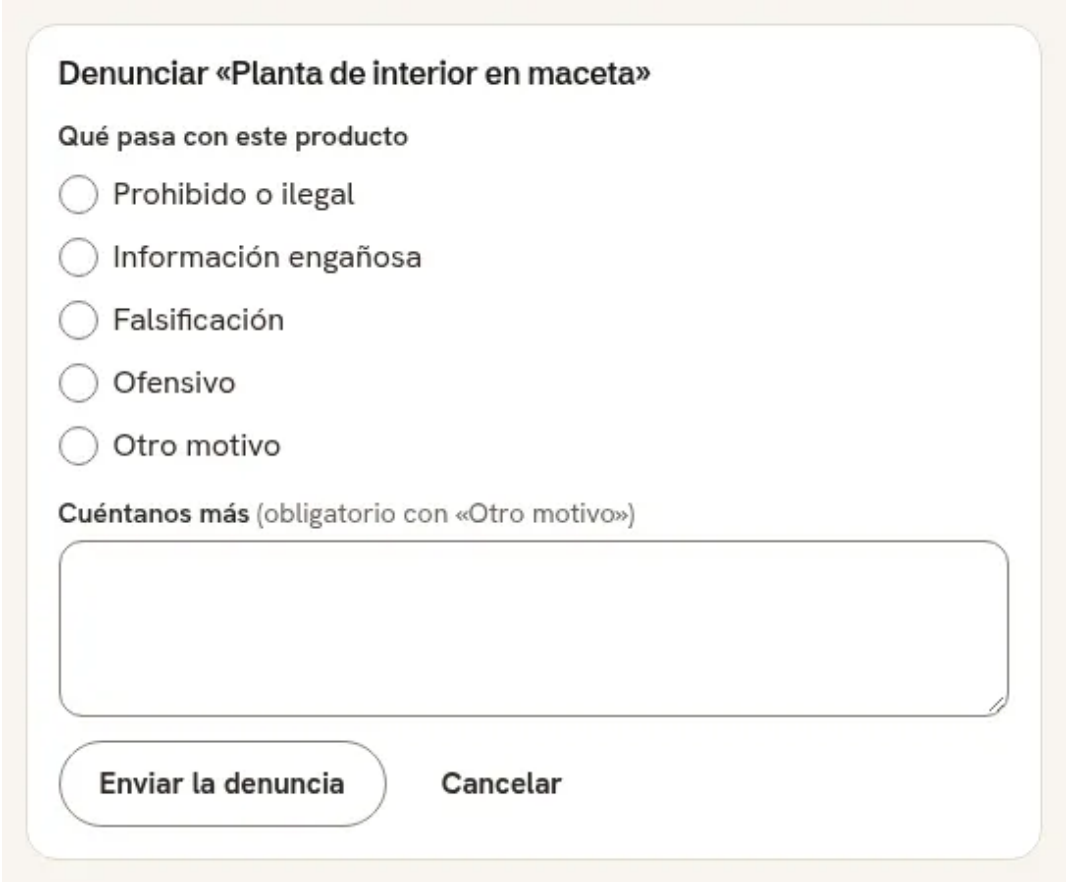
Denunciar un producto o una opinión

Avisa a la plataforma de un producto o de una opinión que no deberían estar en la web.

Necesitas haber entrado en tu cuenta. La plataforma revisa cada denuncia.

Un producto

1. En la ficha del producto, pulsa **Denunciar este producto**.
2. En **Qué pasa con este producto**, elige **Prohibido o ilegal**, **Información engañosa**, **Falsificación**, **Ofensivo** u **Otro motivo**.
3. Si quieres, escribe en **Cuéntanos más**. Con **Otro motivo** es obligatorio.
4. Pulsa **Enviar la denuncia**. Sale **Gracias por avisar**. El comercio no sabrá quién lo ha denunciado.



El formulario para denunciar un producto, con los motivos, «Cuéntanos más» y «Enviar la denuncia»

Una opinión

1. En la ficha del producto, debajo de la opinión, pulsa **Denunciar**.
2. Cuenta qué pasa con ella.
3. Pulsa **Enviar la denuncia**. Sale **Gracias: la revisaremos.**

La web solo tiene botón para denunciar productos y opiniones. Si es otra cosa de una tienda, escríbenos desde Soporte.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/denunciar

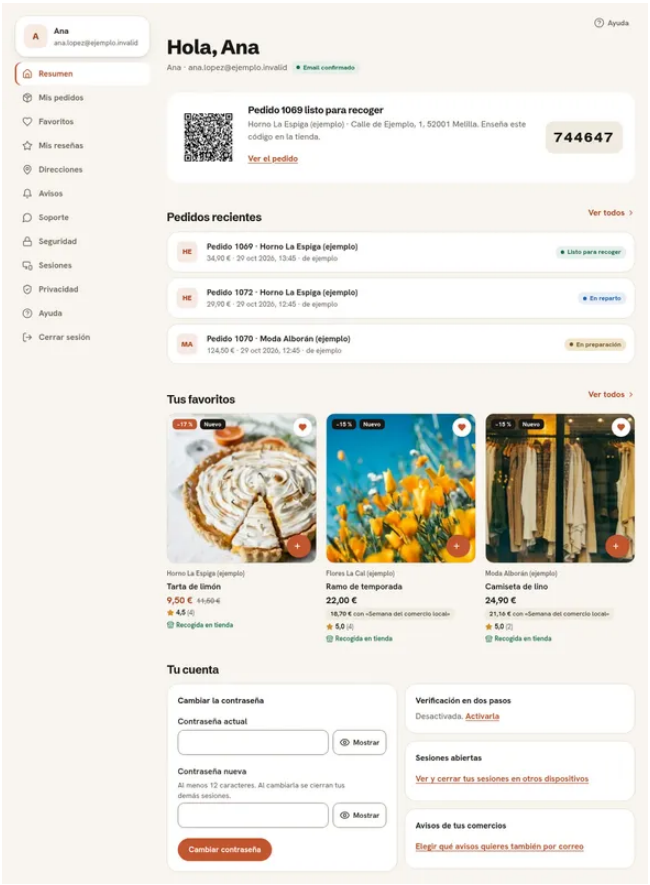
Mi cuenta

Moverte por Mi cuenta

Qué tienes en Mi cuenta: tus pedidos, lo que está listo para recoger, tus favoritos y los ajustes de tu cuenta.

Pulsa **Mi cuenta**, arriba. En el móvil también la tienes abajo, en **Cuenta**. Al entrar ves el resumen:

- Tu nombre y tu email, con **Email confirmado** si ya lo has confirmado. Si no, el recuadro **Confirma tu email**.
- Lo que está listo para recoger, con su código y su QR, y **Ver el pedido**.
- **Pedidos recientes**, con **Ver todos**.
- **Tus favoritos**, si tienes.
- **Tu cuenta**: **Cambiar la contraseña**, la **Verificación en dos pasos** y las **Sesiones abiertas**.



El resumen de Mi cuenta con un pedido listo para recoger, los pedidos recientes, los favoritos y «Tu cuenta»

En el menú (a la izquierda; en el móvil, una fila arriba que se desliza de lado) tienes: **Resumen**, **Mis pedidos**, **Favoritos**, **Mis reseñas**, **Direcciones**, **Avisos**, **Soporte**, **Seguridad**, **Sesiones**, **Privacidad** y **Cerrar sesión**.

Tu nombre, tus apellidos y tu teléfono se cambian en **Privacidad**: mira Cambiar tu nombre, tu teléfono o tu email.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/mi-cuenta

Cambiar tu nombre, tu teléfono o tu email

Corrige tu nombre, tus apellidos o tu teléfono, o cambia el email con el que entras.

Nombre, apellidos y teléfono

1. Entra en **Mi cuenta › Privacidad**.
2. En **Tus datos**, cambia el **Nombre**, los **Apellidos** o el **Teléfono**. El teléfono sirve para que la tienda te avise de tu pedido. Puedes dejarlo vacío.
3. Pulsa **Guardar mis datos**. Sale **Tus datos se han guardado.**



La sección «Tus datos» de Privacidad con el nombre, los apellidos, el teléfono y «Guardar mis datos»

El email

1. En **Mi cuenta › Privacidad**, ve a **Cambiar el email**.
2. Escribe el **Email nuevo** y **Tu contraseña**. Si tienes la verificación en dos pasos, también el **Código de tu app**.
3. Pulsa **Enviar el enlace al email nuevo**.
4. Abre el correo que te llega al email nuevo y pulsa su enlace. Vale 1 hora.
5. En la página que se abre, pulsa **Usar este email**. Sale **Email cambiado**.

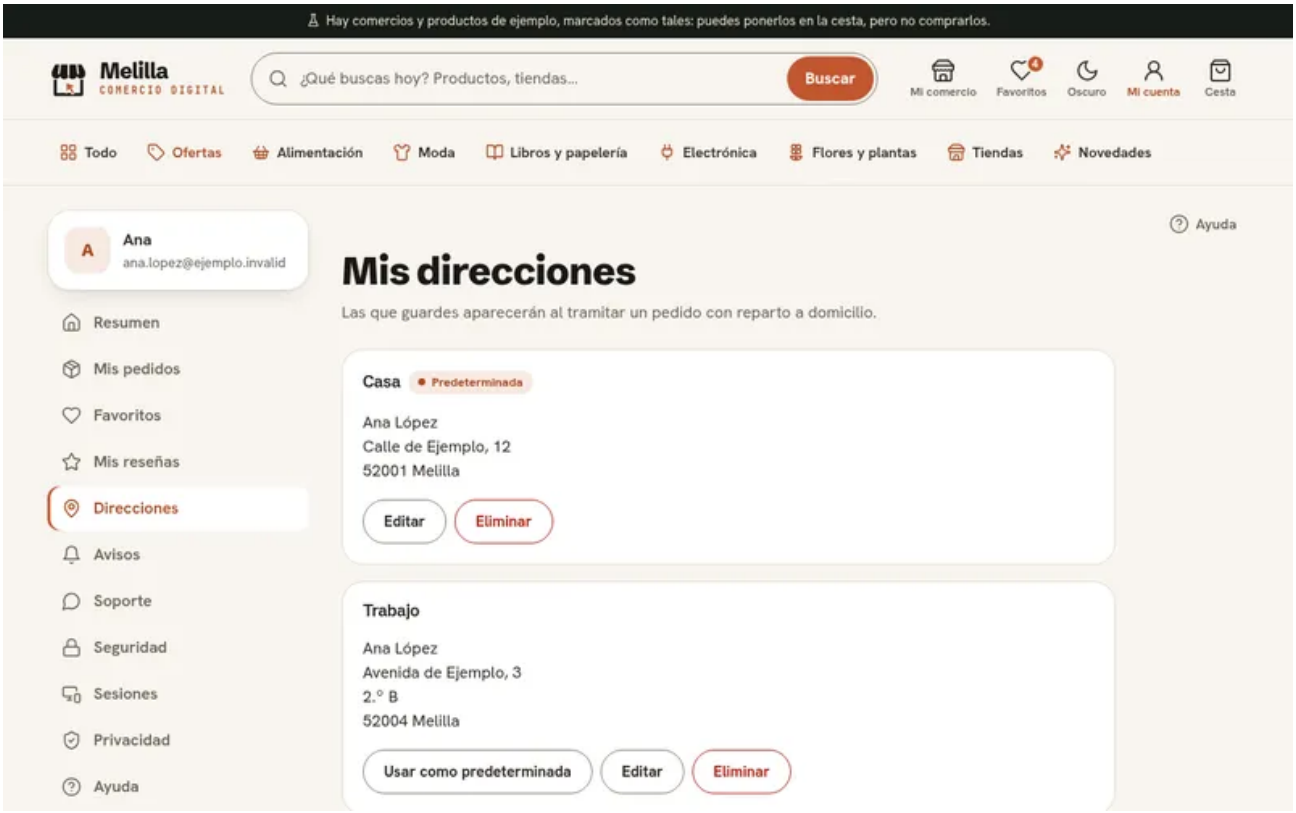
Hasta que abras el enlace, tu email sigue siendo el de antes. Al email de antes le avisamos cuando lo pides y cuando se cambia.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/cambiar-tus-datos

Guardar tus direcciones de entrega

Guarda la dirección de casa o del trabajo para elegirla cuando pidas con reparto a domicilio.

1. Entra en **Mi cuenta › Direcciones** y pulsa **Añadir dirección**.
2. Si quieres, ponle un **Nombre de la dirección**, por ejemplo «Casa» o «Trabajo».
3. Escribe **Quién lo recibe**, **Calle y número**, **Piso, puerta, portal…** (si hace falta), **Código postal** y **Ciudad**.
4. Si quieres, añade **Indicaciones para el reparto**, por ejemplo «llamar al timbre de la tienda de abajo».
5. Marca **Usarla como predeterminada** si quieres que salga elegida al tramitar un pedido.
6. Pulsa **Guardar la dirección**.



«Mis direcciones» con una dirección predeterminada y los botones «Editar» y «Eliminar»

Con cada dirección puedes pulsar **Usar como predeterminada**, **Editar** o **Eliminar** (y confirmar con **Sí, eliminarla**). Los pedidos que ya hayas hecho no cambian.

Puedes guardar hasta 10 direcciones. También puedes guardar una al tramitar un pedido, marcando **Guardar en mis direcciones**.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/direcciones

Cambiar tu contraseña

Cambia tu contraseña desde el resumen de Mi cuenta. Al hacerlo, se cierran tus demás sesiones.

1. Entra en **Mi cuenta**. Abajo, en **Tu cuenta**, está **Cambiar la contraseña**.
2. Escribe tu **Contraseña actual**.
3. Escribe la **Contraseña nueva**, de al menos 12 caracteres.
4. Pulsa **Cambiar contraseña**.
5. Sale **Contraseña cambiada.** Cerramos tus demás sesiones (la de este dispositivo sigue abierta) y te enviamos un aviso por correo.

Si no recuerdas la contraseña actual, cierra la sesión y usa Recuperar la contraseña.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/cambiar-contrasena

Activar la verificación en dos pasos

Protege tu cuenta: para entrar harán falta tu contraseña y un código de la app de autenticación de tu móvil.

Necesitas una app de autenticación en el móvil, como Google Authenticator, Microsoft Authenticator, 1Password o Aegis.

1. Entra en **Mi cuenta › Seguridad** y pulsa **Empezar**.
2. Escanea el código QR con la app. Si no puedes, añade la cuenta a mano en la app con la clave que sale debajo.
3. Escribe en **Código de la app** el código de 6 cifras que te muestra la app y pulsa **Activar**.
4. Salen tus 10 códigos de recuperación. Guárdalos en un sitio seguro con **Copiar** o **Descargar**: no se vuelven a mostrar. Pulsa **Ya los he guardado**.
5. Sale **Verificación en dos pasos: activada**.



La página Seguridad tras pulsar «Empezar», con el código QR, la clave y el campo «Código de la app»

Desde ese momento, al entrar, la web te pide el código de la app. Si pierdes el móvil, cada código de recuperación te deja entrar una vez.

Más cosas en Seguridad

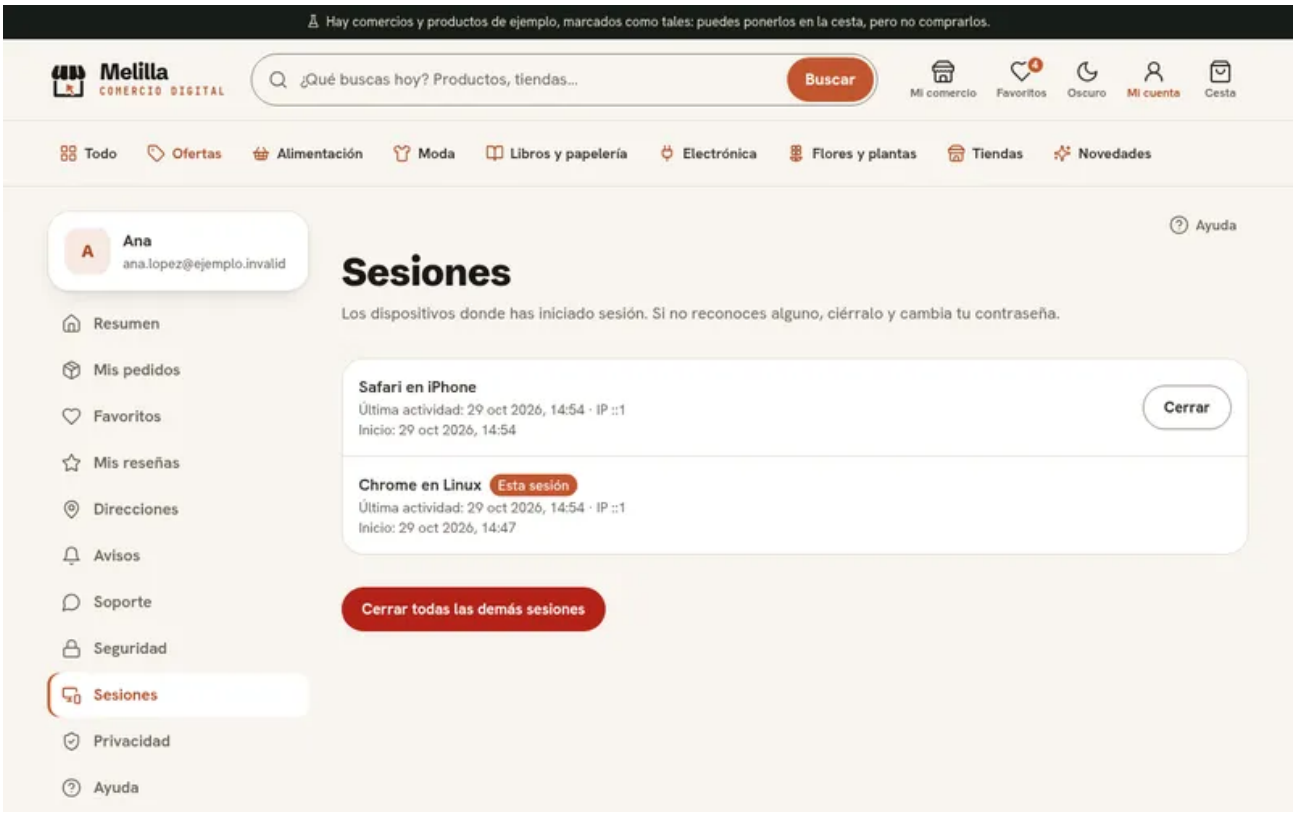
- **Generar códigos nuevos**: si has perdido los códigos o te quedan pocos. Te pide un código de la app y los anteriores dejan de servir.
- **Desactivar**: escribe tu **Contraseña** y un **Código de la app**. Tu cuenta quedará protegida solo con la contraseña.
- **Últimos inicios de sesión**: cada vez que se ha intentado entrar en tu cuenta, también las que fallaron. Si ves alguno que no es tuyo, cambia tu contraseña y cierra tus otras sesiones.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/verificacion-en-dos-pasos

Cerrar sesión en otros dispositivos

Mira en qué dispositivos tienes la sesión abierta y cierra los que no reconozcas.

1. Entra en **Mi cuenta › Sesiones**.
2. Verás cada dispositivo en el que has entrado, con su **Última actividad**. El que usas ahora dice **Esta sesión**.
3. Pulsa **Cerrar** en el que quieras, o **Cerrar todas las demás sesiones**.



La página «Sesiones» con dos dispositivos: el actual, marcado «Esta sesión», y otro con su botón «Cerrar»

Si no reconoces alguno, ciérralo y cambia tu contraseña.

Una sesión se cierra sola si no la usas en 72 horas y, como mucho, a los 30 días.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/sesiones

Ver qué datos guardamos de ti

En Privacidad ves lo que guardamos de ti, para qué y cuánto tiempo, lo que has aceptado y las cookies que usamos.

Entra en **Mi cuenta › Privacidad**. Ahí lo tienes todo a la vista:

- **Tus datos**: tu email y, para corregirlos, tu nombre, tus apellidos y tu teléfono. Mira Cambiar tu nombre, tu teléfono o tu email.
- **Cambiar el email**.
- **Descargar tus datos**: un archivo con todo lo que guardamos de ti. Mira Descargar tus datos.
- **Eliminar tu cuenta**. Mira Eliminar tu cuenta.
- **Lo que has aceptado**: las condiciones de compra que aceptaste al pagar, con su versión y la fecha.
- **Cookies**: solo usamos las necesarias para que la web funcione y, si eliges el modo de color, la que lo recuerda. Ninguna de analítica ni de publicidad: por eso no te pedimos que las aceptes.
- **Cuánto tiempo lo guardamos**: cada cosa, con su plazo.

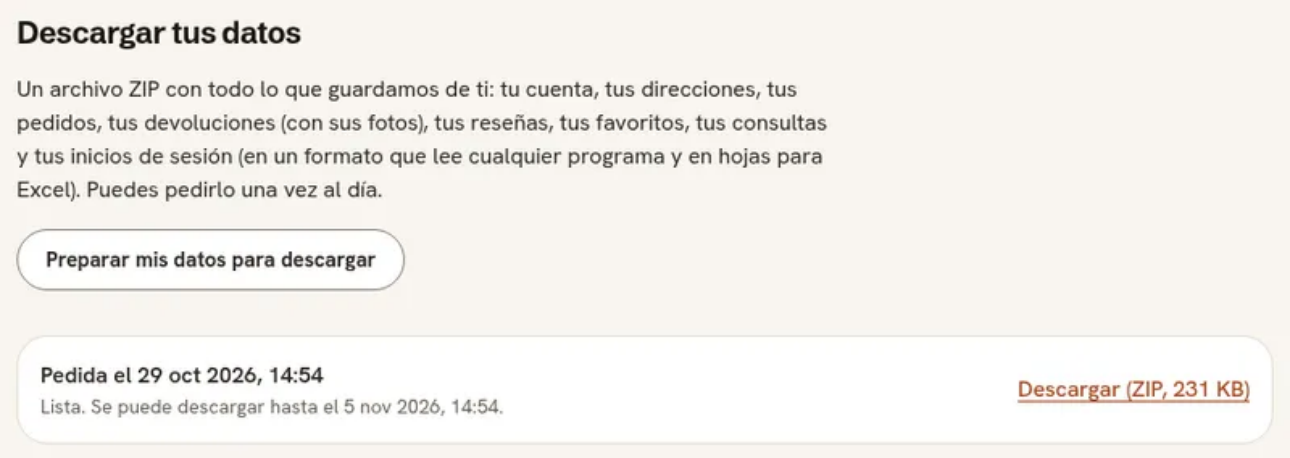
Más detalle en la política de privacidad.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/que-datos-guardamos

Descargar tus datos

Descarga en un archivo ZIP todo lo que guardamos de ti.

1. Entra en **Mi cuenta › Privacidad** y ve a **Descargar tus datos**.
2. Pulsa **Preparar mis datos para descargar**.
3. Espera unos segundos: la página se actualiza sola. Sale **Tus datos están listos: ya puedes descargarlos.**
4. Pulsa **Descargar (ZIP, …)**.



La sección «Descargar tus datos» con una copia lista y el enlace «Descargar (ZIP, …)»

El archivo tiene tu cuenta, tus direcciones, tus pedidos, tus reseñas, tus favoritos, tus consultas y tus inicios de sesión, en un formato que lee cualquier programa y en hojas para Excel. También van las fotos de las devoluciones que hayas pedido.

Puedes pedirlo una vez al día. Cada archivo se puede descargar durante 7 días; después se borra.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/descargar-tus-datos

Eliminar tu cuenta

Pide que se borre tu cuenta. Se hace a los 7 días y, mientras tanto, puedes cancelarlo.

1. Entra en **Mi cuenta › Privacidad** y ve a **Eliminar tu cuenta**.
2. Pulsa **Eliminar mi cuenta**.
3. Escribe **Tu contraseña**. Si tienes la verificación en dos pasos, también el **Código de tu app**.
4. Pulsa **Sí, eliminar mi cuenta**. Si te lo piensas mejor, pulsa **No, mantenerla**.
5. Sale **Tu cuenta se eliminará el** … con la fecha. Hasta entonces puedes seguir usándola. Si cambias de idea, pulsa **Cancelar la eliminación**.

Al eliminarla se borran tu nombre, tu email, tu teléfono, tus direcciones, tus reseñas, tus favoritos y tus consultas, y ya no podrás entrar. De tus pedidos solo quedan los importes y los productos, sin nada que te identifique, porque la ley obliga a conservarlos para la contabilidad.

> Si tienes pedidos en curso, la página dice que ahora no se puede: podrás eliminar la cuenta cuando se entreguen o se cancelen.

Antes de eliminarla, si quieres, descarga tus datos.

En la web: https://melillacomerciodigital.com/ayuda/compradores/eliminar-tu-cuenta