

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ЕЛЕКТРОННА ТЪРГОВИЯ

1. Данни за идентификация

Тези Общи условия за използване и правна информация (наричани по-долу „Общите условия“) се отнасят за уебсайта на GlovoApp B2B S.L. (наричано за краткост „Glovo“), чийто домейн е www.glovostore.com, и всички свързани с него уеб сайтове или сайтове, свързани с Glovo от домейна, както и неговите дъщерни дружества и съдружници, включително уеб сайтовете на Glovo по целия свят (наричани за краткост и заедно „Уеб сайт“). Уеб сайтът принадлежи на Glovo. Като използвате Уеб сайта, Вие се съгласявате с настоящите Общи условия. В случай, че не сте съгласни, моля, въздържайте се да го използвате.

С настоящото Glovo прави уебсайта и мобилното приложение на Glovo (наричани заедно „Платформа“) достъпни за потребители (оттук нататък „Потребител“ или „Потребители“).

В съответствие с разпоредбите на приложимото законодателство, се предоставят следните идентификационни данни на собственика на уеб сайта:

- Име на компанията: GlovoApp B2B S.L.
- Регистриран адрес: гр. Барселона 08005, С/ Pallars 190
- Данъчен идентификационен номер (CIF): B67522870

2. Условия за използване

С осъществяване на достъп до Платформата и доброволно създаване на профил всички Потребители признават и изрично и недвусмислено се съгласяват с настоящите Общи условия за използване и договаряне, както и с Политиката за поверителност и Политиката за бисквитките.

3. Продукти и услуги

Чрез уеб сайта GLOVO предлага за закупуване от Потребители продуктите, присъстващи на страницата, които редовно се актуализират от GLOVO в зависимост от тяхната наличност. Потребителите могат да проверят в реално време кои продукти са налични, като използват каталога, предоставен на Платформата.

Освен продукти Glovo предлага на Потребителите възможността да използват други услуги, достъпни на

страницата, които могат да бъдат предоставени от Glovo или трети страни.

Потребителят изрично признава, че ако поиска определени услуги, предоставени от трети страни като допълнение, те ще бъдат управлявани от Общите условия на тези трети страни и Glovo не носи отговорност.

Потребителят може да заплати такса за активиране на своя акаунт в Glovo Store, която включва определени услуги в зависимост от наличността.

4. Достъп и регистрация за Потребители

За да бъдете Потребител на Платформата, от съществено значение е да отговоряте на следните изисквания:

- Трябва да имате навършени поне 18 години.
- Трябва коректно да попълните задължителните полета на формуляра за регистрация, изискващ лични данни (име, държава и имейл адрес), и при извършване на поръчка (телефонен номер, адрес за доставка, данни за фактуриране и номер на банкова карта).
- Трябва да се съгласите с тези Общи условия за ползване и договаряне.
- Трябва да се съгласите с Политиката за поверителност и защита на данните.
- Трябва да се съгласите с Политиката за бисквитките.

Потребителят гарантира, че цялата информация относно неговата самоличност и правоспособност, предоставена на Glovo във формулярите за регистрация на Платформата, е вярна, точна и пълна. Освен това Потребителите се задължават да актуализират своите данни.

Ако даден Потребител предостави някаква невярна, неточна или непълна информация, или ако Glovo счита, че има основателни причини да се съмнява в истинността, точността или целостта на такава информация, Glovo може да откаже на Потребителя настоящ или бъдещ достъп и използване на Платформата или на някое негово съдържание и/или услуги.

Когато се регистрират на Платформата, потребителите трябва да изберат потребителско име и парола. Както потребителското име, така и паролата са строго поверителни, лични и непрехвърляеми. За да повиши сигурността на акаунтите, Glovo

препоръчва на потребителите да не използват същите идентификационни данни за влизане като на други платформи. В случай че Потребител използва едни и същи идентификационни данни за вход и на други платформи, Glovo не може да гарантира сигурността на акаунта, както и да гарантира, че Потребителят е единственото лице, което влиза в своя профил.

4.1. Профил

За да завършат регистрацията си в Платформата, Потребителите трябва да предоставят определени данни, като: потребителско име, имейл адрес, телефонен номер и данни за банкова карта, наред с други. След като приключат процеса на регистрация, всички Потребители ще могат да осъществяват достъп, да попълват и/или да редактират своя профил, и/или да се отпишат, както сметнат за подходящо. Glovo не съхранява платежните данни на потребителите, които ще бъдат обработвани и съхранявани от доставчика на платежни услуги, както е описано в настоящите Общи условия и в Политиката за поверителност.

По отношение на данните за банковата карта с настоящото се посочва изрично, че GLOVO не съхранява предоставените от Потребителите данни, които се обработват от компанията за обработка на плащания Adyen, с която GLOVO има сключено търговско споразумение за обработка на плащания за продукти, закупени през Уеб сайта.

4.2. Кражба или присвояване на кредитна карта

Тъй като Glovo не може да гарантира самоличността на регистрираните Потребители, Потребителите са задължени да информират Glovo, ако разполагат с доказателства, че кредитната карта, свързана с техния профил в Glovo, е била открадната и/или се използва от трети страни с цел измама. Това означава, че ако Потребителят не уведоми Glovo за подобно присвояване, Glovo не поема отговорност за неправомерна употреба на акаунта на Потребителя, която може да бъде извършена от трети страни, тъй като Glovo и неговата платежна платформа действат проактивно, за да защитят Потребителите чрез подходящи мерки за сигурност. Glovo предлага на Потребителите да съобщават на съответния полицейски орган за всяка кражба, присвояване или съмнение за злоупотреба с тяхната кредитна карта.

При необходимост Glovo се задължава да съдейства на Потребителя и на компетентните органи, за да предостави

надеждни доказателства за неправилно приложена такса. В случай на измама Glovo си запазва правото да предприеме всякакви подходящи действия, в случай, че за Glovo са налице неблагоприятни последици от злоупотребата с Уеб сайта.

5. Цени, срокове и начини на плащане

Плащането от страна на Клиентите за продукти и/или услуги постъпва по сметките на Glovo чрез дружество за електронни пари. Дружествата за електронни пари са упълномощени да предоставят регулирани платежни услуги на всички територии, на които Glovo осъществява дейност, и са в съответствие с действащото законодателство, приложимо към платежните услуги за платформи като Glovo.

За да извършат плащане, Потребителите трябва да следват всяка една от инструкциите, които ще се покажат на екрана, както и да предоставят следната информация: а) номер на картата; б) срок на валидност на картата; и в) всяка друга информация, поискана на екрана. Цялата информация, предоставена за тези цели, е криптирана с цел да се гарантира максимална сигурност. Информацията, въведена от Потребителите, се съхранява на защитен сървър, който принадлежи на Adyen. Glovo също така заявява, че в никакъв случай не съхранява платежните данни, предоставени от Потребителите чрез портала за плащане.

В определени случаи Потребителите могат да изберат алтернативен начин на плащане и да платят по банков път. В такива случаи Glovo издава месечна фактура, която включва всички поръчки от съответния месец, и Потребителят трябва да плати чрез банков превод в рамките на десет (10) дни от датата на получаване на фактурата, без да е необходимо да предоставя данни за своята кредитна/дебитна карта.

Както е предвидено в консолидирания текст на Закона за защита на потребителите и ползвателите (Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios), Glovo доставя закупените от Потребителя стоки на адреса на Купувача, посочен за тази цел във формуляра за поръчка, в рамките на договорения срок и във всеки случай в рамките на тридесет (30) календарни дни от датата, на която е направена поръчката. Разходите за доставка, приложими за всяка поръчка, се поемат от Купувача.

Срокът за доставка е посочен изрично за всеки продукт и винаги се счита, че се отнася за работни дни, считано от датата на потвърждение на поръчката от Glovo.

Последна актуализация: 05.03.2021 г.

Ако Потребителят получи непълна поръчка, Glovo ще достави липсващите продукти в рамките на 7 дни от датата на доставка на поръчката. В случай че Glovo не може да завърши поръчката в този срок, на Потребителя ще бъде възстановена стойността на продуктите, които Glovo не е успял да поръча.

Използвайки доставчика на плащания, договорен от него за тази цел, и с единствената цел да провери предоставения начин на плащане, Glovo си запазва правото, като мярка за предотвратяване на измами, да поиска предварително блокиране (авторизация) на сумата за плащане за продуктите, поръчани чрез Платформата. Подобно предварително блокиране на сума в никакъв случай не включва плащане на пълния размер на поръчката, тъй като това ще бъде направено единствено и изключително след като продуктите са предоставени на потребителя или поради причините, посочени в настоящите Общи условия.

За да предостави на Потребителите по-добра поддръжка, Glovo е първата им точка за контакт и поема отговорност за плащания, извършени в платформата. Такава отговорност включва връщане, отмяна и разрешаване на спорове на ранен етап и не засяга действията, които Glovo може да предприеме спрямо местни обекти като единствени физически продавачи на продуктите, поръчани от Потребителите.

В случай на спор Glovo предоставя подкрепа от първа линия и може, по свое усмотрение, да прояви жест на добра воля, като възстанови разходите на потребителя с ваучер, ако смята за подходящо.

Ако Потребител има някакви проблеми с хода на своята поръчка, може да се свърже с екипа за обслужване на клиенти на Glovo чрез методите, предоставени на Потребителите на Платформата.

6. Отмяна и връщане на продукти

Всеки Клиент, който желае да върне продукт или да отправи оплакване, трябва да се свърже с отдела за обслужване на клиенти на infoglovostore@glovoapp.com.

При условие, че естеството на закупената стока го позволява, Потребителите имат 15 календарни дни, за да отменят продажбата и покупката. Установеният в предходния параграф 15-дневен срок се изчислява от получаването на закупената стока от Купувача. При всички случаи Купувачът е запознат с правото на отмяна от момента на влизане в Уеб сайта, в който се изисква потребителите му да прочетат и приемат настоящите Общи условия, и във всеки случай от момента на извършване на

Последна актуализация: 05.03.2021 г.

поръчката. Връщането на поръчка трябва да се обработва чрез екипа за Обслужване на клиенти, за да се организира вземането на поръчката от адреса на Купувача или съответното връщане. GLOVO възстановява получените суми като кредит, но Купувачът поема преките разходи по връщането на стоките, както е предвидено в консолидирания текст на Общия закон за защита на потребителите и ползвателите (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), в рамките на не повече от 14 календарни дни от датата на уведомяване на Купувача за решението за прекратяване на договора. В случай на връщане на закупена от клиента стока разходите за вземане се поемат от посочената страна. Тези разходи се равняват на разходите за доставка, приложими за доставката на стоките. Независимо от всичко посочено по-горе, правото на отмяна и/или прекратяване няма да се прилага в случаите, в които е невъзможно извършването му поради естеството на закупените стоки. Това обаче не засяга възможността за предявяване на подходящ иск за обезщетение и случаите, в които не са изпълнени следните условия:

- Продуктът трябва да бъде в перфектно състояние (с цялата оригинална опаковка, защита с корк, документи и пластмасови опаковки) и без други щети, освен тези, произтичащи от обработка на стоките, за да се установи тяхното естество, характеристики или действие.
- Продуктът трябва да включва всички аксесоари и спомагателни елементи, като дистанционно управление, батерия, софтуер, стойка, калъф, ръководство и документи, когато е приложимо.
- Не се приема връщане на продукти с кратък срок на годност или подлежащи на бързо влошаване на състоянието.
- Не се приема връщане на продукти, които са произведени или създадени по поръчка или съобразени с клиента, персонализирани продукти или подобни, освен ако връщането не се дължи на производствени дефекти или повреди при транспорт.

В случай че желаете да отмените договора, е нужно единствено да попълните и изпратите този формуляр.

Изпращане до:

С настоящото Ви информирам, че прекратявам договора си за продажба на следната стока:

- *Номер на поръчка:*
- *Дата на получаване на поръчката:*
- *Име на ползвател и потребител:*
- *Адрес на ползвател и потребител:*
- *Подпис на ползвател и потребител (само ако настоящият формуляр се подава на хартиен носител):*
- *Дата:*

Всеки потребител, който желае да върне поръчка след периода на отмяна, трябва да се свърже с екипа за поддръжка. Изрично е посочено, че в такъв случай GLOVO ще има право да начисли на Потребителя разходите за доставка и връщане на продуктите.

7. Промоционални кодове и/или други оферти или отстъпки

Промоционалните кодове и/или други оферти или отстъпки, предлагани в Платформата, трябва да бъдат правилно въведени в заявлението, преди да направите поръчката. В противен случай те няма да влязат в сила и Потребителят няма да може да ги използва.

Всеки път, когато Glovo поиска отмяна, промоционалният код и/или друга оферта или отстъпка остават валидни за бъдеща употреба от Клиента.

Glovo си запазва правото да отмени промоционални кодове и/или други предлагани оферти или отстъпки, ако узнае за неправомерното им използване (като например, наред с другото, промоционален код, използван от лице, което не е легитимен получател, масово споделяне на кодовете или продажбата на кодове или отстъпки). Освен това си запазва правото да прилага санкции към потребителите в размера на сумата, с която Компанията е била обект на измама в резултат на такова използване.

8. Задължения на потребителя

Потребителите носят пълна отговорност за правилното използване и достъп до своя профил и друго съдържание на

Платформата в съответствие с действащото законодателство, било то национално или международно, на държавата, от която използват Платформата, както и с принципите на добросъвестност, морал, общоприети обичаи и обществен ред. По-конкретно, те се задължават усърдно да спазват настоящите Общи условия.

Потребителите носят отговорност за правилното въвеждане на своите индивидуални потребителски имена и пароли, които не могат да се прехвърлят и трябва да бъдат достатъчно сложни, както и за това да не използват същото потребителско име и парола като в други платформи, като всичко това е с цел да защитят акаунта си от неправомерно използване от трети страни, които не принадлежат към платформата.

Потребителите трябва да се въздържат от използването на своя профил и друго съдържание на Платформата за незаконни цели или с незаконни резултати, които увреждат правата и интересите на трети страни, или които по някакъв начин могат да навредят, деактивират, засегнат или влошат Платформата и нейното съдържание и услуги. Освен това им е забранено да възпрепятстват нормалното използване или ползване на Платформата от други потребители.

Може да не се счита, че Glovo носи редакторска отговорност и изрично заявява, че не се идентифицира с мнения, които могат да бъдат издадени от Потребителите на Платформата, чиито последици са единствена отговорност на техните издатели.

Всички лица, които нарушат горепосочените задължения, носят отговорност за всякакви загуби или щети, причинени от тях. Glovo не поема отговорност за каквито и да било последици, загуби или щети, които могат да възникнат от такова незаконно използване или достъп от трети страни.

По принцип Потребителите се задължават, например, без ограничение:

- Да се въздържат от промяна или изменение на Платформата, изцяло или частично, чрез заобикаляне, деактивиране или по какъвто и да е друг начин подправяне на нейните функции или услуги;
- Да се въздържат от нарушаване на права на индустриална и интелектуална собственост или законодателството за защита на личните данни;
- Да се въздържат от използването на Платформата за отправяне на обида, клевета, сплашване или тормоз на

други Потребители, или от увреждане на образа на Потребителя; Да се въздържат от достъп до имейл акаунтите на други потребители;

- Да се въздържат от въвеждане на компютърни вируси, повредени файлове или какъвто и да е друг софтуер, който може да причини повреда или промени в съдържанието или системите на Glovo или трети страни;
- Да се въздържат от изпращане на масови и/или повтарящи се имейли до определен брой хора или от изпращане на имейл адреси на трети страни без тяхното съгласие;
- Да се въздържат от реклама на стоки или услуги без предварителното съгласие на Glovo.

Всеки Потребител може да подаде сигнал за друг Потребител, ако смята, че последният нарушава настоящите Общи условия за ползване. По същия начин, всеки Потребител може да информира Glovo за всякаква злоупотреба или нарушение на тези условия чрез Формата за контакт. Glovo ще провери такива доклади възможно най-скоро и ще предприеме всички стъпки, които може да сметне за подходящи, запазвайки си правото да премахне и/или спре всеки Потребител от Платформата за нарушаване на настоящите Общи условия за ползване. Освен това Glovo си запазва правото да премахва и/или спира всяко съобщение с незаконно или обидно съдържание, без да е необходимо предварително предупреждение или последващо уведомление.

9. Отписване на потребители

Потребителите могат да се отпишат от Платформата, като изпратят заявка на имейл адрес infoglovostore@glovoapp.com.

10. Отговорност и задължения на Glovo

Потребителите носят отговорност за наличието на необходимите услуги и оборудване за сърфиране в Интернет и достъп до Платформата. Потребителите могат да докладват на Glovo за инциденти или проблеми при достъпа до Платформата, като използват каналите за контакт, предоставени на потребителите, а Glovo ще анализира инцидента и ще инструктира Потребителя как да го разреши възможно най-бързо.

Glovo не контролира и не носи отговорност за съдържанието, качено от Потребителите чрез Платформата, а отговорността за законността на такова съдържание се понася единствено от Потребителите.

Glovo не носи отговорност за никакви прекъсвания на услугата, грешки във връзката, недостъпност или неизправности в услугата за достъп до Интернет или прекъсвания на Интернет или за всякакви други въпроси, които са извън контрола на Glovo.

Glovo не носи отговорност за грешки в сигурността, които могат да възникнат, или за каквито и да е щети, които могат да бъдат причинени на компютърната система на Потребителя (хардуер и софтуер), или на файловете или документите, съхранявани в нея, в резултат на:

- Наличието на вирус в компютърната система или мобилния телефон на потребителя, използвани за свързване към съдържанието и услугите на Платформата;
- Неизправност на браузъра;
- Използването на негови остарели версии.

11. Интелектуална собственост

Glovo е собственик или притежател на лиценз на всички права на интелектуална и индустриална собственост, включени в Уеб сайта, както и на съдържанието, което може да бъде достъпно чрез него. Правата на интелектуална собственост на Платформата, както и текста, изображенията, графичния дизайн, структурата на сърфиране в интернет, информацията и съдържанието, включени в нея, са собственост на Glovo, като Glovo има изключително право да упражнява правата за експлоатация по какъвто и да е начин, по-специално правата на възпроизвеждане, разпространение, публична комуникация и преобразуване в съответствие с испанското законодателство относно правата на интелектуална и индустриална собственост.

Въпреки гореизложеното, Glovo може да не е собственик или притежател на лиценз на съдържание като имена или изображения, наред с други, на компании, с които Glovo няма бизнес отношения. В такива случаи Glovo придобива съдържанието от публично достъпни източници и в никакъв случай Glovo няма да се счита за свързана с каквито и да е права, принадлежащи на Glovo.

Упълномощаването на Потребител да има достъп до Платформата не означава отказ, прехвърляне, лицензиране или пълно или частично прехвърляне от страна на Glovo на каквито и да е права на интелектуална или индустриална собственост. Изтриването, заобикалянето или по какъвто и да е начин подправяне на съдържанието на платформата Glovo е забранено. В допълнение модифицирането, копирането, повторното използване, експлоатацията, възпроизвеждането, публичното споделяне, извършването на втори или следващи публикации, качването на файлове, изпращането по пощата, предаването, използването, обработката или разпространението по какъвто и да е начин на цялото или част от съдържанието, включено в платформата на Glovo за обществени или търговски цели, също са забранени, освен с изричното писмено разрешение на Glovo, или, когато е приложимо, това на притежателя на съответните права.

Всеки потребител, който споделя каквото и да е съдържание чрез Платформата, заявява, че има необходимите права за това, освобождавайки Glovo от всякаква отговорност по отношение на съдържанието и законността на предоставената информация. Предоставяйки съдържание чрез Платформата, Потребителите възлагат на Glovo, безплатно и в максималната степен, разрешена от действащото законодателство, правата за експлоатация върху интелектуалната или индустриалната собственост, произтичащи от такова съдържание.

12. Частична недействителност

Ако се установи, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия може да се обяви за недействителна или е нищожна по силата на закон, за такава клауза(и) ще се счита, че не е била/не са били включена(и). Подобно обявяване на недействителност няма да доведе до нищожност на останалата част на Споразумението и Споразумение ще остане валидно и в сила между Страните.

13. Приложимо право

Взаимоотношенията между GLOVO и всеки Потребител се управляват и тълкуват в съответствие с Общите условия, чието изграждане, валидност и изпълнение се уреждат от испанското законодателство и всички спорове ще бъдат отнесени към съдилищата в гр. Барселона.

Последна актуализация: 05.03.2021 г.

14. Алтернативно разрешаване на спорове

Всички спорове или разногласия, възникнали извън Европейския съюз, ще се предават на испанския арбитражен съд към Търговската камара.