

## **USLOVI ONLAJN PRODAVNICE**

### **1. Detalji o identifikaciji**

Ovi opšti uslovi korišćenja i pravne informacije (u daljem tekstu: Opšti uslovi) primenjuju se na veb-sajt privrednog društva "Glovo Montenegro d.o.o (u daljem tekstu: Glovo), čiji je naziv domena [www.glovostore.com](http://www.glovostore.com), kao i na njegove povezane sajtove ili sajtove na koje Glovo linkuje sa tog domena, kao i na njegova podređena društva i saradnike, uključujući veb-sajt privrednog društva Glovo širom sveta (u daljem tekstu i zajedno: sajt). Sajt pripada privrednom društvu Glovo Korišćenjem sajta saglasni ste s ovim uslovima korišćenja. Ako niste saglasni, uzdržite se od korišćenja sajta.

Glovo će učiniti Glovo veb-sajt i mobilnu aplikaciju (u daljem tekstu zajedno: Platforma) dostupne korisnicima (u daljem tekstu: korisnik ili korisnici).

U skladu sa odredbama važećeg zakonodavstva, sledeći detalji o identifikaciji vlasnika sajta nalaze se u daljem tekstu:

- Naziv privrednog društva: "Glovo Montenegro d.o.o
- Registrovana adresa ZGRADA DALLAS, PODGORICA, Crna Gora. Aktivan.
- Poreski identifikacioni broj (šp. CIF): 03351475

### **2- Uslovi korišćenja:**

Pristupom Platformi i svojevolumnim kreiranjem profila svi korisnici potvrđuju i izričito i nedvosmisleno su saglasni sa ovim opštim uslovima korišćenja i ugovaranja, kao i sa Politikom zaštite privatnosti i Politikom kolačića.

### **3. Proizvodi i usluge**

GLOVO putem sajta korisnicima nudi kupovinu proizvoda koji postoje na stranici, a koje redovno ažurira GLOVO na osnovu dostupnosti. Korisnici mogu da uživo provere koji su proizvodi dostupni korišćenjem kataloga sa Platforme.

Kao i proizvode, Glovo korisnicima nudi opciju da koriste druge usluge dostupne na stranici, a koje mogu pružati Glovo ili treće strane.

Korisnik izričito priznaje da ako zatraži određene usluge koje pružaju treća lica sa strane, njih će uređivati uslovi i odredbe trećih lica a Glovo ne preuzima odgovornost.

Korisnik može da plati naknadu za aktivaciju Glovostore naloga koja obuhvata određene usluge u zavisnosti od dostupnosti.

## **4. Pristup i registracija korisnika**

Da biste postali korisnikom Platforme, od suštinske je važnosti da ispunjavate sledeće zahteve:

- Morate imati najmanje 18 godina.
- Morate istinito ispuniti obavezna polja u obrascu za registraciju u kom se traže podaci o ličnosti (ime i prezime, zemlja i imejl adresa) i kada upute porudžbinu (broj telefona, adresa dostave, podaci o naplati i broj kartice u banci).
- Morate biti saglasni sa ovim uslovima korišćenja i ugovaranja.
- Morate biti saglasni sa Politikom zaštite privatnosti i Politikom zaštite podataka.
- Morate biti saglasni sa Politikom kolačića.

Korisnik garantuje da su sve informacije u vezi sa njegovim identitetom i mogućnostima koje je pružio privrednom društvu Glovo u obrascu za registraciju na Platformi tačne, precizne i kompletne. Pored toga, korisnici se obavezuju da svoje podatke ažuriraju.

Ako korisnik pruži netačne, neprecizne informacije ili informacije koje nisu kompletne ili ako Glovo smatra da postoji osnovana sumnja u istinitost, preciznost ili integritet tih informacija, Glovo korisniku može uskratiti aktuelan ili budući pristup Platformi ili njenom sadržaju i/ili uslugama, kao i njihovo korišćenje.

Prilikom registracije za Platformu, korisnici moraju da izaberu korisničko ime i lozinku. I korisničko ime i lozinka su strogo poverljivi, lični i ne mogu se preneti. U cilju pojačanja bezbednosti naloga, Glovo preporučuje da korisnici ne koriste iste akreditive za prijavu kao na drugim platformama. Ako korisnik koristi iste akreditive za prijavu kao na drugim platformama, Glovo neće moći da garantuje za bezbednost naloga niti da obezbedi da je korisnik jedina osoba koja se prijavljuje na svoj profil.

### **4.1. Profil**

U cilju dovršavanja registracije na platformi, korisnik mora da pruži određene podatke, kao što su: korisničko imena, imejl adresa, broj telefona i podaci o bankovnoj kartici, između ostalog. Kada dovrši proces registracije, korisnik može da pristupi svom profilu i da ga dopuni i/ili uređuje, i/ili da opozove registraciju, sve što smatra prikladnim. Glovo ne skladišti podatke o plaćanju korisnika, koje obrađuje i skladišti pružalac usluge plaćanja kako je opisano u ovim uslovima i u Politici zaštite privatnosti.

U pogledu podataka o bankovnoj kartici, izričito se zvanično navodi da GLOVO ne skladišti podatke koje korisnici pružaju, koje obrađuje obrađivač plaćanja Adyen, sa kojim GLOVO ima zaključen komercijalni ugovor o obradi plaćanja za proizvode kupljene putem sajta.

## **4.2. Krađa i prisvajanje kreditne kartice**

Pošto Glovo ne može da garantuje identitet registrovanih korisnika. korisnik je u obavezi da obavesti Glovo da ima dokaz da je kreditna kartica povezana sa njegovim profilom na platformi Glovo ukradena i/ili da je prevarno koristi treće lice. To znači da, ako korisnik ne obavesti Glovo o takvom prisvajanju, Glovo ne prihvata nikakvu odgovornosti za prevarno korišćenje naloga korisnika koje može obavljati treće lice, pošto privredno društvo Glovo i njegova platforma proaktivno deluju u cilju zaštite korisnika odgovarajućim bezbednosnim merama. Glovo predlaže da korisnik prijavi krađu, prisvajanje ili zloupotrebu na koju sumnja u pogledu njegove kreditne kartice odgovarajućoj policijskoj upravi.

Ako je potrebno, Glovo se obavezuje da sarađuje s korisnikom i nadležnim organima u cilju pružanja pouzdanih dokaza o nepravilno unesenoj naplati. U slučaju prevare, privredno društvo Glovo zadržava pravo da preduzme odgovarajuće mere ako zloupotreba sajta na njega štetno bude uticala.

## **5. Cene, uslovi i načini plaćanja**

Plaćanja korisnika za proizvode i/ili usluge primaju se na Glovo naloge putem institucije elektronskog novca. Institucija elektronskog novca je ovlašćena da pruža regulisane usluge plaćanja na svim teritorijama na kojima Glovo posluje i u skladu je sa važećim zakonodavstvom koje se primenjuje na usluge plaćanja za platforme kao što je Glovo.

Da bi mogao da plaća, korisnik mora da prati sve instrukcije koje se pojave na ekranu i da pruži sledeće informacije: a) broj kartice; b) datum isticanja kartice; i c) sve informacije koje su prikazane na ekranu. Sve informacije spravljene u ove svrhe šifruju se u cilju obezbeđenja maksimalne bezbednosti. Informacije koje korisnici unesu hostuju se na bezbednom serveru koji pripada privrednom društvu Adyen. Glovo takođe navodi da ne skladišti detalje o plaćanju koje korisnik pruža putem platnog sistema u svakom slučaju.

U nekim slučajevima, korisnik može da odabere alternativan način plaćanja i da plati putem bankovnog transfera. U tim slučajevima, privredno društvo Glovo izdaje mesečnu fakturu koja obuhvata sve narudžbine tog meseca koje se na njega odnose a korisnik mora da plati bankovnim transferom, bez obaveze da pruži detalje o svojoj kreditnoj/debitnoj kartici, u roku od (10) deset dana od dana prijema fakture.

Kako je navedeno u konsolidovanom tekstu španskog Zakona o potrošačima i korisnicima (šp. *Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios*), Glovo isporučuje robu koju korisnik kupi na adresu kupca obezbeđenu u tu svrhu na obrascu narudžbine, u dogovorenom roku i u svakom slučaju u roku od trideset (30)

kalendarskih dana od dana kada je narudžbina napravljena. Troškove isporuke koji se primenjuju na svaku narudžbinu snosi kupac.

Vreme dostave izričito se navodi za svaki proizvod i uvek se smatra da se odnosi na radne dane, počevši od dana potvrde narudžbine od strane privrednog društva Glovo.

Ako korisnik dobije nepotpunu narudžbinu, Glovo će proizvode koji nedostaju dostaviti u roku od 7 dana od datuma dostave narudžbine. Ako Glovo ne može da dovrši narudžbinu u navedenom roku, korisniku će biti izvršena nadoknada za vrednost proizvoda koje privredno društvo Glovo nije uspelo da poruči.

Putem pružaoca usluge plaćanja kojeg je u tu svrhu i samo u svrhu verifikovanja obezbeđenog načina plaćanja angažovalo, privredno društvo Glovo zadržava pravo da, kao meru sprečavanja prevare, zatraži predautorizaciju plaćanja za proizvode naručene putem platforme. Takva predautorizacija ni u kom slučaju ne uključuje plaćanje punog iznosa narudžbine, pošto se to čini samo i isključivo kada se proizvodi učine dostupnim korisniku, ili iz razloga navedenih u ovim uslovima.

Da bi korisnicima pružilo jaču podršku, privredno društvo Glovo je njihova prva tačka kontakta i prihvata odgovornosti za plaćanja obavljena na platformi. Takva odgovornost obuhvata povraćaj novca, otkazivanja i rešavanja sporova u ranoj fazi i ne dovodi u pitanje radnje koje privredno društvo Glovo može preduzeti u odnosu na lokalne objekte kao jedine fizičke prodavce proizvoda koje korisnici naruče.

U slučaju spora, Glovo pruža prvu liniju podrške i može, po sopstvenom nahođenju, da uputi čin dobre volje pružanjem nadoknade korisniku putem vaučera ako se to smatra prikladnim.

Ako korisnik ima problema sa obradom narudžbine, može stupiti u kontakt sa korisničkom službom privrednog društva Glovo na načine koji su dostupni korisnicima na platformi.

## **6. Otkazivanje i vraćanja proizvoda**

Klijenti koji žele da vrate proizvod ili da upute žalbu moraju se obratiti odeljenju korisničke službe na imejl adresu [infoglovostore@glovoapp.com](mailto:infoglovostore@glovoapp.com).

Pod uslovom da to dozvoljava priroda kupljene robe, korisnik ima 15 kalendarskih dana da otkaže kupoprodaju. Period od 15 dana utvrđen u prethodnom stavu računa se od prijema kupljene robe od strane kupca. U svakom slučaju smatra se da je kupac bio svestan otkazivanja od trenutka kada je ušao na sajt, koji zahteva od korisni da pročita i prihvati ove opšte uslove, i u svakom slučaju od trenutka poručivanja. Vraćanja narudžbine mora obraditi Korisnička služba kako bi se organizovalo preuzimanje narudžbine na adresi kupca ili odgovarajući povraćaj. GLOVO vrši povraćaj novca u visini iznosa primljenog putem kredita, ali kupac snosi direktne troškove vraćanja robe, kako je navedeno u konsolidovanom tekstu španskog Opšteg zakona o zaštiti korisnika i potrošača (šp. *Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*), u roku

*Poslednji put ažurirano: 05.03.2021.*

od najviše 14 kalendarskih dana od datuma obaveštenja kupca o odluci o otkazivanju ugovora. U slučajevima povraćaja robe koju klijent kupi, troškove preuzimanja snosi navedeno lice. Ti troškovi jednaki su troškovima isporuke koji se primenjuju na dostavu robe. Bez obzira na gorenavedeno, pravo otkazivanja i/ili raskida neće se primenjivati u slučajevima u kojima nije moguće obaviti ga usled prirode kupljene robe. Međutim, ovim se ne dovodi u pitanje mogućnost podnošenja odgovarajućeg odštetnog zahteva i u slučajevima u kojima sledeći uslovi nisu ispunjeni:

- Proizvod mora biti u savršenom stanju (sa originalnim pakovanjem, zaštitnim pampurom, dokumentima ili plastičnim omotom) i bez oštećenja izuzev onih koja proističu iz rukovanja robom kako bi se utvrdila njena priroda, karakteristike ili rad.
- Proizvod mora obuhvatati sve dodatke i sporedne delove, poput daljinskog upravljača, baterije, softvera, stakla, kutije, uputstva i dokumenata, po potrebi.
- Ne prihvata se povraćaj proizvoda sa kratkim datumom isticanja ili onih koji su skloni brzom propadanju.
- Ne prihvata se povraćaj proizvoda koji su proizvedeni ili napravljeni po meri klijenta, prilagođeni proizvodi i sl. osim ako povraćaj nije uzrokovan greškom u proizvodnji ili oštećenjem prilikom transporta.

*Ovaj obrazac se popunjava i šalje samo ako želite da otkazete ugovor.*

*Poslati:*

*Obaveštavam vas da otkazujem ugovor za prodaju sledeće robe:*

- *Broj narudžbine:*
- *Narudžbina primljena dana:*
- *Korisničko ime i ime potrošača:*
- *Adresa korisnika i potrošača:*
- *Potpis korisnika i potrošača (samo ako se ovaj obrazac prosleđuje u pisanom obliku):*
- *Datum:*

Korisnik koji želi da vrati narudžbinu nakon perioda otkazivanja mora se obratiti timu za podršku. Izričito je navedeno da će, u tom slučaju, GLOVO imati pravo da korisniku naplati troškove dostave i povraćaja proizvoda.

## **7. Promotivne šifre i/ili druge ponude i popusti**

Promotivne šifre i/ili druge ponude i popusti koji se nude putem platforme moraju se ispravno uneti u aplikaciju pre slanja narudžbine. U suprotnom se ne primenjuju a korisnik neće moći da ih iskoristi.

Kada Glovo zatraži otkazivanje, promotivna šifra i/ili druga ponuda ili popust ostaju važeći korisniku u budućnosti.

Glovo zadržava pravo da otkáže promotivne šifre i/ili druge ponude ili popuste koje nudi ako otkrije njihovu prevarnu upotrebu (kao što je, između ostalog, korišćenje promotivne šifre od strane lica koje nije legitiman primalac, zatim šifre za masovnu komunikaciju ili prodaja šifara ili popusta). Osim toga, ono zadržava pravo da primeni sankcije na korisnike u iznosu za koji je privredno društvo pronevereno usled takvog korišćenja.

## **8. Obaveze Korisnika**

Korisnik je u potpunosti odgovoran za pravilno korišćenje sopstvenog profila, i pristup istom, i za druge sadržaje na platformi u skladu sa važećim zakonodavstvom, bilo nacionalnim ili međunarodnim, zemlje u kojoj koristi platformu, kao i sa načelima dobre vere, morala, opšteprihvaćenih običaja i društvenog reda. Naročito se obavezuje da pažljivo primenjuje ove opšte uslove korišćenja.

Korisnik je odgovoran za pravilno unošenje korisničkog imena i lozinke, koji se ne prenose i moraju biti dovoljno kompleksni, kao i za nekorisćenje istog korisničkog imena i lozinke kao na drugim platformama, i to u cilju zaštite sopstvenog naloga od prevarne upotrebe od strane trećih lica koja nisu na platformi.

Korisnik se uzdržava od korišćenja profila i sadržaja platforme u nezakonite svrhe ili sa nezakonitim ishodom koji mogu izazvati povredu prava i interesa trećih strana ili koji mogu na bilo koji način oštetiti platformu, onemogućiti je, uticati na nju i na njene sadržaje i usluge ili ih pogoršati. Pored toga, zabranjeno mu je da druge korisnike sprečava u normalnom korišćenju i uživanju platforme.

Ne može se smatrati da Glovo ima uredničku odgovornost i izričito izjavljuje da se ne identifikuje sa mišljenjima koja korisnici mogu da objave putem platforme, a čije će posledice biti jedina odgovornost izdavača.

Lice koje prekrši gorenavedene obaveze odgovorno je za gubitak i štetu koju uzrokuje. Glovo neće prihvatiti odgovornost za posledice, gubitak ili štetu koja može da proistekne iz nezakonitog korišćenja ili pristupa trećih strana.

Uopšteno uzev, korisnik se obavezuje, između ostalog i bez ograničenja:

- da će se uzdržavati od menjanja i izmene platforme, u celosti ili delimično, zaobilaženjem, onemogućavanjem ili na neki drugi način narušavanjem njenih funkcija ili usluga;
- da će se uzdržati od kršenja prava industrijske i intelektualne svojine ili zakonodavstva u pogledu zaštite podataka o ličnosti;
- da će se uzdržati od korišćenja Platforme za uvrede, klevete, zastrašivanje ili uznemiravanje drugih Korisnika ili napada na ugled Korisnika; – da će se uzdržati od pristupa imejl nalozima drugih Korisnika;
- da će se uzdržati od uvođenja računarskih virusa, oštećenih datoteka ili nekog drugog softvera koji mogu prouzrokovati oštećenje ili izmenu sadržaja ili sistema privrednog društva Glovo ili trećih lica;
- da će se uzdržati od slanja masovnih i/ili ponavljajućih poruka elektronske pošte određenom broju ljudi, ili od slanja imejl adresa trećih lica bez njihove saglasnosti;
- da će se uzdržati od oglašavanja robe ili usluga bez prethodne saglasnosti privrednog društva Glovo.

Svaki korisnik može prijaviti drugog korisnika ako smatra da je potonji prekršio ove opšte uslove korišćenja. Slično tome, svaki korisnik može da obavesti privredno društvo Glovo o zloupotrebama ili kršenju ovih uslova putem obrasca za kontakt. Glovo će proveravati takve izveštaje što pre i preduzeti korake koje smatra odgovarajućim, zadržavajući pravo da ukloni i/ili suspenduje korisnike od korišćenja platforme za kršenje ovih opštih uslova korišćenja. Osim toga, Glovo zadržava pravo da ukloni i/ili suspenduje poruke sa nezakonitim ili uvredljivim sadržajem bez prethodnog upozorenja ili naknadnog obaveštenja.

## **9. Opoziv registracije od strane korisnika**

Korisnici mogu da opozovu registraciju na Platformi tako što će poslati zahtev na imejl adresu [infoglovostore@glovoapp.com](mailto:infoglovostore@glovoapp.com).

## **10- Nadležnost i odgovornost privrednog društva Glovo**

Korisnici su odgovorni za primenu neophodnih usluga i opreme za pregledanje interneta i pristup platformi. Korisnici mogu da prijave nezgode ili probleme u vezi sa pristupom platformi privrednom društvu Glovo putem kanala komunikacije koji su dostupni korisnicima i Glovo će analizirati svaku nezgodu i naložiti korisniku kako da je što pre reši.

Glovo ne kontroliše i nije odgovoran za sadržaj koji korisnici otpreme putem platforme a korisnici su jedini odgovorni za zakonitost tih sadržaja.

Privredno društvo Glovo neće biti odgovorno za prekide u pružanju usluge, za greške u povezivanju, nedostupnost usluga pristupa internetu ili njihove kvarove, odnosno za prekide u snabdevanju internetom ili druge stvari koje su izvan njegove kontrole.

Glovo ne prihvata odgovornost za greške u bezbednosti koje mogu da proisteknu iz korisnikovog računarskog sistema (hardverskog ili softverskog) ili za štetu koja njime može biti uzrokovana ili za datoteke ili dokumente koji su na njima skladišteni, usled:

- prisustva virusa na računarskom sistemu korisnika ili mobilnom uređaju koji se koristi za povezivanje sa sadržajem ili uslugama platforme;
- nefunkcionisanja pregledača;
- korišćenja zastarelih verzija sistema.

## **11- Intelektualna svojina**

Privredno društvo je vlasnik ili nosilac licence svih prava intelektualne ili industrijske svojine na sajtu kao i sadržaja koji se mogu pristupiti putem nje. Prava intelektualne svojine na platformi, kao i tekst, slike, grafički dizajn, struktura pretraživanja, informacije i sadržaj na njoj vlasništvo su privrednog društva Glovo, koje ima ekskluzivno pravo na ostvarivanje prava korišćenja na bilo koji način, naročito prava na reprodukciju, distribuciju, javnu komunikaciju i transformaciju, u skladu sa španskim zakonodavstvom ili pravima intelektualne i industrijske svojine.

Uprkos gorenavedenom, Glovo ne može biti vlasnik niti nosilac licence sadržaja kao što su imena ili slike, između ostalog, privrednih društava sa kojima Glovo nije u poslovnom odnosu. U tim slučajevima Glovo preuzima sadržaj iz javno dostupnih izvora a Glovo se ni u kom slučaju ne može smatrati povezanim sa pravima koja pripadaju privrednom društvu Glovo.

Ovlašćivanje korisnika da pristupi platformi ne podrazumeva izuzeće, prenos, licenciranje ili celovito ili delimično dodeljivanje od strane privrednog društva Glovo prava intelektualne ili industrijske svojine. Zabranjeno je brisanje, zaobilaženje ili narušavanje na neki drugi način sadržaja platforme Glovo. Pored toga, izmena, kopiranje, ponovno korišćenje, zloupotreba, reprodukcija, javno iznošenje, drugo ili naredno izdavanje, otpremanje datoteka, slanje poštom, prenošenje, korišćenje, obrada ili distribucija na bilo koji način svih ili nekih od sadržaja sa platforme Glovo u javne ili komercijalne svrhe takođe su zabranjeni, osim uz izričito pismeno odobrenje privrednog društva Glovo ili, po potrebi, vlasnika datih prava.

Korisnik koji deli sadržaj bilo koje vrste putem platforme potvrđuje da ima potrebna prava da to čini, i oslobađa privredno društvo Glovo od odgovornosti u vezi sa sadržajem i zakonitošću pruženih informacija. Pružanjem sadržaja putem platforme



korisnici dodeljuju privrednom društvu Glovo, besplatno i u najvećoj mogućoj meri koliko to važeće zakonodavstvo dozvoljava, prava na korišćenje intelektualne ili industrijske svojine koja proističu iz tog sadržaja.

## **12- Delimična ništavost**

Ako se utvrdi da neka od klauzula ovih opštih uslova može biti ništava ili je ništava dejstvom zakona, može se smatrati da takva klauzula nije obuhvaćena. Takva izjava ništavosti neće uzrokovati ništavost ostatka ugovora a navedeni ugovor ostaje važeći i na snazi između ugovornih strana.

## **13- Važeće zakonodavstvo**

Odnos između privrednog društva GLOVO i svakog korisnika uređuje se i smatra se da je u skladu sa Opštim uslovima, čiju konstrukciju, važenje i sprovođenje uređuje Špansko zakonodavstvo; a svi sporovi podnose se sudovima u Barseloni.

## **14- Alternativno rešavanje sporova**

Svi sporovi i nesporazumi koji proističu izvan Evropske unije podnose se španskom Arbitražnom sudu Privredne komore.