

TERMINOS Y CONDICIONES PARA GLOVO E- COMMERCE

1-Datos de identificación.

Los presentes términos y condiciones generales de uso e información legal (en adelante, términos y condiciones) se aplican al sitio web de GLOVOAPP GUATEMALA S.A. (en adelante, GLOVO), cuyo dominio es www.glovostore.com, sitio web propiedad de GLOVO. Al utilizar el sitio, muestras tu conformidad con los presentes términos y condiciones de uso. Si no estás de acuerdo, te rogamos te abstengas de utilizarlo.

Los presentes términos y condiciones tienen carácter obligatorio y vinculante. Aplican a todas las compras y transacciones realizadas mediante la Plataforma. El uso de la Plataforma implica el conocimiento y aceptación de ellos. A través de los presentes términos y condiciones, GLOVO pone a disposición de los usuarios (en adelante USUARIO o USUARIOS) el sitio web y la aplicación móvil GLOVO (en adelante denominadas conjuntamente, la Plataforma).

En cumplimiento de lo establecido en la normativa reguladora, se exponen los siguientes datos identificativos del titular del sitio:

- Razón social: GLOVOAPP PANAMÁ S.A.
- Domicilio Legal: 5a. Av. 5-55, zona 14 Europlaza Torre II 5o Nivel Guatemala
- Clave Única de Identificación Tributaria: NIT 100446329

2-Términos de Uso.

El acceso a la Plataforma, y la creación de un perfil por parte del USUARIO, implica el conocimiento y la aceptación expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y Contratación y la Política de Privacidad por parte de todos los USUARIOS.

3-Productos.

GLOVO, a través del sitio, ofrece los productos presentes, actualizados periódicamente por GLOVO según disponibilidad en la página, para que éstos sean adquiridos por los USUARIOS. El USUARIO podrá

consultar en vivo los productos disponibles a través del catálogo presente en el sitio.

4- Acceso y Registro para Clientes.

Para poder ser USUARIO de la Plataforma es indispensable que se cumplan los siguientes requisitos:

- Haber cumplido o ser mayor de 18 años de edad.
- Cumplimentar de manera veraz los campos obligatorios del formulario de registro, en el que se solicitan datos de carácter personal como nombre de USUARIO, correo electrónico, número de teléfono y número de tarjeta bancaria.
- Aceptar las presentes Condiciones de Uso y Contratación.
- Aceptar la Política de Privacidad y Protección de Datos.
- Aceptar la Política de Cookies.

El USUARIO garantiza que todos los datos sobre su identidad y legitimidad facilitados a GLOVO en sus formularios de registro de la Plataforma son veraces, exactos y completos. Asimismo, se compromete a mantener actualizados sus datos.

En el supuesto en que el USUARIO facilite cualquier dato falso, inexacto o incompleto o si GLOVO considera que existen motivos fundados para dudar sobre la veracidad, exactitud e integridad de los mismos, GLOVO podrá denegarle el acceso y uso presente o futuro de la Plataforma o de cualquiera de sus contenidos y/o servicios.

Al darse de alta en la Plataforma, el USUARIO seleccionará un nombre de usuario y una clave de acceso Tanto el nombre de usuario como la contraseña son estrictamente confidenciales, personales e intransferibles. En los supuestos en donde GLOVO genere el alta del USUARIO es responsabilidad de este último actualizar los datos y modificar la contraseña proporcionada por GLOVO. GLOVO recomienda no utilizar las mismas credenciales de acceso que en otras plataformas para aumentar la seguridad de las cuentas. En el supuesto que el USUARIO utilice las mismas credenciales de acceso que en otras plataformas, GLOVO no podrá garantizar la seguridad de la cuenta ni asegurar que el USUARIO es el único que accede a su perfil.

4.1 Perfil.

Para poder completar el registro en la Plataforma el USUARIO deberá proporcionar algunos datos como: nombre de Usuario, dirección de correo electrónico, teléfono, etc. Una vez completado el registro, todo USUARIO podrá acceder a su perfil y completarlo, y editarlo y/o darse de baja según estime conveniente. GLOVO no almacena los datos de pago de los USUARIOS, que serán tratados y almacenados por el prestador de servicios de pago según descrito en las presentes Condiciones y en la Política de Privacidad.

Específicamente para los datos de las tarjetas bancarias, se hace constar que GLOVO no almacena los datos facilitados por los USUARIOS, siendo tratados por los procesadores de pagos Adyen y Mercado Pago con los que GLOVO mantiene un acuerdo comercial para la tramitación de los pagos de los productos adquiridos a través del Sitio.

4.2. Robo o sustracción de la tarjeta de crédito.

En tanto GLOVO no puede garantizar la identidad de los USUARIOS registrados, los USUARIOS tendrán la obligación de informar a GLOVO en aquellos supuestos en que tengan constancia que la tarjeta de crédito asociada a su perfil de GLOVO hubiera sido robada, y/o se estuviera utilizando por un tercero de forma fraudulenta. Por ello, toda vez que GLOVO y su plataforma de pago velan proactivamente por la protección de los USUARIOS con las correspondientes medidas de seguridad, para el caso en que el USUARIO no informara a GLOVO de dicha sustracción, GLOVO no será responsable del uso fraudulento que puedan hacer terceros de la cuenta del USUARIO. GLOVO invita a los USUARIOS, en caso de robo, sustracción o sospecha de un mal uso de su tarjeta de crédito a realizar la correspondiente denuncia ante la autoridad policial.

GLOVO adquiere el compromiso de colaborar con el USUARIO y las autoridades competentes, si así fuera necesario, para facilitar la prueba fehaciente del cargo indebido. En caso de fraude, GLOVO se reserva el derecho a interponer las acciones que en su caso fueran menester cuando resulte perjudicado por el uso indebido del sitio.

5-Modificación de los términos y condiciones.

Al momento de confirmación de la compra, se le informará al USUARIO su número de operación o transacción. Asimismo, el usuario recibirá en su casilla de correo electrónico una confirmación de que la orden de pedido ha sido aceptada, juntamente con un número de pedido. GLOVO pondrá un aviso en la Plataforma alertando a los USUARIOS sobre estos cambios, durante un tiempo razonable. Sin perjuicio de lo anterior, los USUARIOS son responsables de leer estos

términos y condiciones cada vez que ingresen a la Plataforma para ver si han sufrido modificaciones.

6-Interrupcion del servicio- exclusión de responsabilidad.

GLOVO se reserva el derecho de interrumpir, suspender o modificar en cualquier momento los servicios ofrecidos en la Plataforma, ya sea en forma permanente o transitoria. No se requerirá la conformidad de los USUARIOS, ni será necesario aviso previo alguno. Asimismo, no garantiza el acceso o uso permanente de la Plataforma, ya que éste podría interrumpirse por cuestiones técnicas ajenas a GLOVO. No obstante, lo mencionado anteriormente, si la suspensión o interrupción mencionada no obedeciere a razones de fuerza mayor o caso fortuito, GLOVO se compromete a cumplir las prestaciones que estuvieran pendientes al momento de la suspensión o interrupción. GLOVO no garantiza que la Plataforma se encuentre libre de virus, gusanos o cualquier otro elemento que pueda llegar a dañar o alterar el normal funcionamiento de un ordenador. Es responsabilidad y obligación exclusiva del USUARIO contar con las herramientas adecuadas para detectar, desinfectar y/o prevenir cualquier tipo de elementos y/o posibles daños de esta naturaleza. GLOVO no se responsabiliza por cualquier daño que pueda producirse en los equipos informáticos de los USUARIOS o de terceros como consecuencia de la navegación en la Plataforma.

7-Precios, duración y formas de pago.

El pago de los productos y/o servicios realizado por los USUARIOS se recibe en las cuentas de GLOVO mediante Entidades de Dinero Electrónico. Las Entidades de Dinero Electrónico están autorizadas para proporcionar servicios de pago regulados en todos los territorios en los que opera GLOVO y cumplen con la normativa vigente en materia de servicios de pago para Plataformas como GLOVO.

Para proceder al pago, el USUARIO deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que aparecen en pantalla, proporcionando la siguiente información: a) Número de tarjeta; b) Fecha de caducidad, así como c) cualquier otra que se exija en pantalla. Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos. Los datos introducidos por el USUARIO se alojan en un servidor seguro propiedad de Adyen y en el servidor de Mercado Pago. Asimismo, GLOVO manifiesta que, en ningún caso almacena en modo alguno los datos de pago proporcionados por los USUARIOS a través de la pasarela de pago.

GLOVO entregará los bienes comprados por el USUARIO, en el domicilio señalado por este en el formulario de pedido, hasta treinta (30) días corridos a partir de la fecha de formulación del pedido. Los gastos de envío de cada pedido serán por cuenta del USUARIO.

El plazo de entrega será el expresamente indicado para cada producto, entendiéndose siempre que dicho plazo de entrega se refiere a días laborables, que contarán a partir de la fecha de confirmación del pedido por parte de GLOVO.

GLOVO, a través del proveedor de pagos que a tal efecto tiene contratado y con el único objeto de comprobar el medio de pago facilitado, se reserva el derecho, como medida antifraude, a solicitar la pre-autorización de cargo de los productos encargados a través de la plataforma. La citada pre-autorización no supondrá, en ningún caso, el pago total del encargo en tanto éste se realizará única y exclusivamente tras la puesta a disposición de los productos al USUARIO o bien, por las causas descritas en los presentes términos y condiciones.

Si el USUARIO tiene algún problema con el desarrollo de su pedido, podrá contactar al servicio de atención al USUARIO de GLOVO a través del formulario de incidencias en la Plataforma.

En el supuesto que exista alguna disputa, GLOVO ofrecerá la primera línea de soporte y reembolsará al USUARIO si se considera apropiado.

8- Disponibilidad y precio de los productos ofrecidos.

En el improbable caso de que el o los productos seleccionados se encuentren agotados o demorados, GLOVO se comunicará con el USUARIO y lo invitará a que elija una de las siguientes opciones: A) Continuar esperando la entrega del producto elegido (en caso de demora); B) Cancelación de la compra y devolución del importe; C) Optar por un producto alternativo que le ofrezca GLOVO para el caso particular; D) Cancelación de la compra y emisión de una orden de compra por el mismo importe. Cuando el USUARIO opte por cancelar la compra, se devolverá el importe abonado según el medio de pago que se haya elegido oportunamente. En el caso de que el USUARIO opte por el producto alternativo que le ofrece GLOVO, éste deberá tener características iguales o superiores. En ningún caso se le pedirá al USUARIO que abone sumas suplementarias o que se haga cargo de las diferencias, salvo que el producto alternativo ofrecido por GLOVO y escogido por el USUARIO sea de características ampliamente superiores y costosas al solicitado originalmente por el

USUARIO. Importante: para las situaciones contempladas en este apartado, el USUARIO tendrá un plazo de 10 días para elegir una de las opciones mencionadas. En caso de que el usuario guarde silencio al respecto, GLOVO podrá presumir que ha optado por la cancelación de la compra, y procederá a la devolución del importe abonado por el medio de pago original. La información sobre productos y precios publicados en la página está sujeta a cambios y pueden ser modificados y/o actualizados directamente por GLOVO. Cualquier precio o condición de los productos que ya haya sido confirmado en una operación no serán modificados.

9- Devolución del importe abonado

En los casos mencionados en el punto anterior en que el USUARIO haya optado por la devolución del importe abonado, deberá tener en cuenta que el reintegro puede demorar como máximo 30 días, ello debido a plazos y cuestiones administrativas. Para los casos de devolución vía depósito bancario, la cuenta bancaria deberá estar a nombre del titular de la cuenta de usuario desde donde se haya realizado la operación. En caso de que no coincidan las titularidades, se requerirá la expresa autorización del titular de la cuenta de usuario como condición indispensable previa al depósito.

10-Desistimiento. Devolución de productos

En el caso de que el USUARIO desee proceder a la devolución de un producto o desee realizar un reclamo, deberá contactarse con el servicio de atención al cliente según los mecanismos previstos en el sitio.

El USUARIO dispondrá de un plazo de 10 días corridos para resolver la compraventa, siempre que la propia naturaleza del bien adquirido lo permita. El plazo de 10 días establecido en el párrafo anterior se computará a partir de la recepción por el USUARIO de los bienes comprados. En todo caso, se entenderá que el USUARIO ha conocido el derecho de desistimiento desde la entrada en el Sitio, que exige la lectura y aceptación de las presentes Términos y Condiciones, y en todo caso desde el momento en que efectúe el pedido. Las devoluciones de los pedidos deberán tramitarse a través del Servicio de Atención al Cliente, con el fin de instrumentalizar la recogida del pedido en su domicilio o la devolución que corresponda. GLOVO devolverá las cantidades recibidas mediante el medio de pago original, pero el USUARIO soportará los costes directos de devolución de los bienes, en un plazo no superior a 14 días corridos desde que nos notifique su decisión de desistir del contrato. En caso de devolución de

la mercancía adquirida por el USUARIO, éste asumirá los gastos de recogida de la misma. Dichos gastos serán iguales a los gastos de envío aplicables a la entrega de la mercancía. No obstante, todo lo expuesto anteriormente, queda excluido el derecho de desistimiento y/o resolución en aquellos casos en los que, por la propia naturaleza de los bienes objeto de adquisición, sea imposible llevarla a cabo, sin perjuicio de la correspondiente reclamación de los daños y perjuicios sufridos, así como en el caso de no cumplirse las siguientes condiciones:

- El producto deberá encontrarse en perfectas condiciones, (con su embalaje original, protectores de corcho, documentación, fundas de plástico si proceden.) sin más deterioro que el resultante de la manipulación de los bienes para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.
- El producto debe ir acompañado de todos los accesorios y complementos, tales como mando a distancia, batería, software, soporte, funda, manual y documentación si proceden.
- No se atenderán devoluciones de productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- No se atenderán devoluciones de productos fabricados o creados bajo pedido o a medida del cliente, productos personalizados y similares, salvo que se deban a defectos de fabricación o transporte.

11-Garantía de los productos

La garantía de los productos que se adquieren a través de GLOVO cubre defectos de fabricación o de calidad sólo cuando han sido utilizados para el fin que han sido fabricados. GLOVO no cubre defectos producto de un uso indebido o abuso del producto, siendo el USUARIO en este caso, el único responsable.

12- Códigos promocionales y/u otras ofertas o descuentos

Los códigos promocionales y/o otras ofertas o descuentos ofertados a través de la Plataforma deberán ser correctamente consignados con anterioridad a la realización del pedido, en caso contrario su uso no será efectivo para el USUARIO y no podrá disfrutar de los mismos.

Siempre que una cancelación sea instada por GLOVO, el USUARIO mantendrá la vigencia del código promocional y/o otras ofertas o descuentos para su uso futuro.

GLOVO se reserva el derecho a cancelar los códigos promocionales y/o otras ofertas o descuentos ofertados cuando tenga conocimiento de un uso fraudulento de los mismos (i.e. canjear un código promocional cuando no se es el destinatario legítimo del mismo, transmisión masiva de códigos, vender descuentos o códigos, ...), asimismo, se reserva el derecho a aplicar sanciones a los USUARIOS por el importe del uso defraudado a la Compañía.

13-Horarios de entrega.

Los USUARIOS no podrán elegir ni el horario ni el día en que se entregarán el o los productos adquiridos. Podrán hacerse sugerencias en el campo de observaciones al momento de realizar la compra, las que quedarán supeditadas al circuito de la empresa que tenga a su cargo el envío de los productos.

14-Dirección de la entrega.

La dirección en donde se entregará el producto será la que el USUARIO indique. Podrá no coincidir con su domicilio. Es responsabilidad del USUARIO completar y revisar cuidadosamente la información relacionada con la entrega, para que el envío de la compra se haga de manera efectiva y puntual. No se realizan envíos a casillas de correo. GLOVO no se responsabiliza por la falta y/o error en la consignación de la dirección a los fines del envío de los productos. En caso de necesitar solicitar un cambio de dirección de entrega, este pedido deberá efectuarse en ocasión de realizar el pedido de compra o bien a través del envío del formulario denominado "incidencias en los envíos" sección de contacto en la Plataforma informando la nueva dirección de entrega y el número de pedido. Si el USUARIO no se encuentra en el domicilio de entrega al momento de recibir el pedido será contactado para coordinar una nueva fecha de envío. En este caso los gastos del tercer intento de envío correrán por cuenta del USUARIO.

15-Consulta sobre el estado del envío

Como parte del proceso de compra, GLOVO enviará al cliente un correo electrónico automático indicando el número de guía del envío, una vez despachado el producto. De esta manera, el cliente podrá

realizar el seguimiento del estado (“tracking”) del pedido en cualquier momento que lo desee, a través de la página del proveedor de la logística. En caso de extravío u otro percance con el número de seguimiento, el USUARIO podrá contactarse con atención al cliente a través del formulario para incidencias de la Plataforma y solicitarlo nuevamente, indicando el número de pedido.

16-Facturación.

El usuario tendrá a su disposición la factura con la información clara y precisa de los productos comprados, el método y plan de pago, y la moneda para la transacción. Las facturas son emitidas por GLOVOAPP GUATEMALA S.A.

17-Obligaciones del USUARIO.

Los USUARIOS son completamente responsables del acceso y correcto uso de su perfil y demás contenidos de la Plataforma con sujeción a la legalidad vigente, sea nacional o internacional del País desde el que hace uso de la Plataforma, así como a los principios de buena fe, a la moral, buenas costumbres y orden público. Y específicamente, adquiere el compromiso de observar diligentemente las presentes Condiciones Generales de Uso.

Los USUARIOS se abstendrán de usar su perfil y el resto de contenidos de la Plataforma con fines o efectos ilícitos y que sean lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, afectar o deteriorar la Plataforma, sus contenidos y sus servicios. Asimismo, queda prohibido impedir la normal utilización o disfrute de la Plataforma a otros USUARIOS.

Quienes incumplan tales obligaciones responderán de cualquier perjuicio o daño que ocasionen. GLOVO no responderá de ninguna consecuencia, daño o perjuicio que pudiera derivarse de dicho acceso o uso ilícito por parte de terceros.

En general, los USUARIOS se comprometen, a título enunciativo y no taxativo, a:

- No alterar o modificar, total o parcialmente la Plataforma, eludiendo, desactivando o manipulando de cualquier otra las funciones o servicios de la misma;
- No infringir los derechos de propiedad industrial e intelectual o las normas reguladoras de la protección de datos de carácter personal;

- No usar la Plataforma para injuriar, difamar, intimidar, violar la propia imagen o acosar a otros USUARIOS; - No acceder a las cuentas de correo electrónico de otros USUARIOS;
- No introducir virus informáticos, archivos defectuosos, o cualquier otro programa informático que pueda provocar daños o alteraciones en los contenidos o sistemas de GLOVO o terceras personas;
- No remitir correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo a una pluralidad de personas, ni enviar direcciones de correo electrónico de terceros sin su consentimiento;
- No realizar acciones publicitarias de bienes o servicios sin el previo consentimiento de GLOVO.

Cualquier USUARIO podrá reportar a otro USUARIO cuando considere que está incumpliendo las presentes Condiciones Generales de Uso, asimismo todos los USUARIOS pueden informar a GLOVO de cualquier abuso o vulneración de las presentes condiciones, a través del Formulario de Incidencias, GLOVO verificará este reporte, a la mayor brevedad posible, y adoptará las medidas que considere oportunas, reservándose el derecho a retirar y/o suspender a cualquier USUARIO de la Plataforma por el incumplimiento de las presentes Términos y Condiciones.

18- Baja del USUARIO.

El USUARIO podrá darse de baja de la Plataforma comunicándolo mediante un correo electrónico a través del Formulario de Contacto.

19- Responsabilidad de GLOVO.

El USUARIO es responsable de contar con los servicios y equipos necesarios para la navegación por Internet y para acceder a la Plataforma. En caso de cualquier incidencia o dificultad para acceder a la Plataforma, el USUARIO puede informarlo a GLOVO a través de los canales de contacto puestos a disposición del USUARIO, que procederá a analizar la incidencia y dará indicaciones al USUARIO acerca de cómo resolverla en el plazo más breve posible.

GLOVO no responderá en caso de interrupciones del servicio, errores de conexión, falta de disponibilidad o deficiencias en el servicio de acceso a Internet, ni por interrupciones de la red de Internet o por cualquier otra razón ajena a su control.

GLOVO no se hace responsable de los errores de seguridad que se puedan producir ni de los daños que puedan causarse al sistema

informático del USUARIO (hardware y software), a los ficheros o documentos almacenados en el mismo, como consecuencia de:

- La presencia de un virus en el sistema informático o terminal móvil del USUARIO que sea utilizado para la conexión a los servicios y contenidos de la Plataforma;
- Un mal funcionamiento del navegador;
- Del uso de versiones no actualizadas del mismo.

20-Propiedad Intelectual.

GLOVO es titular o licenciataria de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial incluidos en el Sitio, así como sobre los contenidos accesibles a través de la misma. Los derechos de propiedad intelectual de la Plataforma, así como: textos, imágenes, diseño gráfico, estructura de navegación, información y contenidos que se recogen en ella son titularidad de GLOVO, a quien corresponde el ejercicio exclusivo de los derechos de explotación de los mismos en cualquier forma y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, de conformidad con la legislación española de derechos de propiedad intelectual e industrial.

Aún cuanto descrito anteriormente, GLOVO podría no ser titular ni licenciataria de contenidos como nombres o imágenes, entre otros, de compañías con las cuales GLOVO no tiene relación comercial. En esos supuestos, GLOVO adquiere los contenidos de fuentes accesibles al público y en ningún caso se entenderá que GLOVO tenga relación con ningún derecho titularidad de GLOVO.

La autorización al USUARIO para el acceso a la Plataforma no supone renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial sobre derechos de propiedad intelectual o industrial por parte de GLOVO. No está permitido suprimir, eludir o manipular de ningún modo los contenidos de la Plataforma de GLOVO. Asimismo, está prohibido modificar, copiar, reutilizar, explotar, reproducir, comunicar públicamente, hacer segundas o posteriores publicaciones, cargar archivos, enviar por correo, transmitir, usar, tratar o distribuir de cualquier forma la totalidad o parte de los contenidos incluidos en la Plataforma de GLOVO para propósitos públicos o comerciales, si no se cuenta con la autorización expresa y por escrito de GLOVO o, en su caso, del titular de los derechos a que corresponda. El USUARIO que proceda a compartir cualquier tipo de contenido a través de la Plataforma, asegura que ostenta los derechos necesarios para hacerlo,

quedando exento GLOVO de cualquier responsabilidad sobre el contenido y legalidad de la información ofrecida. La facilitación de contenidos por parte de los USUARIOS a través de la Plataforma supondrá la cesión a GLOVO, con carácter gratuito, y con la máxima amplitud permitida por la legislación vigente, de los derechos de explotación de propiedad intelectual o industrial derivados de tales contenidos

21-Independencia de las Cláusulas

Si cualquiera de las cláusulas de las presentes Condiciones Generales fuera nula de pleno derecho o anulable, se tendrá por no puesta. Dicha declaración de nulidad no invalidará el resto del Contrato, que mantendrá su vigencia y eficacia entre las Partes.

22-Notificaciones.

Todas las notificaciones y/o comunicaciones que deban efectuarse por el uso de la Plataforma bajo estos términos y condiciones generales, deberán realizarse por escrito: (i) al USUARIO: mediante correo electrónico, a la cuenta de correo consignada por éste, o por carta documento, al domicilio declarado al inicio de este documento o a la cuenta de correo legales.latam@glovoapp.com, o a su domicilio legal denunciado el inicio del presente documento.

23- Jurisdicción y Ley Aplicable.

Los presentes términos y condiciones se encuentran regidos sin excepción y en todos sus puntos por las leyes de Guatemala y serán interpretados de acuerdo a ellas. Ante cualquier diferencia, desacuerdo o conflicto derivado de la interpretación, validez, alcance y/o aplicación de los presentes términos y condiciones generales, los USUARIOS se comunicarán con GLOVO de manera fehaciente, haciéndole llegar su reclamo, para que las partes traten de arribar a un acuerdo. En caso de que no sea posible arribar a una solución, y para garantizar a los consumidores el pleno acceso a la justicia, los usuarios podrán someter su reclamo a la justicia de Guatemala.