

TERMINI E CONDIZIONI E-COMMERCE

1- Dati identificativi

Le presenti Condizioni generali di utilizzo e le informazioni legali (di seguito, le "Condizioni generali") si applicano al sito web di GlovoApp B2B, S.L., sede legale: C/Pallars 190, 08005, Barcelona - B67522870 (di seguito, "Glovo"), il cui dominio è www.glovostore.com, nonché a tutti i siti correlati o collegati a Glovo e alle sue controllate e associate in base al dominio, ivi inclusi i siti web di Glovo a livello mondiale (di seguito e congiuntamente, il "Sito"). Il Sito è di proprietà di Glovo. Utilizzando il Sito, accetti integralmente i presenti termini di utilizzo. Se non intendi accettarli, ti preghiamo di non utilizzare il Sito.

Con la presente, Glovo rende disponibile agli utenti (di seguito, l'"Utente" o gli "Utenti") il sito web e l'applicazione mobile Glovo (di seguito e congiuntamente, la "Piattaforma").

In conformità con le disposizioni della legislazione applicabile, di seguito sono forniti i dati identificativi del responsabile del servizio:

- Ragione sociale: Foodinho, S.R.L.
- Sede legale: Viale Monza, 259. 20126 Milano
- Partita IVA: 09080990964

2- Termini di utilizzo:

All'accesso della Piattaforma e alla creazione volontaria di un profilo, tutti gli Utenti riconoscono e accettano espressamente e inequivocabilmente le presenti Condizioni Generali d'Uso e Vendita, nonché l'Informativa sulla Privacy e la Politica sui cookies.

3- Prodotti

Attraverso il Sito, Glovo offre in vendita agli Utenti i prodotti presenti nella pagina, i quali vengono regolarmente aggiornati in base alla disponibilità. Gli Utenti possono verificare in tempo reale la disponibilità dei prodotti tramite il catalogo fornito nella Piattaforma.

4- Accesso e registrazione dei clienti

Per diventare un Utente della Piattaforma è essenziale soddisfare i seguenti requisiti:

- Avere almeno 18 anni.

- Compilare in modo veritiero i campi obbligatori del modulo di registrazione, tra cui nome utente, indirizzo e-mail, numero di telefono e numero della carta di credito.
- Accettare le presenti Condizioni Generali di Uso e Vendita.
- Accettare l'[Informativa sulla privacy e sulla protezione dei dati](#).
- Accettare la [Politica sui cookies](#).

L'Utente garantisce che tutte le informazioni inerenti l'identità e qualifica fornite a Glovo nei moduli di registrazione della Piattaforma sono veritiere, accurate e complete. Inoltre, l'Utente si impegna a mantenere i suoi dati aggiornati.

Nel caso in cui un Utente fornisca informazioni false, imprecise o incomplete o nel caso in cui Glovo ritenga che esistano motivi ben fondati per dubitare della veridicità, esattezza o integrità di tali informazioni, Glovo potrà negare l'accesso e l'uso presente o futuro della Piattaforma all'Utente, nonché l'utilizzo di qualsiasi suo contenuto e/o servizio.

Alla registrazione sulla Piattaforma, l'Utente deve scegliere un nome utente e una password. Sia il nome utente che la password sono dati strettamente riservati, personali e non trasferibili. Per aumentare la sicurezza degli account, Glovo consiglia agli Utenti di non utilizzare le stesse credenziali di accesso di altre piattaforme. Nel caso in cui un Utente utilizzi le stesse credenziali di accesso di altre piattaforme, Glovo non sarà in grado di garantire la sicurezza dell'account o che l'Utente sia l'unica persona ad aver avuto accesso al suo profilo.

4.1 Profilo

Per completare la registrazione sulla Piattaforma, gli Utenti devono fornire determinati dati, quali nome utente, indirizzo e-mail, numero di telefono, dati della carta di credito, ecc. Una volta completato il processo di registrazione, tutti gli Utenti potranno accedere al loro profilo e, a loro discrezione, completarlo, modificarlo e/o eliminarlo. Glovo non conserva i dati relativi ai pagamenti degli Utenti, i quali saranno trattati e conservati dal fornitore di servizi di pagamento Adyen, con cui Glovo intrattiene rapporti commerciali per la gestione dei pagamenti dei prodotti acquistati sul Sito.

Riguardo ai dati relativi al metodo di pagamento, si dichiara espressamente che Glovo non conserva i dati forniti dagli Utenti, i quali sono trattati dal processore di pagamento.

4.2. Furto o appropriazione indebita della carta di credito

Glovo non è in grado di garantire l'identità degli Utenti registrati, pertanto questi ultimi hanno l'obbligo di informare Glovo qualora ritengano che la carta di credito associata al loro profilo Glovo sia stata oggetto di furto o uso illecito da parte di terzi. In caso di mancata comunicazione a Glovo di tale appropriazione indebita, Glovo non sarà

responsabile dell'eventuale uso fraudolento dell'account da parte di terzi, in quanto Glovo e la sua piattaforma di pagamento agiscono in modo proattivo per proteggere gli Utenti con misure di sicurezza adeguate. Glovo raccomanda gli Utenti di segnalare alle autorità di polizia l'eventuale furto, appropriazione indebita o presunto uso improprio della carta di credito.

Se necessario, Glovo si impegna a collaborare con l'Utente e le autorità competenti per fornire prove affidabili dell'importo addebitato impropriamente. In caso di frode, Glovo si riserva il diritto di adottare tutte le misure opportune qualora abbia subito danni derivanti dall'uso improprio del Sito.

5- Prezzi, termini e metodo di pagamento

Il pagamento effettuato dai Clienti per i prodotti e/o servizi viene ricevuto negli account di Glovo tramite un Istituto di Moneta Elettronica. Gli Istituti di Moneta Elettronica sono autorizzati a fornire servizi di pagamento regolamentati in tutti i territori nei quali Glovo opera e sono conformi alla legislazione attuale applicabile ai servizi di pagamento per piattaforme come Glovo.

Per procedere al pagamento, gli Utenti devono seguire tutte le istruzioni che compariranno sullo schermo e fornire le seguenti informazioni: a) numero di carta di credito; b) data di scadenza; e c) qualsiasi altra informazione richiesta. Tutte le informazioni fornite per tali scopi sono criptate in modo da garantirne la massima sicurezza. Le informazioni inserite dagli Utenti sono ospitate in server sicuri di proprietà di Adyen. Glovo dichiara altresì di non memorizzare in nessun caso i dati di pagamento forniti dagli Utenti tramite il gateway di pagamento.

In alcuni casi, gli Utenti possono optare per un metodo di pagamento alternativo e pagare con bonifico bancario. In tali casi, Glovo emette una fattura mensile che copre tutti gli ordini del mese di riferimento, e l'Utente effettuerà il pagamento con bonifico bancario, senza dover fornire i dati della sua carta di credito/debito, entro e non oltre dieci (10) giorni dalla data di ricevimento della fattura.

Come previsto dalla normativa vigente in materia di Consumatori e Utenti, Glovo consegnerà la merce acquistata dall'Utente all'indirizzo fornito nel modulo d'ordine, entro i tempi stabiliti e, in ogni caso, entro e non oltre trenta (30) giorni solari dalla data in cui è stato effettuato l'ordine. Le spese di spedizione applicabili a ciascun ordine sono a carico dell'Acquirente.

I tempi di consegna saranno indicati espressamente per ogni prodotto e faranno riferimento a giorni lavorativi, a decorrere dalla data di conferma dell'ordine da parte di Glovo.

Glovo, al solo scopo di verificare i mezzi di pagamento forniti, si riserva il diritto, a titolo di misura di prevenzione delle frodi, di richiedere, mediante il fornitore di servizi di pagamento con cui ha stipulato un contratto, una pre-autorizzazione di pagamento

per i prodotti ordinati attraverso la Piattaforma. Tale pre-autorizzazione non comporterà in nessun caso il pagamento dell'intero importo dell'ordine, il quale sarà effettuato solo ed esclusivamente una volta che i prodotti siano stati messi a disposizione dell'Utente o per i motivi definiti in questi Termini e condizioni.

Al fine di fornire agli Utenti un maggiore supporto, Glovo sarà il loro primo punto di contatto e accetta la responsabilità per i pagamenti effettuati sulla Piattaforma. Tale responsabilità include resi, cancellazioni e risoluzione delle controversie in fase iniziale e non pregiudica qualsivoglia azione Glovo intenda eventualmente intraprendere nei confronti dei commercianti locali in qualità di unici venditori fisici dei prodotti ordinati dagli Utenti.

In caso di una controversia, Glovo fornirà assistenza diretta e potrà, a sua discrezione laddove ritenuto appropriato, rimborsare l'utente sotto forma di voucher come gesto commerciale.

Nel caso in cui l'Utente riscontri problematiche relative all'avanzamento del suo ordine, potrà contattare il servizio clienti di Glovo tramite i mezzi messi a disposizione degli Utenti sulla Piattaforma.

6- Ripensamento. Reso dei prodotti

Qualora i Clienti intendano restituire un prodotto o presentare un reclamo, dovranno contattare il servizio clienti utilizzando le procedure previste sul Sito.

A condizione che sia consentito dalla natura della merce acquistata, gli Utenti hanno 15 giorni solari per recedere dall'acquisto. Il periodo di 15 giorni ivi stabilito deve essere calcolato dalla data di ricevimento da parte dell'Acquirente della merce acquistata. In ogni caso, si ritiene che l'Acquirente sia a conoscenza del diritto di recesso dal momento dell'accesso al Sito, che esige la lettura e accettazione delle presenti Condizioni Generali, e in ogni caso dal momento in cui effettua l'ordine. Il reso dell'ordine deve essere elaborato tramite il servizio clienti al fine di organizzare la consegna o il relativo reso dell'ordine all'indirizzo dell'Acquirente. Glovo provvederà a rimborsare le somme ricevute mediante accredito, tuttavia l'Acquirente assumerà i costi diretti derivanti dalla restituzione della merce, come previsto dalla normativa vigente in materia di Consumatori e Utenti, entro e non oltre 14 giorni solari dalla data di notifica all'Acquirente della decisione di recedere dal contratto. In caso di restituzione della merce acquistata dal cliente, le spese di ritiro saranno a carico della suddetta parte. Tali spese sono pari alle spese di spedizione applicabili alla consegna della merce. In deroga a quanto precede, il diritto di recesso e/o ripensamento non si applica nei casi in cui, per la natura della merce acquistata, risulta impossibile esercitarlo. Ciò non pregiudica la possibilità di presentare un reclamo per gli eventuali danni sofferti, nonché per i casi in cui non si soddisfino i seguenti requisiti:

- Il prodotto deve essere in perfette condizioni (compreso di imballaggio, protezioni, documentazione e rivestimenti in plastica) e non deve presentare deterioramento al

di là di quellorisultante dalla manipolazione della merce necessaria per poter stabilirne la natura, le caratteristiche o il funzionamento.

- Il prodotto deve includere tutti gli accessori e i relativi articoli, come ad esempio telecomando, batterie, software, supporti, custodie, manuali e documenti, ove applicabili.
- Non si accettano resi di prodotti con breve scadenza o che sono soggetti a un rapido deterioramento.
- Non si accettano resi di prodotti che sono stati fabbricati o creati su ordinazione o su misura per il cliente, i prodotti personalizzati o simili, salvo che i resi siano dovuti a difetti di fabbricazione o danni durante il trasporto.

Per recedere dal contratto, dovrà compilare e inviare il presente modulo.

Inviare a:

Con la presente, intendo recedere dal mio contratto di vendita per le seguenti merci:

- *Numero d'ordine.*
- *Ordine ricevuto il:*
- *Nome del consumatore:*
- *Indirizzo del consumatore:*
- *Firma del consumatore (solo se il presente modulo è inviato informato cartaceo):*
- *Data:*

L'Utente che intenda restituire un ordine dopo la scadenza del termine di recesso, dovrà contattare il team di supporto. Si conviene espressamente che, in tal caso, Glovo potrà addebitare all'Utente le spese di consegna e di restituzione dei prodotti.

7- Codici promozionali e/o altre offerte o sconti

I codici promozionali e/o altre offerte o sconti sulla Piattaforma devono essere inseriti correttamente nella richiesta prima di effettuare un ordine. In caso contrario, non saranno validi e l'Utente non potrà beneficiarne.

Laddove la cancellazione sia realizzata da Glovo, il codice promozionale e/o le altre offerte o sconti rimarranno validi per un utilizzo futuro da parte del Cliente.

Glovo si riserva il diritto di cancellare i codici promozionali e/o altre offerte o sconti proposti qualora venga a conoscenza di un uso fraudolento (come, per esempio, un codice promozionale riscattato da qualcuno diverso dal legittimo destinatario, una comunicazione di massa di codici o la vendita di codici o sconti). Inoltre, si riserva il diritto di applicare agli Utenti penali pari all'importo frodato incorso dalla Società a seguito di tale utilizzo.

8- Obblighi degli Utenti

Gli Utenti sono pienamente responsabili del corretto utilizzo e accesso al loro profilo e ad altri contenuti della Piattaforma in conformità con la legislazione vigente, sia nazionale che internazionale, del paese dal quale stanno utilizzando la Piattaforma, nonché con i principi di buona fede, la morale, il buon costume e l'ordine pubblico. Nello specifico, si impegnano a rispettare in modo diligente le presenti Condizioni generali di utilizzo.

Gli Utenti sono responsabili dell'inserimento corretto del proprio nome utente e password, i quali saranno individuali, non trasferibili e sufficientemente complessi, e di non utilizzare lo stesso nome utente e la stessa password di altre piattaforme, tutto ciò al fine di proteggere l'account da un uso fraudolento da parte di terzi non appartenenti alla Piattaforma.

Gli Utenti devono astenersi dall'utilizzare il loro profilo e gli altri contenuti della Piattaforma a fini illegali o con effetti illeciti e che pregiudichino i diritti e gli interessi di terzi o che possano in qualsiasi modo danneggiare, disabilitare, pregiudicare o compromettere la Piattaforma e i suoi contenuti e servizi. Inoltre, è fatto divieto di ostacolare il normale utilizzo o godimento della Piattaforma da parte di altri Utenti.

Glovo non sarà ritenuto come avente responsabilità editoriale, pertanto dichiara espressamente di non identificarsi con qualsivoglia opinione espressa dagli Utenti della Piattaforma, i quali saranno esclusivi responsabili.

Qualsiasi persona che violi gli obblighi di cui sopra sarà responsabile di qualsiasi perdita o danno cagionato. Glovo non assume alcuna responsabilità per eventuali conseguenze, perdite o danni derivanti da tale uso o accesso illecito da parte di terzi.

In generale, gli Utenti si impegnano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- ad astenersi dall'alterare o modificare, in tutto o in parte, la Piattaforma, bypassando, disabilitando o comunque manomettendo le funzioni o i servizi della stessa;
- ad astenersi dall'infrangere i diritti di proprietà industriale e intellettuale o la legislazione in materia di protezione dei dati personali;
- ad astenersi dall'utilizzare la Piattaforma per ingiuriare, diffamare, intimidire o molestare altri Utenti o attaccare la loro immagine;

- ad astenersi dall'accedere ad account e-mail di altri Utenti;
- ad astenersi dall'introdurre virus informatici, file corrotti o qualsiasi altro software che possa causare danni o alterazioni ai contenuti o sistemi di Glovo o di terzi;
- ad astenersi dall'inviare e-mail di massa e/o ricorrenti a diverse persone o dall'inviare indirizzi e-mail di terzi senza il loro consenso;
- ad astenersi dal pubblicizzare beni o servizi senza il preventivo consenso di Glovo.

Gli Utenti potranno segnalare altri Utenti laddove ritengano si stia realizzando una violazione delle presenti Condizioni generali di utilizzo. Allo stesso modo, qualsiasi Utente potrà informare Glovo di qualsivoglia abuso o infrazione dei presenti termini tramite il Modulo di contatto. Glovo verificherà tali segnalazioni il prima possibile e adotterà le azioni che ritenga opportune, riservandosi il diritto di rimuovere e/o sospendere qualsiasi Utente dalla Piattaforma per violazione delle Condizioni generali di utilizzo. Inoltre, Glovo si riserva il diritto di rimuovere e/o sospendere qualsiasi messaggio dal contenuto illegale od offensivo senza la necessità di avvertire preventivamente o di inviare una notifica.

9- Cancellazione da parte degli Utenti

Gli Utenti possono cancellarsi dalla Piattaforma facendone richiesta all'indirizzo e-mail seguente: infoglovostore@glovoapp.com.

10- Responsabilità di Glovo

Gli Utenti sono responsabili di disporre dei servizi e delle attrezzature necessari per navigare in Internet e accedere alla Piattaforma. In caso di problemi o difficoltà con l'accesso alla Piattaforma, gli Utenti potranno comunicare detta circostanza a Glovo tramite i canali di contatto messi a disposizione degli Utenti. Glovo analizzerà l'incidente e, il prima possibile, fornirà istruzioni all'Utente su come risolverlo.

Glovo non controlla, né è responsabile per i contenuti caricati dagli Utenti attraverso la Piattaforma, della cui legalità risponderanno gli Utenti stessi.

Glovo non sarà responsabile per eventuali interruzioni di servizio, errori di connessione, indisponibilità o malfunzionamento del servizio di accesso a Internet, interruzioni di Internet o qualsiasi altra questione al di fuori del suo controllo.

Glovo non sarà responsabile per gli errori di sicurezza che possano verificarsi o per gli eventuali danni che possano riguardare il sistema informatico dell'Utente (hardware e software) o i file o i documenti in esso contenuti, come risultato di quanto segue:

- presenza di un virus nel sistema informatico dell'Utente o nel dispositivo mobile utilizzato per connettersi ai contenuti e ai servizi della Piattaforma;
- malfunzionamento del browser;
- utilizzo di versioni non aggiornate dello stesso.

11- Proprietà intellettuale

Glovo è il titolare o il licenziatario di tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale inclusi nel Sito nonché dei contenuti ai quali è possibile accedere attraverso di esso. I diritti di proprietà intellettuale della Piattaforma, nonché testi, immagini, grafica, struttura di navigazione, informazioni e contenuti sono di proprietà di Glovo, che detiene il diritto esclusivo di esercitare in qualsiasi modo i diritti di utilizzazione economica, in particolare i diritti di riproduzione, distribuzione, comunicazione al pubblico e modificazione, in conformità con la legislazione italiana sui diritti di proprietà intellettuale e industriale.

Fermo restando quanto sopra, Glovo potrebbe non essere il titolare o il licenziatario di contenuti quali, tra gli altri, nomi o immagini delle società con cui Glovo non ha un rapporto commerciale. In tali casi, Glovo acquisisce i contenuti da fonti pubblicamente disponibili, non dovendosi considerare pertanto i contenuti correlati a un diritto appartenente a Glovo.

L'autorizzazione di un Utente ad accedere alla Piattaforma non implica la rinuncia, la cessione, la licenza o l'assegnazione totale o parziale da parte di Glovo di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale o industriale. È fatto divieto di cancellare, bypassare o manomettere in qualsiasi modo i contenuti della Piattaforma Glovo. Allo stesso modo, è vietata la modifica, la copia, il riutilizzo, lo sfruttamento, la riproduzione, la pubblicizzazione, la seconda o successiva pubblicazione, il caricamento di file, l'invio per posta, la trasmissione, l'utilizzo, l'elaborazione o la distribuzione in qualsivoglia modo di tutti o di alcuni dei contenuti inclusi nella Piattaforma Glovo, a fini pubblici o commerciali, salvo in caso di espressa autorizzazione scritta da parte di Glovo o, ove applicabile, di quella del titolare dei diritti in oggetto.

L' Utente che condivide il contenuto di qualsivoglia tipo attraverso la Piattaforma dichiara di detenere i diritti necessari per farlo, manlevando Glovo da qualsiasi responsabilità relativa al contenuto e alla legalità delle informazioni fornite. La messa a disposizione di contenuti da parte degli Utenti attraverso la Piattaforma, comporta la cessione a Glovo, a titolo gratuito e nella misura massima consentita dalla legislazione corrente, dei diritti di utilizzazione economica sulla proprietà intellettuale o industriale derivante da tale contenuto.

12- Clausola salvatoria

Nel caso in cui una qualsiasi delle clausole delle presenti Condizioni generali sia ritenuta nulla o annullabile per effetto di legge, sarà considerata come non inclusa. Tale dichiarazione di nullità non causerà l'annullamento del resto dell'Accordo, che rimarrà valido e in vigore tra le Parti.

13- Legge applicabile

Il rapporto tra Glovo e l'Utente sarà disciplinato e interpretato in conformità con le Condizioni generali, la cui interpretazione, validità e applicazione saranno disciplinate dalla legge italiana e qualsiasi controversia sarà sottoposta ai Tribunali di Milano.

14- Risoluzione alternativa delle controversie

Qualsiasi controversia o disaccordo originatisi al di fuori dell'Unione Europea saranno sottoposti alla Camera Arbitrale di Milano.