

## **TERMOS E CONDIÇÕES DE COMÉRCIO ELETRÓNICO**

### **1- Dados de Identificação**

Os presentes termos gerais de utilização e informações jurídicas (adiante designados «Termos Gerais») aplicam-se ao sítio Web da GlovoApp B2B, S.L., Sede social: Calle Pallars 190, 08005, Barcelona - B67522870 (adiante designada «Glovo»), cujo nome de domínio é [www.glovostore.com](http://www.glovostore.com), bem como a todos os seus sítios conexos ou sítios associados pela Glovo a partir do domínio e a todas as suas empresas filiais e associadas, incluindo os sítios Web da Glovo em todo o mundo (adiante, conjuntamente, o «sítio Web»). O sítio Web pertence à Glovo. Ao utilizar o sítio Web, declara concordar com os presentes termos de utilização. Caso não concorde, pedimos que se abstenha de o utilizar.

A Glovo pelo presente disponibiliza o sítio Web e a aplicação móvel da Glovo (adiante, conjuntamente, a «Plataforma») aos utilizadores (adiante designado «Utilizador» ou «Utilizadores»).

De acordo com as disposições da legislação aplicável, são disponibilizados *infra* os seguintes dados de identificação do gerente de serviço:

- Nome da sociedade: GlovoApp Portugal, Unipessoal LDA
- Sede social: Rua Alexandre Herculano, n° 19, 3° - 1250 008 Lisboa
- Número de Identificação Fiscal: 515642428

### **2- Termos de Utilização:**

Ao aceder à Plataforma e ao criar voluntariamente um perfil, todos os Utilizadores, de forma expressa e inequívoca, declaram conhecer e aceitar o conteúdo dos presentes Termos Gerais de Utilização e Contratação, bem como a Política de Privacidade e a Política de Cookies.

### **3- Produtos**

A GLOVO oferece através do sítio Web, para compra pelos Utilizadores, os produtos presentes na página, que são regularmente atualizados pela GLOVO com base na sua disponibilidade. Os utilizadores podem verificar em tempo real que produtos estão disponíveis, utilizando o catálogo disponibilizado na Plataforma.

### **4- Acesso e Registo para Clientes**

Para ser um Utilizador da Plataforma, é indispensável que cumpra os seguintes requisitos:

- Ter no mínimo 18 anos de idade.

- Preencher de forma verdadeira os campos obrigatórios do formulário de registo relativos a dados pessoais, tais como nome do utilizador, endereço de e-mail, número de telefone e número de cartão bancário.
- Aceitar os presentes Termos de Utilização e Contratação.
- Tem de aceitar a [Política de Privacidade e de Proteção de Dados](#)
- Tem de aceitar a [Política de Cookies](#).

O Utilizador garante que todas as informações relativas à sua identidade e capacidade prestadas à Glovo nos formulários de registo da Plataforma são verdadeiras, exatas e completas. Adicionalmente, os Utilizadores assumem a obrigação de manterem os seus dados atualizados.

Se um Utilizador prestar informações falsas, inexatas ou incompletas, ou caso a Glovo considere que há motivos fundados para duvidar da veracidade, exatidão ou integridade dessas informações, a Glovo poderá negar a esse Utilizador o acesso e a utilização, presentes ou futuros, da Plataforma ou dos seus conteúdos e/ou serviços.

Ao registarem-se na Plataforma, os Utilizadores deverão escolher um nome de utilizador e uma palavra-passe. Tanto o nome de utilizador como a palavra-passe são estritamente confidenciais, pessoais e intransmissíveis. De forma a aumentar a segurança das contas, a Glovo recomenda que os utilizadores não usem as mesmas credenciais de início de sessão que utilizem noutras plataformas. Se o Utilizador usar as mesmas credenciais de início de sessão que utiliza noutras plataformas, a Glovo não poderá garantir a segurança da conta ou que o Utilizador é a única pessoa a iniciar sessão no seu perfil.

#### **4.1 Perfil**

A fim de concluir o registo na Plataforma, os Utilizadores têm de facultar determinados dados, tais como nome de utilizador, endereço de e-mail, número de telefone, dados do cartão bancário, etc. Assim que tiverem concluído o processo de registo, todos os Utilizadores podem aceder ao seu perfil e completá-lo ou editá-lo e/ou cancelar o registo, conforme considerem adequado. A Glovo não armazena os dados de pagamento dos utilizadores, que serão tratados e armazenados pelo prestador do serviço de pagamento, de acordo com o previsto nos presentes Termos e Condições e na Política de Privacidade.

No tocante aos dados do cartão de crédito, faz-se especificamente constar pelo presente que a GLOVO não armazena os dados fornecidos pelos Utilizadores, que são tratados pela processadora de pagamentos, a Adyen, com a qual a GLOVO celebrou um contrato comercial para o processamento dos pagamentos pelos produtos comprados através do sítio Web.

## **4.2 Furto ou Apropriação de Cartão de Crédito**

Uma vez que a Glovo não está em condições de garantir a identidade dos Utilizadores registados, os Utilizadores estão obrigados a informar a Glovo caso disponham de elementos de que o cartão de crédito associado ao seu perfil Glovo foi roubado e/ou está a ser utilizado de forma fraudulenta por um terceiro. Isto significa que, se um Utilizador não informar a Glovo dessa apropriação, a Glovo não aceitará nenhuma responsabilidade por qualquer utilização fraudulenta da conta do Utilizador que possa ser feita por terceiros, uma vez que a Glovo e a sua plataforma de pagamentos atuam proativamente para protegerem os Utilizadores através de medidas de segurança apropriadas. A Glovo recomenda que os Utilizadores denunciem à polícia qualquer roubo, apropriação ou suspeita de uso indevido do seu cartão de crédito.

Caso seja necessário, a Glovo assume a obrigação de cooperar com o Utilizador e com as autoridades competentes, de forma a disponibilizar provas fiáveis do montante indevidamente cobrado. No caso de fraude, a Glovo reserva-se ao direito de adotar quaisquer medidas apropriadas se tiver sido prejudicada pelo uso indevido do sítio Web.

## **5- Preços, Prazo e Métodos de Pagamento**

O pagamento pelos Clientes de produtos e/ou serviços é recebido nas contas da Glovo por meio de uma Instituição de Moeda Eletrónica. As Instituições de Moeda Eletrónicas estão autorizadas a prestar serviços regulados de pagamento em todos os territórios nos quais a Glovo opera e cumprem a legislação em vigor aplicável aos serviços de pagamentos para Plataformas como a Glovo.

Para pagar, os Utilizadores devem seguir todas as instruções que surgirão no ecrã e prestar as seguintes informações: a) número do cartão; b) data de validade do cartão; e c) quaisquer outras informações solicitadas no ecrã. Todas as informações fornecidas para essas finalidades são encriptadas para garantir a máxima segurança. As informações inseridas pelos Utilizadores são hospedadas num servidor protegido pertencente à Adyen. A Glovo declara igualmente que, em caso algum, armazena os dados de pagamento facultados pelos Utilizadores através do portal de pagamento.

Em certos casos, os Utilizadores podem escolher um método de pagamento alternativo e pagar por transferência bancária. Nesses casos, a Glovo emite uma fatura mensal que inclui todas as encomendas do mês a que diz respeito e o Utilizador tem de pagar por transferência bancária, sem ter de fornecer nenhum dado do seu cartão de crédito/débito, no prazo de dez (10) dias a contar da data de receção da fatura.

Conforme previsto no Texto Consolidado da Lei geral relativa aos consumidores e utilizadores (*Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios*), a Glovo deve entregar os bens comprados pelo Utilizador no endereço do Comprador indicado para o efeito no formulário de encomenda, no prazo acordado e, em qualquer caso, no

prazo de trinta (30) dias de calendário a contar da data na qual a encomenda foi feita. Os custos de expedição aplicáveis a cada encomenda são suportados pelo Comprador.

O tempo de entrega é expressamente indicado para cada produto e deve ser sempre considerado referir-se a dias úteis, a contar da data de confirmação da encomenda pela Glovo.

A Glovo, através do prestador de pagamentos por si contratado para este efeito, e com o único propósito de verificar o método de pagamento disponibilizado, reserva-se o direito, enquanto medida de prevenção de fraude, de solicitar uma pré-autorização de pagamento dos produtos encomendados através da Plataforma. A referida pré-autorização não deverá em nenhum caso implicar o pagamento do montante total da encomenda, uma vez que este só deve ter lugar única e exclusivamente após os produtos serem disponibilizados ao utilizador, ou nos casos previstos nos presentes termos e condições.

De modo a oferecer aos Utilizadores maior apoio, a Glovo deverá ser o seu primeiro ponto de contacto e aceita responsabilidade por pagamentos efetuados na plataforma. Esta responsabilidade inclui devoluções, cancelamentos, resolução de litígios em fase inicial, sem prejuízo de quaisquer medidas que possam ser adotadas pela Glovo relativamente a estabelecimentos locais, enquanto os únicos vendedores físicos dos produtos encomendados pelos Utilizadores.

No caso de um litígio, a Glovo deverá disponibilizar a primeira linha de apoio e pode, segundo o seu critério, ter um gesto comercial no sentido de reembolsar o utilizador na forma de um voucher, se tal for considerado apropriado.

Se um Utilizador tiver algum problema com o estado da sua encomenda, poderá contactar o serviço de apoio a clientes da Glovo pelos meios disponibilizados aos Utilizadores na Plataforma.

## **6- Cancelamento. Devoluções de Produtos**

Todos os Clientes que pretendam devolver um produto ou apresentar uma reclamação devem contactar o departamento do serviço de apoio ao cliente utilizando os procedimentos previstos no sítio Web.

Desde que a natureza do produto comprado o permita, os Utilizadores dispõem de 15 dias de calendário para cancelar a venda e compra. O período de 15 dias estabelecido no parágrafo anterior é calculado a partir do talão dos bens comprados do Comprador. O Comprador deve, em qualquer caso, ser considerado ter tido conhecimento do direito de cancelamento a partir do momento em que acedeu ao sítio Web, que requer que os seus utilizadores leiam e aceitem os presentes Termos Gerais e, em qualquer caso, desde o momento em que faz a encomenda. As devoluções de pedidos devem ser processadas através do Serviço de Apoio ao Cliente, a fim de providenciar a recolha

da encomenda no endereço do Comprador ou a devolução apropriada. A GLOVO reembolsa os montantes recebidos mediante um crédito, mas o Comprador suporta os custos diretos de devolução dos bens, conforme previsto no Texto Consolidado da Lei geral relativa aos consumidores e utilizadores (*Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*), no prazo máximo de 14 dias de calendário a partir da data da notificação do Comprador de cancelar o contrato. Nos casos de devoluções de bens comprados por um cliente, os custos de recolha são suportados por essa parte. Esses custos são iguais aos custos de expedição aplicáveis à entrega dos bens. Não obstante o que precede, o direito de cancelamento e/ou rescisão não se aplicará nos casos em que seja impossível realizá-lo devido à natureza dos bens comprados. Contudo, tal não prejudica a possibilidade de fazer uma reclamação apropriada por danos e os casos nos quais as condições que se seguem não estão satisfeitas:

- O produto deve estar em condições perfeitas (com toda a embalagem original, proteção de cortiça, documentos e coberturas de plástico) e sem danos que não os resultantes do manuseamento dos bens, a fim de determinar a sua natureza, características ou funcionamento.
- O produto deve incluir todos os seus acessórios e elementos auxiliares, tais como telecomando, bateria, *software*, suporte, caixa, manual e documentos quando aplicável.
- Não serão aceites devoluções de produtos com uma data de expiração curta ou que estejam sujeitos a rápida deterioração.
- Não serão aceites devoluções de produtos que foram fabricados ou criados por encomenda ou adaptados ao cliente, produtos personalizados ou similares, salvo se as devoluções se deverem a defeitos de fabrico ou danos causados pelo transporte.

*Apenas tem de preencher e enviar este formulário, se pretender cancelar o contrato.*

*Enviar para:*

*Pelo presente informo que vou cancelar o meu contrato de venda relativo ao seguinte bem:*

- *Número de encomenda.*
- *Encomenda recebida em:*
- *Nome de utilizador e do consumidor:*
- *Endereço do utilizador e do consumidor:*

- *Assinatura do utilizador e do consumidor (apenas se o formulário forenviado em papel):*
- *Data:*

Todos os Utilizadores que pretenderem devolver uma encomenda após o período de cancelamento devem contactar a equipa de apoio.

Declara-se expressamente que, nesse caso, a GLOVO terá direito a cobrar ao Utilizador o custo de entrega e devolução dos produtos.

## **7- Códigos Promocionais e/ou Outras Ofertas ou Descontos**

Os códigos promocionais e/ou outras ofertas ou descontos disponibilizados na Plataforma deverão ser corretamente introduzidos antes da submissão da encomenda. Caso contrário, não produzirão efeito e o Utilizador não poderá beneficiar dos mesmos.

Sempre que for solicitado um cancelamento pela Glovo, o código promocional e/ou outra oferta ou desconto manter-se-ão válidos para utilização futura pelo Cliente.

A Glovo reserva-se o direito de cancelar códigos promocionais e/ou outras ofertas ou descontos caso tome conhecimento de utilização fraudulenta dos mesmos (tais como, nomeadamente, a utilização de um código promocional quando a pessoa que o esteja a utilizar não seja o seu legítimo destinatário, a comunicação em massa de códigos ou a venda de códigos ou descontos). De igual modo, reserva-se ao direito de aplicar sanções a utilizadores pelo montante no qual a Sociedade tenha sido lesada em virtude dessa utilização fraudulenta.

## **8- Obrigações dos Utilizadores**

Os Utilizadores são plenamente responsáveis pela utilização e o acesso adequados ao respetivo perfil e outros conteúdos da Plataforma, nos termos da legislação em vigor, nacional ou internacional, no país a partir de onde estejam a utilizar a Plataforma, e ainda em conformidade com os princípios da boa-fé, morais, os costumes consagrados e a ordem pública. Em especial, assumem a obrigação de cumprir diligentemente os presentes Termos Gerais de Utilização.

Os Utilizadores são responsáveis pela correta introdução dos seus nomes de utilizador e palavras-passe, que são intransmissíveis e devem ser suficientemente complexos, e por não usarem o mesmo nome de utilizador e palavra-passe que utilizam noutras plataformas, de forma a proteger as suas contas da utilização fraudulenta por terceiros não pertencentes à plataforma.

Os Utilizadores deverão abster-se de utilizar o seu perfil e outros conteúdos da Plataforma para prosseguir fins ou alcançar resultados ilícitos, suscetíveis de lesar direitos ou interesses de terceiros, ou que possam de algum modo danificar, indisponibilizar, afetar ou prejudicar a Plataforma e os seus conteúdos e serviços. Adicionalmente, estão proibidos de afetar a normal utilização e exploração da Plataforma pelos outros utilizadores.

A Glovo não poderá ser considerada ter responsabilidade editorial e declara expressamente não se identificar com nenhuma das opiniões que possa ser emitida pelos Utilizadores da Plataforma, cujas consequências serão responsabilidade exclusiva dos seus autores.

Qualquer pessoa que infrinja as obrigações *supra* será responsável por quaisquer perdas ou danos por ela causados. A Glovo não aceitará responsabilidade por qualquer consequência, perda ou dano que possa resultar de tal utilização ilícita ou de acesso por terceiros.

Em geral, os Utilizadores comprometem-se a título exemplificativo, e não como uma limitação a:

- Abster-se de alterar ou modificar a Plataforma, no todo ou em parte, contornando, desativando ou por qualquer outra via manipulando as suas funções ou serviços;
- Abster-se de infringir direitos de propriedade industrial e intelectual ou a legislação relativa à proteção de dados;
- Abster-se de utilizar a Plataforma para insultar, difamar, intimidar ou assediar outros Utilizadores ou de atacar a imagem dos Utilizadores;
- Abster-se de aceder às contas de e-mail de outros Utilizadores;
- Abster-se de introduzir vírus informáticos, ficheiros corrompidos e qualquer outro *software* que possa causar dano ou alterações aos conteúdos ou sistemas da Glovo e de terceiros;
- Abster-se de enviar e-mails em massa e/ou recorrentes para um conjunto de pessoas, ou de enviar endereços de e-mail de terceiros sem o seu consentimento;
- Abster-se de publicitar bens ou serviços sem a autorização prévia da Glovo.

Qualquer Utilizador pode reportar outro Utilizador se considerar que este último está a infringir os presentes Termos Gerais de Utilização. Do mesmo modo, qualquer Utilizador poderá informar a Glovo de qualquer abuso ou incumprimento dos presentes termos através do Formulário de Contacto. A Glovo irá verificar estes relatórios assim que possível e tomará quaisquer medidas que considere apropriadas, reservando-se ao direito de remover e/ou suspender qualquer Utilizador da Plataforma pela infração dos presentes Termos Gerais de Utilização. Além disso, a

Glovo reserva-se ao direito de remover e/ou suspender qualquer mensagem com um conteúdo ilícito ou ofensivo, sem necessidade de aviso prévio ou notificação posterior.

## **9- Cancelamento do registo pelos Utilizadores**

Os Utilizadores poderão cancelar o seu registo na Plataforma, solicitando esse cancelamento através do seguinte endereço de e-mail: [infoglovoapp@glovoapp.com](mailto:infoglovoapp@glovoapp.com).

## **10- Responsabilização e responsabilidades da Glovo**

Os Utilizadores são responsáveis por disporem dos serviços e equipamentos necessários para navegar na Internet e aceder à Plataforma. Os Utilizadores poderão reportar à Glovo quaisquer incidentes ou problemas no acesso à Plataforma, utilizando os canais de contacto colocados à sua disposição. A Glovo irá analisar o incidente e dar instruções ao Utilizador sobre como o resolver o mais rapidamente possível.

A Glovo não controla nem é responsável pelos conteúdos carregados pelos Utilizadores através da Plataforma, sendo estes os únicos responsáveis pela licitude desses conteúdos.

A Glovo não será responsável por qualquer interrupção do serviço, erros de conexão, indisponibilidade, ou falhas no serviço de acesso à Internet, ou por qualquer interrupção da rede de Internet ou por qualquer outra matéria fora do seu controlo.

A Glovo não se responsabiliza por erros de segurança que possam surgir ou por qualquer dano que possa ser causado pelo sistema informático do Utilizador (*hardware* e *software*), ou aos ficheiros ou documentos aí armazenados, que resultem:

- Da presença de um vírus no sistema informático do Utilizador ou telemóvel utilizado para aceder aos conteúdos e serviços da Plataforma;
- Do mau funcionamento do navegador;
- Da utilização de versões desatualizadas do mesmo.

## **11- Propriedade Intelectual**

A Glovo é a proprietária ou licenciada de todos os direitos de propriedade intelectual e industrial incluídos no sítio Web, bem como dos conteúdos que podem ser acedidos através do mesmo. Os direitos de propriedade intelectual da Plataforma, bem como o texto, as imagens, o design gráfico, a estrutura de navegação, a informação e os conteúdos contidos na mesma, são propriedade da Glovo, que detém o direito exclusivo de exercer os direitos de exploração associados do modo que entender, em particular, os direitos de reprodução, distribuição, comunicação pública e



transformação, nos termos da legislação espanhola relativa aos direitos de propriedade intelectual e industrial.

Apesar do que precede, a Glovo poderá não ser a proprietária ou licenciada de conteúdo tal como nomes ou imagens, entre outros, de sociedades com as quais a Glovo não tenha uma relação comercial. Nesses casos, a Glovo adquire os conteúdos a fontes disponíveis publicamente, pelo que a Glovo não deve em caso algum ser tida como relacionada com quaisquer direitos pertencente à Glovo.

Autorizar um Utilizador a aceder à Plataforma não implica qualquer renúncia, transmissão, concessão de licença, cessão total ou parcial pela Glovo de quaisquer direitos de propriedade intelectual ou industrial. É proibido apagar, contornar ou manipular os conteúdos da Plataforma Glovo. Além disso, não é permitido modificar, copiar, reutilizar, explorar, reproduzir, comunicar publicamente, fazer segundas publicações ou publicações subsequentes, carregar ficheiros, enviar por meios postais, transmitir, utilizar, tratar ou distribuir por qualquer modo todos ou parte dos conteúdos incluídos na Plataforma Glovo, para efeitos públicos ou comerciais, salvo se for obtida autorização expressa por escrito por parte da Glovo, ou, quando aplicável, dos titulares dos direitos em questão.

Qualquer utilizador que partilhe qualquer conteúdo de qualquer natureza através da Plataforma declara que detém os direitos necessários para o fazer, exonerando a Glovo de qualquer responsabilidade relacionada com o conteúdo e licitude da informação disponibilizada. Ao disponibilizar conteúdos através da Plataforma, os Utilizadores transmitem à Glovo, gratuitamente e, na medida máxima permitida pela legislação aplicável, os direitos de exploração dos direitos de propriedade intelectual ou industrial resultantes de tal conteúdo.

## **12- Divisibilidade**

Caso alguma das cláusulas dos presentes Termos Gerais seja considerada nula ou anulável por força da lei, essa cláusula será considerada como não fazendo parte dos mesmos. Tal declaração de nulidade não implicará a invalidade do restante Contrato, que deverá permanecer válido e aplicável entre as Partes.

## **13- Legislação Aplicável**

A relação entre a GLOVO e o Utilizador será regida e interpretada de acordo com os presentes dos Termos Gerais, cuja interpretação, validade e execução será regida pela lei de Portugal; e qualquer litígio deverá ser submetido aos Tribunais de Lisboa.

**14- Resolução Alternativa de Litígios**

Quaisquer litígios ou divergências que tenha origem fora da União Europeia deverão ser submetidos ao Tribunal Arbitral da Câmara de Comércio Português.