

# **TERMS & CONDITIONS ECOMMERCE**

## **1- Datos de identificación**

Las presentes condiciones generales de uso e información legal (en adelante, Condiciones Generales) se aplican al sitio web de Glovo Infrastructure Services S.L.U. (en adelante, Glovo), cuyo dominio es [www.glovostore.com](http://www.glovostore.com), así como a todos sus sitios relacionados o vinculados desde el dominio por Glovo, así como a sus filiales y a asociados, incluidos los sitios web de Glovo en todo el mundo (en adelante y de forma conjunta, el «sitio»). El sitio es propiedad de Glovo. Al utilizar el sitio, muestras tu conformidad con las presentes condiciones de uso. Si no estás de acuerdo, te rogamos te abstengas de utilizarlo.

A través de las presentes Condiciones Generales, 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:

- Denominación social: Glovo Infrastructure Services, S.L.U.
- Domicilio social: C/ Pujades 94, 08005 Barcelona.
- Número de Identificación Fiscal (NIF): B67282871

## **2- Términos de Uso:**

El acceso a la Plataforma, y la creación voluntaria de un perfil por parte del Usuario, implica el conocimiento y la aceptación expresa e inequívoca de las presentes Condiciones Generales de Uso y Contratación y la Política de Privacidad y la Política de Cookies 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 Cliente de la Plataforma es indispensable que se cumplan los siguientes requisitos:

- Haber cumplido o ser mayor de 18 años de edad.
- Complimentar 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 (username) y una clave de acceso (password). Tanto el username como el password son estrictamente confidenciales, personales intransferibles. 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, datos de la tarjeta bancaria, 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 el procesador de pagos Adyen con el 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- Precios, duración y formas de pago**

El pago de los productos y/o servicios realizado por los Clientes se recibe en las cuentas de Glovo mediante una Entidad 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. 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.

De conformidad con lo establecido en el Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios, Glovo entregará los bienes comprados por el Usuario, en el domicilio del Comprador señalado a tal efecto en el formulario de pedido, en el plazo acordado y, en todo caso, siempre antes de treinta (30) días naturales a partir de la fecha de formulación del pedido. Los gastos de envío de cada pedido serán por cuenta del Comprador.

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 preautorización de cargo de los productos encargados a través de la plataforma. La citada preautorización 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.

Glovo, para dar el mayor soporte a los Usuarios, actuará como primer punto de contacto con los mismos y asume la responsabilidad por los pagos realizados a través de la plataforma. Esta responsabilidad incluye: reembolsos, devoluciones, cancelaciones y disputas de resolución, en un estadio inicial, sin perjuicio de las actuaciones que Glovo pueda realizar ante los comercios locales como únicos vendedores físicos de los productos ordenados por los Usuarios.

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

Si el Usuario tiene algún problema con el desarrollo de su pedido, podrá contactar al servicio de atención al usuario de Glovo a través de los medios puestos a disposición del mismo en la Plataforma.

## **6- Desistimiento. Devolución de productos**

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

El Usuario dispondrá de un plazo de 15 días naturales para resolver la compraventa, siempre que la propia naturaleza del bien adquirido lo permita. El plazo de 15 días establecido en el párrafo anterior se computará a partir de la recepción por el Comprador de los bienes comprados. En todo caso, se entenderá que el Comprador ha conocido el derecho de desistimiento desde la entrada en el Sitio, que exige la lectura y aceptación de las presentes Condiciones Generales, 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, con el fin de instrumentalizar la recogida del pedido en su domicilio o la devolución que corresponda. GLOVO devolverá las cantidades recibidas mediante abono, pero el Comprador soportará los costes directos de devolución de los bienes, según recoge en el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en un plazo no superior a 14 días naturales desde que nos notifique su decisión de desistir del contrato. En caso de devolución de la mercancía adquirida por el cliente, 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 y fundas de plástico) 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.

*Sólo deberá cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato:*

Enviar a:

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien:

- *Número de pedido:*
- *Pedido recibido el:*
- *Nombre del consumidor y usuario:*
- *Domicilio del consumidor y usuario:*
- *Firma del consumidor y usuario (solo si el presente formulario se presenta en papel):*
- *Fecha:*

En el supuesto que el Usuario quiera devolver el pedido tras el período de desistimiento, deberá contactar con el equipo de soporte. Se hace constar expresamente que, en este caso, GLOVO podría cargar al Usuario los costes de envío y devolución de los productos.

## **7- 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 en la aplicación 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 Cliente 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.

## **8- 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 son responsables de consignar correctamente nombres de usuario y contraseñas individuales, no transferibles y lo suficientemente complejas, así como no usar el mismo nombre de usuario y contraseña que en otras plataformas, todo ello con la finalidad de proteger su cuenta del uso fraudulento por parte de terceros ajenos a la plataforma.

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.

Glovo no podrá ser considerada responsable editorial, y declara expresamente que no se identifica con ninguna de las opiniones que puedan emitir los Usuarios de la Plataforma, de cuyas consecuencias se hace enteramente responsable el emisor de las mismas.

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 Contacto. 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 Condiciones Generales de Uso. Asimismo Glovo se reserva el derecho a retirar y/o suspender cualquier mensaje con contenido ilegal u ofensivo, sin necesidad de previo aviso o posterior notificación.

## **9- Baja del Usuario**

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

## **10- 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 controla ni es responsable de los contenidos vertidos por los Usuarios a través de la Plataforma, siendo estos el único responsable de la adecuación legal de dichos contenidos.

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.

## **11- 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.

## **12- 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.

## **13- Legislación Aplicable**

La relación entre GLOVO y el Usuario, se regirá e interpretará de conformidad con las Condiciones Generales que en materia de interpretación, validez y ejecución se regirán por la legislación española; y cualquier controversia se someterá a los Tribunales de Barcelona, salvo que el Usuario solicite los tribunales de su domicilio de residencia.

## **14- Resolución extrajudicial de conflictos**

Los conflictos o controversias que tuvieran lugar fuera de la Unión Europea quedarán sujetos a su resolución por parte de la Corte Española de Arbitraje de la Cámara de Comercio.