

## **CONDITIONS D'UTILISATION DU E-COMMERCE**

### **1. Identité**

Les présentes conditions générales d'utilisation et informations légales (ci-après, les « Conditions générales ») s'appliquent au site web de Glovoapp Cote D'Ivoire SARL. (ci-après « Glovo »), dont le domaine est [www.glovostore.com](http://www.glovostore.com), et à tous ses sites connexes ou liés à partir du domaine de Glovo, ainsi qu'à ses filiales et associés, y compris tous les sites web de Glovo dans le monde entier (ci-après et collectivement, le « Site »). Le Site appartient à Glovo. En utilisant le Site, vous acceptez les présentes conditions d'utilisation. Si vous n'êtes pas d'accord, vous devez vous abstenir de l'utiliser.

Glovo met par la présente le site web et l'application mobile Glovo (ci-après, conjointement, la « Plateforme ») à la disposition des Utilisateurs (ci-après, l'« Utilisateur » ou les « Utilisateurs »).

Conformément aux dispositions de la législation applicable, les données d'identification du propriétaire du site sont fournies ci-dessous :

- Nom de l'entreprise : Glovoapp Cote D'Ivoire SARL
- Siège social : Abidjan – Marcory Zone 4 – Rue Fleming
- 08 BP 2815 Abidjan 08
- Numéro d'identification fiscale (NIF) : CI-ABJ-2019-B-02260

### **2- Conditions d'utilisation**

En accédant à la Plateforme et en créant volontairement un profil, l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément et sans ambiguïté les présentes Conditions générales d'utilisation et de passation de contrats, la Politique de confidentialité, ainsi que la Politique en matière de cookies.

### **3. Produits et services**

Glovo propose sur le Site, pour achat par les Utilisateurs, les produits présents sur la page, lesquels sont régulièrement mis à jour par Glovo en fonction de leur disponibilité. Les Utilisateurs peuvent vérifier en temps réel quels produits sont disponibles en utilisant le catalogue accessible sur la Plateforme.

Outre les produits, Glovo offre aux Utilisateurs la possibilité d'utiliser les services disponibles sur la page, lesquels peuvent être fournis par Glovo ou par des tiers.

L'Utilisateur reconnaît expressément que s'il demande certains services fournis par des tiers sur le Site, ceux-ci seront régis par les conditions générales de ces tiers, et Glovo décline toute responsabilité.

*Dernière mise à jour le : 05/03/2021.*

L'Utilisateur est susceptible de payer des frais pour l'activation de son compte Glovostore qui comprend certains services sous réserve de disponibilité.

#### **4- Accès et inscription des Utilisateurs**

Pour être Utilisateur de la plate-forme, il est essentiel que vous remplissiez les conditions suivantes :

- Vous devez être âgé d'au moins 18 ans.
- Vous devez renseigner avec sincérité les champs obligatoires du formulaire d'inscription demandant des données personnelles (nom, pays, adresse électronique) et lorsque vous passez une commande (numéro de téléphone, adresse de livraison, coordonnées de facturation et numéro de carte bancaire).
- Vous devez accepter les présentes Conditions d'utilisation et de passation de contrats.
- Vous devez accepter la Politique de confidentialité et de protection des données.
- Vous devez accepter la Politique en matière de cookies.

L'Utilisateur garantit que toutes les informations concernant son identité et sa capacité fournies à Glovo dans les formulaires d'inscription sur la Plateforme sont vraies, exactes et complètes. En outre, l'Utilisateur s'engage à tenir ses données à jour.

Si un Utilisateur fournit des informations fausses, inexactes ou incomplètes, ou si Glovo considère qu'il y a des raisons fondées de douter de la véracité, de l'exactitude ou de l'intégrité de ces informations, Glovo pourra refuser à cet Utilisateur l'accès actuel ou futur à la Plateforme, à son contenu et/ou ses services, ainsi que leur utilisation.

Lors de son inscription sur la Plateforme, l'Utilisateur doit choisir un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le nom d'utilisateur et le mot de passe sont strictement confidentiels, personnels et inaccessibles. Pour améliorer la sécurité des comptes, Glovo recommande à l'Utilisateur de ne pas utiliser les mêmes identifiants de connexion que sur les autres plateformes. Si un Utilisateur utilise les mêmes identifiants de connexion que sur d'autres plateformes, Glovo ne pourra pas garantir la sécurité du compte, ni s'assurer que l'Utilisateur est la seule personne qui se connecte à son profil.

##### **4.1 Profil**

Pour compléter son inscription sur la Plateforme, l'Utilisateur doit fournir certaines informations, comme : le nom d'utilisateur, l'adresse électronique, le numéro de téléphone et les éléments de carte bancaire, entre autres. Une fois la procédure d'inscription terminée, l'Utilisateur pourra accéder à son profil, le compléter et/ou le modifier, et/ou se désinscrire, comme il le jugera approprié. Glovo ne stocke pas les

données de paiement des Utilisateurs, lesquelles seront traitées et stockées par le prestataire de paiement tel que décrit dans les présentes Conditions générales et dans la Politique de confidentialité.

Concernant les données relatives aux cartes bancaires, il est expressément précisé pour rappel que Glovo ne stocke pas les données fournies par les Utilisateurs, lesquelles sont traitées par le sous-traitant Adyen avec qui Glovo a conclu un accord commercial pour le traitement des paiements des produits achetés sur le Site.

#### **4.2. Vol ou appropriation frauduleuse de carte bancaire**

Glovo n'étant pas en mesure de garantir l'identité des Utilisateurs enregistrés, l'Utilisateur est dans l'obligation d'informer Glovo s'il a la preuve que la carte bancaire associée à son profil Glovo a été volée et/ou qu'elle est utilisée frauduleusement par un tiers. Cela signifie que, si un Utilisateur omet d'informer Glovo d'une telle appropriation frauduleuse, Glovo déclinera toute responsabilité quant à l'utilisation frauduleuse du compte de l'Utilisateur qui pourrait être faite par des tiers, étant entendu que Glovo et sa plateforme de paiement agissent de manière proactive pour protéger les Utilisateurs au moyen de mesures de sécurité appropriées. Glovo suggère à l'Utilisateur de signaler à la police le vol ou l'appropriation ou l'utilisation frauduleuse présumée de sa carte bancaire.

Si nécessaire, Glovo s'engage à coopérer avec l'Utilisateur et les autorités compétentes afin de fournir des preuves fiables du montant prélevé à tort. En cas de fraude, Glovo se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée si l'utilisation abusive du Site lui a porté préjudice.

### **5. Prix, durée et moyens de paiement**

Le paiement des produits et/ou services par les Clients sera reçu sur les comptes de Glovo par le biais d'un établissement de monnaie électronique. Les établissements de monnaie électronique sont autorisés à fournir des services de paiement réglementés dans tous les territoires où Glovo opère et ils sont conformes à la législation en vigueur applicable aux services de paiement pour les plateformes comme Glovo.

Afin de payer, l'Utilisateur doit suivre chacune des instructions qui s'afficheront à l'écran et fournir les informations suivantes : a) numéro de carte ; b) date d'expiration de la carte ; et c) toute autre information demandée à l'écran. Toutes les informations fournies à ces fins sont cryptées afin d'assurer une sécurité maximale. Les informations entrées par les Utilisateurs sont hébergées sur un serveur sécurisé appartenant à Adyen. Glovo précise également qu'elle ne conserve en aucun cas les données de paiement fournies par les Utilisateurs via la passerelle de paiement.

*Dernière mise à jour le : 05/03/2021.*

L'Utilisateur peut dans certains cas choisir un mode de paiement différent et payer par virement bancaire. Glovo émettra alors une facture mensuelle couvrant toutes les commandes du mois auquel elle se rapporte, et l'Utilisateur devra payer par virement bancaire, sans avoir à fournir aucune de ses données de carte de crédit/débit, dans les dix (10) jours à compter de la date de réception de la facture.

Comme le prévoit le Texte portant refonte de la loi générale relative à la protection des consommateurs et des usagers (*Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios*), Glovo livrera les produits achetés par l'Utilisateur à l'adresse de l'Acheteur indiquée à cet effet dans le formulaire de commande, dans le délai convenu et, en tout état de cause, dans les trente (30) jours calendaires à compter de la date de passation de la commande. Les frais d'expédition applicables à chaque commande sont à la charge de l'Acheteur.

Le délai de livraison sera celui expressément indiqué pour chaque produit et sera toujours et sera toujours réputé se référer à des jours ouvrables, à compter de la date de confirmation de la commande par Glovo.

Si l'Utilisateur reçoit une commande incomplète, Glovo livrera les produits manquants dans les 7 jours à compter de la date de livraison de la commande. Si Glovo ne peut pas compléter la commande dans ce délai, l'Utilisateur sera remboursé de la valeur des produits que Glovo n'a pas été en mesure de livrer.

En utilisant le prestataire de paiement auquel elle a fait appel à cet effet, et dans le seul but de vérifier le moyen de paiement fourni, Glovo se réserve le droit, à titre de mesure de prévention des fraudes, de demander une pré-autorisation de paiement pour les produits commandés via la Plateforme. Cette pré-autorisation n'impliquera en aucun cas le paiement du montant total de la commande, celui-ci étant effectué uniquement et exclusivement après la mise à disposition des produits à l'Utilisateur, ou pour les raisons énoncées dans les présentes Conditions générales.

Pour offrir un meilleur support aux Utilisateurs, Glovo sera leur premier point de contact et acceptera la responsabilité des paiements effectués sur la Plateforme. Cette responsabilité inclut les retours, les annulations et la résolution précoce des litiges, et elle est sans préjudice de toutes les mesures qui pourront être prises par Glovo vis-à-vis des établissements locaux en tant que seuls vendeurs physiques des produits commandés par les Utilisateurs.

En cas de litige, Glovo fournira une assistance de première ligne et pourra, à sa discrétion, faire un geste de bonne volonté en remboursant l'Utilisateur avec un bon d'achat si cela est jugé approprié.

Si un Utilisateur a un quelconque problème avec le déroulement de sa commande, il pourra contacter le Service Client de Glovo par les moyens mis à la disposition des Utilisateurs sur la Plateforme.

## **6. Annulation et retour de produits**

Tout Client souhaitant retourner un produit ou faire une réclamation doit contacter le Service Client à l'adresse [infoglovo@store@glovoapp.com](mailto:infoglovo@store@glovoapp.com).

Sous réserve que la nature du produit acheté le permette, l'Utilisateur dispose de 15 jours calendaires pour annuler la vente et l'achat. Le délai de 15 jours fixé au paragraphe précédent est calculé à compter de la réception par l'Acheteur du produit acheté. L'Acheteur sera en tout état de cause considéré comme ayant eu connaissance du droit d'annulation à partir du moment où il est entré sur le Site, qui oblige ses Utilisateurs à lire et à accepter les présentes Conditions Générales, et à tout le moins à partir du moment où il a passé la commande. Les retours de commande doivent être traités par le Service Client afin d'organiser l'enlèvement de la commande à l'adresse de l'Acheteur ou le retour approprié. Glovo remboursera les montants reçus sous forme d'avoir, mais l'Acheteur devra supporter les frais directs de retour des produits, comme le prévoit le Texte portant refonte de la loi générale relative à la protection des consommateurs et des usagers (*Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios*), dans un délai maximum de 14 jours calendaires à compter de la date de notification par l'Acheteur de la décision d'annuler le contrat. En cas de retour de produits achetés par un client, les frais d'enlèvement seront à la charge de ce dernier. Ces frais seront égaux aux frais d'expédition applicables à la livraison des produits. Nonobstant tout ce qui précède, le droit d'annulation et/ou de résiliation ne s'appliquera pas lorsqu'il est impossible de l'exercer en raison de la nature des produits achetés. Toutefois, ceci est sans préjudice de la possibilité de faire une demande de dommages et intérêts appropriée et des cas dans lesquels les conditions suivantes ne sont pas remplies :

- Le produit doit être en parfait état (avec tous les emballages d'origine, la protection en liège, les documents et les films en plastique) et ne présenter aucun dommage autre que celui résultant de la manipulation du produit afin d'établir sa nature, ses caractéristiques ou son fonctionnement.
- Le produit doit inclure tous ses accessoires et éléments connexes, tels que la télécommande, la batterie, le logiciel, le support, la mallette, le manuel et les documents le cas échéant.
- Aucun retour de produits dont la date d'expiration est proche ou qui sont sujets à une détérioration rapide ne sera accepté.
- Aucun retour de produits fabriqués ou créés sur commande ou sur mesure pour le client, produits personnalisés ou similaires ne sera accepté, sauf si les retours sont dus à des défauts de fabrication ou à des dommages dus au transport.

*Vous ne devez remplir et envoyer ce formulaire que si vous souhaitez annuler le contrat.*

*Envoyer à :*

Dernière mise à jour le : 05/03/2021.

Je vous informe par la présente que j'annule mon contrat de vente du produit suivant :

- Numéro de commande :
- Commande reçue le :
- Nom de l'Utilisateur et du consommateur :
- Adresse de l'Utilisateur et du consommateur :
- Signature de l'Utilisateur et du consommateur (uniquement si ce formulaire est soumis sur papier) :
- Date :

Tout Utilisateur souhaitant retourner une commande après la période d'annulation doit contacter l'équipe d'assistance. Il est expressément indiqué que, dans ce cas, Glovo sera en droit de facturer à l'Utilisateur les frais de livraison et de retour des produits.

## **7. Code promo et/ou autres offres ou réductions**

Les codes promo et/ou autres offres ou réductions offertes sur la Plateforme doivent être correctement saisis dans l'application avant de passer la commande. Dans le cas contraire, ils ne prendront pas effet et l'Utilisateur ne pourra pas en profiter.

Chaque fois qu'une annulation est demandée par Glovo, le code promo et/ou autre offre ou réduction restera valable pour une utilisation future par le Client.

Glovo se réserve le droit d'annuler les codes promo et/ou les autres offres ou réductions proposées si elle a connaissance d'une utilisation frauduleuse de ces avantages (comme, entre autres, le remboursement d'un code promo par une personne qui n'en est pas le destinataire légitime, la communication de codes en masse ou la vente de codes ou de réductions). En outre, Glovo se réserve le droit d'appliquer des sanctions aux Utilisateurs pour le montant duquel Glovo aura été lésé en raison de cette utilisation.

## **8. Obligations de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation correcte et de l'accès à son profil et aux autres contenus de la Plateforme conformément à la législation en vigueur, qu'elle soit nationale ou internationale, du pays à partir duquel il utilise la Plateforme, ainsi qu'aux principes de bonne foi, de morale, de coutumes généralement

*Dernière mise à jour le : 05/03/2021.*

acceptées et de l'ordre public. En particulier, il s'engage à respecter scrupuleusement les présentes Conditions générales d'utilisation.

Il incombe à l'Utilisateur de saisir correctement son nom d'utilisateur et son mot de passe personnels, qui ne sont pas transférables et qui doivent être suffisamment complexes, et de ne pas utiliser le même nom d'utilisateur et mot de passe que sur d'autres plateformes, tout cela afin de protéger son compte contre l'utilisation frauduleuse par des tiers n'appartenant pas à la Plateforme.

L'Utilisateur ne doit jamais utiliser son profil ou les autres contenus de la Plateforme à des fins illégales, ou avec des résultats illégaux qui nuiraient aux droits ou intérêts d'un tiers, ou qui pourraient de quelque manière que ce soit endommager, désactiver, affecter ou détériorer la Plateforme ou ses contenus ou services. En outre, il lui sera interdit d'entraver l'utilisation ou la jouissance normale de la Plateforme par les autres Utilisateurs.

Glovo ne pourra pas être considérée comme ayant une responsabilité éditoriale et elle déclare expressément qu'elle ne s'identifie à aucun des avis pouvant être émis par les Utilisateurs de la Plateforme, dont les conséquences relèvent de la seule responsabilité de leurs émetteurs respectifs.

Toute personne qui ne respectera pas les obligations susmentionnées sera responsable des pertes ou dommages qu'elle aura causés. Glovo décline toute responsabilité quant aux conséquences, pertes ou dommages pouvant résulter d'une telle utilisation illégale ou d'un tel accès par un tiers.

En général, à titre d'exemple, sans s'y limiter, l'Utilisateur s'engage à :

- ne pas modifier ou altérer la Plateforme, en tout ou en partie, en contournant, en désactivant ou en altérant de toute autre manière ses fonctions ou services ;
- ne pas enfreindre les droits de propriété industrielle ou intellectuelle, ni la législation relative à la protection des données personnelles ;
- ne pas utiliser la Plateforme pour insulter, diffamer, intimider ou harceler d'autres Utilisateurs, ou pour porter atteinte à leur image ; ne pas accéder au compte e-mail d'autres Utilisateurs ;
- ne pas introduire un virus informatique, un fichier corrompu ou tout autre logiciel susceptible de causer des dommages ou des altérations au contenu ou aux systèmes de Glovo ou d'un tiers ;
- ne pas envoyer des e-mails en masse et/ou récurrents à un grand nombre de personnes, ni envoyer des adresses e-mail de tiers sans leur consentement ;
- ne pas faire de la publicité pour des marchandises ou des services sans l'accord préalable de Glovo.

*Dernière mise à jour le : 05/03/2021.*

Tout Utilisateur pourra dénoncer un autre Utilisateur s'il estime que ce dernier ne respecte pas les présentes Conditions générales d'utilisation. De même, tout Utilisateur pourra signaler à Glovo tout abus ou violation des présentes conditions par le biais du Formulaire de contact. Glovo vérifiera ces signalements dès que possible et prendra toutes les mesures qu'elle jugera appropriées, se réservant le droit de retirer et/ou de suspendre tout Utilisateur de la Plateforme pour violation des présentes Conditions générales d'utilisation. De plus, Glovo se réserve le droit de supprimer et/ou de suspendre tout message à contenu illégal ou offensant sans avertissement préalable ni notification ultérieure.

## **9. Désinscription des Utilisateurs**

Les Utilisateurs peuvent se désinscrire de la plate-forme en envoyant une demande à l'adresse électronique [infoglovostore@glovoapp.com](mailto:infoglovostore@glovoapp.com).

## **10- Responsabilité de Glovo**

Il relève de la responsabilité de l'Utilisateur d'avoir en place les services et l'équipement nécessaires pour naviguer sur Internet et accéder à la Plateforme. L'Utilisateur pourra signaler à Glovo tout incident ou problème d'accès à la Plateforme au moyen des méthodes de contact mises à la disposition des Utilisateurs ; Glovo analysera l'incident et indiquera à l'Utilisateur comment le résoudre le plus rapidement possible.

Glovo ne contrôle pas et n'est pas responsable du contenu téléversé par les Utilisateurs par l'intermédiaire de la Plateforme, et les Utilisateurs sont seuls responsables de la légalité de ce contenu.

Glovo ne sera pas responsable des interruptions de service, des erreurs de connexion, de l'indisponibilité ou des pannes du service d'accès Internet, des interruptions d'accès Internet ou de toute autre cause indépendante de sa volonté.

Glovo décline toute responsabilité en cas d'erreur de sécurité ou de dommages causés au système informatique de l'Utilisateur (matériel et logiciels), ou aux fichiers ou documents qui y sont stockés, du fait :

- de la présence d'un virus dans le système informatique ou le téléphone mobile que l'Utilisateur utilise pour se connecter aux contenus et services de la Plateforme
- d'un dysfonctionnement du navigateur
- de l'utilisation d'une version obsolète du navigateur



## **11- Propriété intellectuelle**

Glovo est propriétaire de, ou détient une licence pour, tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle inclus sur le Site ainsi que des contenus accessibles par son biais. Les droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme, ainsi que les textes, les images, la conception graphique, la structure de navigation, les informations et les contenus qui y sont inclus sont la propriété de Glovo, qui a le droit exclusif d'en exercer les droits d'exploitation de quelque manière que ce soit, en particulier les droits de reproduction, distribution, communication publique (publication) et transformation, conformément à la législation espagnole sur la propriété intellectuelle et industrielle.

Malgré ce qui précède, il se peut que Glovo ne soit pas le propriétaire ou le détenteur d'une licence pour des contenus tels que des noms ou des images, entre autres, de sociétés avec lesquelles Glovo n'a pas de relation d'affaires. Dans de tels cas, Glovo acquiert le contenu de sources accessibles au public, qui ne pourront en aucun cas être considérées comme étant liées à des droits détenus par Glovo.

Le fait d'autoriser l'Utilisateur à accéder à la Plateforme n'implique pas la renonciation à, le transfert de, la concession d'une licence concernant ou la cession totale ou partielle d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle de la part de Glovo. Il est interdit de supprimer, de contourner ou d'altérer de quelque manière que ce soit le contenu de la Plateforme Glovo. En outre, il est également interdit de modifier, copier, réutiliser, exploiter, reproduire, communiquer publiquement, faire une seconde publication ou une publication ultérieure, envoyer sur un serveur, envoyer par courrier, transmettre, utiliser, traiter ou distribuer de quelque manière que ce soit tout ou partie des contenus présents sur la Plateforme Glovo à des fins publiques ou commerciales, sauf autorisation écrite expresse de Glovo ou, le cas échéant, du titulaire des droits concernés.

Si un Utilisateur partage du contenu de quelque nature que ce soit par le biais de la Plateforme, il affirme qu'il a les droits nécessaires pour le faire, et dégage Glovo de toute responsabilité quant au contenu et à la légalité des informations fournies. En fournissant du contenu par le biais de la Plateforme, l'Utilisateur cède à Glovo, gratuitement et dans la mesure permise par la législation en vigueur, les droits d'exploitation sur la propriété intellectuelle ou industrielle concernant ce contenu.

## **12- Divisibilité**

Si l'une des clauses des présentes Conditions Générales est jugée nulle ou non avenue en vertu de la loi, cette clause sera réputée ne pas y avoir été incluse. Une telle déclaration de nullité n'entraînera pas la nullité du reste de l'accord, et ledit accord restera valable et en vigueur entre les parties.

*Dernière mise à jour le : 05/03/2021.*

**13- Droit applicable**

La relation entre Glovo et chaque Utilisateur est régie et doit être interprétée conformément aux Conditions générales, dont l'interprétation, la validité et l'exécution sont régies par le droit espagnol ; et tout litige sera soumis aux Tribunaux de Barcelone.

**14- Procédure alternative de règlement des litiges**

Tout litige ou différend survenant en dehors de l'Union européenne sera soumis à la Cour d'arbitrage de la Chambre de commerce espagnole.