

UVJETI I ODREDBE ZA E-TRGOVINU

1- Identifikacijski podaci

Ovi opći uvjeti korištenja i pravni podaci (u daljnjem tekstu, „Opći uvjeti”) odnose se na mrežno mjesto društva GlovoApp B2B, S.L., Registrirano sjedište: Calle Pallars 190, 08005, Barcelona - B67522870 (u daljnjem tekstu: „Glovo“), s nazivom domene www.glovostore.com, kao i na sva srodna mrežna mjesta ili mrežna mjesta na koja Glovo nudi poveznicu sa svoje domene te njegove podružnice i suradnike, uključujući i mrežna mjesta društva Glovo diljem svijeta (u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom „Stranice“). Stranice pripadaju društvu Glovo. Korištenjem Stranica prihvaćate ove uvjete korištenja. Ako se ne slažete s njima, molimo vas da se njima ne koristite.

Glovo ovim putem mrežno mjesto i mobilnu aplikaciju Glovo (u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom „Platforma“) stavlja na raspolaganje korisnicima (u daljnjem tekstu „Korisnik“ ili „Korisnici“).

U skladu s odredbama važećeg zakonodavstva, u nastavku su navedeni sljedeći identifikacijski podaci voditelj usluge:

- Naziv društva GlovoApp Technology d.o.o.
- Registrirano sjedište: Gundulićeva ulica 7 10000, Zagreb, Croatia
- Porezni broj: 48879371584

2- Uvjeti korištenja:

Pristupanjem Platformi i dobrovoljnim kreiranjem profila svi Korisnici prihvaćaju te izričito i nedvosmisleno pristaju na ove Opće uvjete korištenja i ugovaranja, kao i na Pravila o zaštiti privatnosti i Pravila o kolačićima.

3- Proizvodi

GLOVO putem svog mrežnog mjesta nudi proizvode za kupnju od strane Korisnika koje GLOVO redovito ažurira na temelju njihove dostupnosti. Korisnici mogu uživo provjeriti koji su proizvodi dostupni pomoću kataloga ponuđenog putem Platforme.

4- Pristup i registracija za kupce

Kako biste postali Korisnik na ovoj Platformi, nužno je da ispunjavate sljedeće uvjete:

- Morate imati najmanje 18 godina.

Morate istinito popuniti obavezna polja obrasca za registraciju dajući osobne podatke kao što su korisničko ime, adresa e-pošte, telefonski broj i broj bankovne kartice.

- Morate prihvatiti ove Uvjete korištenja i ugovaranja.
- Morate prihvatiti [Pravila privatnosti i zaštite podataka](#).
- Morate prihvatiti [Pravila o kolačićima](#)

Korisnik jamči da su svi podaci u vezi s njegovim/njezinim identitetom i poslovnom sposobnošću dostavljeni društvu Glovo putem obrasca za registraciju s Platforme istiniti, točni i potpuni. Osim toga, Korisnici se obvezuju ažurirati svoje podatke.

Ako Korisnik navede bilo kakve lažne, netočne ili nepotpune podatke ili ako Glovo smatra da postoje osnovani razlozi za sumnju u istinitost, točnost ili integritet podataka, Glovo može uskratiti tom Korisniku trenutačni ili budući pristup i korištenje Platformom ili bilo kojim njezinim sadržajem i/ili uslugom.

Prilikom registracije na Platformu Korisnici moraju odabrati korisničko ime i lozinku. Korisničko ime i lozinka strogo su povjerljivi, osobni i neprenosivi. Kako bi povećali sigurnost računa, Glovo preporučuje Korisnicima da ne upotrebljavaju iste podatke za prijavu kao na ostalim platformama. Ako Korisnik upotrebljava iste podatke za prijavu kao na drugim platformama, Glovo neće moći jamčiti sigurnost računa niti osigurati da Korisnik bude jedina osoba koja se prijavljuje u taj račun.

4.1 Profil

Kako bi dovršili registraciju na Platformi, Korisnici moraju navesti određene pojedinosti kao što su korisničko ime, adresa e-pošte, telefonski broj, podaci o bankovnoj kartici itd. Kad dovrše postupak registracije, svi Korisnici mogu pristupiti svom profilu te ga po želji dovršiti ili urediti, i/ili se odjaviti. Glovo ne pohranjuje podatke o uplatama korisnika koje obrađuje i pohranjuje davatelj usluga platnog prometa, kako je opisano u ovim Općim uvjetima i odredbama te u Pravilima o zaštiti privatnosti.

Što se tiče podataka o bankovnim karticama, posebno ističemo kako GLOVO ne pohranjuje podatke koje pružaju Korisnici, a koje obrađuje Ayden, pružatelj usluga obrade plaćanja s kojim GLOVO ima sklopljen trgovački ugovor za obradu plaćanja u vezi s proizvodima kupljenim putem Stranice.

4.2. Zloupotreba ili krađa kreditne kartice

Budući da Glovo ne može jamčiti za identitet registriranih Korisnika, Korisnici su dužni obavijestiti Glovo posjeduju li bilo kakve dokaze da je kreditna kartica povezana s njihovim Glovo profilom ukradena i/ili zlouporabljena od treće strane. To znači da, ako Korisnik ne obavijesti Glovo o takvoj zloupotrebi, Glovo ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo kakvu prijevartnu upotrebu Korisnikovog računa koju mogu počinuti treće strane, s obzirom na to da Glovo i njegova platforma za plaćanje djeluju

proaktivno kako bi zaštitili Korisnike putem odgovarajućih sigurnosnih mjera. Glovo predlaže da Korisnici prijave svaku krađu, zlouporabu ili sumnju u zlouporabu svoje kreditne kartice odgovarajućem policijskom tijelu.

Ako je to nužno, društvo Glovo se obvezuje na suradnju s Korisnikom i nadležnim tijelima radi pružanja pouzdanih dokaza o krivom terećenju. U slučaju prijave, društvo Glovo zadržava pravo poduzimanja svih u tu svrhu primjerenih radnji ako mu je zlouporabom mrežnog mjesta nanijeta šteta.

5- Cijene, trajanje i načini plaćanja

Uplate Kupaca za proizvode i/ili usluge zaprimaju se na račune društva Glovo putem neke od ustanova za elektroničko plaćanje. Ustanove za elektroničko plaćanje ovlaštene su pružati regulirane platne usluge na svim područjima u kojima Glovo posluje i koja su u skladu s važećim propisima koji se primjenjuju na platne usluge za platforme kao što je Glovo.

Kako bi izvršili plaćanje, Korisnici moraju slijediti sve upute koje se pojavljuju na zaslonu i navesti sljedeće podatke: a) broj kartice; b) datum isteka kartice; i c) sve ostale podatke zatražene na zaslonu. Svi podaci navedeni u ove svrhe šifriraju se kako bi se osigurala najveća moguća sigurnost. Podaci koje unose Korisnici pohranjuju se na sigurnom poslužitelju koji pripada Adyenu. Glovo također izjavljuje kako ni u kojem slučaju ne pohranjuje podatke o plaćanju koje Korisnici šalju putem portala za plaćanje.

U određenim slučajevima Korisnici mogu odabrati alternativni način plaćanja i platiti bankovnim transferom. U takvim slučajevima Glovo će izdavati mjesečni račun koji obuhvaća sve narudžbe u mjesecu na koji se odnosi, a Korisnik ga mora platiti bankovnim prijenosom, bez slanja podataka o svojoj kreditnoj/debitnoj kartici, u roku od deset (10) dana od dana primitka računa.

Kako je predviđeno Pročišćenim tekstom Općeg zakona o zaštiti korisnika i potrošača (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), Glovo će isporučiti robu koju je Korisnik kupio na adresu Kupca, u tu svrhu poslanu putem obrasca za narudžbu, u dogovorenom roku i u svakom slučaju u roku od trideset (30) kalendarskih dana od datuma slanja narudžbe. Troškove slanja koji vrijede za svaku narudžbu snosi Kupac.

Rok isporuke mora biti za svaki proizvod izričito naveden i smatrat će se da se uvijek odnosi na radne dane, računajući od datuma slanja potvrde narudžbe od strane Glova.

Koristeći se pružateljem plaćanja čije su usluge ugovorene u ovu svrhu i s isključivom svrhom verifikacije dostavljenih načina plaćanja, Glovo zadržava pravo da kao mjeru sprječavanja prijave zatraži predautorizaciju plaćanja za proizvode naručene putem platforme. Takva predautorizacija ni u kojem slučaju ne uključuje plaćanje cjelokupnog iznosa narudžbe jer se ono vrši isključivo nakon što se proizvodi stave na raspolaganje Korisniku ili iz razloga navedenih u ovim općim uvjetima i odredbama.

Kako bi Korisnicima pružio veću podršku, Glovo će biti njihova prva točka kontakta i preuzet će odgovornost za plaćanja izvršena putem platforme. Takva odgovornost uključuje povrate robe, otkazivanja i rješavanje sporova u ranoj fazi te ne dovodi u pitanje bilo koje radnje koje Glovo može poduzeti u odnosu na lokalne poslovne subjekte kao jedine fizičke prodavatelje proizvoda koje naručuju Korisnici.

U slučaju spora, Glovo će pružiti prvu liniju podrške i može po vlastitom nahođenju izaći korisniku u susret pružanjem nadoknade u vidu vaučera, ako se to bude smatralo prikladnim.

Ako Korisnik ima problema s napretkom svoje narudžbe, on/ona se može obratiti korisničkoj službi društva Glovo putem komunikacijskih kanala dostupnih Korisnicima na Platformi.

6- Otkazivanje Povrati proizvoda

Svi Kupci koji žele vratiti proizvod ili uložiti pritužbu moraju se obratiti službi za korisnike u skladu s postupcima navedenim na mrežnom mjestu.

Pod uvjetom da to dopušta priroda kupljene robe, Korisnici imaju 15 kalendarskih dana za poništavanje kupnje. Rok od 15 dana utvrđen u prethodnom stavku računat će se od Kupčeva primitka kupljene robe. Smatra se da je Kupac u svakom slučaju svjestan prava na otkazivanje od trenutka ulaska na Stranice, koje zahtijevaju od svojih korisnika da pročitaju i prihvate ove Opće uvjete, a u svakom slučaju od trenutka slanja narudžbe. Povrati narudžbi moraju biti obrađeni putem korisničke službe kako bi se organiziralo preuzimanje narudžbe s adrese Kupca ili odgovarajući povrat. GLOVO će izvršiti povrat dobivenih sredstava u vidu kredita, ali Kupac snosi izravne troškove povrata robe, kako je predviđeno Pročišćenim tekstom Općeg zakona o zaštiti korisnika i potrošača (Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), u roku od najviše 14 kalendarskih dana od datuma Kupčeve obavijesti o odluci o otkazivanju ugovora. U slučaju povrata robe kupljene od strane kupca, troškove preuzimanja snosi navedena stranka. Ti troškovi bit će jednaki dostavnim troškovima koji se primjenjuju na isporuku robe. Bez obzira na sve gore navedeno, pravo na otkazivanje i/ili raskid neće se primjenjivati u slučajevima u kojima ga je nemoguće provesti zbog prirode kupljene robe. Međutim, to ne dovodi u pitanje mogućnost slanja odgovarajućeg zahtjeva za naknadu štete i slučajeve u kojima nisu ispunjeni sljedeći uvjeti:

- Proizvod mora biti u besprijekornom stanju (sa svom originalnom ambalažom, zaštitom od pluta, dokumentima i plastičnim omotom) i bez oštećenja, osim onih koja su posljedica rukovanja robom kako bi se utvrdila njezina priroda, karakteristike ili rad.
- Proizvod mora sadržavati svu dodatnu opremu i pomoćne predmete, poput daljinskog upravljača, baterije, softvera, postolja, kućišta, priručnika i dokumenata, gdje je to primjenjivo.

- Neće se prihvatiti povrat proizvoda koji imaju kratak rok trajanja ili koji su podložni brzom kvarenju.
- Neće se prihvatiti povrat proizvoda koji su proizvedeni ili izrađeni po narudžbi ili prema kupčevim specifikacijama, prilagođeni proizvodi ili slično, osim ako je razlog povrata greška u proizvodnji ili oštećenja od prijevoza.

Ovaj obrazac morate ispuniti i poslati samo ako želite otkazati ugovor.

Slati na:

Obavještavam vas ovim putem da otkazujem svoj kupoprodajni ugovor za sljedeću robu:

- *Broj narudžbe.*
- *Narudžba zaprimljena dana:*
- *Ime korisnika i potrošača:*
- *Adresa korisnika i potrošača:*
- *Potpis korisnika i potrošača (samo ako se obrazac predaje na papiru):*
- *Datum:*

Svaki Korisnik koji želi vratiti narudžbu nakon isteka roka za otkazivanje mora se obratiti timu za podršku. Izričito se navodi kako će u takvom slučaju GLOVO imati pravo naplatiti Korisniku troškove isporuke i povrata proizvoda.

7- Promotivni kodovi i/ili ostale ponude i popusti

Promotivni kodovi i/ili ostale ponude i popusti ponuđeni putem Platforme moraju biti ispravno uneseni u aplikaciju prije narudžbe. U suprotnom, oni neće biti uzeti u obzir i Korisnik neće moći uživati u njihovim pogodnostima.

U svim slučajevima kad Glovo zatraži otkaz, promotivni kôd i/ili druga ponuda ili popust ostat će valjani za buduće korištenje od strane Kupca.

Glovo zadržava pravo poništavanja ponuđenih promotivnih kodova i/ili ostalih ponuda i popusta ako dozna za njihovu zlouporabu (poput, između ostalog, iskorištenja promotivnog kôda u slučaju da osoba koja ga iskorištava nije njegov zakoniti primatelj,

masovni prijenos kodova ili prodaja kodova i popusta). Nadalje, Glovo zadržava pravo primjene sankcija korisnicima u iznosu za koji je Društvo oštećeno kao rezultat takve uporabe.

8- Obaveze korisnika

Korisnici su u potpunosti odgovorni za propisnu uporabu i pristup svom profilu i drugim sadržajima Platforme u skladu s važećim zakonodavstvom, bilo međunarodnim ili nacionalnim, zemlje iz koje upotrebljavaju Platformu, kao i načelima dobre vjere, morala, općeprihvaćenih običaja i javnog reda i mira. Konkretno, obvezuju se strogo se pridržavati ovih Općih uvjeta korištenja.

Korisnici su odgovorni za točan unos svojih pojedinačnih korisničkih imena i lozinki koji su neprenosivi i moraju biti dostatno složeni te za to da ne upotrebljavaju ista korisnička imena i lozinke kao na drugim platformama, a sve kako bi zaštitili svoj račun od prijeverne uporabe trećih strana koji ne pripadaju platformi.

Korisnici se moraju suzdržati od upotrebe svog profila i drugih sadržaja Platforme u nezakonite svrhe ili s nezakonitim rezultatima koji štete pravima i interesima trećih strana ili koji na bilo koji način mogu oštetiti, onemogućiti, utjecati na Platformu ili na njezin sadržaj i usluge. Osim toga, zabranjeno je ometati normalnu uporabu ili korištenje Platforme drugim korisnicima.

Glovo se ne može smatrati odgovornim za uređivanje sadržaja Platforme i izričito navodi kako se ne identificira ni sa kakvim mišljenjima koja mogu biti objavljena od strane Korisnika Platforme, a čije će posljedice biti isključiva odgovornost njihovih autora.

Svaka osoba koja prekrši gore navedene obveze bit će odgovorna za svaki gubitak ili štetu koju prouzroče. Glovo ne prihvaća odgovornost ni za kakve posljedice, gubitke ili oštećenja koja mogu nastati kao posljedica takve nezakonite uporabe ili pristupa trećih osoba.

Općenito, korisnici se obvezuju, primjerice, ali bez ograničenja:

- Da će se uzdržati se od mijenjanja ili modificiranja Platforme, u cijelosti ili dijelom, zaobilazeći, onemogućavajući ili na bilo koji drugi način manipulirajući njezinim funkcijama ili uslugama;
- Da će se uzdržati od kršenja prava industrijskog i intelektualnog vlasništva ili zakona o zaštiti osobnih podataka;
- Da će se uzdržati od korištenja Platformom radi vrijeđanja, klevetanja, zastrašivanja ili uznemiravanja drugih Korisnika ili napada na njihov ugled;
- Da će se uzdržati od pristupanja računima e-pošte drugih korisnika;

- Da će se uzdržati od širenja računalnih virusa, oštećenih datoteka ili bilo kojeg drugog softvera koji može uzrokovati štetu ili promjenu sadržaja ili sustava Glovo ili trećih strana;
- Da će se uzdržati od slanja masovnih i/ili ponavljajućih poruka e-pošte većem broju osoba ili slanja adresa e-pošte trećih strana bez njihovog pristanka;
- Da će se uzdržati od oglašavanja robe ili usluga bez prethodnog pristanka društva Glovo.

Svaki Korisnik može prijaviti drugog Korisnika ako vjeruje da je ovaj prekršio ove Opće uvjete korištenja. Slično tome, bilo koji Korisnik može obavijestiti Glovo o svakoj zloporabi ili kršenju ovih Uvjeta putem obrasca za kontakt. Glovo će provjeriti takva izvješća što je prije moguće i poduzeti sve korake koje smatra prikladnima, zadržavajući pravo ukloniti i/ili suspendirati bilo kojeg Korisnika s Platforme zbog kršenja ovih Općih uvjeta korištenja. Nadalje, Glovo zadržava pravo na uklanjanje i/ili obustavu bilo koje poruke s nezakonitim ili uvredljivim sadržajem bez prethodnog upozorenja ili naknadne obavijesti.

9- Odjava registracije Korisnika

Korisnici se mogu odjaviti s Platforme slanjem zahtjeva na sljedeću adresu e-pošte: infoglovostore@glovoapp.com.

10- Odgovornosti i obaveze društva Glovo

Korisnici su odgovorni za postojanje potrebnih usluga i opreme za pregledavanje Interneta i pristup platformi. Korisnici mogu prijaviti sve incidente ili poteškoće pri pristupanju Platformi Glovo putem obrasca za kontakt, a Glovo će analizirati incident i uputiti Korisnika kako ga riješiti što je prije moguće.

Glovo ne kontrolira i nije odgovoran za sadržaj koji su Korisnici prenijeli putem Platforme, već su Korisnici isključivo odgovorni za zakonitost takvih sadržaja.

Glovo neće biti odgovoran ni za kakve prekide usluge, pogreške u povezivanju, nedostupnost, greške u usluzi pristupa internetu, prekide interneta ili bilo koja druga pitanja koja nisu pod njegovom kontrolom.

Glovo ne prihvaća nikakvu odgovornost ni za kakve sigurnosne pogreške koje mogu nastati ili bilo kakvu štetu koja može nastati na računalnom sustavu Korisnika (hardver i softver), ili na datotekama ili dokumentima pohranjenim u njemu:

- Prisutnost virusa u računalnom sustavu Korisnika ili mobilnom telefonu koji se koristi za povezivanje sa sadržajima i uslugama Platforme;
- Neispravan rad preglednika;

- Korištenje zastarjelih verzija gore navedenog.

11- Intelektualno vlasništvo

Glovo je vlasnik ili nositelj licence za sva prava intelektualnog i industrijskog vlasništva koja se nalaze na Stranicama, kao i sadržaja kojima se može pristupiti putem nje. Prava na intelektualno vlasništvo Platforme, kao i tekst, slike, grafički dizajn, struktura pregledavanja, informacije i sadržaji u njoj vlasništvo su društva Glovo koje ima isključivo pravo na korištenje tih prava na bilo koji način, osobito prava na reprodukciju, distribuciju, javno objavljivanje i izmjene, u skladu sa španjolskim zakonodavstvom o pravima intelektualnog i industrijskog vlasništva.

Unatoč gore navedenom, Glovo možda nije vlasnik ili nositelj licence za sadržaje poput naziva ili slika, između ostalog, društava s kojima Glovo nema poslovni odnos. U takvim slučajevima Glovo dobavlja sadržaj iz javno dostupnih izvora, a Glovo se ni u kojem slučaju neće smatrati povezanim s bilo kojim pravima koja pripadaju Glovu.

Ovlaštenje dano Korisniku za pristup platformi ne podrazumijeva odricanje, prijenos, licenciranje ili potpuno ili djelomično dodjeljivanje prava intelektualnog ili industrijskog vlasništva od strane društva Glovo. Zabranjeno je brisanje, zaobilaženje ili bilo kakvo manipuliranje sadržajem platforme Glovo. K tome, modificiranje, kopiranje, ponovno korištenje, iskorištavanje, reproduciranje, javno objavljivanje, izrada drugih ili naknadnih publikacija, učitavanje datoteka, slanje poštom, prijenos, upotreba, obrada ili distribucija na bilo koji način svih ili samo nekih sadržaja sadržanih na platformi Glovo zabranjene su u javne ili komercijalne svrhe, osim ako je Glovo za to dao izričito pismeno ovlaštenje ili je, ako je primjenjivo, to učinio vlasnik dotičnih prava.

Svaki Korisnik koji dijeli bilo koji sadržaj bilo koje vrste putem Platforme i koji tvrdi da ima potrebna prava da to čini oslobađa Glovo od bilo kakve odgovornosti u pogledu sadržaja i zakonitosti dostavljenih informacija. Pružajući sadržaj putem Platforme Korisnici dodjeljuju Glovu, besplatno i u najvećoj mjeri dopuštenoj važećim zakonodavstvom, prava na korištenje te prava na intelektualno ili industrijsko vlasništvo koje proizlaze iz takvog sadržaja.

12- Izdvajanje

Ako se utvrdi da je bilo koja od klauzula ovih Općih uvjeta proglašena po zakonu ništetnom ili pobojom, smatrat će se kako takva klauzula nije ni uključena. Takva izjava o ništavnosti neće uzrokovati ništetnost ostatka Ugovora, a predmetni Ugovor ostaje valjan i na snazi između Strana.

13- Mjerodavno zakonodavstvo

Odnos između društva GLOVO i svakog Korisnika uređuje se i tumači u skladu s ovim Općim uvjetima i odredbama, čiji se sastav, valjanost i primjena ravnaju prema hrvatsko zakonodavstvu; bilo kakvi sporovi bit će iznijeti pred sudove u Zagrebu.

14- Alternativno rješavanje sporova

Svi sporovi ili nesuglasice koje nastanu izvan Europske unije podnose se hrvatsko arbitražnom sudu pri Gospodarskoj komori.