

Condiciones Generales de Uso y Contratación

Última actualización: 23 de febrero del 2018

Las presentes condiciones generales de uso e información legal (en adelante, Condiciones Generales) se aplican al sitio web de Glovoapp23, S.L. (en adelante, Glovo), cuyo dominio es www.glovoapp.com y a la correspondiente aplicación móvil, así como a todos sus sitios relacionados o vinculados desde www.glovoapp.com 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: Glovoapp23, S.L.
- Domicilio social: C/ Pallars 85-91, local 4, planta baja, 08018 Barcelona.
- Datos de inscripción en el Registro Mercantil: Protocolo 2014/1249, Tomo: 44467, Folio: 76, Hoja:456858, Inscripción:1.
- Número de Identificación Fiscal (NIF): B66362906
- Formulario de Contacto.

1. **Objeto**

GLOVO es una compañía tecnológica , cuya actividad principal es el desarrollo y gestión de una plataforma tecnológica mediante la que a través de una aplicación móvil o de una web (en adelante, la APP) permite a determinadas tiendas locales de algunas ciudades en diferentes territorios ofertar sus productos a través de la misma, y en su caso, si los usuarios de la APP y consumidores de las citadas tiendas locales así lo solicitan a través de la APP, de forma accesoria, intermedia en la entrega inmediata de los productos.

Así, Glovo cuenta con una Plataforma mediante la cual diferentes comercios, con los que Glovo puede mantener un acuerdo comercial por el uso de la plataforma, ofrecen una serie de productos y servicios. El Cliente tiene la posibilidad de solicitar la adquisición de productos y servicios de estos comercios mediante el mandato que confiere a un tercero al solicitar un pedido a través de la Plataforma, en cuyos casos Glovo actúa como mero intermediario y por lo tanto, no puede asumir ni asume responsabilidad alguna sobre la calidad de los productos o la correcta prestación de los servicios ofrecidos directamente por los comercios ni por dichos terceros.

Asimismo, Glovo es una Plataforma de intermediación “on demand” de recadería express. La misma pretende facilitar que aquellas personas que necesiten ayuda con sus recados o sus compras en comercios asociados (en adelante, Clientes), puedan realizar sus recados mediante dichos terceros, dispuestos a llevar a cabo voluntariamente el mandato que le confiera los Clientes (en adelante, Glovers).

Los Glovers por lo tanto, son una red de mensajeros/repartidores que son profesionales independientes que colaboran con Glovoapp, cuando éstos están interesados en realizar la prestación de servicios de mensajería, se conectan a la Plataforma de Glovoapp y en un tiempo determinado se comprometen a realizar el servicio de mensajería/reparto/entrega que le encomiende el Cliente mediante el mandato mencionado.

A lo largo de las presentes Condiciones Generales de Uso nos referiremos a Clientes y Glovers como Usuarios.

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 y la Política de Privacidad y la Política de Cookies por parte de todos los Usuarios.

3. 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.
- Cumplimentar 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.
- 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 e intransferibles.

El Usuario se compromete a no divulgar los datos relativos a su cuenta ni hacerlos accesibles a terceros. El Usuario será el único responsable en caso de uso de dichos datos por terceros, incluidas las manifestaciones vertidas en la Plataforma, o cualquier otra actuación que se lleve a cabo mediante el uso del username y/o password.

Glovo no puede garantizar la identidad de los Usuarios registrados, por tanto, no será responsable del uso de la identidad de un Usuario registrado por terceros no registrados. Los Usuarios se obligan a poner inmediatamente en conocimiento de Glovo la sustracción, divulgación o pérdida de su *username* o password, comunicándolo a través del Formulario de Contacto.

3.1 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.

3.2. 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.

4. Funcionamiento del servicio. Condiciones del Mandato.

Cuando un Usuario registrado como Cliente necesite ayuda con un recado, deberá dirigirse a la plataforma web o a la correspondiente aplicación de Glovo y solicitar el servicio mediante dichos medios telemáticos. El servicio de recadería básico consiste en la recogida de un producto y su posterior entrega, ambas direcciones establecidas por el Cliente siempre que se encuentren exclusivamente dentro del territorio de actuación de Glovo. Asimismo, el Cliente puede solicitar al Glover que compre presencialmente productos en su nombre, los recoja y los entregue en las direcciones consignadas, a través de mandato el Glover se compromete a adquirir los productos encomendados por

el Cliente en su nombre, y según las indicaciones y especificaciones brindadas por este último.

El Cliente es el único responsable en la correcta consignación de las direcciones de entrega y recogida en la Plataforma, por lo que exime a Glovo y al Glover de cualquier negligencia o error en la recogida o entrega del pedido derivada de la consignación errónea de las direcciones de entrega y recogida. Como consecuencia de ello, será el Cliente quién deba asumir el coste derivado de la incorrecta consignación de las direcciones de entrega y recogida en la Plataforma.

El Cliente deberá proporcionar toda la información, lo más detallada posible, respecto al servicio objeto del recado, y en su caso, en relación con el producto que solicite comprar al Glover en su nombre en las tiendas físicas. Para ello, podrá introducir los comentarios que considere útiles en el apartado "comentarios", así como en su caso, podrá compartir con el Glover una fotografía para identificar el pedido. El Cliente tendrá comunicación constante con el Glover, pudiéndose dirigir en todo momento al Glover a los efectos de que éste ejecute el mandato conferido según las propias indicaciones de Cliente.

El Cliente exime a Glovo y al Glover de cualquier negligencia o error en las indicaciones que consigne para la compra del producto que solicite comprar en su nombre a las tiendas físicas. Como consecuencia de ello, será el Cliente quién deba asumir el coste derivado de la incorrecta consignación de las indicaciones de los productos en la Plataforma (i.e. dirección incorrecta, producto incorrecto).

En la medida que en la plataforma no conste el precio del producto/y o servicio, el Cliente podrá fijar un precio aproximado. En este caso, el servicio o producto podrá ser adquirido presencialmente por el Glover de acuerdo con lo que el Cliente haya estimado y nunca por una cantidad superior al 30% de dicha estimación. En el caso que el precio sea más alto, el Glover se comunicará con el Cliente para informarle de esta situación y será éste último quién tome la decisión final de proceder o no con la compra presencial en tienda.

Si el producto y/o servicio no se encuentra disponible, el Glover deberá llamar al Cliente para exponerle las opciones. En caso de que el Cliente no se encuentre de acuerdo con ninguna de las opciones expuestas por el Glover y, consecuentemente, no esté interesado en las opciones alternativas, deberá asumir la política de cancelación expuesta en las presentes Condiciones Generales de Uso (en el apartado nueve). Si el Cliente no responde a las llamadas, el Glover esperará 10 minutos antes de marcharse.

En los supuestos en los que el Cliente no se encontrase en el lugar consignado para la entrega, el Glover conservará el producto durante 24 horas, o 10 minutos en el caso de productos perecederos. Asimismo, el Cliente deberá asumir el 100% del coste del servicio de recadería básico así como del precio del producto en el caso de que se haya adquirido o contratado alguno a través del Glover por encargo del Cliente, y deberá volver a pagar otro servicio para recibir los productos no entregados. El Glover en ningún caso será responsable del deterioro o de la caducidad del producto objeto del recado.

Una vez finalizado el recado, en el caso de que se haya solicitado la adquisición presencial de un producto, el Glover entregará al Cliente el recibo físico correspondiente a dicho producto. Si el recado tiene por objeto la mera entrega de un producto, el Glover se lo

entregará al Cliente en el lugar y momento exacto en que éste último le indique. Todo ello sin perjuicio del recibo electrónico por el servicio que recibirá el Cliente en la dirección de correo asociado a su cuenta.

5. Devolución de productos

En caso de que el Cliente desee proceder a la devolución de un producto o desee realizar una reclamación acerca de la realización de un servicio, deberá dirigirse directamente al mismo comercio en el cual se realizó la compra con el tique de compra del comercio que el Glover le proporcionó en el momento de la entrega del pedido. En caso de reembolso del importe de la compra por parte del comercio al Cliente, será el comercio el que tendrá potestad para decidir el método de devolución (metálico, tarjeta de crédito, vale de compra...). Por lo tanto, la devolución de un producto adquirido por el Glover en ejecución del mandato conferido por el Cliente, quedará sujeta en todo caso a la política de devoluciones del comercio.

No obstante lo anterior, en el caso concreto de pedidos realizados en la Plataforma a través del desplegable de productos McDonald's, el Cliente deberá dirigirse directamente a Glovo.

En el caso que el Usuario quiera tramitar la devolución de algún producto por no adecuarse a lo que ha solicitado a través de la plataforma, el Usuario deberá aportar una fotografía del pedido total junto con un listado de los productos incorrectos o que no se hayan entregado, así como otras evidencias que demuestren la no adecuación del producto solicitado.

El Cliente deberá comprobar los productos que el Glover, le entregue en la dirección de entrega antes de proceder a firmar y ratificar el mandato. Con la firma, el Cliente confirma y ratifica el mandato, la compra o servicio realizado en su nombre. Asimismo, el Cliente manifiesta que un tercero podrá ratificar el mandato en su nombre, por ejemplo en aquellos supuestos en que el Cliente no se encuentre en la dirección final de entrega o haya designado a un tercero para la recogida y firma. Así, recae sobre el Cliente y/o dicho tercero la responsabilidad de verificar la adecuación del servicio, así como de en su caso, recabar las evidencias suficientes para justificar lo contrario.

En todo caso, será potestad del comercio determinar en cada caso la procedencia de la devolución por lo que en caso de disputa, el Cliente deberá ponerlo en conocimiento de Glovo a través del Formulario de Contacto.

6. Tarifas de los servicios y facturación

El alta y uso de la Plataforma para los Clientes es completamente gratuita.

El uso de la Plataforma por parte de los Glovers y los comercios puede tener un coste asociado en función del país destino desde el que deseen hacer uso de la Plataforma para proveer servicios.

El Cliente únicamente deberá pagar por cada servicio solicitado a través de la Plataforma. Adicionalmente, en aquellos servicios que incluyan la compra de un producto, el Usuario

deberá pagar el precio de dicho producto. El Usuario, al registrarse a través de la Plataforma y proporcionar la información bancaria requerida, autoriza expresamente a Glovo a pasar los recibos correspondientes al pago de los servicios solicitados, incluyendo el precio de los productos solicitados

El precio total de cada servicio puede componerse de un porcentaje variable en función de los kilómetros y tiempo que deba recorrer y utilizar el Glover, así como en su caso, del precio fijado por cada comercio para los casos en que el Usuario solicite la compra física de un producto o servicio. Glovo se reserva el derecho de modificar el precio en función de la franja horaria y/o distancia en la que se realice el servicio. **De acuerdo con estas condiciones, el Cliente tendrá derecho a saber la tarifa aproximada de su servicio antes de la contratación del mismo y formalización del pago, exceptuando cuando el usuario no especifique la dirección de recogida.** La tarifa del servicio de envío podrá variar cuando se dieran circunstancias de fuerza mayor que estuvieran fuera del alcance de Glovo y que conlleven un aumento de dicha tarifa.

Glovo se reserva el derecho de modificar sus precios en cualquier momento. Los cambios efectuados tendrán efecto inmediato tras su publicación. El Usuario autoriza expresamente a Glovo para que le remita por medios telemáticos, a la dirección de correo electrónica facilitada por el mismo durante el proceso de registro, el recibo de los servicios contratados y/olas facturas generadas. En caso de requerir una factura, el usuario deberá añadir los datos fiscales a la plataforma antes de hacer el pedido.

La cancelación posterior del servicio por el usuario, en los casos en que ya hubiera sido asignado un Glover, facultará a Glovo a cargar al Cliente la tarifa por los servicios ya iniciados por el Glover. Asimismo, en el caso que el Usuario hubiera solicitado al Glover la compra de un producto en nombre suyo, si el Cliente cancelara el pedido cuando la adquisición ya estuviera realizada, asumirá los costes de los servicios de envío realizados por el Glover, así como del producto. Todo ello sin perjuicio de que el Cliente pueda solicitar un nuevo servicio a los efectos de devolver los productos adquiridos, o que se le entreguen en otra dirección. . Para el caso de productos no perecederos, el Usuario podrá ejercitar su derecho de desistimiento ante el comercio que le ha vendido los productos. Si desea ejercer el derecho a través de Glovo, deberá contratar el nuevo servicio.

6.1. Plataforma de pago

El pago de los productos y/o servicios que se venden presencialmente en los Restaurantes y/o tiendas, y se entregan a los Clientes de forma diferida, se efectúa transitoriamente a Glovo y éste lo transmite a los Restaurantes y/o tiendas con los que mantiene un acuerdo comercial. Los Restaurantes y/o establecimientos asociados autorizan a Glovo a aceptar el pago en su nombre, por lo que el pago del precio de cualquier producto (i.e. comida, bebida, regalo...) efectuado correctamente a favor de Glovo descargará al Cliente de las obligaciones de abonar dicho precio al Restaurante y/o establecimientos asociados.

Asimismo, el pago del Cliente le descarga de cualquier obligación respecto al Glover, teniendo el cobro total al Cliente efecto liberatorio sobre cualquier obligación que pudiera tener con Partners y/o Glovers.

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. En caso de tener cualquier duda en relación a la pasarela de pagos que utiliza Glovo, se pone a vuestra disposición el siguiente Formulario de Contacto.

7. Precio de los productos y/o servicios consignados en la Plataforma

Todos los precios que se indican en la Plataforma incluyen los impuestos que pudieran ser aplicables en función del territorio desde el que opere el Usuario y en todo caso se expresarán en la moneda vigente en función del territorio desde el que opere el Usuario.

De acuerdo con la Cláusula 6 anterior, los precios aplicables en cada servicio serán los publicados en la Plataforma sujetos a las particularidades expuestas y aplicados de forma automática en el proceso de contratación en la última fase del mismo.

No obstante, los precios de los productos de venta en restaurantes y/o tiendas mostrados en la Plataforma de Glovo podrán ser orientativos. En todo caso, dichos precios corresponden a los productos de venta en restaurantes y/o tiendas y son exclusivamente fijados por ellos. El Cliente podrá comunicarse con el Glover a los efectos de confirmar el precio final de los productos solicitados.

El Usuario asume que en todo caso la valoración económica de algunos de los productos podrá variar en tiempo real en función del establecimiento que los vende y el “stock” disponible.

Para cualquier información sobre el pedido solicitado, el Usuario contactará con Glovo a través del Formulario de Contacto en donde deberá indicar en el asunto del mensaje el número asignado por la Plataforma de Glovo.

De acuerdo con lo anterior, el Cliente mediante la solicitud de compra y envío a través de la plataforma confiere al Glover un mandato para adquirir presencialmente los productos en su nombre por el precio fijado por los comercios. El Cliente podrá estar en contacto directo con el Glover tanto durante la realización del pedido, como en la entrega del mismo para indicar al Glover qué producto solicita.

8. Códigos promocionales

Los códigos promocionales 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 en los términos descritos en el apartado 9 siguiente, el Cliente mantendrá la vigencia del código promocional para uso

futuro. Cuando la cancelación sea instada por el Usuario se estará a lo previsto en el apartado 9 siguiente.

Glovo se reserva el derecho a cancelar los códigos promocionales 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, ...), asimismo, se reserva el derecho a aplicar sanciones a los usuarios por el importe del uso defraudado a la Compañía.

9. Derecho de desistimiento y cancelación de pedidos

El Usuario podrá cancelar de forma gratuita un pedido en tanto el Glover no haya aceptado el pedido.

De acuerdo con la propia naturaleza del servicio que ofrece Glovo, el Usuario es consciente de que una vez un Glover haya aceptado voluntariamente un pedido, se considera que la ejecución del mandato de compra ha comenzado y por tanto el Usuario no tendrá derecho a desistir en la solicitud del servicio de forma gratuita.

Por lo tanto, si el Usuario cancela un pedido que ya tiene asignado a un Glover, la Plataforma generará el coste del 100% del servicio básico de entrega en concepto de coste de cancelación para el Usuario.

Si además, en el momento de cancelación del servicio, el Glover ya hubiese realizado la compra encomendada del producto o la contratación de un servicio, el usuario podrá encargar al Glover que realice la devolución del mismo. A tal efecto, el Usuario deberá satisfacer el coste total de adquisición de los productos y los costes de entrega, así como el coste del servicio de devolución. En el supuesto que el Glover haya podido realizar la devolución del producto, se le reintegrará al Usuario el valor del producto, debiendo éste, como se ha dicho, pagar el coste de los dos servicios de recogida y entrega, así como de devolución. La devolución en todo caso estará sujeta a las políticas de devolución del comercio, por lo que el Cliente manifiesta ser conocedor que en el caso de productos perecederos (i.e. comida) , es posible que no se pueda proceder a la devolución y por lo tanto, Glovo quedará facultado para cargar tanto el producto que el Glover ya hubiera adquirido bajo su mandato, como el servicio de envío incurrido.

En el caso que el Cliente haya indicado de forma incorrecta la dirección de entrega de los productos, podrá consignar una nueva dirección en cualquier momento siempre que se encuentre dentro de la misma ciudad del encargo inicial y dentro del ámbito de aplicación del Glover. En ese caso, el Cliente estará encargando la contratación de un **nuevo servicio** y acepta que se le carguen los importes correspondientes de la nueva entrega. En caso de encontrarse en otra ciudad de la inicialmente indicada, ésta no podrá modificarse para entregarse en una nueva ciudad y el encargo se cancelará, debiendo el Cliente asumir los costes generados según se establece en esta cláusula.

Glovo se reserva el derecho a cancelar un pedido sin necesidad de alegar causa justa. En caso de cancelación instada por Glovo, el Usuario tendrá derecho al reembolso de la cantidad abonada.

Glovo dispone de hojas de reclamación oficiales a disposición del consumidor, por el objeto del servicio ofrecido por Glovo, en los idiomas oficiales de los países dónde Glovo opera. Las mencionadas hojas de reclamación podrán solicitarse por parte del consumidor a través del Formulario de Contacto y será remitida de forma automática la opción para acceder a las mismas. El consumidor deberá especificar en el correo electrónico la ubicación exacta desde la que realiza la solicitud que deberá coincidir con el lugar de realización del servicio, en caso de duda, será este último el lugar dónde deberá instarse la reclamación.

10. Condiciones especiales del servicio de encargo de compra de productos a través de Glovo

El Cliente tiene la opción de solicitar a través de la Plataforma la adquisición presencial por parte del Glover de una serie de productos y/o servicios que son ofrecidos por comercios con los que Glovo mantiene un acuerdo comercial. El Cliente puede seleccionar mediante un menú desplegable dentro de la Plataforma, una serie de opciones predeterminadas por los Comercios en donde se indica las características, el precio, así como en ocasiones, una fotografía del producto o servicio.

Una vez el Cliente seleccione una de las opciones, podrá completar además el pedido mediante un espacio de texto libre para incorporar información más detallada o instrucciones para el Glover que se encargue de llevar a cabo dicho pedido.

A través del espacio libre, el Cliente manifiesta su voluntad de encargar la compra de determinados productos, resultando el Glover un mero mandatario por cuenta de este. Como consecuencia de ello, sería el cliente el único responsable y quién, llegado el caso, asumiría cualquier incidencia derivada de la naturaleza de dichos productos (i.e. sanción, responsabilidad civil, responsabilidad patrimonial...).

El Cliente es consciente y acepta que las descripciones y, en su caso, los precios o las fotografías de los productos y/o servicios ofertados en la Plataforma se realizan en base a la información y documentación proporcionada por los Comercios por lo que Glovo no puede ofrecer garantías frente a posibles inexactitudes en dichas descripciones, precios y/o fotografías.

Asimismo, el Cliente acepta que todos los productos reflejados en la plataforma de Glovo están sujetos a la disponibilidad de los mismos y en este sentido asume la posibilidad de que durante la realización del pedido se encuentre con la no disponibilidad del producto y/o servicio en el Comercio. Adicionalmente, el precio del producto puede variar ligeramente a causa de modificaciones en el punto de venta. Glovo se reserva el derecho de proceder con la compra ante variaciones en el precio de hasta un 30%, si superar el citado 30% el Glover se pondrá en contacto con el cliente para transmitirle la situación.

Glovo se reserva el derecho a retirar cualquier producto de su plataforma, así como de modificar el contenido de su ficha en cualquier momento, sin que le pueda ser atribuido ningún tipo de responsabilidad.

10.1 Entregas en el mismo día

Glovo proporciona al Cliente un servicio de entrega de los productos adquiridos presencialmente por el Glover en determinadas ciudades. El pedido se podrá realizar siempre que se cumplan las siguientes condiciones en el momento de pago del pedido:

- El servicio se encuentre operativo para la franja horaria escogida.
- La mercancía a entregar debe encontrarse dentro de alguna de las ciudades y dentro del espacio habilitado en las que opere Glovo.
- El lugar de destino debe estar situado en la misma ciudad en la que se encuentre el producto.
- El tamaño del pedido no puede superar las medidas: 40cm x 40cm x 30cm.
- En el apartado de “Mercados”, i.e. SuperGlovo, el número máximo de productos que podrá solicitarse será de diez (10).
- El peso máximo a cargar en un pedido será, aproximadamente, de 9 Kg

10.2 Precio y método de pago

El precio del producto y/o servicio será el indicado por el Comercio a través de la Plataforma. Sin embargo, el Cliente asume que en todo caso la valoración económica de algunos de los productos podrá variar en tiempo real, debido a las disponibilidades de stock de los establecimientos que se ofertan en la plataforma, y que en todo caso el coste final será siempre comunicado al Cliente de forma previa al momento de pago.

El Cliente tendrá contacto continuo con el Glover, que actuará en su nombre en la adquisición de productos y servicios, por lo que cualquier cambio o variación será comunicada por el Glover de forma previa a la ejecución del mandato para la aprobación del Cliente. En caso de querer realizar alguna apreciación sobre el pedido encargado, el Cliente tendrá siempre la posibilidad de contactar con el Glover que ejecuta el mandato otorgado.

De igual forma, durante la pasarela de pago, el Cliente será informado del precio final del envío y la hora aproximada de entrega según las condiciones del servicio de recadería de Glovo expresadas más arriba.

El Cliente podrá realizar el pago de los servicios en efectivo o a través de su tarjeta de crédito. La opción de pago en efectivo podrá no estar disponible en todos los países donde opera Glovo. Se informará al Cliente, cuando acceda a realizar el pedido, de las diferentes opciones de pago que tenga según el territorio desde el que solicite el servicio. Para el pago con tarjeta, el Cliente deberá facilitar los datos de la mismas a través de la plataforma como método de pago asociado a su cuenta. Glovo no almacena el número de la tarjeta en sus servidores, y sólo podrá visualizar los cuatro últimos dígitos de ésta. La información completa será almacenada en los servidores del prestador de servicios de pago que realiza los pagos en nombre de Glovo. El pago con tarjeta de crédito no supondrá ningún coste extra para el Cliente. Todo ello de acuerdo con los términos de la plataforma de pago expuestos en la Cláusula 6.1.

En caso de pago en efectivo, el cliente deberá abonar el precio en el momento de la entrega del producto y/o cumplimiento del recado en el lugar de entrega. El cliente no podrá negarse a abonar el coste del servicio de entrega y/o el precio del producto solicitado. El cliente únicamente podrá negarse a abonar el coste del servicio si ha realizado un reclamo y ha recibido de parte de Glovo una resolución favorable del mismo al momento de la entrega.

En caso que no pudiera realizarse por cualquier motivo el cobro del servicio al cliente, quedará bloqueado para utilizar nuevamente la plataforma hasta tanto regularice su deuda.

10.3. Envío de muestras gratuitas a domicilio y otras acciones comerciales

Glovo se reserva el derecho a realizar acuerdos comerciales con Comercios, Grandes Superficies, Empresarios, Profesionales (i.e. empresas de gran consumo del sector alimentación, laboratorios, Grandes Almacenes, marcas de gran y pequeño consumo...) a los efectos de realizar comunicaciones promocionales, incluyendo el envío de muestras gratuitas a domicilio junto al pedido solicitado por el Usuario. Dichas acciones comerciales deberán aceptarse explícitamente junto a las presentes condiciones de Uso por los Usuarios.

11. Compra de bebidas alcohólicas

Los Usuarios que realicen un pedido que incluya la adquisición y/o entrega de bebidas alcohólicas a través de la plataforma deben ser mayores de edad, habiendo cumplido los 18 años. Al realizar un pedido que incluya bebidas alcohólicas, el Usuario confirma que tiene al menos 18 años de edad. Glovo se reserva el derecho de negarse a permitir el pedido de compra y/o entrega de alcohol a cualquier persona que no pueda probar tener al menos 18 años de edad.

La presente cláusula será de idéntica aplicación a cualquier otro producto y/o servicio análogo reservado a la mayoría de edad según legislación vigente y que sea solicitado por un Usuario a través de la Plataforma.

Asimismo, en los casos y en las ciudades en que se encuentre restringida la venta y/o entrega de bebidas alcohólicas en determinada franja horaria, el Usuario es responsable de realizar pedidos en los horarios permitidos según la normativa de aplicación. Glovo se reserva el derecho a negarse a permitir el pedido de compra y/o entrega de alcohol fuera de los horarios permitidos.

12. Productos en oficinas de farmacia

Glovo no realiza la venta ni publicidad de medicamentos de uso humano a través de la Plataforma cumpliendo con la normativa vigente. Los Glovers actúan como mandatarios

de aquellos Usuarios que solicitan medicamentos de uso humano no sujetos a prescripción médica a través de la Plataforma para su recogida.

Glovo garantiza en todo caso a los Usuarios el consejo farmacéutico antes de solicitar sus medicamentos, para ello GLOVO ha habilitado una casilla en SOLICITUD ESPECIAL para que en caso de duda por parte del Usuario consulte al farmacéutico que dispensará el producto o productos a través del mismo todo ello con la finalidad que el Farmacéutico pueda dispensar el producto adecuado.

En cualquier caso, Glovo no se hace responsable del uso que hagan los Usuarios de los productos solicitados en la sección de Farmacia así como tampoco responderá por las cantidades y/o condiciones de los productos que se dispensen en las oficinas de farmacia.

Adicionalmente, la Plataforma podrá ceder a farmacia que dispense el medicamento solicitado por el Usuario, el nombre de usuario y teléfono de éste, a efectos de responderle a las cuestiones planteadas. Dicha cesión estará sujeta en todo caso a la autorización expresa e inequívoca del Usuario de acuerdo con la legislación aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

Glovo pone a disposición de todos los Usuarios de Glovo en la Plataforma la ficha técnica oficial de los medicamentos publicada por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

13. Política de materias reservadas en envíos

Lista de ejemplos no limitativa:

Alcohol y Tabaco	Las entregas de alcohol y tabaco pueden estar limitadas o restringidas en determinados países/y o ciudades donde opera la Plataforma.
Animales y Especies Reguladas	Las partes de animales, o fluidos; semillas prohibidas, plantas nocivas; plantas u otros organismos regulados (incluyendo sus derivados) en peligro de extinción o cuyo comercio es en cualquier caso según lo que prevea la ley.

Pornografía infantil	Material pornográfico involucrando a menores o contenido que puede ser percibido como pedofilia erótica.
Copyright sobre Software y Media	Copias no autorizadas de libros, música, películas y otros materiales protegidos o por licencia incluyendo copias sin atribución apropiada; y copias no autorizadas de software, videojuegos y otros materiales protegidos o con licencia, incluyendo OEM u otros productos activando mensajes no solicitados.
Falsificaciones y productos desautorizados	Réplicas o imitaciones de diseñadores u otros bienes; objetos de celebridades que normalmente requerirían autenticación; autógrafos falsos; divisas; sellos; tiquets; u otros bienes no autorizados.
Dispositivos o herramientas para desbloquear medidas de seguridad	Módems, chips u otros dispositivos para desmantelar medidas técnicas de protección así como en dispositivos digitales, incluyendo para desbloquear iPhones.
Drogas	Sustancias controladas, narcóticos, drogas ilegales, y drogas accesorias, incluyendo psicoactivas y drogas vegetales como setas alucinógenas así como material promoviendo su uso; o sustancias legales como plantas y hierbas, en una forma que sugiera su ingesta, inhalación, extracción, u otro uso que pueda provocar el mismo uso que un componente, droga o sustancia ilegal o que produzca beneficios no probados para la salud.
Juego y Apuestas	Billetes de lotería, apuestas, membresías/inscripciones en sitios online de apuestas, y contenido relativo. Promoción de casinos físicos permitida.

Productos de Venta en Oficinas de Farmacia	Las entregas de productos de farmacia pueden estar limitadas o restringidas en determinados países y/o ciudades donde opera la Plataforma. No está permitido el encargo/envío de medicamentos sujetos a prescripción médica. Los medicamentos OTC/de venta libre, productos sanitarios complementarios, así como cualquier otro producto de higiene, nutrición o análogo, de venta en farmacia y de uso humano se encuentran sujetos al mandato que el Usuario confiera al Glover y a lo que estime conveniente el farmacéutico.
Materiales para hacking y cracking	Manuales, guías, información o equipamiento que infrinja la ley dañando o facilitando fraudulentamente el acceso a software, servidores, sitios web u otra propiedad protegida.
Partes humanas	Órganos u otras partes del cuerpo; fluidos corporales; células madre; embriones.
Bienes robados o ilegales	Materiales, productos o información que promueva bienes ilegales o facilite actos ilegales; bienes sobre los que no se tiene la propiedad o no se tiene el derecho a la venta; bienes producidos con violación de los derechos de terceros; bienes en violación de restricciones sobre importación, exportación o etiquetado; vehículos a motor sujetos a restricciones de transferencia; Usted (Usuario de Glovo) es única y completamente responsable de verificar que todos los objetos son auténticos y legales.

Equipamiento de telecomunicaciones ilegal	Dispositivos que pretenden obtener señal satélite gratis, productos ilegales para modificar teléfonos móviles y otros equipamientos.
Bienes ofensivos	<p>Bienes, literatura, productos, u otro material que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difame alguna persona o grupo de personas basándose en su raza, etnia, origen nacional, religión, sexo, u otro factor. • Difame a alguna persona o grupo de personas protegidas según la ley aplicable en supuestos de difamaciones (como por ejemplo la familia real en algunas jurisdicciones). • Enaltecimiento o incitación de actos violentos. • Promover intolerancia u odio. • Promover o apoyar membresía en grupos terroristas u otras organizaciones prohibidas por ley. • Contravenir la moralidad pública.
Bienes ofensivos relacionados con un crimen	Fotos u objetos de la escena de un crimen, como pertenencias personales, asociadas con criminales o con actos criminales.
Materiales preciosos	Ventas a granel de piedras o materiales raros, escasos o valiosos.

Artefactos culturalmente protegidos	Material cubierto por la Convención de la UNESCO de 1970 sobre Medidas que Deben Adoptarse para Prohibir e Impedir la Importación, la Exportación y la Transferencia de Propiedad Ilícitas de Bienes Culturales u otros bienes restringidos por ley a su venta, exportación o transferencia; Artefactos, formaciones de cuevas (estalactitas y estalagmitas);
Dispositivos pirotécnicos y sustancias peligrosas que requieran permiso especial	Artículos pirotécnicos y bienes relacionados en mercados en que su entrega está regulada así como sustancias como la gasolina o el propano.
Dispositivos de tráfico	Radares, cubiertas de matrícula, cambiadores ilegales de tráfico y productos relacionados.
Armas	Armas de fuego, munición, y otros objetos incluyendo pero no limitando a armas de fuego, cuchillos camuflables, o indetectables, armas de artes marciales, silenciadores, munición o revistas de munición.
Divisas y Dinero	Cambio de divisas o divisas aseguradas con metales preciosos, así como billetes, monedas, o cualquier otro título de valor
Escuela Primaria y Secundaria/Usos por menores	Se reserva el derecho a rechazar pedidos de todos aquellos usuarios menores de edad. Adicionalmente, se reserva el derecho a rechazar pedidos en cualquier localización a los alrededores de escuelas de primaria o secundaria, así como a solicitar acreditación suficiente
Mal uso de la plataforma/Abuso	No toleraremos el uso de lenguaje abusivo así como de actitudes abusivas hacia nuestra compañía o

hacia los profesionales independientes.

14.Geolocalización

Glovo podrá recoger, utilizar y compartir datos precisos sobre localizaciones, incluyendo la localización geográfica en tiempo real del ordenador o dispositivo móvil del Usuario, siempre que el Usuario lo autorice. Estos datos de localización pueden ser recogidos y utilizados por Glovo para mostrar a los Usuarios la ubicación del origen de un recado y/o la ubicación del origen de destino. En este sentido, los Usuarios consienten expresamente que sus datos de geolocalización sean compartidos con otros Usuarios y Proveedores para poder llevar a éxito el recado solicitado en cada momento. Los Usuarios podrán optar por desactivar la Geolocalización en sus dispositivos según se detalla en la [Política de Privacidad de Datos](#).

Es responsabilidad del Usuario consignar correctamente las direcciones de recogida y entrega. En este sentido, Glovo no se responsabiliza de error u omisión en la consignación de las mismas por parte del Usuario.

15.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 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.

16.Baja del Usuario

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

17.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 del Formulario de Contacto, 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.

18.Responsabilidad por contenidos

Glovo no tiene obligación de controlar y no controla la utilización que los Usuarios hacen de la Plataforma y, por consiguiente, no garantiza que los Usuarios utilicen la Plataforma de conformidad con lo establecido en las presentes Condiciones Generales de Uso, ni que hagan un uso diligente y/o prudente de la misma. Glovo no tiene la obligación de verificar y no verifica la identidad de los Usuarios, no la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los mismos proporcionan.

Glovo excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la utilización ilícita de la Plataforma por parte de los Usuarios o que puedan deberse a la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los Usuarios proporcionan a otros Usuarios acerca de sí mismos y, en particular, aunque no de forma exclusiva, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un Usuario en cualquier clase de comunicación realizada a través de la Plataforma. En particular, Glovo no se hace responsable del uso de la aplicación así como de los pedidos que pudiera realizar un tercero desde la cuenta del Usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, Glovo se reserva la facultad de limitar, total o parcialmente, el acceso a la Plataforma a determinados Usuarios, así como de cancelar, suspender, bloquear o eliminar determinado tipo de contenidos, mediante la utilización de instrumentos tecnológicos aptos al efecto, si tuviese conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero. En este sentido, Glovo podrá establecer los filtros necesarios a fin de evitar que a través del servicio puedan verse en la red contenidos ilícitos o nocivos. La puesta a disposición por parte de los Usuarios de contenidos a través de la Plataforma supondrá la cesión a favor de Glovo de todos los derechos de explotación derivados de los contenidos suministrados en la Plataforma.

19.Cláusula de "no garantía" en los recados ni en los pagos

Glovo no ofrece ninguna garantía con respecto a la autenticidad, la exactitud, la novedad, la fiabilidad, legalidad o no violación de derechos de terceros por parte de los Glovers. En este sentido, los Usuarios manifiestan que comprenden que Glovo es una empresa independiente que pone en contacto Clientes y Glovers, y que no asume responsabilidad alguna derivada de la información proporcionada por los Glovers ni por los daños o

pérdidas que eventualmente pudieran sufrir por un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales de Uso. Por ello Glovo no será nunca responsable ni de la disponibilidad de los Glovers ni del cumplimiento adecuado y satisfactorio de los recados por parte de éstos.

Glovo no realiza confirmación alguna, ni valida ningún Glover ni su identidad ni antecedente. Sin perjuicio de lo anterior, Glovo puede eventualmente realizar comprobaciones adicionales y poner en marcha procedimientos destinados a ayudar a verificar o comprobar las identidades de los Glovers. En este sentido, cuando un Usuario alcanza el estatus de Glover ello simplemente indica que dicho usuario ha completado el proceso de alta correspondiente y ha aceptado las presentes Condiciones Generales de Uso y cualquier otra condición particular que le resultara aplicable. No implica ni certificación ni aval acerca de su fiabilidad, idoneidad y/o seguridad por parte de Glovo.

Por ello Glovo les recomienda a los Clientes que empleen siempre el sentido común y toda su atención a la hora de delegar un recado a un determinado Glover.

Al ser miembros de la Plataforma, los Usuarios aceptan que cualquier responsabilidad legal que pretendan ejercitar como consecuencia de acciones u omisiones de otros Usuarios de la Plataforma o terceros se limitará a dichos Usuarios o terceros, no procediendo acción de responsabilidad alguna contra Glovo.

20. Actualización y Modificación de la Plataforma

Glovo se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso las presentes Condiciones Generales de Uso, la Política de Privacidad y la Política de Cookies. Los Usuarios deberán leer atentamente estas Condiciones Generales al acceder a la Plataforma. En cualquier caso, la aceptación de las Condiciones Generales será un paso previo e indispensable al acceso de los servicios y contenidos disponibles a través de la Plataforma de Glovoapp.

Asimismo, Glovo se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, actualizaciones, modificaciones o eliminación de información contenida en su Plataforma en la configuración y presentación de ésta y de las condiciones de acceso, sin asumir responsabilidad alguna por ello. Glovo no garantiza la inexistencia de interrupciones o errores en el acceso de la Plataforma o a su contenido, ni que ésta se encuentre siempre actualizada, no obstante, Glovo llevará a cabo, siempre que no concurran causas que lo hagan imposible o de difícil ejecución, y tan pronto tenga noticia de los errores, desconexiones o falta de actualización en los contenidos, todas aquellas labores tendentes a subsanar los errores, restablecer la comunicación y actualizar los contenidos.

21. Propiedad Intelectual

Glovo es titular o licenciataria de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial incluidos en la Plataforma 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.

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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.