

# **Conditions Générales d'Utilisation et de Souscription**

*Dernière mise à jour: le 28 Février 2018*

Les présentes conditions générales d'utilisation et d'information légale (dorénavant, Conditions Générales) s'appliquent au site Web de Glovoapp23, S.L. (dorénavant, Glovo), dont le domaine est [www.Glovoapp.com](http://www.Glovoapp.com), et à l'application mobile, ainsi qu'à tous leurs sites liés à [www.Glovoapp.com](http://www.Glovoapp.com) par Glovo, ainsi qu'à tous leurs filiales et associés, ce qui inclut les sites web de Glovo dans le monde (dorénavant et conjointement, le «site web»). Le site web est propriété de Glovo. En utilisant le site web, vous manifestez votre accord avec les présentes conditions générales d'utilisation. Si vous n'êtes pas d'accord, nous vous prions de vous abstenir d'utiliser le site web.

À travers des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Souscription, Glovo met à la disposition des utilisateurs (dorénavant Utilisateur ou Utilisateurs) le site Web et l'application mobile Glovo (dorénavant dénommés conjointement, la Plateforme).

Afin de respecter la réglementation, les données d'identification du titulaire du site Web suivantes sont fournies:

- Dénomination sociale: Glovoapp23, S.L
- Siège social: C/ Pallars 85-91, building 4, ground floor, 08018, Barcelona.
- Données d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés: Minutier 2014/1249, Tome: 44467, Feuillet: 76, Feuille: 456858, Inscription: 1
- Numéro d'Identification Fiscale (NIF): B66362906
- [Formulaire Contact](#)

## **1. Objet**

Glovo est une société de technologie, l'activité principale de laquelle est le développement et la gestion d'une plate-forme technologique à travers laquelle grâce à une application mobile ou web (ci-après APP) permet certains magasins locaux dans certaines villes dans les différents territoires, d'offrir leurs produits à travers elle, et dans le cas, que si les utilisateurs de l'APP et les consommateurs desdits magasins locaux lui demandent à travers de l'APP, à titre d'accessoire, Glovo intermède dans la livraison immédiate des produits.

Ainsi, Glovo dispose d'une plate-forme par laquelle différentes entreprises, avec lesquelles Glovo peut maintenir un accord commercial pour l'utilisation de la plate-forme, offrent une série de produits et de services. Le client a la possibilité de demander l'acquisition de produits et services de ces entreprises par le mandat confié à un tiers pour passer une commande par la plate-forme, dans cette cas Glovo agit comme un simple intermédiaire et ne peut donc pas assumer ni n'assume aucune responsabilité pour la qualité des produits ou la fourniture correcte des services offerts directement par les commerçants ou par lesdits tiers.

De même, Glovo est une plate-forme de médiation «à la demande» pour les marchandises express. Il vise à permettre à ceux qui ont besoin d'aide pour les courses ou

les achats chez les partenaires de vente au détail (clients ci-après), peuvent effectuer leurs courses par ces tiers, prêts à exécuter volontairement les clients du mandat conféré (ci-après, Glovers).

Les Glovers sont donc un réseau de courriers / distributeurs qui sont des professionnels indépendants qui collaborent avec Glovoapp quand ils sont intéressés à rendre la prestation de services de messagerie, ils se connectent à la plate-forme Glovoapp à un moment donné s'engagent à effectuer le service de messagerie / livraison qui vous est confié par le Client dans le cadre du mandat susmentionné.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales d'Utilisation, nous nous référons aux Clients et Glovers en tant qu'Utilisateurs.

## **2. Termes d'utilisation**

L'accès à la Plateforme et la création volontaire d'un profil par l'Utilisateur, implique la connaissance et l'acceptation claire et expresse des Conditions Générales suivantes, de la Politique de Confidentialité et la Politique de Cookies par tous les Utilisateurs.

## **3. Accès et enregistrement des Clients**

Pour être Client de la Plateforme, il est indispensable de respecter les conditions suivantes :

- Être âgé de 18 ans ou plus.
- Remplir de manière véridique les champs obligatoires du formulaire d'enregistrement, dans lequel sont demandées des données à caractère personnel comme le username, numéro de téléphone et le numéro de carte bancaire.
- Accepter les présentes Conditions d'utilisation.
- Accepter la Politique de Confidentialité et de Protection des Données.
- Accepter la Politique de Cookies.

L'Utilisateur garantit que toutes les données sur son identité et légitimité fournies à Glovo dans ses formulaires d'enregistrement de la Plateforme sont véridiques, exactes et complètes. De plus, il s'engage à tenir à jour ses données.

Si l'Utilisateur fournit des données fausses, inexactes ou incomplètes ou si Glovo considère qu'il existe des raisons fondées pour douter de leur véracité, exactitude et intégralité, Glovo pourra refuser l'accès et l'utilisation présente ou future de la Plateforme ou de n'importe lequel de ses contenus et/ou services.

En s'inscrivant sur la Plateforme, l'Utilisateur sélectionnera un nom d'utilisateur (username) et un mot de passe d'accès (password). Aussi bien le username que le password sont strictement confidentiels, personnels et inaccessibles.

L'Utilisateur s'engage à ne pas révéler les données relatives à son compte ni à les rendre accessibles à des tiers. L'Utilisateur sera le seul responsable en cas d'utilisation de ces

données par des tiers, y compris les manifestations exposées sur la Plateforme, ou toute autre action réalisée moyennant l'utilisation de l'username et/ou du password.

Glovo ne peut pas garantir l'identité des Utilisateurs enregistrés, par conséquent elle ne sera pas responsable de l'utilisation de l'identité d'un Utilisateur enregistré par des tiers non enregistrés. Les Utilisateurs s'engagent à informer immédiatement Glovo de la soustraction, diffusion ou perte de leur username ou password, en le communiquant à travers du [Formulaire Contact](#).

### **3.1 Profil**

Pour pouvoir compléter l'enregistrement sur la Plateforme, l'Utilisateur devra fournir des données telles que : username, adresse de courrier électronique, téléphone, données de la carte bancaire, etc. Quand l'enregistrement est complété, tout Utilisateur pourra accéder à son profil et le compléter, l'éditer et/ou se désinscrire selon ses préférences.

### **3.2 Vol ou soustraction de la carte de crédit**

Bien que Glovo ne puisse pas garantir l'identité des Utilisateurs enregistrés, les Utilisateurs auront l'obligation d'informer Glovo dans les cas où ils ont la preuve que la carte de crédit associée à leur profil Glovo a été volée et / ou utilisée par un tiers frauduleusement. Par conséquent, chaque fois que Glovo et sa plate-forme de paiement surveillent de manière proactive la protection des Utilisateurs avec les mesures de sécurité correspondantes, dans le cas où l'Utilisateur n'informe pas Glovo dudit vol, Glovo ne sera pas responsable de l'utilisation frauduleuse. Les tiers peuvent faire le compte de l'utilisateur.

## **4. Fonctionnement du service de commissions. Conditions du Mandat.**

Quand un Utilisateur enregistré en tant que Client a besoin d'aide avec une commission, il devra entrer dans le site ([www.Glovoapp.com](http://www.Glovoapp.com)) ou l'application et demander le service à travers de moyens télématiques. Le service de commission élémentaire consiste dans le ramassage d'un produit puis son ultérieure livraison aux deux adresses établies par le Client, tant qu'elles se trouvent exclusivement dans le territoire d'action de Glovo. Ainsi, le Client peut demander à le Glover d'acheter personnellement des produits en leur nom, de les récupérer et de les livrer aux adresses consignées, par le biais de mandat le Glover s'engage à acquérir les produits confiés par le Client en leur nom et comme indiqué et les spécifications fournies par ce dernier.

Le Client est le seul responsable du renseignement des adresses de collecte et de livraison dans la Plateforme. Par conséquent, il ne fait porter à Glovo et le Glover aucune responsabilité pour erreur ou négligence dans la collecte ou la livraison de la commande si cette dernière est due au renseignement d'adresses erronées. Le Client devra assumer le cout éventuel engendré par cette erreur.

Le Client devra fournir toute l'information, dans les moindres détails, concernant le service objet de la commission, et dans le cas, en relation avec le produit que le Client

sollicite d'acheter en leur nom dans les magasins physiques. Pour ce faire, il pourra saisir les commentaires qu'il considère utiles au volet « commentaires », comme il pourra partager avec le Glover une photographie pour identifier la commande. Le Client aura une communication constante avec le Glover, pouvant diriger à tout moment vers le Glover afin qu'il exécute le mandat conféré selon les indications du Client.

Le Client exempte Glovo et le Glover de toute négligence ou erreur dans les indications données pour l'achat du produit qu'ils demandent à acheter en leur nom dans les magasins physiques. En conséquence, le Client devra assumer le coût résultant de l'envoi incorrect des indications des produits dans la Plateforme (adresse incorrecte, produit incorrect).

Dans la mesure où la plate-forme n'inclut pas le prix du produit / service, le Client peut fixer un prix approximatif. Dans ce cas, le service ou le produit peut être acquis en personne par le Glover selon ce que le Client a estimé et jamais pour un montant supérieur à 30% de ladite estimation. Dans le cas où le prix est plus élevé, le Glover communiquera avec le Client pour l'informer de cette situation et ce sera ce dernier qui prendra la décision finale de procéder ou non à l'achat en personne au magasin.

Si le produit et/ou service n'est pas disponible, le Glover devra appeler le Client pour lui faire part des options. Si le Client n'est d'accord avec aucune des options exposées par le Glover et n'est donc pas intéressé par les options alternatives, il devra assumer la politique d'annulation exposée dans ces Conditions Générales d'Utilisation (section neuf). Si le Client ne répond pas aux appels, le Glover attendra 10 minutes avant de partir.

Dans le cas où le client ne se trouve pas à la localisation consignée dans la commande, le coursier indépendant devra conserver le produit pendant 24 heures, ou pendant 10 minutes dans le cas d'un bien périssable. Le client se tient responsable pour 100% du coût du service de base d'achat, de même que du prix du produit si celui-ci a été acheté via un coursier indépendant, et devra payer un nouveau service pour recevoir le bien non-livré. Le coursier ne pourra, en aucune circonstance, être tenu pour responsable de la détérioration ou la péremption des produits achetés.

Une fois le message terminé, dans le cas où un achat physique d'un produit a été demandé, le Glover fournira au Client le reçu physique correspondant audit produit. Si l'objet du message est la simple livraison d'un produit, le Glover le livrera au Client à l'heure et au lieu indiqués par ce dernier. Tout ceci sans préjudice du récépissé électronique du service que le Client recevra à l'adresse e-mail associée à son compte.

## **5. Restitution de produits**

Si le Client souhaite procéder à la restitution d'un produit ou s'il souhaite réaliser une réclamation sur la réalisation d'un service, il devra s'adresser directement au commerce auprès duquel il a réalisé l'achat avec le ticket d'achat du commerce que le Glover lui aura fourni au moment de la livraison de la commande. En cas de remboursement du montant de l'achat par le commerce au Client, le commerce décidera la méthode de remboursement (espèces, carte de crédit, bon d'achat). Pourtant, la restitution d'un produit acheté par le Glover en exécution du mandat du Client, restera sujette en tout cas à la politique de restitution du commerce.

Nonobstant ce qui précède, dans le cas spécifique de commandes passées sur la Plateforme via la liste déroulante des produits McDonald's, le Client doit s'adresser directement à Glovo.

Dans le cas où l'Utilisateur souhaite traiter le retour d'un produit pour ne pas s'adapter à ce qui a été demandé via la plateforme, l'Utilisateur doit fournir une photographie de la commande totale avec une liste de produits incorrects ou qui n'ont pas été livrés, ainsi que d'autres preuves démontrant l'inadéquation du produit demandé.

Le Client doit vérifier les produits que le Glover livre à l'adresse de livraison avant de signer et de ratifier le mandat. Avec la signature, le Client confirme et ratifie le mandat, l'achat ou le service effectué en son nom. De même, le client déclare qu'un tiers peut ratifier le mandat en son nom, par exemple dans les cas où le client n'est pas à l'adresse de livraison finale ou a désigné un tiers pour la collecte et la signature. Ainsi, le Client et / ou ledit tiers est responsable de la vérification de l'adéquation du service, ainsi que, le cas échéant, de la collecte de preuves suffisantes pour justifier le contraire.

Dans tous les cas, le commerce déterminera la pertinence de la restitution, c'est pourquoi en cas de désaccord le Client devra en informer Glovo à travers du [Formulaire Contact](#).

## **6. Tarifs des services et facturation**

L'inscription et l'utilisation de la Plateforme pour les Clients sont entièrement gratuites.

L'utilisation de la Plateforme par les Glovers et les commerces peut avoir un coût en fonction du pays depuis lequel ils souhaitent faire us de la Plateforme pour fournir des services.

Le Client ne devra payer que pour chaque service demandé à travers la Plateforme. Additionnement, les services que comprennent l'achat d'un produit, L'Utilisateur, en s'enregistrant à travers la Plateforme et en fournissant l'information bancaire demandée, autorise expressément Glovo à présenter les reçus correspondants des services demandés pour leur débit, y compris le prix des produits demandés.

Le prix total de chaque service sera composé d'une partie fixe déterminée par chaque commerces avec lesquels Glovo passe un accord commercial (dorénavant, le Commerce ou les Commerces) et d'un pourcentage variable en fonction des kilomètres et le temps que doit parcourir et utiliser le Glover. Glovo se réserve le droit de modifier le prix en fonction de la frange horaire à laquelle est réalisé le service et/ou en fonction de la distance parcourue pour exécuter l'opération. **Conformément à ces conditions, le Client aura le droit de connaître le tarif approximé de son service avant la demande du service et la réalisation du paiement, hormis dans le cas où l'Utilisateur ne renseigne pas l'adresse de ramassage.** Les frais de service d'expédition peuvent varier en cas de force majeure hors de la gamme Glovo et entraînant une augmentation du tarif.

**Glovo se réserve le droit de modifier ses prix à n'importe quel moment. Les changements effectués auront un effet immédiat après leur publication.** L'Utilisateur autorise expressément Glovo à ce qu'elle lui envoie par des moyens télématiques, à l'adresse de courrier électronique qu'il fournit pendant le processus d'enregistrement, la réception des services contractés et/ou les factures générées pour les services demandés.

En cas de demande de facture, l'utilisateur devra introduire les données fiscales dans la Plateforme avant la formulation de la commande.

L'annulation ultérieure du service par l'utilisateur, dans le cas où un Glover a déjà été attribué, donnera à Glovo le droit de facturer au Client les frais pour les services déjà initiés par le Glover. De même, dans le cas où l'Utilisateur a demandé à le Glover d'acheter un produit en son nom, si le Client annule la commande lorsque l'acquisition a déjà été effectuée, il assumera les coûts des services d'expédition fournis par le Glover, ainsi que le produit Tout cela sans préjudice du fait que le client peut demander un nouveau service dans le but de retourner les produits achetés, ou qu'ils sont livrés à une autre adresse. Dans le cas de produits non périssables, l'Utilisateur peut exercer son droit de rétractation avant le commerce qui a vendu les produits. Si vous souhaitez exercer ce droit via Glovo, vous devez engager le nouveau service.

### **6.1. Passerelle de paiement**

Le paiement des produits et / ou services qui se vendent en personne dans les Restaurants et/ou commerces, et se livrent à les Clients en différé, est effectué par Glovo transitoirement, et les transmet par la suite aux Restaurants et / ou magasins avec lesquels il a un accord commercial. Les restaurants et / ou établissements associés autorisent Glovo à accepter le paiement en leur nom, de sorte que le correct paiement du prix de tout produit (nourriture, boisson, cadeau ...) effectué correctement en faveur de Glovo décharge le client des obligations de paiement ledit prix au restaurant et / ou aux établissements associés.

Ainsi, le paiement du Client le libère de toute obligation vis-à-vis du Glover, le paiement total au Client ayant un effet libératoire sur toute obligation pouvant être contractée avec les Partenaires et / ou Glovers.

Le paiement des produits et / ou services effectués par les clients est transmis vers le compte bancaire de Glovo par un intermédiaire de paiement électronique. L'intermédiaire est autorisé à fournir des services de paiement réglementés en Europe à condition de se conformer à la réglementation en vigueur. Si vous avez des questions concernant la passerelle de paiement utilisée par Glovo, est disponible le [Formulaire Contact](#).

## **7. Prix des produits et/ou services consignés dans la Plateforme**

Tous les prix indiqués sur la Plateforme incluent les impôts qui peuvent être applicables en fonction du territoire depuis lequel opère l'utilisateur; de plus, ils seront toujours exprimés dans la devise en vigueur en fonction du territoire depuis lequel opère l'utilisateur.

D'accord avec la section 6 antérieur, les prix applicables à chaque service seront ceux publiés sur la Plateforme, sujets aux particularités exposées, et seront appliqués automatiquement lors du processus d'engagement pendant la dernière phase de ce dernier.

Cependant, les prix des produits vendus dans les restaurants et / ou les magasins présentés sur la plateforme Glovo peuvent être indicatifs. En tout état de cause, lesdits

prix correspondent aux produits vendus dans les restaurants et / ou magasins et sont exclusivement fixés par eux. Le Client peut communiquer avec le Glover afin de confirmer le prix final des produits commandés.

L'Utilisateur assume que, dans tous les cas, l'évaluation économique de certains des produits pourra changer en temps réel en fonction du établissement qui les vend et le « stock » disponible.

Pour toute information sur la commande passée, l'Utilisateur comptera sur le [Formulaire Contact](#), et il devra indiquer dans l'objet du message le numéro assigné par la Plateforme de Glovo.

Conformément à ce qui précède, le Client, à travers la demande d'achat et de livraison via la plate-forme, confère au Glover un mandat pour acquérir les produits en son nom en personne au prix fixé par les commerçants. Le Client peut être en contact direct avec le Glover à la fois lors de l'exécution de la commande et lors de la livraison de celle-ci pour indiquer au quel produit il demande.

## **8. Coupons promotionnels**

Les coupons promotionnels devront être correctement renseignés dans l'application avant la réalisation de la commande, faute de quoi leur utilisation ne sera pas effective pour l'utilisateur et il ne pourra pas en jouir.

Dans le cas où la commande serait annulée par Glovo dans les termes décrits dans la section 9, le Client conservera la validité du coupon promotionnel pour l'utilisation future. Quand l'annulation est demandée par l'utilisateur la section 9 s'appliquera.

## **9. Droit de rétractation et annulation de commandes**

L'Utilisateur pourra annuler une commande tant que la Plateforme n'a pas assigné un Glover.

Conformément à la propre nature du service offert par Glovo, l'Utilisateur est conscient que dès que la Plateforme assigne un Glover, l'exécution du mandat d'achat sera considérée comme ayant commencé et, par conséquent, l'Utilisateur n'aura pas le droit d'annuler la demande du service gratuitement.

Donc, si l'Utilisateur annule une commande qui a déjà un Glover assigné, la Plateforme générera le coût de 100 % d'un service élémentaire au titre de coût d'annulation pour l'Utilisateur.

Si, de plus, dans le moment d'annulation du service, le Glover a déjà réalisé l'achat confié d'un produit ou la souscription d'un service l'utilisateur peut commander le Glover pour le renvoyer. A cet effet, l'Utilisateur doit couvrir le coût total d'acquisition des produits et les frais de livraison, ainsi que le coût du service de retour. Dans le cas où le Glover a été en mesure de retourner le produit, l'utilisateur sera remboursé de la valeur du produit, qui doit, comme mentionné, payer le coût des deux services de collecte et de livraison, ainsi que le retour. Le retour dans tous les cas sera soumis aux politiques de retour du commerce, pour lesquelles le Client déclare être conscient que dans le cas des produits périssables (c'est-à-dire de la nourriture), il est possible qu'il ne puisse procéder au retour

et donc, Glovo sera en droit de facturer à la fois le produit que le Glover avait déjà acquis dans le cadre de son mandat et le service d'expédition encouru.

Dans le cas où le Client a indiqué incorrectement l'adresse de livraison des produits, il peut entrer une nouvelle adresse à tout moment à condition qu'il se trouve dans la même ville que la commande initiale et dans le cadre du Glover. Dans ce cas, le Client confiera la location d'un nouveau service et accepte que les montants correspondants de la nouvelle livraison seront facturés. Dans le cas d'être dans une autre ville de l'initialement indiqué, ceci ne peut pas être modifié pour être livré dans une nouvelle ville et la commande sera annulée, le Client devant assumer les coûts générés comme établi dans cette clause.

Glovo se réserve le droit d'annuler une commande sans besoin de faire valoir une cause juste. En cas d'annulation demandée par Glovo, l'Utilisateur aura le droit au remboursement de la quantité payée.

Glovo met à disposition des utilisateurs un formulaire de plainte officiel, par l'objet du service offert par Glovo, dans les langues officielles ou Glovo opère. Ce formulaire peut être exigé par l'utilisateur via le [Formulaire Contact](#) et sera remis automatiquement l'option pour les accéder. L'utilisateur doit spécifier depuis quel emplacement exacte la requête est émise, qui devra coïncider avec le lieu de réalisation du service. En cas de doute, ce sera le lieu où la plainte devra être posée.

## **10. Conditions spéciales du service de commande d'achat de produits a travers de Glovo**

Le Client peut solliciter à travers la Plateforme l'achat en personne par le Glover d'une série de produits et/ou services qui sont offerts par des commerces avec lesquels Glovo passe un accord commercial. Le Client peut sélectionner, moyennant un menu déroulant dans la Plateforme, une série d'options préétablies par les Commerces où sont indiquées les caractéristiques, le prix et, parfois, une photographie du produit ou du service.

Quand le Client sélectionne l'une des options, il peut compléter également la commande moyennant un espace de texte libre pour saisir des informations plus détaillées ou des instructions destinées au Glover qui réalise cette commande.

A travers l'espace libre, le Client exprime sa volonté de commander l'achat de certains produits, au Glover étant un simple agent en son nom. En conséquence, le client serait seul responsable et, le cas échéant, assumerait toute incidence dérivée de la nature desdits produits (sanction, responsabilité civile, responsabilité patrimoniale ...).

Le Client est conscient et accepte que les descriptions et, le cas échéant, les prix ou les photographies des produits et/ou services offerts sur la Plateforme sont réalisées sur la base de l'information et de la documentation fournies par les Commerces, c'est pourquoi Glovo ne peut offrir aucune garantie contre de possibles inexactitudes dans ces descriptions, les prix et/ou photographies.

De plus, le Client accepte que tous les produits exposés dans la Plateforme de Glovo sont soumis à leur disponibilité et, en ce sens, il assume la possibilité que pendant la réalisation de la commande, le produit et/ou service ne soit plus disponible dans le Commerce. En outre, le prix du produit peut légèrement varier à cause de modifications



au point de vente ; Glovo se réserve alors le droit de procéder à l'achat quant à des variations du prix allant jusqu'à 30 % ; dans ce cas, le Glover contactera le client pour l'informer de la situation.

Glovo se réserve le droit de retirer tout produit de sa Plateforme, ainsi que de modifier à tout moment le contenu de sa fiche, sans pouvoir lui attribuer aucun type de responsabilité.

### **10.1 Livraisons le jour même**

Glovo fournit au Client un service de livraison des produits acquis en personne par le Glover dans certaines villes dans lesquelles le service est disponible. La commande pourra être réalisée, tant que sont respectées les conditions suivantes au moment du paiement de la commande :

- Le service est disponible dans la plage horaire choisie.
- La marchandise à livrer doit se trouver dans l'une des villes et dans la zone d'opération où opère Glovo.
- Le lieu de destination doit être situé dans la même ville où se trouve le produit.
- Les dimensions de la commande ne peuvent pas être supérieures à : 40 cm x 40 cm x 30 cm.
- Dans la section de « Marchées » (i.e. SuperGlovo), le nombre maximum de commandes à solliciter sera de dix (10).
- Le poids maximum à charger dans une même commande sera environ de 9 Kg.

### **10.2 Prix et méthode de paiement**

Le prix du produit et/ou service sera celui indiqué par le Commerce à travers la Plateforme. Néanmoins, le Client assume que dans tous les cas l'évaluation économique de certains des produits pourra changer en temps réel en raison de la disponibilité des stocks des établissements proposés sur la plateforme et que dans tous les cas le coût final sera toujours communiqué au Client avant le moment du paiement.

Le Client aura un contact permanent avec le Glover, qui agira en son nom dans l'acquisition des produits et services, de sorte que tout changement ou variation sera communiqué par le Glover avant l'exécution du mandat pour l'approbation du Client. En cas de souhait de procéder à une évaluation sur la commande demandée, le Client aura toujours la possibilité de contacter le Glover exécutant le mandat accordé.

De la même manière, pendant la passerelle de paiement, le Client sera informé du prix final de l'envoi et de l'heure approximative de livraison selon les conditions du service de commission de Glovo exprimées ci-dessus.

Le Client peut effectuer le paiement des services en espèces ou via sa carte de crédit. L'option de paiement en espèces peut ne pas être disponible dans tous les pays où Glovo est présent. Le Client sera informé, lors de l'accès à la commande, des différentes options

de paiement qu'il a en fonction du territoire depuis lequel il demande le service. Pour le paiement par carte de crédit, le Client doit fournir les données de celui-ci à travers la plateforme comme moyen de paiement associé à son compte. Glovo ne stocke pas le numéro de carte sur ses serveurs, et vous pouvez seulement voir les quatre derniers chiffres de celui-ci. Les informations complètes seront stockées sur les serveurs du prestataire de services de paiement qui effectue les paiements au nom de Glovo. Le paiement par carte de crédit n'impliquera aucun coût supplémentaire pour le client. Tous conformément aux conditions de la plate-forme de paiement énoncées à la clause 6.1.

En cas de paiement en espèces, le client doit payer le prix au moment de la livraison du produit et / ou l'exécution du message sur le lieu de livraison. Le client ne peut pas refuser de payer le coût du service de livraison et / ou le prix du produit demandé. Le client peut uniquement refuser de payer le coût du service s'il a fait une réclamation et a reçu une résolution favorable de Glovo au moment de la livraison.

Dans le cas où, pour une raison quelconque, les frais de service client ne peuvent pas être facturés, il sera bloqué pour utiliser à nouveau la plate-forme jusqu'à ce qu'elle régularise sa dette.

### **10.3. Envoi d'échantillons gratuits chez vous et autres actions commerciales**

Glovo se réserve le droit de réaliser des accords commerciaux avec Magasins, Grandes Surfaces, Employeurs, Professionnels (i.e. entrepris de grande consommation de l'industrie alimentaire, laboratoires, grands magasins, marques de grande et petite consommation...) avec pour objectif de réaliser des communications promotionnelles, notamment l'envoi d'échantillons gratuits chez vous avec la commande demandé par l'Utilisateur. Ces actions commerciales devront être acceptées explicitement, avec les présentes Conditions Générales d'Utilisation et Souscription, par l'Utilisateur.

## **11. Achat de boissons alcoolisées**

Les Utilisateurs qui passent une commande que comprend l'acquisition ou livraison de boissons alcoolisées à travers la Plateforme doivent être majeurs, en ayant fêté leurs 18 ans. En réalisant une commande incluant des boissons alcoolisées, l'Utilisateur confirme qu'il est au moins âgé de 18 ans. Glovo se réserve le droit de refuser à permettre la commande d'achat et/ou livraison d'alcool à toute personne ne pouvant pas prouver qu'elle a au moins 18 ans.

La présente clause sera appliquée identiquement à quelque produit et/ou service analogue réservé à l'âge légal selon législation en vigueur, même si celui-ci est sollicité par un Utilisateur à travers de la Plateforme.

De même, dans les cas et dans les villes où la vente et / ou la livraison de boissons alcoolisées dans un certain créneau horaire est limitée, l'Utilisateur est responsable de passer les commandes dans les délais impartis conformément à la réglementation en vigueur. Glovo se réserve le droit de refuser la commande et / ou la livraison d'alcool en dehors des délais autorisés.

## **12. Produits en vente dans pharmacies**

Glovo ne vend pas et ne fait pas de la publicités de médicaments à usage humain sur la Plateforme, en s'acquittant de la norme en vigueur. Les Glovers agissent comme mandataires des utilisateurs qui sollicitent des médicaments à usage humain non soumis à prescription médicale à travers de la Plateforme pour son ramassage.

Glovo recommande dans tous les cas aux utilisateurs de demander conseil pharmaceutique avant de solliciter leur médicament. Pour faire cela, Glovo a habilité une case dans DEMANDE SPECIALE afin qu'en cas de doute par l'utilisateur, il consulte au pharmacien, qui dispensera le produit afin que le pharmacien puisse proposer le produit adéquat.

Quoi qu'il en soit, Glovo n'est pas responsable de l'utilisation que les utilisateurs font des produits demandés dans la catégorie de pharmacie et ne répondra pas des quantités et/ou conditions des produits dispenses aux bureau de farmacies.

En outre, la Plateforme pourra fournir au pharmacien le nom du utilisateur et le numéro de téléphone, afin que le pharmacien puisse répondre aux questions soulevées. Cette cession sera toujours soumise en tous les cas à l'autorisation expresse et claire du utilisateur, en accord avec la législation applicable en matière de protections des donnés personnelles.

Glovo met à disposition de tous les utilisateurs de Glovo dans la Plateforme la fiche technique officielle des médicaments publiée par la correspondent Agence de Médicaments et Produits Sanitaires du pays auquel il correspond.

## **13. Politique de matières réservées dans les envois**

Liste non limitative d'exemples de matières réservées d'envois qui peuvent être limitées ou restreintes :

Alcool et tabac	Les livraisons d'alcool et de tabac peuvent être limitées ou restreintes dans certains pays et/ou villes ou la Plateforme opère.
Animaux et espèces régulées	Les parties d'animaux, ou de fluides ; graines interdites, plantes nuisibles ; plantes ou autres organismes régulés (y compris leurs dérivés) en danger d'extinction ou dont le commerce est réalisé, dans tous les cas, selon les dispositions de la loi.
Pornographie infantile	Matériel pornographique impliquant des mineurs ou contenu pouvant être perçu comme pédophilie érotique.

Copyright logiciel et média	sur	Copies non autorisées de livres, musique, films et autre matériel protégé ou avec licence y compris les copies sans attribution appropriée ; et copies non autorisées de logiciel, jeux vidéo et autre matériel protégé ou avec licence, y compris OEM ou d'autres produits activant des messages non demandés.
Contrefaçons produits autorisés	et non	Répliques ou imitations de créateurs ou d'autres biens ; objets de personnes célèbres qui exigeraient normalement une authentification ; faux autographes ; devises ; timbres ; tickets ou d'autres biens non autorisés.
Dispositifs ou outils pour débloquent des mesures de sécurité		Modems, puces ou autres dispositifs pour annuler des mesures techniques de protection, ainsi que sur des dispositifs numériques, même pour débloquent des iPhones.
Drogues		Substances contrôlées, narcotiques, drogues illégales, et drogues accessoires, y compris les psychoactives et les drogues végétales comme les champignons hallucinogènes, ainsi que le matériel promouvant leur utilisation ; ou substances légales comme les plantes et herbes, d'une manière suggérant leur ingestion, inhalation, extraction, ou autre emploi pouvant provoquer la même utilisation qu'un composant, drogue ou substance illégale ou produisant des bénéfices non prouvés pour la santé.
Jeu et paris		Billets de loterie, paris, appartenances/inscriptions sur des sites en ligne de paris et contenu relatif. Promotion de casinos physiques permise.
Produits en vente dans Pharmacies		Les livraisons de produits pharmaceutiques peuvent être limitées dans certains pays et/ou villes où la plateforme fonctionne. Il n'est pas permis de commander/envoyer des médicaments soumis à prescription médicale. Les médicaments OTC / over-the-counter, les produits de santé complémentaires, ainsi que tout autre produit d'hygiène, nutrition ou similaire, en vente en pharmacie et à usage humain, sont soumis au mandat que l'Utilisateur confère à Glover et à ce que le pharmacien juge appropriés

Matériel pour hacking et cracking	Manuels, guides, information ou équipement qui enfreignent la loi en endommageant ou en facilitant de manière frauduleuse l'accès à des logiciels, serveurs, sites Web ou autre propriété protégée.
Parties humaines	Organes ou autres parties du corps ; fluides corporels ; cellules souches ; embryons.
Biens volés ou illégaux	Matériel, produits ou information promouvant des biens illégaux ou facilitant des actes illégaux ; biens sur lesquels n'est pas possédée la propriété ou ne possédant pas le droit de vente ; biens produits avec violation des droits de tiers ; biens avec violation de restrictions sur l'importation, exportation ou étiquetage ; véhicules à moteur soumis à des restrictions de transfert ; vous (Utilisateur de Glovo) êtes le seul et entier responsable de vérifier que tous les objets sont authentiques et légaux.
Équipement de télécommunications illégal	Dispositifs qui visent à obtenir un signal satellite gratuit, produits illégaux pour modifier des téléphones portables et d'autres équipements.
Biens outrageants	Biens de littérature, produits, ou autre matériel qui : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffament une personne ou groupe de personnes en se fondant sur leur race, ethnie, origine nationale, religion, sexe ou autre facteur.</li> <li>• Diffament une personne ou groupe de personnes protégées selon la loi applicable dans des cas de diffamations (par exemple la famille royale dans certaines juridictions).</li> <li>• Exaltent ou incitent à des actes violents.</li> <li>• Promeuvent l'intolérance ou la haine.</li> <li>• Promeuvent ou soutiennent une appartenance à des groupes terroristes ou d'autres organisations interdites par la loi.</li> <li>• Vont à l'encontre de la morale publique.</li> </ul>
Biens outrageants, crime	Photos ou objets de la scène d'un crime, comme effets personnels, associés à des criminels ou à des actes criminels.

Matériaux précieux	Ventes en vrac de pierres ou de matériaux rares, peu abondants ou précieux.
Objets et artefacts culturellement protégés	Matériel couvert par la Convention de l'UNESCO de 1970 sur les mesures à adopter pour interdire et empêcher l'importation, l'exportation et le transfert de propriétés illicites de biens culturels ou d'autres biens dont la vente, exportation ou transfert sont restreints par la loi ; artefacts, formations de grottes (stalactites et stalagmites).
Dispositifs pyrotechniques et substances dangereuses	Articles pyrotechniques et biens reliés sur des marchés dont la livraison est réglementée, ainsi que les substances comme l'essence ou le propane.
Dispositifs de trafic routier	Radars, plaques minéralogiques, appareils illégaux de changement d'éléments de trafic routier et produits reliés.
Armes	Armes à feu, munition et autres objets, en incluant de manière non limitative des armes à feu, couteaux camouflables ou indétectables, armes d'arts martiaux, silencieux, munition ou revues de munition.
Devises et Argent	Change de devises ou de devises assurées avec des métaux précieux, ainsi que des billets, monnaies ou des autres titres de valeur.
Enseignement primaire et secondaire/Utilisation par des mineurs	Il est réservé le droit de refuser des commandes de tout utilisateur mineur. De plus, il est réservé le droit de refuser des commandes à n'importe quel endroit situé près d'écoles d'enseignement primaire ou secondaire, ainsi que de demander d'accréditation suffisante.
Mauvaise utilisation de la plateforme/Abus	Nous ne tolérons pas l'emploi d'un langage abusif, ainsi que des comportements abusifs envers notre entreprise ou envers les professionnels indépendants.

## **14. Géolocalisation**

Glovo pourra collecter, utiliser et partager des données précises sur les localisations, y compris la localisation géographique en temps réel de l'ordinateur ou du dispositif mobile de l'Utilisateur. Ces données de localisation sont collectées et utilisées par Glovo pour montrer aux Utilisateurs l'emplacement de l'origine d'une commission (ce pourrait être l'emplacement du Client ou de la commission, selon le cas) et/ou l'emplacement de

l'origine de destination (ce pourrait être l'emplacement du Glover ou du Client, selon le cas). En ce sens, les Utilisateurs consentent expressément à ce que leurs données de géolocalisation soient partagées avec d'autres Utilisateurs pour réaliser correctement la commission demandée à tout moment. Lesdites données ne seront révélées dans aucun autre cas. Les Utilisateurs opteront pour une désactivation de leur géolocalisation dans leur appareil, comme décrit dans la Politique de Confidentialité.

C'est la responsabilité de l'utilisateur de renseigner correctement les adresses de collecte et de livraison. Dans cette mesure, Glovo n'est pas responsable en cas d'erreur ou d'omission.

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

Les Utilisateurs sont entièrement responsables de l'accès et de l'utilisation correcte de leur profil et autres contenus de la Plateforme avec soumission à la légalité en vigueur, nationale ou internationale du pays depuis lequel il fait utilisation de la Plateforme, ainsi qu'aux principes de bonne foi, à la morale, bonnes pratiques et ordre public. Et, en particulier, il assume l'engagement d'observer diligemment les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Les Utilisateurs s'abstiendront d'utiliser leur profil et les autres contenus de la Plateforme à des fins ou effets illicites et qui soient nuisibles aux droits et intérêts de tiers ou, de n'importe quelle manière, puissent endommager, mettre hors d'état, affecter ou détériorer la Plateforme, ses contenus et ses services. De plus, il est interdit d'empêcher l'utilisation ou jouissance normales de la Plateforme à d'autres Utilisateurs.

Glovo ne pourra pas être considérée comme responsable éditorial, et déclare expressément qu'elle ne s'identifie avec aucune des opinions que peuvent émettre les Utilisateurs de la Plateforme, dont les conséquences sont entièrement assumées par leur auteur.

Quiconque manquant à ces obligations répondra de tout préjudice ou dommage provoqué. Glovo ne répondra d'aucune conséquence, dommage ou préjudice pouvant découler de cet accès ou utilisation illicites par des tiers.

En général, les Utilisateurs s'engagent, à titre indicatif, mais non limitatif, à :

- Ne pas altérer ou modifier, totalement ou partiellement la Plateforme, en éludant, désactivant ou manipulant ses fonctions ou services ;
- Ne pas enfreindre les droits de propriété industrielle et intellectuelle ou les normes régulatrices de la protection de données à caractère personnel ;
- Ne pas utiliser la Plateforme pour injurier, diffamer, intimider, violer la propre image ou harceler d'autres Utilisateurs; - Ne pas accéder aux comptes de courrier électronique d'autres Utilisateurs ;
- Ne pas introduire de virus informatiques, fichiers défectueux, ou tout autre programme informatique pouvant provoquer des dommages ou des altérations dans les contenus ou systèmes de Glovo ou de tiers ;

- Ne pas envoyer de courriers électroniques à caractère massif et/ou répétitif à plusieurs personnes, ni envoyer des adresses de courrier électronique de tiers sans leur consentement ;
- Ne pas réaliser d'actions publicitaires de biens ou de services sans le consentement préalable de Glovo.

Tout Utilisateur pourra dénoncer un autre Utilisateur s'il considère qu'il manque aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ; de plus, tous les Utilisateurs peuvent informer Glovo de tout abus ou violation des présentes conditions, à travers le [Formulaire Contact](#). Glovo vérifiera cette dénonciation, dans les plus brefs délais, et adoptera les mesures qu'elle considère opportunes, en se réservant le droit de retirer et/ou suspendre tout Utilisateur de la Plateforme pour le manquement aux présentes Conditions Générales d'Utilisation. De plus, Glovo se réserve le droit de retirer et/ou suspendre tout message ayant un contenu illégal ou offensif, sans besoin d'avertissement préalable ou de notification ultérieure.

## **16. Désinscription de l'Utilisateur**

L'Utilisateur pourra se désinscrire de la Plateforme en le communiquant moyennant le [Formulaire Contact](#).

## **17. Responsabilité de Glovo**

L'Utilisateur est responsable d'avoir à sa disposition les services et équipements nécessaires à la navigation sur l'Internet et à l'accès à la Plateforme. En cas d'incidence ou de difficulté à accéder à la Plateforme, l'Utilisateur peut informer Glovo de ce fait au [Formulaire Contact](#), qui procédera à analyser l'incidence et donnera des indications à l'Utilisateur pour la résoudre dans les plus brefs délais.

Glovo ne contrôle ni est responsable des contenus exprimés par les Utilisateurs à travers la Plateforme, ceux-ci étant les seuls responsables de l'adéquation légale de ces contenus.

Glovo ne sera pas responsable en cas d'interruptions du service, erreurs de connexion, manque de disponibilité ou déficiences du service d'accès à l'Internet, ni d'interruptions du réseau de l'Internet ou pour toute autre raison étrangère à son contrôle.

Glovo n'est pas responsable des erreurs de sécurité pouvant se produire ni des dommages pouvant être provoqués au système informatique de l'Utilisateur (matériel et logiciel), aux fichiers ou documents qui y sont stockés, suite à :

- La présence d'un virus dans le système informatique ou terminal mobile de l'Utilisateur utilisé pour la connexion aux services et contenus de la Plateforme ;
- Un mauvais fonctionnement du navigateur ;
- L'utilisation de versions non à jour de celui-ci.



## **18. Responsabilité pour contenus**

Glovo n'est pas obligée de contrôler et ne contrôle pas l'utilisation que les Utilisateurs font de la Plateforme et, par conséquent, ne garantit pas que les Utilisateurs utilisent la Plateforme conformément aux dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation, ni qu'ils l'utilisent de manière diligente et/ou prudente. Glovo n'est pas obligée de vérifier et ne vérifie pas l'identité des Utilisateurs, ni la véracité, validité, exhaustivité et/ou authenticité des données qu'ils fournissent.

Glovo se dégage de toute responsabilité quant aux dommages et préjudices de toute nature pouvant découler de l'utilisation illicite de la Plateforme par les Utilisateurs ou pouvant découler du manque de véracité, validité, exhaustivité et/ou authenticité de l'information que les Utilisateurs fournissent à d'autres Utilisateurs sur eux-mêmes et, en particulier, mais de manière non exclusive, pour les dommages et préjudices de toute nature pouvant découler de la supplantation d'identité d'un tiers effectuée par un Utilisateur dans n'importe quel type de communication réalisée à travers la Plateforme. En particulier, Glovo ne se fait pas responsable de l'utilisation de l'application, ainsi que des commandes qu'une tierce partie peut réaliser depuis la compte de l'Utilisateur.

Sans préjudice de ce qui précède, Glovo se réserve le droit de limiter, totalement ou partiellement, l'accès à la Plateforme à certains Utilisateurs, ainsi que d'annuler, suspendre, bloquer ou éliminer certains types de contenus, moyennant l'utilisation d'instruments technologiques aptes à cet effet, si elle est informée de manière probatoire que l'activité ou l'information stockée est illicite ou porte atteinte à des biens ou à des droits d'un tiers. En ce sens, Glovo pourra établir les filtres nécessaires afin d'éviter qu'à travers le service puissent être diffusés sur le réseau des contenus illicites ou nuisibles. La mise à disposition par les Utilisateurs de contenus à travers la Plateforme supposera la cession en faveur de Glovo de tous les droits d'exploitation découlant des contenus fournis sur la Plateforme.

## **19. Clause de « non garantie » dans les commissions et les paiements**

Glovo n'offre aucune garantie quant à l'authenticité, exactitude, nouveauté, fiabilité, légalité ou non violation de droits de tiers par les Glovers. En ce sens, les Utilisateurs manifestent qu'ils comprennent que Glovo est une entreprise indépendante qui met en contact des Clients et des Glovers, et qu'elle n'assume aucune responsabilité découlant de l'information fournie par les Glovers ni pour les dommages ou pertes qu'ils peuvent éventuellement souffrir pour un manquement aux présentes Conditions Générales d'Utilisation. C'est pourquoi Glovo ne sera jamais responsable ni de la disponibilité des Glovers ni du respect approprié et satisfaisant des commissions par ceux-ci.

Glovo ne réalise aucune confirmation, ni valide aucun Glover ni son identité ni antécédents. Sans préjudice de ce qui précède, Glovo peut éventuellement réaliser des vérifications supplémentaires et mettre en marche des procédures destinées à aider à vérifier ou contrôler les identités des Glovers. En ce sens, quand un Utilisateur atteint le statut de Glover, ce fait indique seulement que cet utilisateur a complété le processus d'inscription correspondant et a accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation et toute autre condition particulière s'avérant applicable. Cela n'implique aucune

certification ni garantie au sujet de sa fiabilité, pertinence et/ou sécurité de la part de Glovo.

Glovo recommande donc aux Clients d'utiliser leur bon sens et de faire attention au moment de déléguer une commission à un Glover.

Du fait d'être membres de la Plateforme, les Utilisateurs acceptent que toute responsabilité légale qu'ils visent à exercer suite à des actions ou omissions d'autres Utilisateurs de la Plateforme ou de tiers, sera limitée à ces Utilisateurs ou tiers, aucune action de responsabilité pouvant être interjetée contre Glovo.

## **20. Mise à jour et modification de la Plateforme**

Glovo se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, les présentes Conditions Générales d'Utilisation et la Politique de Confidentialité. Les Utilisateurs devront lire attentivement ces Conditions Générales en accédant à la Plateforme. Dans tous les cas, l'acceptation des Conditions Générales sera une étape préalable et indispensable à l'accès aux services et contenus disponibles à travers la Plateforme de Glovoapp.

En outre, Glovo se réserve le droit d'effectuer, à tout moment et sans préavis, des mises à jour, modifications ou élimination d'information contenue sur sa Plateforme dans sa configuration et présentation et des conditions d'accès, sans assumer aucune responsabilité à cet effet. Glovo ne garantit pas l'absence d'interruptions ou d'erreurs lors de l'accès à la Plateforme ou à son contenu, ni que celle-ci est toujours mise à jour ; nonobstant, Glovo réalisera, tant que ne se présentent pas des causes qui le rendent impossible ou difficile à exécuter, et dès qu'elle est informée des erreurs, déconnexions ou manque de mise à jour des contenus, tous les labeurs visant à corriger les erreurs, rétablir la communication et mettre à jour les contenus.

## **21. Propriété Intellectuelle**

Glovo est titulaire ou licenciée de tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle inclus dans la Plateforme, ainsi que sur les contenus accessibles à travers celle-ci. Les droits de propriété intellectuelle de la Plateforme, ainsi que les textes, images, conception graphique, structure de navigation, information et contenus qui y sont recueillis appartiennent à Glovo, à qui revient l'exercice exclusif de leurs droits d'exploitation sous n'importe quelle forme et, en particulier, les droits de reproduction, distribution, communication publique et transformation, conformément à la législation espagnole sur les droits de propriété intellectuelle et industrielle.

L'autorisation donnée à l'Utilisateur pour accéder à la Plateforme ne suppose aucune renonciation, transmission, licence ou cession totale ni partielle des droits de propriété intellectuelle ou industrielle par Glovo. Il n'est permis de supprimer, éluder ou manipuler d'aucune manière les contenus de la Plateforme de Glovo. De plus, il est interdit de modifier, copier, réutiliser, exploiter, reproduire, communiquer publiquement, faire des secondes ou ultérieures publications, charger des fichiers, envoyer par courrier, transmettre, utiliser, traiter ou distribuer de n'importe quelle forme la totalité ou une partie des contenus inclus dans la Plateforme de Glovo à des fins publiques ou

commerciales, sans l'autorisation expresse et par écrit de Glovo ou, le cas échéant, du titulaire des droits.

L'Utilisateur qui partage tout type de contenu à travers la Plateforme garantit qu'il possède les droits nécessaires pour ce faire, Glovo étant dégagée de toute responsabilité quant au contenu et à la légalité de l'information offerte. Fournir des contenus de la part des Utilisateurs à travers la Plateforme supposera la cession à Glovo, avec un caractère gratuit, et avec la maximale ampleur permise par la législation en vigueur, des droits d'exploitation de propriété intellectuelle ou industrielle découlant de ces contenus.

## **22. Indépendance des Clauses**

Si une des clauses des présentes Conditions Générales est nulle de plein droit ou annulable, elle sera considérée comme non incluse. Cette déclaration de nullité n'infirmera pas le reste du Contrat, qui maintiendra sa validité et efficacité entre les Parties.

## **23. Législation Applicable**

La relation entre Glovo et l'Utilisateur sera régie et interprétée conformément aux Conditions Générales qui, en matière d'interprétation, de validité et d'exécution, seront régies par la législation espagnole ; tout désaccord sera soumis aux Tribunaux de Barcelone.

## **24. Résolution extrajudiciaire de conflits**

Conformément aux dispositions de l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013, Glovo vous informe que la Commission Européenne a établi une Plateforme de résolution extrajudiciaire de litiges en ligne pour résoudre les désaccords relatifs aux obligations contractuelles découlant de contrats de transaction commerciale ou de prestation de services tenus en ligne entre un consommateur résidant dans l'Union et un commerçant établi dans l'Union. Le Client peut accéder à cette Plateforme à travers le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Nonobstant ce qui précède, les conflits ou controverses que se produisent dehors l'Union Européen, seront soumis à leur résolution par la Court Espagnole d'Arbitrage de la Chambre de Commerce.

Dans le cas d'une distorsion entre la version traduite et la version espagnole, cette dernière prévaudra.