

# Condiciones de uso

A continuación, encontrará nuestras Condiciones de uso.

Encontrará nuestros términos y condiciones para el producto Grover Care («BGB Grover Care») [aquí](#).

Los presentes términos y condiciones (en lo sucesivo, las «Condiciones de uso») se aplican a cada pedido que realice dentro del territorio español (excluidas Ceuta, Melilla y las Islas Canarias) a partir de 31.05.2021. Si tiene alguna pregunta, nuestro servicio de atención al cliente estará encantado de ayudarlo/a; escriba un correo electrónico a [help@grover.com](mailto:help@grover.com).

Al contratar nuestros servicios, usted acepta las presentes Condiciones de uso.

## 1. Ámbito de aplicación

Las presentes Condiciones de uso se aplican a todos los acuerdos formalizados respecto a los servicios prestados en [www.grover.com](http://www.grover.com) (en lo sucesivo, el «Sitio web») dentro del territorio español (excluidas Ceuta, Melilla y las Islas Canarias). La parte contratante del cliente está sujeta a los productos alquilados de:

- Jovi ITG, S.L.U (Calle Serrano N°41 Planta 4, 28001, Madrid, España, Registro Mercantil: Madrid, número de inscripción en el Registro Mercantil: B02821577, Número NIF: B02821577), en lo sucesivo, «Grover» o «Proveedor».

Algunas de las cláusulas solo rigen para usted si es consumidor en el sentido del artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en lo sucesivo, la «Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios») o empresario en el sentido del artículo 4 de la Ley Española para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Usted es consumidor si utiliza el servicio con un propósito que no está relacionado principalmente con su actividad comercial, empresarial o profesional ni está asociado principalmente a su trabajo autónomo. Un empresario es una persona física, jurídica o sociedad que actúa con un propósito relacionado con su actividad comercial,

empresarial o profesional o su trabajo autónomo al suscribir el presente contrato. El Proveedor aclara de forma expresa cualesquier limitaciones de aplicabilidad de la respectiva cláusula.

Los acuerdos alcanzados entre el Proveedor y el cliente resultan exclusivamente de las siguientes Condiciones de uso, la [Política de privacidad](#) y la confirmación de alquiler y compra. No se aplicarán normas divergentes o complementarias del cliente. No se aplicarán incluso en el supuesto de que el Proveedor no se oponga a ellas de forma explícita.

El idioma del contrato es el castellano. Puede visualizar y guardar como PDF las Condiciones de uso [aquí](#). El cliente también tiene derecho a imprimir las Condiciones de uso.

## **2. Asunto del contrato**

El presente contrato regula el alquiler y la posible futura venta de productos nuevos y usados (en lo sucesivo, los «Productos») a través del Sitio web.

La contratación puede tener lugar mediante un distribuidor fijo empleado por el Proveedor como socio de distribución (en lo sucesivo, el «Socio colaborador»). Con este fin, se utiliza un portal en línea en las instalaciones del Colaborador de cooperación, el cual el Proveedor pone a disposición del Socio colaborador para la distribución de los Productos (en lo sucesivo, el «Portal de ventas»). A través del Portal de ventas, el cliente elige el o los productos disponibles del Socio colaborador y realiza una solicitud de alquiler. El pedido se realiza para el cliente con su smartphone a través del sitio web (consulte la cláusula 3.a. (ii.)). Para obtener detalles sobre la oferta en cuestión, consulte la descripción del producto en la página de ofertas (en lo sucesivo, la «Presentación de ofertas») o en el Portal de ventas empleado por el Socio colaborador.

## **3. Suscripción del contrato de alquiler; envío de los productos**

### *a. Suscripción del contrato*

(i.) Al realizar el pedido a través del Sitio web:

(a) *Pedido*: la presentación de los Productos en el Sitio web es orientativa. El cliente solamente puede realizar un pedido como cliente registrado.

El proceso de pedido que da lugar a un contrato incluye los siguientes pasos:

- Elección de los Productos en la especificación deseada (tipo de objeto, duración del contrato, frecuencia de pagos y el tamaño y color del objeto, si corresponde),
- Incorporación de los Productos a la cesta,
- Introducción de las direcciones de envío y facturación,
- Elección del método de pago,
- El cliente confirma que no se ha abierto ningún procedimiento de insolvencia, y que tampoco se ha incoado ni es inminente en un futuro próximo (si se solicita).

El cliente solamente envía una oferta vinculante para suscribir un contrato al hacer clic en el botón «Confirm order» (Confirmar pedido). Antes de ello, los detalles del pedido del cliente se muestran en un resumen. El cliente puede corregir las entradas con los botones de cambio. Con el pedido de los Productos, el cliente recibirá una confirmación no vinculante de la consulta de alquiler. Una vez realizado correctamente el pedido, el cliente recibe del Proveedor un correo electrónico en el que acepta el alquiler de los Productos elegidos (en lo sucesivo, la «Confirmación de pedido»). Grover –siempre dependiendo de quién sea el Proveedor de los Productos – enviará la Confirmación de pedido en su propio nombre. El contrato de alquiler queda suscrito con la recepción de dicha Confirmación del pedido.

*(b) Renovación del pedido:* El cliente podrá renovar los pedidos en curso con efecto a partir del inicio del próximo mes completo del periodo contractual a través de la cuenta del cliente. Esta oferta de renovación no es vinculante, es decir, no constituye una oferta vinculante para prolongar el contrato de alquiler. El cliente solamente puede realizar un pedido como cliente registrado. El proceso de pedido que da lugar a un contrato incluye los siguientes pasos:

- Elección de los Productos correspondientes en la cuenta del cliente
- Elección del periodo contractual deseado

El cliente solamente envía una oferta vinculante para suscribir un contrato al hacer clic en el botón «Accept new payment terms» (Aceptar nuevas condiciones de pago). Una vez realizada correctamente la solicitud de renovación, el cliente recibe del Proveedor un correo electrónico en el que confirma la renovación del alquiler (en lo sucesivo, la «Confirmación de pedido»). Grover –siempre dependiendo de quién sea el Proveedor de los Productos– enviará la Confirmación de pedido en su propio nombre. El contrato de renovación del alquiler queda suscrito con la recepción de dicha Confirmación del pedido. El nuevo contrato comienza al vencimiento

de la siguiente cuota mensual. No es posible realizar un cambio a un periodo mínimo más corto.

(ii.) Al realizar el pedido a través de un Socio colaborador:

La presentación de los Productos en el portal de distribución es orientativa. El cliente puede registrarse para el pedido mediante el Socio colaborador o, si ya está registrado, realizar un pedido como cliente registrado.

El proceso de pedido que da lugar a un contrato incluye los siguientes pasos:

- Elección de los Productos en la especificación deseada (tipo de objeto, duración del contrato, frecuencia de pagos y el tamaño y color del objeto, si corresponde) con la ayuda del Socio colaborador a través del Portal de ventas,
- Creación de una cuenta de cliente nueva o acceso a una cuenta de cliente existente por parte del Socio colaborador a través del Portal de ventas,
- Comprobación de identidad y edad por parte del Socio colaborador,
- Envío de la solicitud de alquiler del cliente por parte del Socio colaborador a través del Portal de ventas,
- Confirmación de la solicitud por parte del Proveedor mediante el envío de un correo electrónico al cliente,
- Verificación del número de móvil por parte del cliente a través de su smartphone (solo para nuevos registros con el Socio colaborador),
- Elección del método de pago por parte del cliente en su smartphone.

El cliente solamente envía una oferta vinculante para suscribir un contrato al hacer clic en el botón «Confirm order» (Confirmar pedido) en su smartphone. Antes de ello, los detalles del pedido del cliente se muestran en un resumen. El cliente puede corregir las entradas con los botones de cambio. Con el pedido de los Productos, el cliente recibe una confirmación no vinculante de la consulta de alquiler. Una vez realizado correctamente el pedido, el cliente recibe del Proveedor un correo electrónico en el que acepta el alquiler de los Productos elegidos (en lo sucesivo, la «Confirmación de pedido»). El contrato de alquiler se formaliza de igual modo que los pedidos realizados a través del Sitio web (consulte la cláusula 3.a. (i.)), con la recepción del formulario de pedido.

*b. Datos de cliente y de acceso*

El cliente garantiza que todos los datos que este proporcione durante el registro o el pedido (por ejemplo, nombre y apellidos, dirección postal, dirección de correo electrónico, datos bancarios, NIF-IVA) son correctos y que no ha utilizado datos de terceros. El cliente se compromete a informar inmediatamente al Proveedor de cualquier cambio en los datos. El cliente correrá con cualquier responsabilidad por el uso indebido de los datos de acceso por parte de terceros, en la medida en que sea responsable de ello. Asimismo, puede resultar en la obligación de abonar cuotas por uso de productos que no ha solicitado él mismo.

En lo que respecta a los datos personales del usuario recogidos durante el registro, se aplica nuestra [Política de privacidad](#).

Con el pedido, el Proveedor formaliza relaciones contractuales solamente con personas mayores de edad y que estén en plenas facultades para suscribir contratos. Garantizamos el cumplimiento de la edad mínima mediante un procedimiento fiable que incluya la comprobación de la identidad personal y la edad. Una persona jurídica o sociedad también puede realizar pedidos. El registro de una persona jurídica o sociedad como cliente solamente podrá ser realizado por una persona física con autoridad de representación o una persona autorizada por la persona representante, la cual ha de ser designada debidamente (en lo sucesivo, el «Representante autorizado»).

#### *c. Envío o entrega de los productos:*

##### *(i.) Al realizar el pedido a través del Sitio web:*

Si los Productos se piden a través del Sitio web, no se enviarán hasta que el cliente haya abonado el primer mes de alquiler. Siempre y cuando no se cumpla la condición del primer pago correcto, el Proveedor tiene derecho a retener los Productos. No se deberá abonar ninguna cuota por uso por el periodo transcurrido entre el envío de los Productos y su entrega al cliente (consulte la cláusula 7). El alquiler contra pago no comienza hasta que los Productos se hayan entregado al cliente.

##### *(ii.) Al realizar el pedido a través de un Socio colaborador:*

Si los Productos se piden a través de un Socio colaborador, el Socio colaborador entrega los productos al cliente tras la suscripción de un contrato y el pago del primer mes de alquiler. En el caso de los clientes corporativos, la entrega se realiza exclusivamente al Representante autorizado. Una vez entregados los Productos, comienza el alquiler contra pago.

## 4. Compra del objeto alquilado

Si Grover así lo ofrece, es posible que, una vez suscrito el contrato de alquiler, Grover otorgue al cliente el derecho a adquirir los Productos a través del Sitio web más adelante (en lo sucesivo, la «Opción de compra»).

*a. Precio de compra:* el precio de compra se regirá por la oferta presentada en el Sitio web o en el Portal de ventas. El precio se entiende como precio bruto, incluido el impuesto sobre el valor añadido obligatorio por ley y vigente en el momento del pedido. Los gastos de envío se calculan por separado. Si el cliente ejercita la Opción de compra, el alquiler abonado por el cliente hasta el ejercicio de la Opción de compra se traduce en una reducción parcial del precio de compra indicado en la presentación de la oferta.

*b. Suscripción del contrato de compraventa:* el cliente realiza una oferta vinculante para suscribir un contrato de compraventa para los Productos solamente al hacer clic en el botón «Pay now» (Pagar ya). Antes de ello, los detalles del pedido del cliente se muestran en un resumen. El cliente puede corregir las entradas con la ayuda de los botones de cambio. Una vez realizado correctamente el pedido, el cliente recibe del Proveedor un correo electrónico en el que confirma la compra de los Productos elegidos (en lo sucesivo, la «Confirmación de compra»). Grover –siempre dependiendo de quién sea el Proveedor de los Productos– enviará la Confirmación de compra en su propio nombre. El contrato de compraventa entre el cliente y el Proveedor queda suscrito con la recepción de dicha Confirmación de compra.

*c. Condiciones de pago y entrega:* el cliente está obligado a pagar por adelantado, para lo cual solo dispone de los métodos de pago mencionados en la cláusula 10, apartado 1. El pago vence inmediatamente después de la suscripción del contrato de compraventa. Se aplicarán las condiciones de entrega indicadas en la cláusula 7 de las presentes Condiciones de uso.

## 5. Derecho de desistimiento

Si el cliente es consumidor y ha alquilado los Productos a través del Sitio web (cláusula 3.a (i.)) o los ha adquirido (cláusula 4), tiene derecho a desistir de su declaración contractual.

Se proporciona información sobre las condiciones del ejercicio del desistimiento del **alquiler** y la **compra** y sobre sus consecuencias legales en instrucciones separadas sobre el desistimiento, a las cuales se hace referencia en el presente. Si el cliente desiste del contrato de compraventa, no tiene que devolver los Productos al Proveedor, a diferencia de la información contenida en las instrucciones del desistimiento, siempre y cuando alquile los Productos. En el supuesto de desistimiento por parte del cliente, el Proveedor, a la hora de reembolsar el importe adeudado a este, se reserva el derecho a emplear un método de pago distinto del empleado por el cliente si así se acuerda expresamente con él.

## **6. Inicio del alquiler, duración del contrato y rescisión**

Si el cliente ha alquilado los Productos a través del Sitio web (cláusula 3.a. (i.) (a)), el periodo de alquiler comienza con la entrega de los Productos al cliente (en lo sucesivo, la «Entrega»); si el periodo se prolonga (cláusula 3.a. (i.) (b)), con la siguiente cuota mensual; si el contrato de alquiler se ha suscrito con la ayuda de un Socio colaborador (cláusula 3.a. (ii.)), con la Entrega de los Productos al cliente o al Representante autorizado por parte del Socio colaborador. Los Productos se consideran entregados, con el significado de este término en la presente disposición, si el proveedor encomendado por el Proveedor ha entregado los Productos al cliente. La duración del contrato y el derecho de rescisión dependen de la opción elegida por el cliente al realizar el pedido.

A menos que se acuerde lo contrario:

*a) En el supuesto de una duración mínima determinada:* el contrato se suscribe para la duración especificada en el momento de realizar el pedido. Las partes tendrán derecho a rescindir el contrato (con un plazo de preaviso de un mes) al final del periodo contractual sin aludir a motivo alguno. Si las partes no hacen uso de este derecho de rescisión, el contrato se prolongará automáticamente durante un periodo indefinido con un derecho de terminación regido por las condiciones de «pago por uso» descritas en el apartado (b).

*b) En el supuesto de una duración contractual indefinida, denominada «pago por uso»:* el contrato se suscribe por un periodo indefinido. Ambas partes tendrán derecho a rescindir el contrato cada mes sin aludir a motivo

alguno. El derecho a la rescisión extraordinaria con causa justificada se mantiene inalterado. El Proveedor tendrá derecho especialmente (pero no en exclusiva) a la rescisión extraordinaria en caso de:

- alquiler
  - impago, con dos cuotas por uso consecutivas pendientes de pago;
- compra
  - retraso en el pago de la cuota por uso, si el cliente ya ha recibido un recordatorio antes o si se le envía un recordatorio por repetidos retrasos en el pago;
  - embargos legítimos u otros mandamientos judiciales contra el cliente o concursos de acreedores judiciales o extrajudiciales abiertos contra el cliente;
  - cesión no autorizada de los Productos a terceros;
  - riesgos considerables para los Productos debido a la falta de cuidados o su uso indebido o ilícito; u
  - otros motivos importantes del Proveedor.

Si existen varios contratos de alquiler entre el Proveedor y el cliente, y el Proveedor tiene derecho a rescindir un contrato de alquiler sin tener que justificar la causa, también podrá rescindir el resto de contratos de alquiler sin previo aviso si el mantenimiento del resto de contratos de alquiler le resulta irrazonable debido a una conducta desleal flagrante del cliente.

Suele ser especialmente el caso si el cliente:

- daña intencionadamente un objeto alquilado;
- Oculta o intenta ocultar al proveedor de manera culposa los daños al objeto alquilado;
- ocasiona intencionadamente daños al Proveedor; o
- utiliza un objeto alquilado durante la comisión de delitos penales deliberados o para comisión de los mismos.

La rescisión deberá tener lugar por escrito. El cliente también podrá cancelar el contrato en línea en el portal para clientes haciendo clic en el botón «End your rental» (Finalizar el alquiler) y devolviendo acto seguido los Productos. La cancelación se hace efectiva una vez el Proveedor haya recibido los Productos. Si el Proveedor rescinde un contrato de alquiler, el cliente está obligado a devolver de inmediato los artículos alquilados, incluidos todos los accesorios, al Proveedor. Los pagos realizados con antelación no se reembolsarán, independientemente de cuándo devuelva el dispositivo el cliente.

## **7. Condiciones de entrega**

Si el cliente ha alquilado los Productos a través del Sitio web (cláusula 3.a. (i.) (a)), se aplican las siguientes condiciones de Entrega. El producto se enviará a la dirección de envío facilitada por el cliente. El Proveedor tendrá derecho a realizar entregas parciales en una medida razonable. En el supuesto de que, durante la tramitación del pedido, el Proveedor descubriera que el producto pedido por el cliente no está disponible tras un detenido examen de las existencias y por motivos de los que el Proveedor no sea responsable, se informará al cliente por correo electrónico y el contrato no se suscribirá. Si el Proveedor ha aceptado previamente la oferta de contrato del cliente mediante la Confirmación de compra o alquiler, el Proveedor tiene derecho a desistir del contrato. Cualquier pago ya efectuado se reembolsará de inmediato. Los plazos de Entrega indicados en la presentación de la oferta son aproximados. Por tanto, se considerarán aceptados solamente a modo indicativo y, en cualquier caso, no excederán del periodo máximo de 30 días naturales. En el supuesto de que se rebasara en más de cuatro semanas la fecha de Entrega indicada, ambas partes tendrán derecho a desistir del contrato. En el supuesto de que el Proveedor no sea el responsable de un impedimento permanente a la Entrega (en particular, casos de fuerza mayor o la falta de entrega por parte de sus propios proveedores), el Proveedor tendrá derecho a desistir del respectivo contrato con el cliente, incluso si se ha realizado la transacción correspondiente en plazo. Se informará al cliente de inmediato y se reembolsarán todos los servicios recibidos, en especial, los pagos. La obligación de indemnizar por los daños ocasionados por el retraso quedará limitada a los daños previsibles y que se produzcan habitualmente. Esta limitación de responsabilidad no se aplicará en el supuesto de incumplimientos de contrato deliberados o que resulten de negligencia grave. La limitación de responsabilidad anterior no afectará a la responsabilidad del Proveedor por retrasos debidos a lesiones culposas que afecten a la vida, la integridad física o la salud.

## **8. Reserva de dominio**

Los Productos suministrados seguirán siendo propiedad del Proveedor:

- a) en caso de alquiler permanente; o
- b) en caso de compra, hasta el abono íntegro del precio de compra.

Durante el periodo de alquiler, el cliente tiene prohibido ceder el uso de los Productos a un tercero sin el previo consentimiento por escrito del Proveedor; en especial, no podrá vender, regalar, alquilar ni prestar los Productos. Queda excluida de esta disposición el uso libre de los

Productos por parte de personas o empleados del cliente que pertenezcan al núcleo familiar de este.

El cliente tiene la obligación de mantener los Productos libres de derechos de terceros mientras dure el alquiler y, si se suscribiera un contrato de compraventa, hasta que se haya abonado íntegramente el precio de compra.

El cliente no podrá cambiar los Productos. El Proveedor tendrá derecho a recuperar su estado original llegado el fin de un contrato a expensas del cliente. El cliente quedará liberado de sus obligaciones de pago si el estado original solamente se pudiera recuperar con un esfuerzo desproporcionado.

## **9. Cuotas de usuarios y gastos de envío**

El Proveedor cobrará cuotas por el uso de los Productos. El importe de las cuotas por uso se regirá por la oferta presentada en el Sitio web o el Portal de ventas. El precio total se calculará a partir de los siguientes componentes: cuota mensual por uso x número de meses. Todos los precios serán precios finales e incluyen el impuesto sobre el valor añadido obligatorio por ley. Además de los precios finales, en función del tipo de envío, se podrá incurrir en costes adicionales, los cuales se mostrarán antes de enviar el pedido.

El Proveedor tendrá derecho a modificar las cuotas de usuario del siguiente periodo contractual. El Proveedor informará al cliente al menos seis semanas antes de la entrada en vigor del cambio. En el supuesto de que el cliente no aceptara el cambio, podrá rescindir el contrato de uso como muy tarde con una antelación de dos semanas respecto a la entrada en vigor del cambio. Si no se recibiera ningún aviso de rescisión, se entenderá que el cliente consiente el cambio de precio. El Proveedor notificará al cliente por separado la posibilidad de rescisión y el plazo para hacerlo.

En el supuesto de que el cliente devolviera los Productos al Proveedor sin los accesorios facilitados por el Proveedor junto a los Productos, o si los Productos estuvieran incompletos, el cliente tendrá la obligación de devolver los accesorios o componentes ausentes en el plazo de un mes a petición del Proveedor. En el supuesto de que el cliente no devolviera los accesorios o componentes ausentes en el plazo de un mes a pesar de la solicitud del Proveedor, este último podrá solicitar el valor residual de los

accesorios o componentes ausentes, el cual se calculará en función del valor de mercado actual.

En el supuesto de que el cliente devolviera los Productos con protección de contraseña vinculada a una cuenta personal o cualquier otro bloqueo que excluya o impida el uso de los Productos por terceros, el Proveedor enviará nuevamente los Productos al cliente a expensas de este último para su desbloqueo. En este caso, el cliente tendrá la obligación de devolver al Proveedor los Productos desbloqueados a su costa en el plazo de un mes tras la recepción de los Productos. Si el cliente no devolviera al Proveedor en el plazo de un mes los Productos desbloqueados y fuera responsable de ello, el Proveedor podrá exigir al cliente el valor residual de los Productos, el cual se calculará en función del valor de mercado actual de los Productos alquilados.

## **10. Pago**

Grover –siempre dependiendo de quién sea el Proveedor de los Productos– procesará el pago en su propio nombre o en nombre del proveedor. Los pagos a Grove se entenderán como pagos al respectivo proveedor. El cliente dispondrá solamente de las siguientes formas de pago: proveedor de servicios de pago (por ejemplo, PayPal), tarjeta de crédito, adeudo directo SEPA y, si se acuerda expresamente, transferencia bancaria. Cuando se recurra a un proveedor de servicios de pago, el Proveedor y el cliente podrán procesar el pago entre ellos. El proveedor de servicios de pago remitirá el pago del cliente al Proveedor. Encontrará más información en el sitio web del correspondiente proveedor de servicios de pago. En el supuesto de que el pago se realice mediante tarjeta de crédito, el cliente deberá ser el titular legal. El cargo definitivo en la tarjeta de crédito tendrá lugar tan pronto como se confirme la solicitud de alquiler. En el caso de una domiciliación bancaria SEPA, se necesitarán el BIC del banco y el IBAN del cliente. Cuando se elija el procedimiento de adeudo directo SEPA, el cliente autorizará al Proveedor a cargar los pagos en la cuenta bancaria del cliente mediante domiciliación bancaria. Asimismo, el cliente ordenará a su banco que acepte los adeudos directos emitidos por el Proveedor en su cuenta bancaria. El cargo en la cuenta del cliente se realizará una vez completado el pedido. Con arreglo a las condiciones acordadas con su banco, el cliente podrá solicitar el reembolso del importe adeudado en un plazo de ocho semanas a partir de la fecha del adeudo. El cliente puede consultar su orden de adeudo directo SEPA en su cuenta de cliente en [www.grover.com](http://www.grover.com) y revocarla.

El cliente deberá abonar las cuotas por uso con antelación e independientemente del tiempo de uso real del objeto. Asimismo, dichas cuotas por uso no se reembolsarán si el cliente devolviera el objeto al Proveedor antes de que finalice la duración del contrato. No se tendrá derecho a reembolsos ni abonos parciales. En el supuesto de un contrato de duración mínima, el cobro por uso vencerá a la suscripción del contrato de alquiler, pero antes del envío de los Productos (consulte la cláusula 3, apartado 5) (consulte la cláusula 1) y, posteriormente, el primer día del primer mes de la respectiva prórroga del contrato. En el caso de un contrato de duración indefinida, el primer plazo mensual vencerá a la suscripción del contrato de alquiler, pero antes del envío de los Productos (consulte la cláusula 3, apartado 5) el primer día del nuevo mes de uso.

En el supuesto de que el cliente incurriera en mora, el Proveedor tendrá derecho a cobrar intereses de demora al tipo de 8 puntos porcentuales por encima del tipo de interés básico, a menos que el cliente sea consumidor. En este último caso, el interés de demora será de 5 puntos porcentuales por encima del tipo de interés básico. El Proveedor se reserva el derecho a reclamar daños y perjuicios por encima de esta cuantía. En caso de reclamación de pago por parte del Proveedor, el cliente solamente podrá compensar aquellas reclamaciones a las que el Proveedor no se oponga o aquellas reclamaciones que hayan sido reconocidas legalmente contra las reclamaciones de pago del Proveedor. Lo anterior no se aplicará si la reclamación del cliente se refiere a una reclamación en especie que otorgue al cliente el derecho a rechazar el cumplimiento. Los clientes solamente podrán ejercer el derecho de retención si su reclamación contraria estuviera relacionada con la misma relación contractual.

## **11. Responsabilidad del cliente y reducción de la participación propia**

El uso deberá llevarse a cabo con el debido cuidado habitual, minimizando al mismo tiempo los daños posibles. En el supuesto de daños u otro tipo de deterioro en el objeto alquilado durante el periodo de alquiler, el cliente está obligado a informar de inmediato por escrito al Proveedor de los detalles del acontecimiento que ocasionó los daños en el objeto. En el supuesto de daños y otras violaciones del contrato de alquiler suscrito entre el cliente y el Proveedor, el cliente será responsable con carácter general, de conformidad con las disposiciones legales. En el supuesto de que el cliente estuviera obligado a indemnizar al Proveedor, la franquicia por cada siniestro se reducirá (a menos que se acuerde lo contrario) al 50 % de los daños en que se incurra. La reducción de la franquicia no se aplicará en caso de pérdida de los Productos ni al alquiler de drones.

## **12. Normas de uso concretas aplicables a**

### **a) Drones**

Durante el uso de drones, se deberá respetar la legislación aplicable a su uso, así como las instrucciones de uso del fabricante. El cliente deberá asegurarse de lo siguiente:

- Estar registrado como operador en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), completar la formación gratuita en línea de la AESA y aprobar un examen en línea para contar con la formación debida para el uso de drones tal como lo requieren el Real Decreto 1036/2017, de 15 de diciembre, por el que se regula la utilización civil de las aeronaves pilotadas por control remoto y el Reglamento (UE) 2019/947 de 24 de mayo de 2019 relativo a las normas y los procedimientos aplicables a la utilización de aeronaves no tripuladas.
- Tener más de 16 años.
- Contar con un seguro de responsabilidad civil adecuado para el uso del dron.
- Respetar la altura legalmente autorizada para el vuelo de drones.
- Respetar la normativa que prohíbe el vuelo y manejo de drones en determinadas ubicaciones y determinadas zonas y situaciones.
- Prestar la debida atención al tráfico durante el uso, es decir, con carácter meramente enunciativo: mantener el dron dentro de la distancia visual, abstenerse de utilizar el dron sobre multitudes y con condiciones meteorológicas adversas, abstenerse de volar un dron bajo los efectos del alcohol y asegurarse de que los niños utilicen el dron únicamente bajo la supervisión de un adulto.
- Cumplir la normativa de protección de datos en la producción, publicación y distribución de imágenes y grabaciones de vídeo obtenidas con drones y respetar los derechos personales de las personas que aparezcan en ellas.

El cliente será el único responsable de los daños derivados del incumplimiento de la normativa legal y el uso indebido del dron.

### **b) Patinetes eléctricos**

Al utilizar y manejar patinetes eléctricos, se deben cumplir los requisitos legales y las leyes aplicables al uso y manejo de patinetes eléctricos en la vía pública y las leyes de seguridad vial, en concreto el Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos, así como las instrucciones de uso del fabricante. El cliente deberá:

- Tener más de 18 años o, al menos, haber alcanzado la mayoría de edad. Tener experiencia o habilidades mínimas con la conducción de patinetes eléctricos.
- Estar familiarizado con el funcionamiento y el manejo seguro de los patinetes eléctricos.
- Tener conocimientos mínimos de conducción y de los reglamentos de tráfico aplicables en cada lugar de uso.

El cliente deberá asegurarse de lo siguiente:

- Conducir y utilizar el patinete eléctrico solamente en vías públicas del territorio español.
- Realizar consultas exhaustivas antes de utilizar el patinete eléctrico, a fin de cumplir los requisitos legales y los requisitos de los patinetes eléctricos.
- Contar con un seguro de responsabilidad civil adecuado para el uso del patinete eléctrico, de conformidad con la normativa aplicable, y portar consigo la póliza de responsabilidad civil facilitada por Grover cada vez que se utilice el patinete eléctrico. En caso de alquiler del patinete eléctrico, Grover, como tomador del seguro, suscribe el seguro de responsabilidad civil para el cliente. La póliza del seguro se facilita al cliente en la entrega del patinete eléctrico al cliente.
- Utilizar y manejar el patinete eléctrico siguiendo las normas de circulación relativas a su uso y manejo.
- Familiarizarse con el patinete eléctrico antes de ponerlo en funcionamiento.
- Durante el uso, extremar las precauciones en el tráfico rodado.
- Conducir el patinete eléctrico solamente por las vías previstas y de forma juiciosa.
- Utilizar elementos de protección para garantizar la seguridad personal al manejar el patinete eléctrico.
- Conducir siempre con cuidado y prudencia, a fin de no ponerse en riesgo a sí mismo ni a otras personas.

El patinete eléctrico se controla electrónicamente y está destinado a adultos. Jamás permita que monten varias personas en él al mismo tiempo. Se prohíbe al cliente realizar saltos o maniobras peligrosas con el patinete eléctrico.

El cliente deberá evitar conducir de noche. En caso de conducir de noche, el cliente deberá llevar encendidas las luces del vehículo.

El patinete eléctrico no se deberá utilizar con temperaturas exteriores inferiores a -5 °C ni superiores a 45 °C.

En caso de un mal estado de la vía, el cliente deberá conducir lentamente o, si fuera necesario, bajarse del patinete eléctrico y continuar a pie.

Se prohíbe al cliente conducir el patinete eléctrico si la vía pública está resbaladiza.

Por la seguridad del cliente, el patinete eléctrico siempre deberá estar correctamente regulado (altura del manillar, tornillos bien apretados, etc.). El cliente deberá inspeccionar con regularidad el patinete eléctrico antes del uso.

El cliente deberá evitar conducir en días lluviosos. Si el cliente conduce con lluvia, es de suma importancia que el tapón de goma cubra debidamente la toma de carga. El cliente debe tener presente que, con lluvia, las vías pueden estar muy resbaladizas, lo cual supone un riesgo adicional de accidentes.

Siempre que el patinete eléctrico no se esté cargando, el cliente debe asegurarse de que el tapón de goma cubra la toma de carga. Solamente de esta forma se garantiza la estanquidad.

El cliente deberá inspeccionar el patinete eléctrico cada tres meses y, si fuera necesario, engrasar las articulaciones o reapretar los tornillos.

Se prohíbe al cliente dejar el patinete eléctrico bajo la lluvia o en lugares permanentemente húmedos.

El patinete eléctrico solamente se podrá conducir con un peso máximo de 100 kg y a una velocidad máxima de 20 km/h.

En caso de daños derivados del incumplimiento de la legislación vigente o uso indebido del patinete eléctrico, el cliente será el único responsable.

**Se prohíbe que un mismo cliente alquile varios patinetes eléctricos sin el consentimiento expreso del Proveedor.**

En caso de alquiler simultáneo de varios patinetes eléctricos y en virtud de los presentes Términos y condiciones generales, la responsabilidad del cliente se extenderá a todos y cada uno de los patinetes eléctricos y, por tanto, el cliente será responsable de la conducta del resto de conductores de los patinetes eléctricos.

Tanto el cliente como cada usuario del patinete eléctrico deberán:

- Tener experiencia y estar familiarizados con el manejo y uso seguro del patinete eléctrico.
- Tener las aptitudes físicas y mentales necesarias para conducir el patinete eléctrico.
- Conocer las normas de circulación de la ciudad en que se utilice, así como las reglas y las leyes locales, municipales y estatales relativas al uso y la conducción del patinete eléctrico.

El cliente acepta y confirma lo siguiente:

- Operar y conducir por la ciudad con un patinete eléctrico supone un riesgo para sí mismo, ya que existe riesgo de accidente. Por tanto, el cliente está obligado a tomar las debidas precauciones al conducir el patinete eléctrico.

- La obtención y el uso de casco y/u otros equipos o accesorios de protección y seguridad homologados son responsabilidad únicamente del cliente. El uso de casco y/u otros equipos de protección no elimina plenamente el riesgo de lesiones en caso de accidente.
- Los daños ocasionados a otras personas durante el uso del patinete eléctrico es responsabilidad exclusiva del cliente.

El cliente no podrá ceder ni prestar el patinete eléctrico a terceros ni a otros usuarios. En el supuesto de que el cliente entregue o preste el patinete eléctrico a un tercero o a otro usuario, los daños o incidentes derivados del patinete eléctrico o subyacentes al mismo serán responsabilidad del cliente.

Se prohíbe al cliente transportar objetos que le impidan conducir el patinete eléctrico con seguridad.

Se prohíbe al cliente transportar a otras personas con el patinete eléctrico.

Se prohíbe al cliente operar el patinete eléctrico bajo los efectos del alcohol, las drogas u otras sustancias que pudieran afectar a su capacidad para conducir y manejar el patinete eléctrico.

Se prohíbe al cliente utilizar dispositivos móviles mientras utiliza el patinete eléctrico, incluidos el uso de dispositivos electrónicos para escuchar música y la realización de llamadas y el uso de otros servicios que distraigan al cliente e impidan el uso seguro del patinete eléctrico.

Se prohíbe al cliente utilizar el patinete eléctrico si este presenta cualquier defecto técnico aparente.

Se prohíbe al cliente modificar o alterar el patinete eléctrico en modo alguno.

Se prohíbe al cliente colocar adhesivos u otros elementos en el patinete eléctrico y retirar o romper los accesorios, las piezas o los componentes del patinete eléctrico.

Se prohíbe al cliente cometer delitos con el patinete eléctrico.

El cliente deberá aparcar el patinete eléctrico en zonas autorizadas.

En el supuesto de que las autoridades competentes retiraran el patinete eléctrico por estar aparcado en una zona no autorizada y lo llevaran al correspondiente depósito de vehículos, el cliente asumirá el coste para recuperar el patinete eléctrico, además de la correspondiente multa.

## **Accidentes**

En el supuesto de que el cliente se viera involucrado en un accidente, deberá dar parte a las autoridades policiales e informar lo antes posible al

Proveedor acerca del accidente y los daños ocasionados en el patinete eléctrico.

El cliente asumirá la responsabilidad del accidente en la medida en que sea la persona causante del mismo. La responsabilidad asumida en cada caso incluye la obligación de subsanar los daños e indemnizar las pérdidas causadas a terceros, además del pago de los daños del patinete eléctrico. El Proveedor tendrá derecho a cobrar al cliente los costes de reparación o sustitución del patinete eléctrico, así como los importes abonados a terceros como resultado de los daños cuya responsabilidad recaiga sobre el cliente.

### **Sustracción**

En el supuesto de que el cliente sufra la sustracción del patinete eléctrico o de cualquiera de sus accesorios o componentes, deberá contactar de inmediato con el Proveedor y presentar la correspondiente denuncia ante las autoridades competentes.

El cliente deberá remitir al Proveedor una copia de la denuncia a más tardar durante las 24 horas posteriores a la presentación de la denuncia.

### **Multas, penalizaciones y sanciones**

El cliente será el único responsable de las infracciones que cometa y asumirá todas las multas, penalizaciones y sanciones derivadas.

El Proveedor se reserva el derecho, en defensa de sus intereses, de identificar al cliente ante las autoridades o las administraciones públicas en caso de infracción de las normas de seguridad vial (incluidas, a título meramente enumerativo, pero no limitativo, infracciones de tráfico).

El Proveedor podrá cobrar al cliente los costes derivados de las infracciones cometidas por este último, incluidas las multas, penalizaciones y costas judiciales soportadas por el Proveedor.

La falta de pago de las cantidades adeudadas por el cliente debido a las situaciones anteriores conllevará el fin de la relación contractual entre el Proveedor y el cliente. Además de estas cantidades, el Proveedor también podrá adoptar medidas para iniciar posteriores reclamaciones por daños y perjuicios.

### **13. Devolución del objeto alquilado**

El contrato de alquiler finalizará con el vencimiento de la duración contractual acordada o con la rescisión en el momento especificado en el aviso de rescisión. El cliente estará obligado a devolver los Productos, incluidos los accesorios, a la dirección proporcionada por el Proveedor. El cliente deberá devolver el artículo en el estado en el que lo recibió, en particular, se deberán eliminar las protecciones con contraseña, las vinculaciones del dispositivo a cuentas personales o cualesquier otros bloqueos que excluyan o impidan el uso de los Productos por terceros.

En el supuesto de que el cliente siga utilizando el objeto tras el vencimiento del periodo de alquiler acordado a este respecto, la relación de alquiler se prorrogará automáticamente por meses sucesivos, a menos que el Proveedor se oponga a esta prórroga. Siempre y cuando el cliente devuelva el artículo sin daño alguno e íntegramente y el Proveedor determine que se encuentra en un estado equivalente al que tenía en el momento de su envío al cliente, el cliente podrá obtener ventajas en forma de descuentos o bonificaciones similares. No obstante, no existe derecho alguno a recibir dichas ventajas.

### **14. Garantía**

Se aplicará la responsabilidad legal por los defectos y la conformidad de los Productos con el contrato, a menos que se especifique lo contrario a continuación. Si el cliente es empresario, el periodo de garantía de los Productos nuevos estará limitado a un año y se aplicará una exclusión de la garantía en el caso de los Productos usados. Si el cliente es consumidor, el periodo de garantía para los Productos usados estará limitado a un año.

### **15. Responsabilidad del proveedor**

El Proveedor será responsable de todos los daños sin limitación alguna siempre y cuando la causa de los daños sea una negligencia culposa o grave por parte del Proveedor, un representante legal o un agente autorizado. El Proveedor solamente será responsable de conducta negligente en caso de incumplimiento de una obligación cuyo cumplimiento sea fundamental para el fin de ejecutar el contrato y de la cual dependa la parte contratante (obligación cardinal), en la medida en que el Proveedor tuviera típicamente que contar con los daños provocados por

circunstancias conocidas en el momento de suscribir el contrato. La limitación de responsabilidad mencionada anteriormente no se aplicará las reclamaciones por daños y perjuicios derivadas de lesiones que afecten a la vida, la integridad física o la salud, la suposición de garantía de calidad o la ocultación fraudulenta de defectos por parte del Proveedor. La responsabilidad sobre el producto en virtud de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios no se ve afectada. Los privilegios de responsabilidad legal a favor del Proveedor no se ven afectados.

## **16. Exoneración del proveedor**

El cliente exonerará al Proveedor de cualesquiera reclamaciones presentadas por terceros contra el Proveedor como resultado del uso indebido o ilícito del objeto alquilado, a menos que el cliente no sea responsable de ello. En caso de exoneración en virtud del párrafo anterior, el cliente deberá indemnizar al Proveedor por los daños que este último sufra debido al uso indebido, ilícito o ilegal, incluidas las minutas de abogados. El cliente deberá informar de inmediato al Proveedor si algún tercero presentará alguna reclamación por uso indebido, ilegal o no contractual de los Productos y apoyará al Proveedor en su defensa legal.

## **17. Uso del Sitio web**

El Proveedor señala expresamente que el uso de los servicios web conlleva riesgos. Lo anterior se aplica, especialmente, a los riesgos provocados por el envío de malware, spam (envío no solicitado de correos electrónicos publicitarios), robo de contraseñas e intrusión electrónica, así como manipulación, hackeo y otras formas de revelación no autorizada de datos de usuarios, acoso y falsificación. El Proveedor llevará a cabo esfuerzos razonables para minimizar dichos riesgos. Lo anterior, no obstante, no constituirá ninguna obligación de compra. El uso del Sitio web corre por cuenta y riesgo del cliente. El mantenimiento, las adaptaciones o actualizaciones, los errores o problemas y otras causas o circunstancias podrían provocar interrupciones o fallos en el funcionamiento de la plataforma. El Proveedor subsanará sin demora las averías técnicas dentro del alcance de sus posibilidades técnicas.

## **18. Prohibición de asignación, pignoración y cesión de uso**

Queda prohibido ceder o pignorar las reclamaciones o derechos del cliente para con el Proveedor sin el consentimiento del Proveedor, a menos que el

cliente haya demostrado un interés justificado en dicha cesión o pignoración. Durante el periodo del contrato de alquiler, los Productos en posesión del cliente y que, no obstante, sean propiedad del Proveedor o de uno de sus socios comerciales, empresas hermanas o filiales u otras partes contratantes, no podrán ser cedidos por el cliente a ningún tercero, ni tampoco podrá alquilarlos, arrendarlos, venderlos, gravarlos ni convertirlos en objeto de una transacción en modo alguno.

## **19. Protección de datos**

Consulte nuestra [Política de privacidad](#) para más información.

## **20. Resolución de controversias en línea y órgano arbitral para consumidores**

Si el cliente es consumidor, se aplica la siguiente nota: la Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución de controversias en línea, disponible en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. El Proveedor ni está dispuesto ni obligado a participar en procedimientos de resolución de controversias ante juntas de arbitraje para consumidores.

## **21. Servicio de atención al cliente**

Puede contactar con nuestro Servicio de atención al cliente escribiendo a [help@grover.com](mailto:help@grover.com)

## **22. Modificaciones**

El Proveedor tendrá derecho a realizar modificaciones en las Condiciones de uso en cualquier momento, a menos que se vean afectadas disposiciones sustanciales de la relación contractual (en especial, tipo y alcance, duración y rescisión). El cliente recibirá por escrito una notificación de las condiciones modificadas, al menos seis semanas antes de su entrada en vigor. Las modificaciones se considerarán aceptadas si el cliente no se opone a ellas en las seis semanas posteriores a la recepción de la notificación. El Proveedor informará al cliente por separado sobre la posibilidad de oponerse y el plazo para hacerlo. De ejercerse el derecho de oposición, las modificaciones no formarán parte del contrato y este se reanudará sin cambios.

En el supuesto de una oposición en plazo por parte del cliente a los términos y condiciones modificados, el Proveedor tendrá derecho, previa consideración de los intereses legítimos del cliente, a rescindir el contrato con el cliente en el momento en que los cambios entren en vigor. El correspondiente contenido del cliente se eliminará de la base de datos. El cliente no podrá presentar reclamaciones al respecto contra el Proveedor.

## **23. Legislación aplicable**

La legislación española regirá las Condiciones de uso y la relación contractual existente entre el Proveedor y el cliente. Queda excluida la aplicación del derecho mercantil de la ONU. Si el cliente es consumidor, la elección de foro no resulta en la retirada de la protección, la cual se le otorga de conformidad con las disposiciones imperativas sobre la protección de los consumidores de la legislación aplicable en su residencia habitual. La elección de foro no significa que el cliente deba ejercer sus derechos ante un tribunal extranjero.

## **24. Estipulaciones finales**

En el supuesto de que alguna disposición individual de las Condiciones de uso no fuera aplicable, este hecho no tendrá efecto alguno sobre la validez del resto de disposiciones de las Condiciones de uso. Si el cliente es comerciante tal y como se define en el Código de Comercio español, queda acordado que Madrid será la jurisdicción competente para todas las controversias que surjan entre el cliente y el Proveedor.

Madrid, a 31 de mayo de 2021