

## Términos y Condiciones del Plan de Fidelización "Grossísimo"

Última actualización: Noviembre de 2024

Las presentes condiciones (en adelante, las "**Condiciones**") definen el marco de adhesión y participación en el plan de fidelización "Grossísimo" (en adelante, el "**Plan de Fidelización**") de Frutidimare Investment, S.L., con NIF B87547410 y domicilio social en Calle Sánchez Pacheco 69, 28002, Madrid (en adelante, "**Grosso Napoletano**"), mediante el que los clientes de Grosso Napoletano (en adelante, los "**Clientes**") podrán disfrutar de beneficios y recompensas por la realización de pedidos a través del sitio web ubicado en <https://www.grossonapoletano.com/>, incluyendo cualquiera de sus subdominios o secciones (en adelante, el "**Sitio Web**") o redes sociales (incluyendo Whatsapp y aplicaciones de mensajería similares) (en adelante, las "**Redes Sociales**"), así como mediante el consumo en cualquiera de sus establecimientos (en adelante, los "**Restaurantes**").

En el caso de que existan condiciones particulares u otras normas específicas de Grosso Napoletano para el Plan de Fidelización, esas condiciones particulares o normas específicas completarán o, si fueran contrarias a lo aquí establecido, serán sustituidas por el contenido de las presentes Condiciones.

En relación con la recogida y utilización de los datos personales de los Clientes, resulta de aplicación la [Política de Privacidad](#).

La participación en el Plan de Fidelización supone que ha leído, aceptado y se somete sin reservas a estas Condiciones. Si no está de acuerdo con estas Condiciones o con alguna parte de las mismas, no forme parte del Plan de Fidelización.

### 1. Créditos

Los Clientes que formen parte del Plan de Fidelización podrán obtener y acumular créditos (en Euros), mediante la realización de pedidos a través del Sitio Web o las Redes Sociales, así como mediante el consumo en los Restaurantes (en adelante, el "**Créditos**").

Los Clientes generarán un porcentaje del valor de sus compras como Créditos, que únicamente podrán ser canjeados en compras de productos de Grosso Napoletano, a través del Sitio Web, las Redes Sociales o en los Restaurantes de Grosso Napoletano. Los Créditos no podrán canjearse por dinero en efectivo.

El importe de los Créditos podrá variar dependiendo de la acción, promoción o producto en cuestión y resultarán aplicables las condiciones específicas que se indiquen en cada momento en el Sitio Web, Redes Sociales o Establecimientos, según corresponda.

Los Créditos podrán ser canjeados en las compras realizadas y se descontará del precio de venta al público (PVP) de la compra correspondiente. A efectos aclaratorios, en caso de que el importe total de la compra sea superior al saldo total de los Créditos disponibles, el Cliente deberá abonar la diferencia.

Si el Cliente ya disponía de Créditos en su Cuenta (tal y como se define más adelante), podrá canjear los Créditos correspondientes a la compra que vaya a realizar en esa misma compra. Si el Cliente no disponía de Créditos en su Cuenta (tal y como se define), únicamente podrá canjear los Créditos obtenidos en compras futuras.

## 2. Cupones

Cada cierto tiempo, los Clientes podrán disfrutar de otras recompensas o beneficios, distintos a los Créditos, como cupones promocionales (en adelante, los “**Cupones**” o el “**Cupón**”).

Los Cupones son acumulables a los Créditos y podrán ser utilizados conjuntamente en un mismo pedido o consumo. No obstante, únicamente se podrá utilizar un (1) Cupón por pedido o consumo. A efectos aclaratorios, si por ejemplo acuden juntos dos (2) Clientes al Restaurante, estos Clientes podrán canjear, en una misma cuenta/consumo los Créditos de cada uno y, adicionalmente, un (1) único Cupón como máximo para dicha cuenta/consumo.

Si no se indica lo contrario, los Cupones tendrán una caducidad de treinta y un (31) días desde la fecha de su obtención.

## 3. Requisitos y participación en el Plan de Fidelización

Únicamente podrán formar parte del Plan de Fidelización, consumidores que sean residentes en España y tengan dieciocho (18) años de edad o más. No podrán formar parte del Plan de Fidelización empleados de Grosso Napoletano.

Para formar parte del Plan de Fidelización, el Cliente debe registrarse, creando una cuenta en el Sitio Web con un correo electrónico y un número de teléfono válidos (en adelante, la “**Cuenta**”). Una vez cumplimentados por el Cliente los datos para el registro de la Cuenta, una pantalla confirmará el registro y se remitirá un correo electrónico de confirmación.

El Cliente se compromete a proporcionar toda la información que se exige con carácter obligatorio para el registro, así como a aportar información veraz y completa. Es responsabilidad del Cliente mantener actualizada, en la forma que corresponda, la citada información.

La Cuenta es personal e intransferible y el Cliente no podrá disponer, vender, comercializar, intercambiar, licenciar, ceder, ofrecer a la venta o de otra manera liberarse de sus derechos, responsabilidades y obligaciones en virtud de estas Condiciones, ya sea en su totalidad o en parte, sin el consentimiento previo escrito de Grosso Napoletano. Cualquier intento de hacerlo será nulo y sin efecto.

Al registrarse, el Cliente se compromete a seguir las siguientes reglas:

- Deberá proporcionar direcciones de correo electrónico y, en su caso, número de teléfonos válidos. Estos datos de contacto serán empleados en caso de que sea necesario efectuar cualquier notificación, según corresponda, incluyendo mensajes de texto o comunicaciones en aplicaciones de mensajería como WhatsApp.
- No se debe permitir a terceros el acceso desde la Cuenta del Cliente, ni se debe usar la Cuenta de un tercero.
- El Cliente es el único responsable de lo que se haga desde su respectiva Cuenta. Si sospecha que un tercero está usando su Cuenta, deberá informar inmediatamente a Grosso Napoletano.
- Grosso Napoletano podrá suspender o cancelar la Cuenta del Cliente si considera que ha incumplido las presentes Condiciones o si hay cualquier riesgo de seguridad.

A los efectos de comprobar la identidad del Cliente y evitar cualquier tipo de fraude o uso indebido de Cuentas ajenas, Grosso Napoletano se reserva el derecho a verificar la identidad

del Cliente en cualquier momento a través de documentos oficiales (DNI, pasaporte, carné de conducir, etc.).

Todos aquellos Clientes que ya formaban parte de un plan de fidelización anterior de Grosso Napoletano no sujetos a estas Condiciones, podrán acceder al nuevo Plan de Fidelización a través del mismo correo electrónico, aceptando estas Condiciones.

#### **4. Reembolsos o Cancelaciones**

##### **4.1. Reembolsos en compras realizadas con Créditos**

Si el Cliente tuviera derecho a un reembolso en relación con una compra realizada haciendo uso de los Créditos, se realizará en la misma forma en que se realizó el pago. Es decir, si la compra se realizó parcialmente con Créditos, el reembolso se realizará mediante el reintegro en la Cuenta del Cliente como saldo de Créditos del importe correspondiente y, en su caso, el importe restante, será reembolsado a través del método de pago que hubiese utilizado el Cliente en dicha compra.

##### **4.2. Cancelación de la Cuenta**

Si el Cliente decide cancelar su Cuenta, todo el saldo de Créditos acumulado se perderá, sin posibilidad de ningún tipo de compensación, reembolso en efectivo o transferencia a terceros.

El Cliente podrá cancelar su Cuenta clicando en la opción de “Unsubscribe” desde cualquier correo electrónico recibido de Grosso Napoletano en relación con el Plan de Fidelización o enviando un correo electrónico a [clientes@grossonapoletano.com](mailto:clientes@grossonapoletano.com).

#### **5. Responsabilidad**

Excepto en los casos de actuación dolosa, y aquellos en los que por las circunstancias particulares del Cliente o del objeto, resulte de aplicación un régimen imperativo de responsabilidad, Grosso Napoletano no será responsable de ningún daño o perjuicio de cualquier naturaleza que se genere o que esté relacionado directa o indirectamente con el Plan de Fidelización; con su uso o con la imposibilidad de disfrutar de los beneficios del Plan de Fidelización o Créditos; o como consecuencia de la falta de cumplimiento de las presentes Condiciones por parte del Cliente.

El Cliente será responsable de los daños y perjuicios que se originen Grosso Napoletano o a terceros resultantes o relacionados con el uso y participación en el Plan de Fidelización incumpliendo estas Condiciones, y se compromete a mantener indemnes Grosso Napoletano y a sus administradores, personal, agentes y representantes de cualquier responsabilidad en la que puedan incurrir como consecuencia de dicho incumplimiento.

El Cliente acepta que Grosso Napoletano pueda suspender, restringir o eliminar su Cuenta (o cualquier parte de la misma) o uso del Plan de Fidelización, si Grosso Napoletano cree que han violado o actuado de forma inconsistente con la letra o el espíritu de estas Condiciones.

El Cliente comprende y acepta expresamente que:

- El uso del Plan de Fidelización es a su solo riesgo.

- En la máxima medida por la normativa aplicable, Grosso Napoletano no otorga ninguna garantía de que el Plan de Fidelización cumplirá los requisitos del Cliente; que el disfrute y uso del Plan de Fidelización no serán ininterrumpidos, serán seguros, actualizados o libres de errores; que la calidad de cualquier servicio, información o cualquier otro material adquirido u obtenido a través del Plan de Fidelización cumplirá sus expectativas; y que cualquier error será corregido.

Con carácter enunciativo, pero no limitativo, Grosso Napoletano no es responsable de los daños y perjuicios que se pudieran derivar de:

- Interrupciones, virus, averías, interferencias, omisiones o desconexiones del sistema electrónico, del sistema de comunicaciones o en sus equipos por motivos ajenos Grosso Napoletano.
- Retrasos o bloqueos en el uso del Plan de Fidelización, del Sitio Web o sobrecargas en Internet, en las líneas o en los sistemas eléctricos o de comunicaciones.
- Actuaciones de terceros.
- La imposibilidad de acceso al Plan de Fidelización o al Sitio Web por labores de mantenimiento o actualización.
- Cualquier otro supuesto fuera del control de Grosso Napoletano.

## **6. Resolución**

Grosso Napoletano se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso al Plan de Fidelización al Cliente, en caso de que incumplan o sospeche razonablemente que incumplen las presentes Condiciones, bastando para ello una mera notificación.

En esos casos, Grosso Napoletano no incurrirá en ninguna responsabilidad con motivo de la resolución ni estará obligado a realizar ningún tipo de devolución o compensación por el saldo de Créditos acumulado en la Cuenta del Cliente.

El Cliente podrá cancelar la Cuenta a través del Sitio Web, siguiendo el procedimiento establecido en cada momento, y teniendo en cuenta lo establecido en la Cláusula 4.2 respecto de la cancelación del Plan de Fidelización.

## **7. Modificaciones**

Grosso Napoletano se reserva el derecho a modificar estas Condiciones en cualquier momento a su entera discreción, sin incurrir en ninguna responsabilidad. Las Condiciones modificadas entrarán en vigor en la fecha que se indique o de su publicación, según corresponda. La continuación en el uso del Plan de Fidelización tras la entrada en vigor supondrá su aceptación. La fecha al inicio de las presentes Condiciones indica la fecha de la última revisión de estas Condiciones.

## **9. Generalidades**

Las presentes Condiciones se someten a la legislación española.

En el caso de que alguna de las disposiciones contenidas en las presentes Condiciones sea declarada nula, se procederá a su retirada o sustitución. En cualquier caso, dicha declaración de nulidad no afectará a la validez del resto de disposiciones recogidas en las presentes Condiciones.

Conforme a lo establecido en el artículo 14 del Reglamento (UE) 524/2013, se le informa que la Comisión Europea dispone de una plataforma de resolución de conflictos en línea, que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.