

TERMINOS Y CONDICIONES DE PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN CLUB SANTAGLORIA®

Actualizados a enero de 2026

El presente documento tiene como finalidad establecer los términos y condiciones que regirán (i) el funcionamiento del Programa de fidelización Club SANTAGLORIA® (en adelante el “Programa”); (ii) su utilización por el cliente que, con aceptación de la Política de Privacidad, haya decidido formar parte del Programa y disfrutar de sus beneficios y ventajas ; y (iii) el alcance del Programa a la cadena de establecimientos SANTAGLORIA® formada por establecimientos gestionados por la propietaria de la marca y sistema, FOODBOX, S.A. y una extensa red de franquiciados en continua evolución y crecimiento.

I.- ENTIDAD ORGANIZADORA.

La entidad FOODBOX, S.A. sociedad mercantil, constituida por tiempo indefinido ante el Notario de Madrid, Don Fernando Molina Stranz, el 12 de marzo de 2015, con el núm. 293 de su protocolo, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al tomo 33294, hoja M-599193, folio 103, con domicilio social en la Calle Núñez Morgado, 6 – 28036 Madrid, provista de C.I.F. A-87240420 (en adelante “FOODBOX”) ha creado el Programa y será la responsable de su gestión y actualización.

FOODBOX, S.A. gestionará el Programa a través de un tarjeta QR desarrollada por CHEERFY LTD empresa registrada en Inglaterra y Gales bajo el número de compañía 09165801, con domicilio social en 92 Park Street, Camberley, Surrey, GU15 3NY, Reino Unido, número de IVA: GB 203626245 (“CHEERFY”), cuyos términos legales pueden ser consultados en [Legal/Servicios para Usuarios — Cheerfy](#).

Al realizarse el registro todas las partes deberán aceptar su política de protección de datos <https://www.es.cheerfy.com/legal/politica-de-privacidad>.

II.- FUNCIONAMIENTO Y CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN CLUB SANTAGLORIA®.

Club SANTAGLORIA® ofrece a sus Socios

- (i) ofertas, ventajas, sorteos, premios, vales, descuentos, condiciones beneficiosas, o promociones, diferidos o inmediatos, (en adelante las “Recompensas”) en los establecimientos SANTAGLORIA® que formen parte del Programa en cada momento y que el socio podrá consultar en la web www.santagloria.com.
- (ii) recompensas de terceros establecimientos de FOODBOX o Partners adscritos al Programa con los que se pudieran alcanzar acuerdos comerciales y de colaboración (los “Terceros Colaboradores”). En este supuesto FOODBOX no cederá datos personales de los Socios a los Terceros Colaboradores. Los datos serían, en su caso,

facilitados por el propio Socio al Tercero Colaborador según lo indicado en las condiciones que el Tercero Colaborador establezca para la redención de las citadas Recompensas. Por tanto, el Socio tiene la oportunidad de aprovechar dichos acuerdos con los Terceros Colaboradores para que le sean aplicadas Recompensas, tales como, ventajas, beneficios, descuentos o condiciones especiales por la condición tanto de Socio del Programa como en base a su relación con el Tercero Colaborador.

Actualmente, el Socio se podrá dar de alta en el Programa cumplimentando el formulario de registro. FOODBOX podrá ampliar, modificar o sustituir el o los canales para darse de alta en el Programa en caso de considerarlo necesario para las necesidades del Programa, comunicándolo al Socio.

Puede ser Socio del Programa cualquier persona física mayor de 14 años con residencia en España que complete el formulario de registro y acepte los términos, políticas de privacidad y Condiciones Generales del Programa de la App (el “Socio”). El Socio obtendrá un código QR asociado a su cuenta personal del Programa (la “Tarjeta”) con la que se podrá identificar como Socio en los establecimientos adheridos al Programa.

El Programa tiene en principio duración indefinida. FOODBOX, no obstante, se reserva el derecho de terminar o suspender su duración, en cualquier momento, sin perjuicio de lo dispuesto en las condiciones de las Recompensas. Cuando ello sea razonablemente posible, FOODBOX notificará previamente la terminación o suspensión del Programa en la App, en la web www.santagloria.com y/o en los soportes que FOODBOX estime oportunos.

La información relativa al Programa será atendida en el Centro de Atención al Cliente notificaciones@arcofood.com.

La participación en el Programa tiene carácter gratuito.

El Socio podrá solicitar la cancelación de su inclusión en el Programa en cualquier momento.

La Tarjeta correspondiente al Socio es única, personal e intransferible.

El Socio recibirá Recompensas en función de su tipología de cliente, antigüedad o número de veces que haga uso de su tarjeta.

Existirán tres tipos o niveles de Socios: “Bronce”, “Plata” y “Oro” (en adelante “Niveles de Socios”). Se podrán ver tanto la condiciones para pertenecer a cada uno de los Niveles de Socios como los beneficios asociados a los mismos en www.santagloria.com.

Las Recompensas se podrán comunicar por cualquier medio, por ejemplo, a través de un ticket, mediante notificaciones en la App, mediante correo electrónico, u otro medio electrónico cuando por cuestiones técnicas y/u organizativas no sea factible realizarlo por los medios anteriores, por lo que el Socio presta su consentimiento al envío de estas comunicaciones.

Para la utilización de las Recompensas se tendrá en cuenta:

- (i) Que cada recompensa especificará el canal y/o proveedor de servicios de delivery por el que pueda ser redimida, no siendo su uso extensible a todos los canales y formas de pedido.

- (ii) El Socio tendrá que presentar su identificación de Socio a través de la Tarjeta y el Código QR perteneciente a la promoción antes de solicitar la factura o, en lugar de que la recompensa corresponda a un premio o ventaja de producto, en el momento de encargar el pedido.
- (iii) Las Recompensas devengadas por un Socio nunca podrán transferirse a otra persona.
- (iv) Las Recompensas pueden tener un período de validez para su disfrute.
- (v) Para redimir las Recompensas FOODBOX puede requerir al Socio el cumplimiento de las condiciones establecidas en la Recompensa.
- (vi) Las Recompensas no podrán ser objeto de cambio, alteración, compensación o cesión a petición del Socio.
- (vii) Para redimir las Recompensas, será necesario presentar la Recompensa antes del pago de la factura e identificarse como Socio del Programa a través de la Tarjeta.
- (viii) No será válida la Recompensa que se presente rota, fotocopiada, manipulada, o deteriorada, a criterio de FOODBOX o, a título enunciativo y no limitativo, fotografiada en el caso de la App.
- (ix) La Recompensa es utilizable una única vez, salvo indicación de lo contrario en la Recompensa. La Recompensa de la App quedará inactiva una vez redimida.
- (x) En una misma compra no se podrá canjear más que una Recompensa. Las Recompensas no son acumulables a otras promociones o ventajas, salvo indicación de lo contrario en la Recompensa. Si hay Recompensas acumulables entre sí, el orden de aplicación será el establecido a criterio de FOODBOX.
- (xi) No se podrán fraccionar los tickets de compra de una misma mesa a efectos del Programa.
- (xii) FOODBOX, los Franquiciados y los establecimientos adheridos al Programa en cada momento quedan eximidos de responsabilidad a partir de la entrega de la Recompensa al Socio.
- (xiii) FOODBOX, Franquiciados y los establecimientos adheridos al Programa no se harán cargo de los impuestos derivados de la entrega de la Recompensa, salvo de los que por ley le corresponda satisfacer y practicará, en su caso, el ingreso a cuenta o la retención que le corresponda en virtud de la legislación aplicable.

III.- MISCELANEA.

FOODBOX se reserva el derecho de cancelar, suspender, o modificar, en cualquier momento, el Programa o las Condiciones Generales, inclusive las condiciones y los beneficios asociados a los Niveles de Socios y la mecánica para pertenecer a cada uno de ellos. Las Condiciones Generales actualizadas estarán disponibles en la propia App, en www.santagloria.com o en los medios que FOODBOX estime oportunos. No supondrá la pérdida de derechos adquiridos por los Socios a través de las Recompensas antes de la modificación, suspensión o cancelación.

FOODBOX se reserva el derecho, sin previa notificación escrita, a cancelar y/o dejar inactivas las Tarjetas de aquellos Socios que no hayan tenido identificación en el Programa durante más de 12 meses. Asimismo, la utilización abusiva o fraudulenta del Programa dará lugar a la descalificación del Socio, a la cancelación de sus Recompensas, así como a dejar inactivas las Tarjetas de aquellos Socios que se encuentren en esta situación. FOODBOX podrá ejercitar acciones legales contra los infractores, reservándose la facultad de no darles de alta en el Programa si lo solicitan con posterioridad.

El registro en el Programa y su uso por el Socio supone la expresa aceptación de las Condiciones Generales de Uso del Programa y de la Política de Privacidad del Programa, incluida la autorización para el uso de la base de datos generada para el envío de información comercial del Programa por cualquier medio (incluido correo electrónico, push o SMS) a no ser que el Socio se oponga a ello.

FOODBOX queda exento de responsabilidad por anomalías del Programa que no le sean directamente imputables (Ej. las referidas a Franquiciados de los Restaurantes de las Marcas adheridos y/o Terceros Colaboradores adscritos al Programa), incidencias provocadas por causa de fuerza mayor y/o mal funcionamiento de suministradores de servicios eléctricos y/o informáticos. No obstante, FOODBOX hará lo posible para que el Socio obtenga las Recompensas conseguidas.

La participación en el Programa supone la aceptación en su totalidad de las Condiciones Generales de Uso del Programa. El Socio admitirá la decisión interpretativa de FOODBOX sobre las Condiciones Generales o cuestiones del Programa no contempladas en éstas. En caso de controversia, aplicará la normativa española ante los Juzgados competentes para dilucidar cualquier reclamación.

Madrid, enero de 2026