

TE-MOBILITY / Términos y Condiciones

Última actualización: 8 de octubre de 2018

TE-MOBILITY es una empresa proveedora de servicios de carga para vehículos eléctricos, que ofrece a los conductores acceso a las estaciones de carga públicas o privadas a través de una aplicación móvil, tarjeta RFID o mensaje de texto, como también el uso de un sistema de pago asociado a las sesiones de cargas respectivas (en adelante “el Servicio”).

Estos términos y condiciones regulan la relación entre TE-MOBILITY y el conductor (en adelante “el Cliente”), quien está conectado al Servicio que ofrece TE-MOBILITY. El Cliente puede ser persona natural o persona jurídica. Por su parte, el Servicio puede incluir la provisión y uso de una tarjeta RFID como medio alternativo para conectarse a éste, siempre y cuando el Cliente lo ordene por separado.

Estos términos y condiciones aplican exclusivamente al uso del Servicio en estaciones de carga operadas por TE-MOBILITY dentro del territorio de la República de Chile.

1. Conexión al Servicio

El Cliente puede conectarse al Servicio a través de mensaje de texto, tarjeta RFID o la aplicación móvil.

2. Cancelación del Servicio

El Cliente tiene derecho a terminar el contrato o su membresía en cualquier momento sin especificar una razón, para lo cual no deberá tener ningún pago pendiente por el Servicio prestado durante el período en que el contrato estuvo vigente.

Para dar término al contrato, el Cliente debe notificar a TE-MOBILITY su intención de cancelación, enviando su nombre, número de teléfono y correo electrónico, junto con una declaración que indique su decisión de dar término al contrato. La notificación se debe realizar enviando un correo electrónico a contacto@te-mobility.com.

El término del contrato se hará efectivo a las 48 horas en que TE-MOBILITY haya recibido la notificación, siempre y cuando no existan pagos pendientes por el Servicio prestado, o de lo contrario 48 horas luego de que el Cliente haya regularizado los pagos pendientes.

3. Pagos por el Servicio de TE-MOBILITY

Para tener el derecho de utilizar el Servicio, el Cliente se debe autenticar mediante mensaje de texto, tarjeta RFID o la aplicación móvil.

El uso del Servicio por medio de una tarjeta RFID o la aplicación móvil, requiere que el Cliente se registre y cree una cuenta. Para el registro el Cliente debe proveer información personal a TE-MOBILITY, como su correo electrónico y seleccionar una contraseña para su cuenta. Luego del registro y dependiendo de los servicios opcionales que solicite el Cliente, podría requerirse información personal adicional, como nombre, apellido y dirección para poder hacer

entrega de la tarjeta RFID, e información de pago según el método de pago elegido para poder pagar el Servicio y para el proceso de facturación respectivo.

El uso del Servicio a través de mensaje de texto requiere que el Cliente provea a TE-MOBILITY su número de teléfono móvil. En este caso el pago por el Servicio, será incluido por el operador de telefonía móvil en la boleta o factura de telefonía correspondiente. El operador de telefonía podrá cobrar también los costos de los mensajes de textos.

Es responsabilidad del Cliente asegurarse que la información de usuario de su cuenta se registre correctamente. Luego de registrarse, el Cliente recibirá un correo electrónico con un código de registro único para confirmar la cuenta con lo cual podrá acceder a esta. TE-MOBILITY no se hace responsable por el ingreso de información incorrecta por parte del Cliente durante o después del registro.

Al aceptar los términos y condiciones durante el proceso de registro, el Cliente acepta que TE-MOBILITY debite del método de pago seleccionado los costos por la sesión de carga, incluidos los impuestos aplicables y otros cargos del Servicio. El costo final del Servicio, dependerá del tiempo de la sesión de carga o el volumen de la carga y del precio de carga notificado al Cliente previamente por los distintos medios del Servicio. Este costo final se calculará una vez la sesión de carga se haya completado y debitado al Cliente. La carga se completa ya sea por el sistema, de acuerdo a las instrucciones dadas por el Cliente al inicio de la carga o directamente por el Cliente en cualquier momento.

El Servicio de TE-MOBILITY solo se puede utilizar en cargadores conectados a la red de estaciones propias o de sus socios (*partners*), los que estarán visible en la aplicación de TE-MOBILITY y etiquetados con la marca TE-MOBILITY.

4. Obligaciones y compromisos del Cliente

Las responsabilidades del Cliente son:

- Asegurarse que la carga se inicie y termine correctamente. Para esto, en cada una de las etapas, el Cliente deberá verificar la información desplegada en el visor del cargador y de su vehículo. Si la carga se inicia a través de mensaje de texto, ésta no comenzará hasta que se reciba un mensaje de texto con acuso de recibo y el Cliente tenga conectado su vehículo a la estación de carga. La carga a través de tarjeta RFID o aplicación móvil se inicia cuando el Cliente ha conectado el vehículo a la estación de carga, luego de la autenticación por medio de la tarjeta RFID o la aplicación móvil.
- Seguir en todo momento las instrucciones desplegadas en la estación de carga, ya sea en el visor y/o impresas.
- Asegurarse de que el vehículo tiene las condiciones adecuadas para cargar en la estación seleccionada, entre otros, verificar que la capacidad de carga y tipo de conector son apropiados y compatibles con su vehículo.
- Asegurarse que la tarjeta de crédito registrada en su cuenta es válida, tiene saldo o crédito suficiente y que no está bloqueada. En el caso que por cualquier motivo no sea posible debitar el servicio de carga en dicho método de pago, TE-MOBILITY tiene el derecho de emplear otros medios para el cobro del Servicio o realizar el cobro de manera retroactiva cuando el problema con el método de pago del Cliente se haya regularizado. El Cliente debe asegurar que la información del método de pago en su cuenta de TE-MOBILITY está actualizada en todo momento y válida al momento de adquirir el Servicio. Ante problemas con el método de pago o información provista por el Cliente, TE-MOBILITY podrá cerrar la cuenta de éste.

- Quitar el vehículo de la zona o estacionamiento en que se encuentra la estación de carga, una vez completada la carga. De lo contrario, en algunos casos se podría seguir cobrando por el Servicio si es que el auto no es retirado de la zona de carga.
- Cumplir y respetar todos los requerimientos, restricciones y normativas asociadas al estacionamiento en donde se encuentra la estación de carga a utilizar, ya sea espacio público o privado.

TE-MOBILITY se reserva el derecho de introducir un cargo mensual de membresía por el Servicio. De ser así, se le informará al Cliente de esta situación con al menos 30 días de anticipación. El Cliente será responsable por el pago mensual de esta membresía hasta el momento en que ésta se termine.

TE-MOBILITY tiene el derecho de cerrar la cuenta del Cliente, si éste no paga el Servicio a tiempo, sin perjuicio de lo anterior, en caso de retraso en los pagos, TE-MOBILITY podrá aplicar intereses y costos de cobranza, sobre los montos adeudados.

5. Precios del Servicio

El precio del Servicio estará disponible en cada estación de carga y/o en la aplicación móvil. El precio del Servicio también puede ser específico para cierto tipo o grupo de Clientes, en cuyo caso variará del precio que se indica en cada estación de carga y/o en la aplicación móvil.

El precio del Servicio podrá variar tanto entre las distintas estaciones como a lo largo del tiempo, por lo que es responsabilidad del Cliente verificar el precio del Servicio en la estación seleccionada y/o a través de la aplicación móvil, antes de iniciar la carga.

El precio del Servicio que se realice vía mensaje de texto se muestra en cada estación de carga.

6. Términos y condiciones generales

Los Clientes pueden ver en tiempo real la información de sus transacciones y compras del Servicio en sus respectivas cuentas TE-MOBILITY a través de la aplicación móvil. TE-MOBILITY mantendrá disponible esta información al menos durante 6 meses.

6.1 Responsabilidad de la contraseña personal y uso no autorizado del Servicio

Al momento en que el Cliente crea su cuenta TE-MOBILITY, éste debe proporcionar su dirección de correo electrónico y seleccionar una contraseña para poder iniciar la sesión en su cuenta. Una vez realizado esto, TE-MOBILITY enviará al Cliente por única vez un correo electrónico con un código para confirmar la cuenta. El Cliente es el responsable de mantener la contraseña segura y de asegurarse que ésta y en consecuencia su cuenta no pueda ser utilizada por terceros.

El Cliente deberá notificar de inmediato al servicio de atención al cliente de TE-MOBILITY (teléfono +56 2 2759 4318, correo contacto@te-mobility.com) en caso de sospecha que personas no autorizadas hayan obtenido acceso a su cuenta o conocimiento de la contraseña.

Asimismo, si el Cliente pierde o sufre el robo de su tarjeta RFID o su teléfono móvil deberá informar dentro de las 24 hrs de ocurrido el hecho, al servicio de atención al cliente de TE-MOBILITY. Si el Cliente no reporta el hecho dentro del tiempo indicado, éste será el responsable de la totalidad de transacciones o compras del Servicio que se produzcan.

6.2 Reclamos e investigaciones de transacciones o compras del Servicio.

El Cliente que desee presentar un reclamo por alguna transacción o compra del servicio, deberá notificar a TE-MOBILITY dentro de un plazo de 60 días a partir de la fecha en que dicha transacción aparece en su cuenta. El reclamo debe indicar claramente el tipo de error que se ha producido o de lo contrario el Cliente perderá su derecho a que se lleve a cabo la investigación del reclamo y la correspondiente regularización del posible error. En el momento en que se presenta el reclamo, TE-MOBILITY iniciará una investigación técnica para definir si corresponde o no dar solución al reclamo.

Los reclamos relacionados con cobros incorrectos del Servicio son investigados por TE-MOBILITY, donde en caso de aceptar el reclamo, dentro de un plazo de 7 días se reembolsará al Cliente el monto en disputa. En caso de rechazar el reclamo, TE-MOBILITY notificará al Cliente del resultado de la investigación con la justificación correspondiente.

6.3 Cambios del Servicio o de los términos y condiciones

Debido a que la electromovilidad o el servicio de carga de vehículos eléctricos es una industria naciente que se está desarrollando rápidamente, TE-MOBILITY se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones y/o el alcance del Servicio con el objetivo de adaptar éstos a las nuevas tecnologías, equipos, normativas, legislación, políticas, técnicas, seguridad de la información, administración, operación del negocio, buenas prácticas u otros. El Cliente será informado de cualquier modificación con una anticipación de al menos 30 días a través del sitio web www.te-mobility.com u otro medio apropiado. En el caso que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones realizadas, éste podrá poner término al contrato y a su membresía.

6.4 Término de la membresía

El Cliente puede cancelar su membresía avisando con al menos 30 días de anticipación a TE-MOBILITY, a través del correo electrónico contacto@te-mobility.com o al teléfono +56 2 2759 4318.

Por su parte, TE-MOBILITY podrá poner término a este acuerdo o membresía del Cliente si, previa notificación y sin recibir una respuesta o remediación por parte del Cliente, sucede lo siguiente:

- El Cliente no cumple con sus obligaciones de pago del Servicio.
- El Cliente utiliza el Servicio de manera contraria a las condiciones establecidas en el presente acuerdo o hace un uso inapropiado de esto.
- Si TE-MOBILITY tiene motivos para sospechar que el Servicio está siendo utilizado incorrectamente.

7. Límite de responsabilidades de TE-MOBILITY

TE-MOBILITY no será responsable por daños, pérdidas o indisponibilidad del Servicio si:

- Si la red de telefonía celular no está funcionando.

- La empresa de telefonía celular ha cambiado sus condiciones y el pago del Servicio de TE-MOBILITY a través del operador de telefonía ya no está disponible.
- El Servicio ha sido suspendido por razones incorrectas, pero que, al momento de la suspensión, TE-MOBILITY tenía motivos para creer que existían razones para la suspensión.
- La tarjeta RFID o teléfono móvil del Cliente se pierde o es robado y se hace un mal uso de éstos por un tercero.

Además, TE-MOBILITY no será responsable de:

- Cualquier perjuicio que pudiera tener el Cliente por incumplimientos de la regulación o normas establecidas para el estacionamiento asociado a la estación de carga, que impongan la municipalidad o el propietario del inmueble o local comercial.
- Pérdidas y daños causados por disposiciones legales, actos de la naturaleza, guerra, falla o demora en las conexiones telefónicas, huelgas, sabotaje, boicot u otras circunstancias similares más allá del control de TE-MOBILITY.
- Cualquier daño indirecto, como lucro cesante o daños relacionados al Cliente con terceros, entre otros.
- Pérdidas, daños o robo del vehículo en la zona o estacionamiento donde se encuentra la estación de carga.

8. Datos de contacto

El Cliente se podrá comunicar con TE-MOBILITY o mantenerse informado a través de los siguientes medios:

Teléfono: +56 2 2759 4318

Correo electrónico: contacto@te-mobility.com

Página web: www.te-mobility.com