

# TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES

VERSIÓN. JULIO 2024

## 1. General

- 1.1. Somos Road BV (que opera como "**Road**" y "**E-Flux**"), registrada en Joan Muyskenweg 37, 1114 AN en Ámsterdam, Países Bajos, con número de registro en la Cámara de Comercio **70011346**.
- 1.2. Estos Términos y Condiciones son aplicables a los servicios ofrecidos y entregados por Road a sus Clientes bajo la marca "E-Flux by Road".
- 1.3. Se rechaza explícitamente la aplicabilidad de cualesquiera Términos y Condiciones Generales del Cliente, y no serán vinculantes para Road.

## 2. Definiciones

Además de los términos definidos en otras Partes del Acuerdo, los siguientes términos en mayúscula tienen el significado que se les atribuye en esta cláusula 2.

- 2.1. **Acuerdo:** Es el Acuerdo entre Road y el Cliente sobre los servicios ofrecidos por Road del cual los Términos y Condiciones forman Parte integral.
- 2.2. **Afiliado:** Cualquier entidad legal que a través de una mayoría de acciones o derechos de voto controla, está controlada o está bajo control común con una Parte, siempre que "control" signifique la posesión, directa o indirectamente, del poder de dirigir o causar la dirección de la gestión o políticas de una persona, ya sea a través de la propiedad de valores o sociedad u otros intereses de propiedad, por contrato o de otra manera.
- 2.3. **Cliente:** Persona física o jurídica que establece una relación jurídica con Road para la compra de los servicios de Road. El término "usted" también se utiliza para referirse al Cliente. Cualquier referencia al Cliente también incluye a cualquier persona autorizada por el Cliente para utilizar los servicios.
- 2.4. **Confirmación de Compra:** Propuesta o cotización proporcionada por Road al Cliente para el suministro de los servicios que está firmada tanto por el Cliente como por Road o la confirmación de compra proporcionada al Cliente, que puede ser enviada al Cliente por correo electrónico y/o accesible a través de la cuenta de usuario del Cliente en la plataforma.
- 2.5. **Consumidor:** Persona física que compra los servicios únicamente para uso personal (que no actúa a título profesional o comercial).
- 2.6. **Derechos de Propiedad Intelectual:** Patentes, secretos comerciales, invenciones, marcas registradas, nombres de dominio de Internet, marcas de servicio, diseños registrados o no registrados, solicitudes de cualquiera de los anteriores, derechos de autor, nombres comerciales y cualquier otro derecho de propiedad intelectual similar y otros derechos de propiedad en cualquier país y si dichos Derechos de Propiedad Intelectual están registrados o no.
- 2.7. **Información Confidencial:** Es toda la información divulgada por cualquiera de las Partes (incluido explícitamente el contenido del Acuerdo), excepto la información que: (i) era conocida por la Parte receptora antes de recibirla de la Parte divulgadora, (ii) está disponible públicamente o (iii) se obtiene de un tercero sin violación de la confidencialidad.
- 2.8. **La solución Scan to Pay:** Función que permite a los usuarios finales pagar en el Punto de Recarga del Cliente utilizando los principales métodos de pago de forma Ad Hoc para una sesión de carga a través de un código QR que lleva al Usuario Final a un sitio web a través del cual se puede realizar una transacción de pago segura.

- 2.9. **La solución Tap to Pay:** Función que permite a los usuarios finales pagar en el Punto de Recarga del Cliente utilizando los principales métodos de pago de forma Ad Hoc para una sesión de carga a través de un terminal de pago que está integrado con el Punto de Recarga del Cliente.
- 2.10. **Leyes de Protección de Datos:** Cualquier legislación de protección de datos nacional y de la UE aplicable, modificada periódicamente, incluido, entre otros, el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679) "GDPR" y las leyes que implementan el GDPR.
- 2.11. **Los Servicios:** Servicios ofrecidos por Road al Cliente según lo establecido y acordado en el Acuerdo, que pueden consistir en (i) los servicios de gestión de puntos de recarga y/o (ii) los Servicios de Tarjeta de Recarga y (iii) otros servicios según lo acordado.
- 2.12. **Parte o Partes:** Road y/o Cliente.
- 2.13. **Plataforma:** Es la plataforma de movilidad eléctrica E-Flux by Road, que se ofrece como una solución de plataforma como servicio (solución SaaS), donde el Cliente puede iniciar sesión utilizando sus credenciales de inicio de sesión, accesibles a través de la aplicación o el sitio web.
- 2.14. **Punto de Recarga:** Es el respectivo dispositivo de carga, incluidas todas las instalaciones asociadas, a través del cual se puede cargar un vehículo eléctrico. Puede ser, por ejemplo, un enchufe o un cable de carga conectado al dispositivo.
- 2.15. **Servicios de Administración de Puntos de Recarga:** Son los servicios ofrecidos por Road en relación con la administración y operación de un Punto de Recarga, incluidos, entre otros, el uso de la plataforma, el sitio web o cualquier aplicación, el servicio de soporte 24 horas al día, 7 días a la semana y el Pago del servicio completo. Solución.
- 2.16. **Servicios de Tarjeta de Recarga:** Son los servicios ofrecidos por Road al Cliente en relación con el uso de una Tarjeta de Recarga para cargar vehículos eléctricos en puntos de recarga que están (a través de Roaming o directamente) conectados con la Tarjeta de Recarga E-Flux by Road del Cliente, incluidos, entre otros, no limitado al uso de la plataforma, el sitio web o una aplicación por Parte del Cliente.
- 2.17. **Sesión de Recarga:** Es el proceso de carga de un vehículo eléctrico en un Punto de Recarga desde el momento en que se conecta el vehículo eléctrico hasta el momento en que se desconecta.
- 2.18. **Sitio web:** Página web de Road ubicada en: <https://e-flux.io/en/> o cualquier otra ubicación del sitio web proporcionada por Road.
- 2.19. **Solución de Pago de Servicio Completo:** Funcionalidad de pago electrónico, como Parte de los servicios de Gestión de Puntos de Recarga, para permitir a los Usuarios Finales pagar una Sesión de Carga en el Punto de Recarga del Cliente de forma Ad Hoc a través de "Tocar para Pagar" y/o "Scan to Pay", incluidas todas y cada una de las nuevas funciones de pago electrónico que se agregarán a la solución de pago de servicio completo de Road.
- 2.20. **Tarjeta de Recarga:** Son todos los objetos físicos o digitales (incluida una etiqueta de recarga, un token o una Tarjeta de Recarga) emitidos por Road que pueden usarse para acceder a un Punto de Recarga para cargar un vehículo eléctrico y para permitir la identificación del Cliente en dicho Punto de Recarga.
- 2.21. **Términos y Condiciones:** Son los términos de condiciones generales de E-Flux by Road.
- 2.22. **Usuario Final:** Persona física o jurídica que compra electricidad para uso directo en un vehículo eléctrico.
- 2.23. **Vehículo eléctrico:** Los vehículos de carretera de más de dos ruedas propulsado total o parcialmente por un motor eléctrico, que puede o no utilizar energía almacenada en una batería que puede cargarse utilizando un Punto de Recarga.

### 3. Conclusión del Acuerdo

- 3.1. **Fecha de inicio.** El Acuerdo se concluye entre el Cliente y Road como se indica en la confirmación de compra y, en caso de que no se mencione una fecha de inicio, a más tardar en el momento en que el Cliente acepta los servicios registrándose para obtener una cuenta o utilizando los servicios.
- 3.2. **Sin compromiso.** Road puede retirar las propuestas y cotizaciones en cualquier momento antes de la celebración del Acuerdo, ya que no son vinculantes.

- 3.3. **Asesor de crédito.** Road puede realizar verificaciones de solvencia (automatizadas) y evaluaciones crediticias para los Clientes que utilizan los servicios a título crediticio, para verificar que los Clientes pueden cumplir con sus obligaciones financieras hacia Road. Si el resultado da motivo, Road puede abstenerse de celebrar o rescindir el Acuerdo con el Cliente correspondiente, o imponer condiciones adicionales en el Acuerdo.
- 3.4. **Parte Contratante.** Si una persona física utiliza los servicios en nombre de una empresa, los Términos y Condiciones se aplican a esa empresa. En esta situación, la persona natural está contratando con Road en nombre de la empresa y, por tanto, esta persona natural garantiza que tiene la autorización necesaria (i) para aceptar los Términos y Condiciones en nombre de la empresa y (ii) para legalmente vincular a la empresa al Acuerdo.

## 4. Servicios

- 4.1. **Servicios.** Road se compromete a proporcionar los servicios acordados al Cliente durante la vigencia del Acuerdo y sujeto a sus términos.
- 4.2. **Inicio de Servicios.** La fecha de inicio para la prestación de los servicios en virtud de este Acuerdo puede variar para cada tipo de servicio, por Punto de Recarga y/o por Tarjeta de Recarga. El inicio de cada servicio por Road está supeditado al cumplimiento de todos los requisitos previos necesarios, incluidos, entre otros, la finalización del proceso de registro, activación y/o configuración.
- 4.3. **Tiempo de actividad.** Road se esforzará por mantener un Uptime del noventa y nueve con nueve décimos por ciento (99,9%), siendo el Uptime la disponibilidad del servicio de la plataforma en un mes calendario durante la vigencia del Acuerdo, y considerando que la disponibilidad del servicio se medirá como el porcentaje de respuestas saludables de la plataforma, medidas a lo largo de un mes calendario. Esto se hace verificando la recepción de una respuesta válida cada minuto de la API, el servidor OCPP y los servicios del panel web. La medición del tiempo de actividad la realiza un tercero, visible y publicada en <https://roadstatus.io>. El cálculo del tiempo de actividad excluye casos de actos u omisiones del Cliente, eventos de fuerza mayor como se describe en la cláusula 11.3, tiempo de inactividad programado para mantenimiento, ataques de piratas informáticos o virus o mantenimiento de emergencia relacionado con un evento de fuerza mayor.
- 4.4. **Dependencias.** Los servicios operan utilizando software e infraestructura privada y/o pública, como conexiones a Internet móvil y la red eléctrica, que en ocasiones pueden verse perturbadas o interrumpidas por factores externos que están fuera del control de Road. En muchos casos, para utilizar los servicios se utiliza hardware propiedad de terceros, como un dispositivo móvil o Puntos de Recarga. El mantenimiento, seguridad, funcionamiento de los Puntos de Recarga del Cliente, los periféricos y conexiones serán responsabilidad del Cliente. Estos dispositivos pueden afectar la calidad o disponibilidad de los servicios, por ejemplo, por fallos de hardware o componentes obsoletos. Por lo tanto, Road no puede garantizar la disponibilidad completa de los servicios. Road no será responsable de ningún daño resultante de interrupciones, defectos y/o fallas en esta infraestructura o en el suministro de electricidad para las Sesiones de Carga. En todo momento Road hará sus mejores esfuerzos para rectificar cualquier problema, en la medida que esté dentro de su alcance, lo más rápido posible.
- 4.5. **Interrupción.** Road puede interrumpir temporalmente la prestación de servicios, o Parte de los mismos (incluida la regulación de la potencia de carga de las sesiones de carga y la interrupción del suministro de energía durante las sesiones de carga), si esto es necesario en relación con la seguridad, el mantenimiento, las actualizaciones, el mal funcionamiento del hardware, la administración de energía o optimizando el rendimiento del Punto de Recarga o red.
- 4.6. **Suspensión.** Road tiene derecho a suspender la prestación de servicios al Cliente, eliminar los Puntos de Recarga del Cliente conectados a la plataforma, desactivar las Tarjetas de Recarga, desactivar cualquier cuenta del Cliente y abstenerse de pagar reembolsos de las Sesiones de Recarga o retrasar dichos pagos, con los motivos indicados. Esto puede ocurrir, por ejemplo, (i) en caso de una (sospecha) violación por Parte del Cliente de uno o más términos aplicables del Acuerdo, (ii) si se sospecha fraude, (iii) si hay una violación de cualquier término aplicable leyes o regulaciones por Parte del Cliente mientras usa los servicios, (iv) si el uso de los servicios por Parte del Cliente interrumpe o potencialmente daña (el funcionamiento de) la plataforma o se considera perjudicial para la reputación de Road o de terceros.
- 4.7. **Subcontratistas.** Road puede contratar subcontratistas para prestar servicios según este Acuerdo. Road sigue siendo responsable de la calidad y desempeño de los servicios para el Cliente.
- 4.8. **Cambios.** Road está comprometido con la innovación continua y hará esfuerzos razonables para proporcionar servicios y soporte actualizados al Cliente. Por lo tanto, Road se reserva el derecho de realizar cambios en el sitio web, la plataforma y los servicios. Estos cambios pueden implicar la adición, actualización o eliminación de características y funcionalidades, así como la introducción de nuevos servicios digitales o el cese de los existentes. En caso de que dichos cambios cambien materialmente o se

desvíen de los servicios acordados, Road informará al Cliente de estos cambios con antelación siempre que sea posible.

- 4.9. **Tal como está.** Salvo que se indique lo contrario, los servicios se proporcionan "tal como está" sin garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad e idoneidad para un propósito particular. Todo el riesgo en cuanto a la calidad, exactitud, adecuación, integridad, vigencia, corrección o validez de cualquier información, material o contenido proporcionado por el Cliente a través de los servicios recae en el Cliente.

## 5. Obligaciones generales del Cliente

- 5.1. **Obligaciones generales del Cliente.** El Cliente estará obligado y garantizará.
- Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en relación con el uso de los servicios, incluidas las Leyes de Protección de Datos;
  - No participar y garantizar que sus contratistas no participarán en ningún tipo de acción que pueda dar lugar a responsabilidad penal, en particular con respecto al soborno, la corrupción, la extorsión, la malversación y el blanqueo de dinero;
  - Proporcionar a Road información completa y precisa al registrarse para crear una cuenta, y actualizarla lo antes posible tras cualquier cambio;
  - Cumplir con todas las instrucciones razonables proporcionadas por Road en relación con (el uso de) los servicios;
  - Mantener la confidencialidad de sus nombres de usuario, contraseñas y otros identificadores para acceder a los servicios (por ejemplo, estableciendo una contraseña segura). El Cliente será responsable de todas las actividades realizadas en cualquiera de sus cuentas de Cliente;
  - Prestar plena colaboración con Road para resolver cualquier incidencia o problema.
  - Notificar inmediatamente a Road por escrito sobre cualquier mal funcionamiento, problema u otras cuestiones relacionadas con los servicios que puedan causar daños, después de haber tenido conocimiento de ello.
  - Observar el debido y adecuado cuidado en relación con el uso de los Puntos de Recarga y los servicios.
- 5.2. **En caso de incumplimiento.** En caso de cualquier (sospecha) violación del Acuerdo, el Cliente deberá.
- Notificar a Road por escrito lo antes posible, pero en última instancia dentro de una (1) semana después de haber tenido conocimiento de ello.
  - Cooperar con Road para hacer lo necesario para remediar dicha infracción y limitar sus consecuencias.
- 5.3. **Indemnización.** El Cliente indemniza a Road por los daños, costos o pérdidas sufridos o incurridos por Road y/o sus Afiliados (incluidos los honorarios legales) debido a cualquier violación del Acuerdo u otro incumplimiento de las obligaciones del Cliente según lo establecido en el Acuerdo.
- 5.4. **Tratamiento del IVA.** El Cliente reconoce y acepta que cualquier factura (auto facturación) emitida por Road se basa en la información proporcionada por el Cliente. El Cliente garantiza que toda la información proporcionada, incluidos, entre otros, los detalles pertinentes al tratamiento del Impuesto al Valor Añadido ("IVA"), es precisa, completa y actualizada. En caso de que el Cliente proporcione información incorrecta, inexacta o incompleta que resulte en discrepancias, errores o incumplimiento de las leyes y regulaciones de IVA aplicables, el Cliente será el único responsable de cualquier responsabilidad, penalización, interés o pago adicional resultante. Road no será responsable de ninguna de las consecuencias que surjan del suministro de información incorrecta, inexacta o incompleta por Parte del Cliente. El Cliente acepta indemnizar y eximir a Road de toda responsabilidad ante cualquier reclamación, daño, sanción, pérdida o gasto que surja o esté relacionado con dicha información incorrecta, inexacta o incompleta.
- 5.5. **Avisos.** El Cliente es responsable de tomar nota de los avisos proporcionados por Road. Road considera recibida cualquier comunicación escrita enviada a la cuenta del Cliente o un correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico indicada por el Cliente en su cuenta.

## 6. Servicios de Gestión de Puntos de Recarga

- 6.1. **Uso restringido.** Al Cliente se le permitirá utilizar los servicios de Gestión de Puntos de Recarga únicamente para gestionar y operar Puntos de Recarga (basados en la propiedad o en un derecho de uso con respecto a dicho Punto de Recarga) con respecto al proceso de carga de vehículos eléctricos en dichos Puntos de Recarga.
- 6.2. **Tarifas de carga.** El Cliente está obligado a fijar precios razonables para la prestación de una Sesión de Carga. Para los Puntos de Recarga que no están abiertos al público no se considera razonable aplicar una tarifa inicial y/o precio por minuto, a menos que se aporte un argumento convincente que justifique dicho

- precio. Road se reserva el derecho (i) de limitar al máximo la configuración de las tarifas de carga por Parte del Cliente para las Sesiones de Carga, y/o (ii) de establecer una tarifa razonable para el uso del Punto de Recarga del Cliente por Parte de los Usuarios Finales o socios de Roaming y publicar como tal en la app, sin que ninguna diferencia con la tarifa fijada por el Cliente corresponda a Road.
- 6.3. **Información de ubicación correcta.** El Cliente garantiza que la información sobre la ubicación del Punto de Recarga es precisa y actualizada.
- 6.4. **Puntos de Recarga Públicos.** El Cliente acepta y reconoce que todos los Puntos de Recarga del Cliente que estén abiertos al público en general serán considerados como Puntos de Recarga Públicos y, en consecuencia, el Cliente será considerado como el operador de dichos Puntos de Recarga Públicos bajo las leyes aplicables y asume las responsabilidades de los mismos, incluyendo, pero no limitado a:
- El Cliente está obligado a activar el modo "público" en la plataforma respecto de sus Puntos de Recarga Públicos.
  - Como Parte de los servicios, Road puede comprar electricidad relacionada con las Sesiones de Carga del Cliente para revenderla al Usuario Final o socios de Roaming. La electricidad se transmitirá directamente desde el Punto de Recarga público del Cliente al Vehículo eléctrico. En caso de que Road revenda la electricidad al Usuario Final o a un socio de Roaming, Road tiene derecho a determinar el precio de reventa (por ejemplo, agregando una tarifa de Roaming).
  - El Cliente deberá establecer las tarifas de las Sesiones de Carga de Acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
  - El Cliente deberá proporcionar información correcta y completa según lo exige Road y las leyes y regulaciones aplicables con respecto a los Puntos de Recarga del Cliente, sin demora.
  - Al activar el modo "público" para un Punto de Recarga, el Cliente acepta compartir los datos necesarios relacionados con el Punto de Recarga público relevante con terceros con el fin de permitir a los Usuarios Finales localizar el Punto de Recarga.
  - Al activar el modo "público" para un Punto de Recarga, el Cliente consiente la activación automática de la Solución Scan to Pay para dicho Punto de Recarga Público y acepta la responsabilidad del pago de los costos aplicables incurridos en caso de que se utilice el escaneo. Solución de pago por Parte de los usuarios finales.
  - El Cliente es responsable de mostrar la tarifa de una Sesión de Carga, según lo establecido de conformidad con la cláusula 6.2, de forma clara y reconocible en el Punto de Recarga y de cumplir con las instrucciones de Road.
- 6.5. **Costes.** En el caso de los Servicios de Gestión de Puntos de Recarga, los costes se componen, como mínimo, de los siguientes elementos: a. tasa única de establecimiento, si procede; b. costes de suscripción; c. tasa de transacción por gestión administrativa por Sesión de Recarga Ad Hoc para el uso de la Solución de Pago de Servicio Completo, si procede; d. otros costes, por ejemplo los costes cobrados por activar terminales de pago específicos, si procede; e. tasa de pago manual, si procede.

## 7. Reembolso por sesiones de carga

- 7.1. **Sesión de Carga Legítima.** Una Sesión de Carga legítima es la venta o suministro de electricidad en un Punto de Recarga, que está registrado en la plataforma por o en nombre del Cliente, entregada a un Usuario Final (directa o indirectamente) con el uso de los servicios de Gestión de Puntos de Recarga para cargar un vehículo eléctrico. Road tiene la obligación de pagar al Cliente por las Sesiones de Carga legítimas, siempre que Road no esté obligada a pagar una compensación por las Sesiones de Carga en caso de una Sesión de Carga ilegítima.
- 7.2. **Sesión de Cobro Ilegítimo.** Una Sesión de Carga no se considerará legítima en el caso de:
- Incumplimiento de las cláusulas 6.1 (uso), 6.2 (tarifa de cargo), o 6.3 (información de ubicación); o
  - La electricidad suministrada de dicha Sesión de Carga es inferior a 0,2 kWh (esta condición no se aplica a las Sesiones de Carga que se pagan a través de la Solución de Pago de Servicio Completo); o
  - La electricidad entregada en dicha sesión de carga es superior a 350 kWh; o
  - la Sesión de Cargo ha sido identificada como incorrecta, ilegal o inmoral por Road por razones legítimas; o
  - El Usuario Final ha llevado a cabo una transacción fraudulenta o no autorizada en relación con dicha Sesión de carga.

Si una Sesión de Carga no es legítima: (i) el Cliente está obligado a reembolsar dicha Sesión de Carga, si ya ha sido pagada por Road, previa solicitud escrita por Parte de Road, (ii) en el caso de la cláusula 7.2 bajo un o d el Cliente será responsable de pagar una penalización a Road de 500 EUR por sesión de carga ilegítima, y (iii) Road tiene derecho a tomar todas las acciones necesarias que Road considere necesarias, sin perjuicio de los derechos legales de Road.

- 7.3. **Cantidad.** Road determinará el reembolso total de las Sesiones de Carga legítimas en función del uso de los Puntos de Recarga del Cliente y de las tarifas aplicables establecidas por el Cliente de conformidad con la cláusula 6 para los Puntos de Recarga correspondientes, más el IVA, si procede.
- 7.4. **Divisa.** El reembolso de las Sesiones de Carga se realizará en la moneda acordada en el Acuerdo. Si no se ha acordado explícitamente ninguna moneda, la moneda predeterminada para el reembolso de las Sesiones de Carga es la moneda del país donde se encuentra el Punto de Recarga correspondiente, siempre que Road esté prestando activamente sus servicios allí.
- 7.5. **Facturación.** Las Partes acuerdan que la facturación de la compensación por las Sesiones de Carga que tienen lugar en los Puntos de Recarga del Cliente se puede realizar mediante facturas de crédito de auto facturación que se generan en nuestra plataforma después de cada mes calendario y se ponen a disposición a través de la cuenta del Cliente. El importe de la factura será abonado por Road con un plazo de pago de hasta cuarenta y cinco (45) días naturales, de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.
- 7.6. **Suspensión.** Road se reserva el derecho de retrasar el pago al Cliente si, a juicio de Road, es necesario para proteger su plataforma, sus Clientes, terceros o su reputación, o si existe sospecha de que una Sesión de Carga no se considera legítima o si el Cliente está violando los términos del Acuerdo. Esto incluye, entre otras, situaciones en las que hay indicios de que no se ha entregado electricidad para cargar un vehículo eléctrico debido a errores o actividad fraudulenta y situaciones en las que los datos de ubicación son incorrectos o no están actualizados.
- 7.7. **Transmisión de datos retrasada.** Tenga en cuenta que si los datos relativos a las Sesiones de Carga no se transmiten rápidamente desde el Punto de Recarga a Road, el reembolso de dichas Sesiones de Carga podrá incluirse en una factura posterior. Y cuando los datos de una Sesión de Carga se transmiten a Road con un retraso de más de 2 meses debido a razones fuera del control de Road, Road tiene derecho a no reembolsar dicha Sesión de Carga al Cliente.

## 8. Servicios de Tarjetas de Recarga

- 8.1. **Servicios de Tarjetas de Recarga.** Un Cliente puede solicitar una Tarjeta de Recarga y elegir entre las opciones disponibles. Por la prestación de los Servicios de Tarjeta de Recarga se cobrará la tarifa en base a la tarifa aplicable en ese momento, a cargo del Cliente.
- 8.2. **Costes.** En el caso de los Servicios de Tarjeta de Recarga, los costes se componen, como mínimo, de los siguientes elementos: a. tarifa única de la tarjeta, si procede; b. costes de suscripción, si procede; c. las tarifas aplicadas por la Sesión de Carga, que generalmente se refieren a la tarifa para el operador del Punto de Recarga; d. la tarifa de transacción por gestión administrativa por Sesión de Carga para el uso de la Tarjeta de Recarga, si procede; e. tarifa de pago manual, si procede.
- 8.3. **Activación.** El Cliente debe registrar una cuenta en la plataforma y activar la Tarjeta de Recarga para usarla para acceder a los Puntos de Recarga y ver información (de uso) en la plataforma.
- 8.4. **Perdido o robado.** En caso de que la Tarjeta de Recarga de un Cliente se dañe, se pierda o sea robada, el Cliente debe bloquear inmediatamente la Tarjeta de Recarga en su cuenta e informar esto a Road lo antes posible. Hasta el momento en que se bloquea la Tarjeta de Recarga, el Cliente es responsable de todos los costos relacionados con cualquier uso indebido de la Tarjeta de Recarga y de las transacciones realizadas con la Tarjeta de Recarga antes de que se bloquee. Se cobrarán costos de reemplazo por una nueva emisión de Tarjeta de Recarga.
- 8.5. **Responsabilidades.** Al utilizar los Servicios de Tarjeta de Recarga, el Cliente deberá cargar el vehículo eléctrico de manera oportuna y adecuada de Acuerdo con los requisitos pertinentes aplicables al vehículo (como los descritos en el manual del vehículo, requisitos técnicos, etc.), así como a el Punto de Recarga.

## 9. Tarifas y pago

- 9.1. **Obligación de pago.** El Cliente está obligado a pagar a Road, sin compensación ni deducción alguna, los honorarios por la prestación de los Servicios y otros importes de conformidad con el Acuerdo. Los honorarios y estos importes se especifican en el Acuerdo o en la(s) factura(s), o se ajustarán a los precios, tarifas y tasas comunicados por Road de otra manera.
- 9.2. **Pago no automatizado.** Si el Cliente no opta por la domiciliación bancaria como método de pago, Road se reserva el derecho de aplicar una tasa administrativa por factura. Los detalles sobre estos cargos se divulgarán antes de celebrar cualquier Acuerdo o durante el proceso de registro.
- 9.3. **Divisa.** Todos los pagos se realizarán en la moneda acordada en el Acuerdo. Si no se ha acordado explícitamente ninguna moneda, la moneda predeterminada para todas las tarifas y montos pagaderos por el Cliente a Road es la moneda del país donde se encuentra el Cliente, siempre que Road esté brindando activamente sus servicios en dicho país. En cuanto a las sesiones de carga para los Clientes

- que compren Servicios de Tarjetas de Recarga, se aplica el mismo principio. En el caso de que las sesiones de cobro se realicen en un país con una moneda diferente, los montos involucrados se convertirán a la moneda aplicable al Cliente según la base de conversión de Road.
- 9.4. **Impuestos.** A menos que se especifique expresamente lo contrario, todos los montos y tarifas excluyen el IVA o cualquier otro impuesto (excluyendo cualquier impuesto basado en los ingresos netos de Road), derechos, gravámenes, aranceles y otros cargos gubernamentales (colectivamente " **Impuestos** "). El Cliente será responsable del pago de todos los Impuestos con respecto a los montos y tarifas adeudados de Acuerdo con la normativa aplicable.
  - 9.5. **Factura.** La factura digital se enviará al Cliente de forma digital y estará disponible en la cuenta del Cliente en la plataforma. Las facturas generalmente se enviarán mensualmente, siempre que Road tenga derecho a enviar a los Clientes de Servicios de Tarjeta de Recarga facturas con respecto a los costos de carga en Puntos de Recarga con el uso de la Tarjeta de Recarga con mayor frecuencia, incluso diariamente.
  - 9.6. **Plazo de pago.** El Cliente debe transferir el importe total facturado dentro del plazo de pago mencionado en la factura. Si no se menciona ningún plazo de pago en la factura, se aplica un plazo de pago de cinco (5) días calendario a partir de la fecha de la factura.
  - 9.7. **Pago tardío.** En caso de retraso en el pago por Parte del Cliente (como cuando un débito directo no se puede completar (en su totalidad) por cualquier motivo, o si el Cliente no realiza el pago dentro del plazo de pago aplicable), Road, sin perjuicio de cualquier otro derecho y recurso, puede tener, según la ley aplicable, derecho a cobrar al Cliente: (i) intereses (compuestos diariamente) sobre los montos pendientes a una tasa anual igual al máximo permitido por la ley aplicable, desde la fecha de vencimiento hasta que se reciba el pago, y (ii) todos los costos asociados con el cobro de cualquier deuda vencida. Además, Road tiene derecho a suspender la prestación de los servicios (lo que incluye limitar el acceso del Cliente a los servicios y desactivar las Tarjetas de cargo), exigir el pago por adelantado y rescindir el Acuerdo a su discreción hasta que se paguen todos los montos pendientes e indiscutibles. en su totalidad.
  - 9.8. **Derecho de compensación.** Road tiene derecho a compensar cualquier monto pagadero por el Cliente a Road en virtud de este Acuerdo de cualquier monto que Road le deba al Cliente, como el reembolso por sesiones de carga.
  - 9.9. **Cambios en tarifas y planes de suscripción.** En la medida permitida por la ley, Road tendrá en todo momento el derecho de cambiar las tarifas, tarifas y servicios de los servicios y los planes de suscripción. Road notificará al Cliente al menos treinta (30) días naturales antes de que dichos cambios en las tarifas o en la suscripción entren en vigencia. Sólo si el Cliente tiene derecho a hacerlo de conformidad con la ley obligatoria, el Cliente puede rescindir el Acuerdo (total o limitado a los servicios que se ven afectados por el cambio anunciado) antes de que el cambio entre en vigor, si el Cliente no desea aceptar el cambio que sea aplicable al Cliente.
  - 9.10. **Reclamaciones de facturas.** Las quejas sobre facturas deben enviarse a [sopORTE@road.io](mailto:sopORTE@road.io). Los Clientes deben informar a Road por escrito cualquier discrepancia en las sesiones de carga facturadas, incluso con respecto a cantidades, kWh o fechas de carga, dentro de los veintiún (21) días naturales a partir de la fecha de la factura. Si no se notifica oportunamente a Road sobre cualquier inexactitud o error relacionado con la factura, ésta se considerará aceptada. Si el Cliente se queja erróneamente de una factura más de tres (3) veces en un año calendario, Road tendrá derecho a cobrarle costos administrativos de 50 EUR sin IVA. (o su equivalente en la moneda acordada) por año calendario.
    - a. Debido a diferencias de redondeo, el importe de la factura o indicado en la cuenta del Cliente puede diferir ligeramente del importe real que se carga en la cuenta del Cliente.
    - b. Para mantener los servicios asequibles, cualquier discrepancia entre el importe facturado y los importes realmente adeudados por el Cliente de conformidad con el Acuerdo que no supere los 5 EUR no se compensará y el Cliente deberá pagar el importe facturado.
    - c. Con respecto a los Servicios de Tarjeta de Recarga, Road hará esfuerzos razonables para facturar los costes de cargo al Cliente inmediatamente después del mes en el que tuvieron lugar las sesiones de cargo, sin perjuicio de la ley de prescripción aplicable. No obstante, debido a razones ajenas a Road, como problemas de conectividad de la red o retrasos en las facturas de los socios de itinerancia, los costes de las sesiones de cobro podrán facturarse en una fecha posterior.

## 10. Duración y Terminación

- 10.1. **Fecha de inicio.** El Acuerdo comenzará en la fecha de inicio como se describe en la Confirmación de Compra o si no se incluye ninguna fecha de inicio a partir de la fecha de activación de los servicios para el Cliente o aceptación a través de otros medios, y el Acuerdo continuará durante la duración correspondiente al contrato adquirido. Si la rescisión se refiere únicamente a una Parte de los Servicios, el Acuerdo permanecerá en vigor para los servicios restantes.
- 10.2. **Duración del contrato.**

- a. Los Servicios de Tarjeta de Recarga se pueden comprar mediante pago por uso o mediante una suscripción mensual por un período indefinido. Cualquiera de las Partes podrá rescindir los Servicios de Tarjeta de Recarga mediante notificación por escrito con treinta (30) días naturales de antelación al final de un mes calendario mediante un correo electrónico a [support@road.io](mailto:support@road.io).
  - b. Los servicios de Gestión de Puntos de Recarga están sujetos a un plazo contractual inicial de dos (2) años, transcurrido el cual se producirá la renovación automática por períodos posteriores idénticos al plazo inicial, a menos que se rescinda con un aviso escrito con sesenta (60) días naturales de antelación al vencimiento del plazo.
- 10.3. **Terminación por causa justificada.** Cualquiera de las Partes podrá rescindir el Acuerdo en cualquier momento mediante notificación por escrito con efecto inmediato, en el caso de que:
- a. Se inician procedimientos de quiebra, insolvencia, suspensión de pagos/reorganización o liquidación contra la otra Parte o la otra Parte ha sido declarada en quiebra.
  - b. La otra Parte ha incumplido obligaciones sustanciales en virtud del Acuerdo, y dicho incumplimiento no ha sido subsanado por la Parte incumplidora dentro de un tiempo razonable de al menos treinta (30) días naturales después de una notificación por escrito relacionada con el mismo.
- 10.4. **Terminación/Suspensión.** Además, Road puede rescindir el Acuerdo, total o parcialmente, o suspender la entrega de (o el acceso a) cualquier servicio en cualquier momento mediante notificación por escrito (el correo electrónico es suficiente) con efecto inmediato, en las siguientes situaciones:
- a. El Cliente no paga sus deudas a su vencimiento, independientemente de un recordatorio por escrito, o resulta evidente que el Cliente no puede cumplir con sus obligaciones financieras en virtud de este Acuerdo (por ejemplo, en el caso de que el débito directo no se pueda ejecutar con éxito después de varios intentos).
  - b. En caso de verificación de crédito negativa (como se menciona en la cláusula 3.3 de estos Términos y Condiciones).
  - c. Si el Cliente no cumple con sus obligaciones en virtud del Acuerdo o ha utilizado los servicios para actividades que violen cualquier ley o reglamento de aplicación o interrumpen o representan un riesgo de seguridad para el Sitio web o la plataforma.
  - d. En otras circunstancias que justifiquen la terminación del Acuerdo y/o los servicios, incluidos, entre otros, el uso indebido de los servicios y/o la sospecha de fraude.
  - e. Cualquier suspensión del Servicio de conformidad con esta cláusula 10.4 no tendrá efecto sobre las obligaciones del Cliente de pagar las tarifas y montos de conformidad con el Acuerdo.
- 10.5. **Consecuencias de la rescisión.** Tras la terminación del Acuerdo, Road puede suspender inmediatamente la prestación de los servicios al Cliente (incluidos todos los usuarios autorizados del Cliente). A menos que lo exijan obligaciones legales, Road no estará obligado a conservar ninguna cuenta de Cliente y sus datos más allá de un (1) mes después de la terminación del Acuerdo.

## 11. Responsabilidad

- 11.1. **De responsabilidad limitada.** En la medida en que lo permita la ley, la responsabilidad de Road se limita a los daños que sean resultado de una deficiencia en virtud de este Acuerdo que sea atribuible a Road (*toerekenbare tekortkoming*) o en caso de dolo (*opzet*) o negligencia grave (*bewuste roekeloosheid*). La responsabilidad de Road por los daños sufridos por el Cliente que sean causados por una deficiencia atribuible a Road (*toerekenbare tekortkoming*) se limita (i) por evento a un máximo de 2.000 EUR, y (ii) en caso de eventos múltiples, no exceder el máximo de 50.000 EUR o el monto igual a las tarifas totales pagaderas por el Cliente a Road por los servicios adquiridos en los doce (12) meses anteriores al evento que dio lugar a la responsabilidad, lo que sea menor.
- 11.2. **Exclusión de daños y perjuicios.** Road no es responsable de: (i) ningún daño sufrido por el Cliente como resultado del incumplimiento por Parte del Cliente de sus obligaciones en virtud de estos Términos y Condiciones, ni de (ii) ningún daño indirecto y/o consecuente, incluidos, entre otros, (a) daños a terceros, (b) pérdidas causadas por la interrupción del negocio, (c) pérdida de beneficios o ingresos (futuros), (d) no realización de los ahorros esperados, (e) pérdida de oportunidades de negocio, (f) daños a la buena voluntad o reputación, (g) pérdida de datos o software, (h) pérdida como resultado de tiempo de inactividad, (h) daños como resultado de actos u omisiones de terceros como Usuarios Finales y socios de Roaming, o (i) cualquier daño como resultado de la tarifa de carga establecida por un Cliente o un tercero (es decir, situaciones en las que la tarifa de carga establecida es inferior a los costos de electricidad del Cliente o respuestas negativas al nivel de las tarifas).
- 11.3. **Fuerza mayor.** Road no será responsable por el incumplimiento o retraso en el desempeño debido a cualquier evento, fuera del control de Road o no evitable por Road mediante el ejercicio de cuidado razonable, que impida a Road prestar los servicios o el cumplimiento de otras obligaciones bajo el Acuerdo (evento de fuerza mayor). Lo siguiente, aunque no sea una enumeración exclusiva, se considerará, a

menos que se demuestre claramente lo contrario, un evento de fuerza mayor: interrupción o falla de Internet, redes eléctricas, redes de correo electrónico, redes de telecomunicaciones u otros sistemas y tecnologías, servicios de terceros, así como como incidentes cibernéticos, huelgas y acciones laborales, acciones gubernamentales, desastres naturales, condiciones climáticas extremas, inundaciones, rayos, incendios, escasez global, pandemias, epidemias, guerras, disturbios o sanciones, y Puntos de Recarga disfuncionales (por cualquier motivo, como como (anterior) uso inadecuado del Punto de Recarga).

## 12. Protección de Datos

- 12.1. **Cumplimiento de las Leyes de Protección de Datos.** Road deberá cumplir con las Leyes de Protección de Datos aplicables al procesar datos personales del Cliente y/o Usuarios Finales en el contexto de la prestación de los servicios. La información sobre cómo Road procesa los datos personales se establece en el aviso de privacidad de Road, que se puede encontrar en <https://www.road.io/nl/en/privacynotice>. Cuando corresponda, Road celebrará los Acuerdos necesarios para el procesamiento de datos personales.
- 12.2. **Obligación de notificación del Cliente.** El Cliente debe informar de inmediato a Road dentro de las 48 horas posteriores al descubrimiento de cualquier posible violación de datos relacionada con el uso de los servicios o cualquier señal que apunte en esa dirección, incluidos casos de filtración de contraseñas o acceso no autorizado a las cuentas de los Clientes.
- 12.3. **Uso de datos.** Road se reserva el derecho de recopilar, analizar y utilizar datos no personales recopilados durante la prestación de los servicios para los siguientes fines: (i) cumplir con las obligaciones previstas en el Acuerdo, (ii) mejorar la calidad de los servicios y productos relacionados, y (iii) compartir información estadística anónima con sus socios y cumplir con las leyes aplicables y/u órdenes judiciales.. En el improbable caso de pérdida o corrupción de datos debido a culpa de Road, Road se esforzará por restaurar dichos datos mediante esfuerzos comercialmente razonables. Esto constituye la responsabilidad única y exclusiva de Road y el único y exclusivo recurso del Cliente en caso de pérdida o corrupción de datos.
- 12.4. **Consentimiento.** Por el presente, el Cliente permite a Road otorgar acceso a los datos del Punto de Recarga del Cliente al fabricante, instalador y/u otro proveedor externo del Punto de Recarga del Cliente, en la medida en que dichos datos sean necesarios para que dicho tercero proporcione los servicios al Cliente requeridos para mantenimiento y resolución de incidencias relativas al Punto de Recarga del Cliente.
- 12.5. **Cuentas inactivas.** Road se reserva el derecho de eliminar permanentemente cuentas inactivas, su actividad y datos asociados, cuando dichas cuentas no se hayan utilizado durante un período de tiempo más largo, a discreción de Road.

## 13. Propiedad Intelectual

- 13.1. **Propiedad sin cambios.** El Cliente acepta que todos los Derechos de Propiedad Intelectual contenidos y/o creados en la prestación de los servicios siguen siendo propiedad exclusiva de Road y/o sus licenciantes. El Acuerdo no transfiere al Cliente ningún Derecho de Propiedad Intelectual, excepto lo dispuesto explícitamente en el Acuerdo, en cuyo caso el derecho de uso del Cliente será en cualquier caso revocable, no exclusivo, intransferible y no sublicenciable.
- 13.2. **Restricciones.** El Cliente no copiará, modificará ni distribuirá ninguna Parte de los servicios; ni realizará ingeniería inversa ni accederá a los servicios para crear un producto o servicio derivado o competitivo, y el Cliente se asegurará de que sus usuarios autorizados se abstengan de realizar las acciones antes mencionadas.
- 13.3. **Permisos.** Se requiere la aprobación previa por escrito de Road para el uso de cualquier nombre comercial, logotipo, marca comercial, marca de servicio u otras marcas asociadas con Road.

## 14. Confidencialidad

- 14.1. **No divulgación:** Las Partes no divulgarán la Información Confidencial de la otra Parte y se abstendrán de divulgarla a terceros a menos que la Parte divulgadora renuncie expresamente por escrito, siempre que cada Parte tenga derecho a divulgar la Información Confidencial de la otra Parte a sus empleados, asesores y subcontratistas en función de la necesidad de conocerla, siempre que cada uno de dichos empleados, asesores y subcontratistas esté sujeto a restricciones de confidencialidad coherentes con el Acuerdo y/o cualquier otro acuerdo de no divulgación celebrado entre las Partes. Esta disposición permanecerá en vigor durante un periodo de tres (3) años tras la finalización del Acuerdo.

## 15. Ley aplicable y otros términos

- 15.1. **Ley aplicable.** El Acuerdo se rige exclusivamente por las leyes de los Países Bajos. Cualquier disputa relacionada con esto debe someterse a los tribunales competentes de Ámsterdam, Países Bajos.
- 15.2. **Asignación.** Road tiene el derecho de ceder los derechos y obligaciones bajo este Acuerdo a un Afiliado o, en el caso de la venta de todo o una Parte sustancial de su negocio, fusión o reorganización a un tercero mediante notificación por escrito al Cliente (correo electrónico siendo suficiente). Excepto lo establecido en la primera oración de esta cláusula, ninguna de las Partes podrá (sin el consentimiento por escrito de la otra Parte) ceder, vender, transferir o sublicenciar ninguno de sus derechos y obligaciones en virtud de este Acuerdo a ningún tercero.
- 15.3. **No renuncia.** El hecho de que cualquiera de las Partes no ejerza o retrase un derecho, poder o recurso en virtud de este Acuerdo no constituirá una renuncia al mismo.
- 15.4. **Acuerdo completo.** El Acuerdo (incluidos estos Términos y Condiciones y la Confirmación de Compra), así como el Acuerdo de confidencialidad y el Acuerdo de procesamiento de datos (si corresponde), contiene el Acuerdo completo entre las Partes y reemplaza todas las propuestas o comunicaciones anteriores, orales o escritas, relacionados con el objeto del presente.
- 15.5. **Divisibilidad.** Si cualquier disposición de este Acuerdo es declarada inválida o inaplicable por un tribunal o cualquier otro organismo de jurisdicción competente, no afectará la validez de las demás cláusulas del Acuerdo. En caso de que alguna disposición se considere inválida o inaplicable, Road se esforzará por reemplazar cualquier cláusula nula o inaplicable por una cláusula válida que refleje la intención de la cláusula original en la mayor medida posible, con la cooperación del Cliente, cuando sea necesario.
- 15.6. **Cambios a los Términos y Condiciones.** En la medida permitida por la ley, Road tiene el derecho de modificar unilateralmente el contenido de los Términos y Condiciones. Los cambios a los Términos y Condiciones entran en vigencia al momento de su publicación en el sitio web y reemplazan los Términos y Condiciones anteriores aplicables. Estos cambios también se aplican a los Acuerdos existentes. Solo si el Cliente tiene derecho a hacerlo según las disposiciones legales obligatorias, el Cliente podrá rescindir el Acuerdo con un período de notificación de treinta (30) días naturales si el Cliente no está dispuesto a aceptar los cambios que se aplican al Cliente, a menos que el cambio se refiera únicamente a una modificación menor de los Términos y Condiciones.

## 16. Ley del Consumidor

- 16.1. **Ley local obligatoria.** Los Consumidores tienen derecho a las protecciones que ofrecen las leyes del país donde el Consumidor recibe los servicios. Estos Términos y Condiciones no disminuyen los derechos del Consumidor como Consumidor a invocar dichas disposiciones obligatorias de la ley local.
- 16.2. **Derecho a retirarse.** Los Consumidores tienen derecho a desistir del Contrato de compra de Servicios en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de (i) la recepción de la Tarjeta de Recarga por parte del Consumidor, (ii) la fecha de inicio de la suscripción mensual, o (iii) la celebración del Contrato, sin necesidad de alegar motivo alguno, enviando una solicitud de desistimiento/cancelación a [support@road.io](mailto:support@road.io). Si el Consumidor ya ha utilizado los Servicios, está obligado a pagar una parte proporcional de los mismos. Los gastos ocasionados por la recarga de Vehículos Eléctricos durante el periodo de desistimiento se facturarán de conformidad con la cláusula 9 de las presentes Condiciones Generales.
- 16.3. **Terminación.** En desviación de la cláusula 10.2 (b), los servicios de Gestión de Puntos de Recarga prestados a los Consumidores están sujetos a un plazo contractual inicial de un (1) año, después del cual el plazo se renueva automáticamente por un período indefinido. El Consumidor puede rescindir (Parte del) Acuerdo relativo a los servicios de Gestión de Puntos de Recarga con un aviso por escrito con treinta (30) días naturales de antelación al final del plazo inicial de un (1) año o al final de cualquier mes calendario posterior al término inicial. Además, si el Consumidor se muda a una nueva dirección donde no hay Punto de Recarga disponible, el Consumidor tiene derecho a rescindir el Acuerdo con respecto a ese Punto de Recarga antes de que finalice el plazo de un (1) año, previa presentación de prueba de la reubicación.
- 16.4. **Resolución de conflicto alternativa.** De Acuerdo con la Directiva de la UE 2013/11, si bien Road no cuenta con procedimientos alternativos de resolución de disputas (ADR) específicos, los Consumidores pueden presentar quejas a Road por correo electrónico en [soporte@road.io](mailto:soporte@road.io). Además, los Consumidores tienen la opción de utilizar la plataforma de resolución de disputas en línea (ODR) de la Comisión Europea en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Road se compromete a abordar y resolver de manera rápida y justa cualquier problema que surja. Para obtener más ayuda, los datos de contacto del soporte técnico de Road se proporcionan en <https://e-flux.io/en/about/contact/>.