CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN – WENEA

1. DATOS

WENEA SERVICES SPAIN, S.L.U. (en adelante Wenea), con domicilio en Calle Acanto 22, Planta 14, CP 28045, Madrid, España, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 39238, folio electrónico 10, sección 8 y con hoja M-697025.

CIF: B88392279

Correo electrónico: privacidad@wenea.com ; dpo@wenea.com

2. INFORMACIÓN GENERAL

Wenea dispone de una licencia para el uso de la aplicación móvil de WENEA (en adelante, la Aplicación o APP), la cual está destinada a la prestación del servicio de recarga de vehículos eléctricos, para lo cual dispone de todos los permisos y licencias necesarios para actuar como gestor de carga de coches eléctricos de acuerdo a la normativa aplicable en el territorio español.

Las presentes condiciones de contratación están elaboradas en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de las sociedades de la información y del comercio electrónico.

El presente documento tiene por objeto establecer las condiciones y pautas de acceso y uso por parte de los Usuarios de la Aplicación, así como los contenidos que se muestran en la Aplicación y de los servicios que se prestan por medio de ella.

El simple acceso, uso y navegación por parte de los Usuarios en la Aplicación comporta la aceptación expresa y sin reservas de los términos de la aplicación general del presente documento, declarando dicho Usuario que ha leído, conoce y comprende los términos que le aplica, así como también que asume todas las obligaciones que le aplican como Usuario de la Aplicación.

Se informa al Usuario que tanto las presentes condiciones como la política de privacidad y protección de datos se encuentran a su disposición de manera libre y gratuita, y en todo momento en la APP. Además, Wenea se reserva el derecho de modificación de las presentes condiciones en todo momento, realizando un previo aviso al Usuario en caso de resultar cambios que afecte al consentimiento inicialmente prestado por el Usuario.

3. PROCESO DE CONTRATACIÓN

Para que el Usuario que desee realizar la recarga del vehículo eléctrico en cualquiera de los puntos de recarga de la red de WENEA:

El Usuario deberá descargar la APP a través de Google Play o AppStore buscando la denominación: Wenea. La descarga e instalación de la APP es gratuita.

Una vez descargada e instalada la Aplicación, el Usuario, para poder hacer uso del Servicio ofrecido a través de esta, deberá registrarse como Usuario, aportando los datos identificativos y contraseña requeridos por la APP.

Una vez el Usuario haya accedido a la APP como Usuario registrado, deberá seleccionar en el mapa el punto de recarga operativo al que desee acudir, siendo muy importante que revise su localización y estado.

Una vez el Usuario se encuentre en el punto de recarga, y haya conectado su vehículo, deberá iniciar el proceso de carga a través de la APP y siguiendo las indicaciones de la misma.

Importante: la potencia reflejada en el cargador no siempre corresponde a la potencia suministrada, ya que esta última depende del tipo de batería y del tipo de vehículo eléctrico del Usuario, además de influir otros factores, tales como las condiciones meteorológicas, la temperatura, y el porcentaje de carga solicitado.

Finalizado el proceso de carga, el Usuario deberá abonar la cantidad correspondiente por el suministro de energía, en los términos y condiciones aquí expresados.

Por último, el Usuario únicamente deberá introducir la forma de pago indicada por WENEA. En ningún momento actuaremos como proveedores de servicios de pagos ni tendremos acceso a sus datos bancarios, siendo estos directamente gestionados por parte de las entidades bancarias correspondientes en nuestra pasarela de pagos.

Automáticamente el Usuario recibirá desde WENEA un e-mail de confirmación con el detalle de la realizada, y la factura, así como las características de la misma, sin perjuicio que contará con toda la información del histórico de cargas en su área privada dentro de la APP, a la que puede acceder introduciendo su email de registro y contraseña. Dicho correo podrá encontrarse en la bandeja de entrada o en correo no deseado.

A todos los efectos, el contrato de servicios se entenderá suscrito entre el Usuario y WENEA y perfeccionado en el momento en que el servicio sea efectivamente prestado y abonado por el Usuario.

El contrato electrónico suscrito mediante el pago y envío del producto, tiene todos los efectos y garantías jurídicas y legales, tal como se indica en el art. 23 de la ley 34/2002. El soporte electrónico en que consten las presentes condiciones de contratación celebrado por vía electrónica será admisible como prueba documental en caso de controversia entre las partes.

La aportación de los datos personales, así como el pago del precio, con los impuestos y gastos de envío incluidos, por parte del Usuario, supone inmediatamente la aceptación por éste de las presentes condiciones de contratación.

Del mismo modo, y atendiendo a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, se pone a disposición de los Usuarios, de forma previa al inicio del procedimiento de contratación, toda la información relativa al mismo que únicamente será de aplicación en caso de que el Usuario decida proceder al uso del servicio a través de la Aplicación de WENEA.

En caso de que durante el proceso de recarga se produzca algún tipo de incidencia que interrumpa la misma, el Usuario podrá contactar de forma inmediata con el Servicio de Atención al Cliente, cuyos datos son:

- Correo electrónico: cliente@wenea.com
- Teléfono gratuito: +34 915 06 06 00

El servicio de atención ante incidencias estará disponible 24 horas los 7 días de la semana.

4. AUTOCHARGE

WENEA ha desarrollado la posibilidad de que el Usuario, siempre que su vehículo eléctrico* lo permita, pueda hacer uso del autocharge, que supone que, tras el registro y la activación de dicha modalidad, el Usuario, habiendo realizado previamente una recarga normal, podrá para todas las siguientes, realizar la recarga de forma automática, únicamente conectando la manguera al vehículo.

Se advierte al Usuario que esta modalidad únicamente es compatible con cargadores con una potencia superior a 50kW.

Algunos vehículos no compatibles: Audi e-tron (modelo 2018) y Q4 e-tron; Cupra Born; Maxus eDeliver; Mazda MX-30, Volkswagen e-UP!, e-Golf, ID.3, ID.4, ID.5, ID. Buzz, Seat Mii eléctrico, Skoda Citigo e-iV y Enyaq iV, BMW Ix1 y BMW i7, Rolls-Royce Spectre EV

5. PRECIO Y MÉTODO DE PAGO

El cobro de la carga de vehículo eléctrico realizada por el Usuario se realizará siempre en euros (€). En el momento del pago por parte del Usuario, podrá ver un resumen de la carga realizada y el importe a abonar.

Importante: aunque el cobro se realiza siempre en euros, pueden aparecer precios en la Aplicación de WENEA en una divisa diferente; estos precios serán siempre orientativos, siendo el cobro y el precio final establecido en euros.

Los precios de las recargas de Wenea están indicados en euros (€) e incluyen el impuesto del valor añadido (IVA) aplicable a estos servicios en España.

Forma de pago:

Por cada carga realizada, Wenea generará un ticket y procederá al cobro del importe de la energía consumida. Desde el historial de cargas, el cliente podrá en cualquier momento solicitar una factura, la cual llegará por correo electrónico.

En el caso de que el Usuario desee realizar una carga parcial, la Aplicación realizará una retención de un importe de un (1) euro por encima del coste de la carga realizada, la cual se regulará tras la finalización de la misma. Esto se debe a que el corte de energía no es inmediato, y hasta el cese, se pueden cargar unos W de más.

En el supuesto de carga completa, se retienen por defecto veinticinco (25) euros en la tarjeta del Usuario, no obstante, dicho importe se regulariza una vez finalizada la carga con el importe que corresponda a la energía

suministrada.

Las retenciones anteriormente indicadas, por regla general se regularizan de forma inmediata, sin embargo, pueden demorarse hasta setenta y dos (72) horas, debido al funcionamiento de cada entidad bancaria, que excede de la competencia y funciones de WENEA. En todo caso, WENEA no se hace responsable de las posibles demoras en la regularización de dichas retenciones siempre que dicha demora sea causa únicamente imputable a la entidad bancaria.

Método de pago

El pago del Servicio contratado se podrá realizar mediante tarjeta de crédito o débito. Para agilizar el proceso de pago en cada recarga, el Usuario podrá registrar su tarjeta de crédito o débito en su perfil de la APP, así como actualizarla y/o eliminarla cuando lo desee. Estos datos en ningún caso serán accesibles a Wenea, por lo que serán datos confidenciales únicamente visibles para el Usuario.

En este sentido, Wenea informa a los titulares de las tarjetas de crédito y débito que es el responsable de las transacciones en la Aplicación. Las mismas se realizan en una Aplicación segura, utilizando tecnología SSL para garantizar la seguridad en la transmisión de los datos.

Una vez realizado el pago efectivo del precio, WENEA emitirá de manera automática un correo electrónico al Usuario en el que se recogerá toda la información relativa a carga realizada, y el desglose del precio en el que figurarán el precio y los impuestos aplicables.

En todo caso, se garantiza al Usuario el tratamiento de todos los datos económicos y financieros que hayan sido aportados con motivo del uso del servicio de recarga será conforme a la regulación de Protección de Datos, serán anónimos y tratados con carácter confidencial, y no serán cedidos a terceros salvo autorización expresa del titular y por causas justificadas.

WENEA ofrece al Usuario la posibilidad de guardar o almacenar sus datos de forma segura, para que no sea necesario introducirlos todos nuevamente.

Se advierte al Usuario que, en cumplimiento de la normativa vigente, una vez el Usuario haya solicitado la factura por el producto adquirido, y haya enviado sus datos personales, WENEA no podrá modificar dicha factura en caso de que alguno de los datos sea incorrecto, por lo que el Usuario deberá comprobar de forma eficaz que los datos aportados que figurarán en la factura emitida por WENEA son los correctos. WENEA no podrá emitir facturas duplicadas.

Métodos alternativos de pago:

- Pago a través de SMS: Se le envía al número teléfono del Usuario un SMS con el importe que desea cargar y con un link que le redirecciona a la pasarela de pago, en la cual solo tiene que autorizar el pago.
- Pago a través de email: Se le envía al Usuario un email a la dirección de correo facilitada, con el importe que desea cargar y con un link que le redirecciona a la pasarela de pago, en la cual solo tiene que autorizar el pago.
- Pago a través de Apple Pay: es un servicio de pago digital proporcionado por Apple Inc. que permite realizar transacciones utilizando tarjetas de crédito, débito o prepago que el Usuario ha registrado previamente en su dispositivo compatible (como iPhone, iPad, Apple Watch o Mac). Estas tarjetas deben ser emitidas por entidades financieras autorizadas que sean compatibles con el servicio. Al utilizar Apple Pay, el Usuario autoriza las transacciones mediante métodos de autenticación seguros, como Face ID, Touch ID o un código de acceso. Apple Pay utiliza tecnología de tokenización para proteger los datos de las tarjetas y garantizar la seguridad de las transacciones.
- Pago a través de Google Pay: es un servicio de pago digital proporcionado por Google LLC que permite a los Usuarios realizar transacciones utilizando tarjetas de crédito, débito o prepago que han sido previamente registradas en la aplicación Google Wallet o en dispositivos compatibles (como smartphones, tablets o wearables con el sistema operativo Android). Las tarjetas asociadas deben ser emitidas por instituciones financieras autorizadas y compatibles con el servicio. Para completar una transacción, el Usuario autoriza el pago mediante métodos de autenticación seguros, como un PIN, huella dactilar, reconocimiento facial u otros configurados en su dispositivo. Google Pay emplea tecnología de tokenización para proteger los datos de la tarjeta y garantizar la seguridad de las transacciones. La disponibilidad del servicio puede depender de la región, el dispositivo y el emisor de la tarjeta registrada.”

- Pago con transferencia: **es de carácter excepcional** cuando con el resto de métodos de pago indicados anteriormente no hayan sido posibles. Tiene la problemática de que se tiene que hacer la transferencia tras la finalización de la carga, lo que puede suponer una demora en la recepción del pago por parte de WENEA, en función de la entidad bancaria del Usuario. Una vez recibida la transferencia se regulariza todo en Plataforma (Transacción de carga, Factura, Pago, etc).
- **WENS:** Wenea pone a disposición del Usuario, “tokens” como método alternativo de pago. El Usuario podrá obtener Wens a través del canje de códigos promocionales que reciba y almacenarlos en su billetera virtual (Wallet). Un (1) Wen equivale a un (1) euro. En el proceso de pago, el sistema de WENEA cobrará el importe de la recarga en primer lugar mediante los WENS de que disponga el Usuario, y, si tras ello, no queda cubierto todo el importe, WENEA retendrá al Usuario el importe restante para garantizar el pago total por el servicio prestado.
- Adicionalmente, WENEA podrá ofrecer planes de suscripción que otorguen beneficios asociados al uso del Servicio, cuyos términos específicos se regulan en la sección correspondiente de las presentes condiciones.

6. SUSCRIPCIONES “WENEA EVERYDAY”

WENEA pone a disposición de los Usuarios la posibilidad de contratar planes de suscripción (en adelante, las “Suscripciones”), que otorgan determinados beneficios en el uso del Servicio.

Las Suscripciones se ofrecen en dos tipos de planes: (i) un plan de acceso a la red, que otorga beneficios en los puntos de recarga de la red de Wenea; y (ii) el plan “MyStation”, que además permite al Usuario asociar una estación de recarga fija y beneficiarse de condiciones específicas al recargar en ella, sin perjuicio de los beneficios aplicables en el resto de la red. Ambos tipos de plan están disponibles en las modalidades de facturación que se indican a continuación.

Funcionamiento de la suscripción

Las Suscripciones podrán contratarse a través de la Aplicación y estarán disponibles en diferentes modalidades:

- **Suscripción mensual**: de carácter recurrente, con renovación automática en cada periodo mensual, salvo cancelación por parte del Usuario.
- **Suscripción anual**: de carácter recurrente, con un único pago por periodo de doce (12) meses, renovándose automáticamente al finalizar dicho periodo, salvo cancelación por parte del Usuario.

En ambos casos:

- El Usuario autoriza el cobro automático del importe correspondiente en cada ciclo de facturación (mensual o anual) mediante el método de pago asociado.
- El Usuario podrá cancelar la Suscripción en cualquier momento desde la Aplicación.
- En caso de cancelación, la Suscripción permanecerá activa hasta la finalización del periodo ya abonado, tras lo cual no se realizará ningún nuevo cargo.

Beneficios de la suscripción

Las Suscripciones podrán incluir beneficios asociados al uso del Servicio, consistentes, entre otros, en descuentos aplicables sobre el precio de la recarga en determinados puntos de la red.

En el caso del plan “MyStation”, el Usuario podrá asociar una estación de recarga de la red y beneficiarse de un precio cerrado por kWh cuando recargue en dicha estación, sin perjuicio del acceso al resto de la red, todo ello en los términos y condiciones que se indiquen en la Aplicación. El Usuario podrá modificar la estación asociada con la periodicidad y en los supuestos previstos en la Aplicación.

Los beneficios podrán variar en función del plan contratado y podrán estar sujetos a condiciones específicas disponibles en la Aplicación.

La información detallada sobre los beneficios aplicables en cada momento estará disponible en la Aplicación y/o en las FAQs correspondientes.

Contratación y gestión

La contratación, gestión y cancelación de la Suscripción se realizará exclusivamente a través de la Aplicación.

Para completar la contratación, el Usuario deberá disponer de un método de pago válido.

Una vez suscrito, el Usuario podrá consultar en su área personal:

- El tipo de Suscripción contratada.
- Los beneficios asociados.
- La fecha del próximo cobro.
- El método de pago vinculado.
- El historial de facturación.
- El estado de la Suscripción (activa o cancelada con vigencia hasta fin de periodo).

Asimismo, el Usuario podrá modificar o cancelar su Suscripción en cualquier momento desde la Aplicación

Duración y cancelación

Las Suscripciones tendrán una duración indefinida, renovándose automáticamente por periodos sucesivos equivalentes al plan contratado (mensual o anual), salvo cancelación por parte del Usuario.

El Usuario podrá cancelar la Suscripción en cualquier momento desde la Aplicación.

La cancelación surtirá efecto al finalizar el periodo de facturación en curso, manteniéndose los beneficios hasta dicha fecha. Finalizado dicho periodo, no se realizará ningún nuevo cargo.

Modificaciones de la suscripción

WENEA se reserva el derecho a modificar en cualquier momento las condiciones de las Suscripciones, incluyendo, entre otros, los beneficios asociados o su configuración.

En caso de que dichas modificaciones afecten de manera relevante al Usuario, WENEA lo comunicará con la antelación razonable a través de la Aplicación u otros canales habilitados.

El Usuario podrá cancelar la Suscripción antes de la entrada en vigor de las nuevas condiciones si no estuviera de acuerdo con las mismas.

Política de uso justo

Las Suscripciones están destinadas a un uso personal y razonable del Servicio.

WENEA se reserva el derecho de aplicar medidas, limitar beneficios o suspender la Suscripción en caso de detectar un uso abusivo, fraudulento o contrario a la buena fe, incluyendo, entre otros:

- Uso intensivo no acorde a un comportamiento normal de recarga.
- Uso con fines comerciales o de reventa.
- Cualquier uso que pueda perjudicar el funcionamiento del Servicio o a otros Usuarios.

En particular, WENEA considerará indicativo de un uso profesional o no personal el consumo superior a 400 kWh al mes en la estación asociada al plan “MyStation”. En tal caso, WENEA podrá informar al Usuario del uso no adecuado y ofrecerle la contratación de un servicio para empresas, pudiendo limitar los beneficios de la Suscripción o cancelarla conforme a lo previsto en el apartado siguiente.

Suspensión o cancelación por parte de WENEA

WENEA podrá suspender o cancelar la Suscripción de forma inmediata en caso de:

- Incumplimiento de las presentes Condiciones.
- Uso fraudulento o indebido del Servicio.
- Impago de cualquier importe asociado a la Suscripción.

En tales casos, el Usuario podrá perder el acceso a los beneficios asociados a la Suscripción desde el momento de la suspensión o cancelación.

7. GEOLOCALIZACIÓN

Para un uso correcto de la Aplicación, será necesario el acceso a la geolocalización de su dispositivo, por lo que esta utilidad deberá estar activada.

Previo a su instalación, la Aplicación informará sobre la utilización de dicho sistema, y deberá aceptarlo o rechazarlo expresamente.

En cualquier caso, podrá revocar en cualquier momento el acceso o tratamiento que la Aplicación realiza sobre la localización de su dispositivo, impidiendo de esta manera que la Aplicación tenga acceso al tratamiento de estos datos.

Ahora bien, si deniega la utilización de la localización no podrá usar la Aplicación en su forma más completa.

La Aplicación solo podrá acceder a los datos de geolocalización cuando esté abierta y en uso, por lo que este sistema no se encontrará activado de manera continua. Si fuera necesaria la utilización del dato de Geolocalización de manera continua, se le informará de manera precisa y previa, solicitando su consentimiento expreso.

8. INTEROPERABILIDAD

Se informa a los usuarios que WENEA debido a acuerdos de interoperabilidad con otros operadores de recarga, hará visibles en su aplicación, la disponibilidad de puntos de recarga de vehículos eléctricos de otros operadores, por lo que, WENEA no se responsabiliza de cualquier incidencia en el funcionamiento del cargador en cuestión. Sin embargo, el Usuario deberá contactar en primer lugar con WENEA, a través del teléfono de atención al cliente que figura en la Aplicación, para intentar resolver la incidencia. Si por las características de esta, no fuera posible la resolución por parte de WENEA, el Usuario deberá contactar con el operador.

Asimismo, se informa al Usuario que cualquier carga que se realice desde la Aplicación, se abonará mediante el método de pago estipulado en las condiciones de la cláusula 4 anterior.

Cesión de datos. Con motivo de esta interoperabilidad, se informa al Usuario que NO se realiza cesión de datos personales entre los operadores de recarga y WENEA, por lo que no es necesario el consentimiento expreso del Usuario para la realización de esta colaboración. No obstante, si esta circunstancia cambiara, se informaría de forma previa al Usuario, tal como se indica en la Política de Privacidad.

9. REGISTRO DE USUARIOS

Para el uso del servicio de recarga ofrecido por WENEA, es necesario estar registrado como Usuario de la Aplicación, de tal forma que el Usuario, si da su consentimiento podrá recibir periódicamente el lanzamiento de campañas y promociones sobre los productos que WENEA vaya a comercializar, e información de interés.

El registro como Usuario es completamente gratuito y podrá ser realizado de forma electrónica a través de la pestaña habilitada a tal efecto en la Aplicación, donde el Usuario deberá introducir todos los datos que se soliciten en el formulario de registro, y deberán ser veraces y reales, dado que serán la única forma que WENEA tendrá de poder procesar las recargas que realice en el futuro. No obstante, el Usuario cuenta además con la posibilidad de poder registrarse utilizando su cuenta Google (para dispositivos con sistemas operativos Android) o su cuenta Google/Apple (para dispositivos con sistemas operativos iOS).

Bajo ningún concepto WENEA se responsabilizará de la veracidad de los datos de registro facilitados por el Usuario, por lo que es el Usuario el único responsable de las posibles consecuencias, errores y fallos que posteriormente puedan derivarse de la falta de calidad de los datos.

Requisitos

La cuenta de Usuario registrado es personal e intransferible. Bajo ningún concepto está permitida la cesión de la cuenta de Usuario registrado entre diferentes personas, quedando a disposición de WENEA la eliminación de la misma tan pronto sea detectado.

En todo caso, para ser Usuario registrado es requisito imprescindible ser mayor de 18 años y disponer de la capacidad legal necesaria para vincularse por este acuerdo y utilizar el sitio de conformidad con sus términos y condiciones, que se comprenden, reconocen y suscriben en su totalidad.

Baja como Usuario

Como Usuario, podrá darse de baja en cualquier momento enviando a Wenea una solicitud de eliminación de cuenta mediante correo electrónico en la cuenta: cliente@wenea.com mediante comunicación escrita a indicando su nombre de Usuario. También podrá solicitar la baja de la recepción de nuestras notificaciones por email a través del mismo email o del enlace indicado para este fin en todos los correos electrónicos que recibe. El proceso de baja de las notificaciones puede tardar 48-72 horas.

En cualquier caso, una vez efectuada la baja, el Usuario podrá solicitar un nuevo registro como Usuario, pudiendo WENEA no admitir dicho registro (véase cláusula Usos no “autorizados”).

10. RESERVAS

WENEA ha desarrollado la posibilidad de que los Usuarios puedan reservar un cargador y conector de su elección para cargar su vehículo. La disponibilidad de esta función está sujeta a que la estación y el conector seleccionados tengan activada esta opción.

Procedimiento de Reserva

Una vez confirmada la reserva, el Usuario cuenta con un periodo de tiempo específico, desde el momento de la confirmación, para llegar a la estación y comenzar la carga. Se informa al Usuario que este periodo es configurable, y por ende, sujeto a cambios por parte de WENEA. Se informa al Usuario de que cualquier modificación en las condiciones sobre el periodo de carga, coste o periodo de cancelación gratuita se encontrará permanentemente publicada y actualizada en las FAQs.

Coste y Condiciones de pago

El coste de la reserva será de cinco (5) euros en estaciones ubicadas en Europa, en concepto de fianza. El cobro del mismo se realizará conforme a las siguientes condiciones:

- Si el Usuario llega a la estación que ha seleccionado para realizar la reserva e inicia la carga dentro del periodo de tiempo establecido, el coste de la fianza será devuelto.
- Si el Usuario cancela la reserva durante los primeros cinco (5) minutos desde la confirmación de la misma, el coste de la fianza será devuelto, siendo este período de cancelación gratuita.
- Si el Usuario finalmente no hace uso de la reserva, inicia la carga más tarde del tiempo específico de la reserva o cancela una vez se ha cumplido el período de cancelación gratuita (cinco minutos), la fianza será cobrada.

Método de pago de la fianza

El pago de la fianza se realizará utilizando Wens y/o el método de pago previamente definido por el Usuario de la siguiente forma:

- Si el Usuario dispone de cinco (5) o más Wens en su Wallet, se procederá al uso de esos cinco (5) Wens, en concepto de fianza.
- Si el Usuario no dispone de Wens en su Wallet, la fianza será cobrada directamente mediante el método de pago definido por el Usuario.

11. DYNAMIC ISLAND Y LIVE ACTIVITIES

Los usuarios de iPhone 14 Pro y modelos posteriores ahora pueden disfrutar de una experiencia de carga más avanzada gracias a la integración de actualizaciones en tiempo real mediante Dynamic Island y Live Activities. Estas funciones permiten monitorear el progreso de las sesiones de carga de manera rápida y visual, directamente desde la pantalla de inicio, sin necesidad de abrir la aplicación. Con esta innovación, se mejora significativamente la comodidad, eficiencia y personalización en el seguimiento del estado de la carga, brindando una experiencia de usuario más intuitiva y moderna.

12. GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

WENEA, al ser una sociedad cuyo objeto social se centra en ofrecer productos y servicios relacionados con la movilidad eléctrica, cuenta con todos los medios, permisos y licencias para ofrecer al Usuario el servicio de recarga.

No obstante, WENEA no puede garantizar que la Aplicación y los servicios que ofrece a través de ella, estén exentos de errores y, por tanto, la existencia de los mismos no supone en sí un incumplimiento de las presentes Condiciones de Uso y Contratación.

Así mismo las recargas gozan de la garantía correspondiente al tipo de servicio, y al tiempo y forma de la prestación del servicio solicitado.

Si al usar el Servicio el Usuario detecta incidencias del terminal de recarga, tales como mal funcionamiento del cargador o del proceso de carga, entre otros, podrá hacernos llegar detalle de las incidencias y de lo ocurrido junto con fotografías al correo cliente@wenea.com

En caso de que el producto comercializado muestre algún desperfecto, se ruega al Usuario que se ponga en contacto inmediatamente con el servicio de atención al cliente de WENEA, para indicarle el procedimiento para devolver el producto. En el momento en que se verifiquen los defectos del mismo, y que son ajenos al Usuario, se procederá al

remplazo de dicho producto, a la realización de una rebaja sobre el precio, en caso de que dicho desperfecto sea únicamente estético y no afecte a la funcionalidad del producto o a la devolución del precio completo, según proceda en cada caso. Dichas gestiones en ningún caso supondrán un coste adicional para el Usuario.

Derechos del Consumidor

De conformidad con lo dispuesto en el 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 y otras leyes complementarias, a continuación, se informa al Usuario de los siguientes aspectos:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 103, apartados a, c y del Real Decreto, la prestación del servicio cuando el mismo haya sido completamente ejecutado o cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor y Usuario, los suministros de servicios o bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez están exentos de desistimiento.

13. USOS NO AUTORIZADOS

WENEA se reserva el derecho a dar de baja la cuenta del Usuario registrado, en caso de detectar el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contractuales contraídas en virtud de las presentes condiciones, así como en caso de observar un uso de los Cargadores y/o la cuenta en la Aplicación contrarios a los términos generales de uso, la política de privacidad y los usos de buena fe aceptados en el sector.

Prohibiciones del uso

- No utilizar la APP o cualquiera de los elementos que la integren, para desarrollar operaciones de tiempo compartido, constituirse en proveedor de servicios de aplicaciones software en la medida en que estuvieren orientados a hacer posible el acceso de terceros a la Aplicación o a cualquiera de sus componentes, a través de operaciones de alquiler, servicios administrativos o cualesquiera otros de análoga consideración, compartiéndolos o poniéndolos a disposición de terceros.
- No someter la Aplicación o cualquiera de sus elementos, a actividades que conduzcan, directa o indirectamente, a la descompilación de su software, que impliquen su sometimiento a operaciones de naturaleza inversa a las que determinaron su construcción o que, en último término, constituyan o puedan constituir operaciones de ingeniera regresiva o inversa, descompilación o desensamblado. Ninguno de los apartados del presente documento podrá entenderse como una autorización de acceso al código fuente de la Aplicación.
- No publicar la Aplicación, ni utilizarla como sistema de gestión e intercambio de información y/o documentación ilegal, contraria a la moral o el orden público, contraria a los derechos de autor y/o de propiedad industrial.
- No someter a la Aplicación a cargas de trabajo que vayan claramente orientadas a la desestabilización de la misma, encontrándose entre ellas ataques de denegación de servicios o situaciones semejantes. En caso de detectarse este tipo de situaciones, el nivel de servicio anteriormente indicado no será de aplicación, siendo considerada una situación de emergencia.
- No realizar actos de ingeniería inversa, toma de requisitos y demás actividades encaminadas a desarrollar una plataforma online idéntica o semejante a la puesta a disposición por parte de WENEA, pudiendo ser considerada esta actividad como un acto de competencia desleal y vulneración de los derechos de propiedad intelectual e industrial que WENEA ostenta sobre la Aplicación.
- No traducir, adaptar, mejorar, transformar, corregir la Aplicación, o cualquiera de los elementos que los integren ni de ninguna otra forma modificarla, no pudiendo incorporar la Aplicación a otros software o plataformas propias o provistas por terceros.
- No retirar, suprimir, alterar, manipular ni en modo alguno modificar aquellas notas, leyendas, indicaciones o símbolos que WENEA, como legítimo titular de los derechos, incorpore a sus propiedades en materia de propiedad intelectual o industrial (como, por ejemplo, copyright, ©, ® y TM, etc.) ya fuera en la propia Aplicación como en el material asociado.
- Poner en conocimiento de WENEA cualquier hecho o situación que hubiera ocurrido que pudiera poner en riesgo la seguridad en el acceso por parte de Usuarios autorizados.
- Queda prohibido forzar fallos o buscar brechas de seguridad en la Aplicación.

14. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

WENEA garantiza al Usuario mediante el presente contrato que es el legítimo propietario de la Aplicación, no encontrándose inmersa en ningún tipo de disputa legal previa a la firma del presente contrato.

Por ello, el Usuario reconoce expresamente que WENEA ostenta todo derecho, título e interés sobre la Aplicación y las herramientas asociadas a esta, así como sobre todos sus módulos, modificaciones y actualizaciones y sobre cualquier elemento y/o funcionalidad que fuera desarrollada sobre la misma.

A estos efectos, se incluye sin limitación alguna el reconocimiento de la titularidad de WENEA de todos los derechos de autor, propiedad intelectual, y/o industrial, pudiendo explotar la Aplicación, sin restricción alguna de naturaleza temporal, territorial, relativa a medios de difusión o modalidades de explotación y sin más limitaciones que las establecidas en las leyes, todos los contenidos publicados en ella. Además, se informa al Usuario que todos los logos, diseños, marca, y cualquier otro elemento de esta categoría son propiedad exclusiva de WENEA, o del Grupo Diggia, por lo que el acceso a la Aplicación por parte del Usuario no implica ningún tipo de cesión o licencia de uso de los mismos.

La estructura, características, códigos, métodos de trabajo, sistemas de información e intercambio de la misma, herramientas de desarrollo, know-how, metodologías, procesos, tecnologías o algoritmos que constituyan y/o puedan constituir la Aplicación, son propiedad exclusiva de WENEA, encontrándose debidamente protegidos por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual y/o industrial, no pudiendo ser objeto de ulterior modificación, copia, alteración, reproducción, adaptación o traducción por parte del Usuario sin previo consentimiento expreso por parte de WENEA.

Con el fin de que el Usuario pueda utilizar la Aplicación, propiedad exclusiva de WENEA, esta cede en virtud del presente contrato una licencia de uso limitada a al servicio de recarga ofrecido por WENEA, o a la exploración de dicha Aplicación a favor del Usuario de carácter: no exclusiva, de ámbito temporal limitado a la duración del presente contrato, de ámbito espacial ilimitado en la medida en que puede accederse desde cualquier equipo con Internet, intransferible, revocable y no sublicenciable.

En cualquier caso, queda absolutamente prohibido cualquier tipo de reproducción, imitación, transmisión, traducción, modificación, elaboración de obra derivada y/o comunicación pública, con independencia del medio empleado para ello, asumiendo en caso contrario el Usuario o tercero infractor todas las responsabilidades directas o derivadas que pudieran llegar a producirse.

Para cualquier aspecto que no se encuentre expresamente reconocido en el presente contrato, se entenderán reservados todos los derechos a favor de WENEA, siendo necesaria la autorización escrita por parte de WENEA para poder llevarlo a cabo.

15. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

WENEA y el Usuario se obligan a cumplir con sus obligaciones legales y contractuales generadas en virtud del presente contrato. Si una parte no cumple alguna de sus obligaciones, u obstaculiza el cumplimiento por la otra parte de las suyas, se generará el derecho de la otra parte a reclamar una indemnización por los daños y perjuicios causados, tanto por daño emergente, como por lucro cesante.

Las partes responderán de las infracciones en que hubiesen incurrido personalmente, quedando indemne la parte contraria frente a cualquier error, culpa o negligencia no imputable a ella, y a todo perjuicio que se derivase de dichas infracciones o errores imputables a la otra parte contratante.

WENEA empleará todos los esfuerzos comercial y técnicamente a su alcance para mantener disponibles sus servicios mediante la Aplicación, lo que constituye una obligación que, no obstante, no será de aplicación para cualquier falta de disponibilidad o de rendimiento provocada por:

- Inactividad temporal de la Aplicación debida a actualización y/o mantenimiento técnico.
- Causas ajenas al control por parte de WENEA: fuerza mayor, problemas de acceso a Internet, problemas tecnológicos más allá de la gestión diligente y razonable del titular de la Aplicación, acciones u omisiones de terceros, etc.
- En todos los casos referidos, ajenos al control y la diligencia debida por el titular, no habrá lugar a indemnización de WENEA al Usuario por lucro cesante, daños o perjuicios.
- En caso de cierre o suspensión de la Aplicación por causas ajenas a la actuación de las partes, se informará puntualmente al Usuario del traslado del servicio a un nuevo dominio, modificándose únicamente las estipulaciones del presente contrato en lo relativo al dominio en que la Aplicación permanece activa.

Responsabilidad del Usuario:

El Usuario, por la realización de cada recarga del vehículo eléctrico tiene la obligación de pagar el precio estipulado. En caso de impago, WENEA se reserva el derecho de bloqueo del Usuario, para no permitir más recargas hasta la regularización del pago (o pagos) pendiente(s). Todo ello sin perjuicio de las acciones legales que WENEA pueda llevar a cabo contra el Usuario por este motivo.

Asimismo el Usuario será responsable de realizar un uso adecuado de los cargadores, no pudiendo causar daños o realizar un uso negligente del mismo, que pueda causar un perjuicio al resto de Usuarios. WENEA en caso de detectar un uso incorrecto, mala fe, o actuaciones negligentes por parte del Usuario, podrá, igualmente, exigir las responsabilidades que correspondan por daños y perjuicios.

16. NULIDAD DE CLÁUSULAS

Todas las cláusulas de las presentes condiciones de contratación deben ser interpretadas de forma independiente y autónoma, no viéndose afectadas el resto de las estipulaciones en caso de que una de ellas haya sido declarada nula por sentencia judicial o resolución arbitral firme. Se sustituirá la cláusula o cláusulas afectadas por otra u otras que preserven los efectos perseguidos por las condiciones de uso.

17. NORMATIVA APLICABLE

Las presentes condiciones se encuentran sujetas expresamente a lo dispuesto en:

- Ley 34/2002 de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico,
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprobó la Ley de Consumidores y Usuarios,
- Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre de 1999, por el que se regula la Contratación Telefónica o Electrónica con condiciones generales,
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación,
- Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista,
- Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos y demás legislación de carácter general o de aplicación subsidiaria de conformidad con los principios básicos de ordenación del ordenamiento jurídico español.

18. JURISDICCIÓN

Estas Condiciones de Contratación se rigen por la ley española. En caso de conflicto, serán competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio de WENEA, es decir, de la ciudad de Madrid.

Para presentar reclamaciones el Usuario puede dirigirse por correo a la dirección electrónica o física indicada en el apartado “Identificación”, comprometiéndonos a buscar en todo momento una solución amistosa del conflicto.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La presente Política de Privacidad regula el tratamiento de los datos recabados por parte de WENEA SERVICES SPAIN, S.L. (en adelante, Wenea) a través de la Aplicación, el Sitio Web y/o en el marco de la prestación del servicio de recarga de coche eléctrico en los distintos puntos de uso público que ofrece Wenea (en adelante, el Servicio). La presente Política forma parte integrante de las Condiciones Generales de Uso y Contratación.

El Usuario garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

Respecto de los datos personales solicitados a través de los formularios habilitados, será necesario que el Usuario aporte, al menos, aquellos marcados con un asterisco, ya que, si no se suministraran estos datos considerados necesarios, Wenea no podrá aceptar y gestionar su solicitud.

WENEA SERVICES SPAIN, S.L., como Responsable del Tratamiento, le informa que, según lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, (RGPD) y en la L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), trataremos su datos tal y como reflejamos en la presente Política de Privacidad.

En esta Política de Privacidad describimos cómo recogemos sus datos personales y por qué los recogemos, qué hacemos con ellos, con quién los compartimos, cómo los protegemos y sus opciones en cuanto al tratamiento de sus datos personales.

Esta Política se aplica al tratamiento de sus datos personales recogidos por la empresa para la prestación de sus servicios. Si acepta las medidas de esta Política, acepta que tratemos sus datos personales como se define en esta Política.

Responsable del tratamiento de los datos personales del Usuario

Identidad: WENEA SERVICES SPAIN, S.L. CIF: B-88392279

Dirección postal: Calle Acanto 22, Planta 14, 28045 (Madrid). Correo electrónico: privacidad@wenea.com ; dpo@wenea.com **Principios clave**

Desde WENEA informamos que siempre hemos estado comprometidos con prestar nuestros servicios con el más alto grado de calidad, lo que incluye tratar sus datos con seguridad y transparencia. Nuestros principios son:

Legalidad: Solo recopilaremos los datos personales del Usuario para fines específicos, explícitos y legítimos.

Minimización de datos: Limitamos la recogida de datos de carácter personal a lo que es estrictamente relevante y necesario para los fines para los que se han recopilado.

Seguridad de los Datos: Aplicamos las medidas técnicas y organizativas adecuadas y proporcionales a los riesgos para garantizar que sus datos no sufran daños, tales como divulgación o acceso no autorizado, la destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental o alteración y cualquier otra forma de tratamiento ilícito.

Acceso y Rectificación: Disponemos de medios para que acceda o rectifique sus datos cuando lo considere oportuno.

Conservación: Conservamos sus datos personales de manera legal y apropiada y solo mientras es necesario para los fines para los que se han recopilado.

Las transferencias internacionales: cuando se dé el caso de que sus datos vayan a ser transferidos fuera de la UE/EEE se protegerán adecuadamente, y siempre habiendo obtenido el consentimiento expreso del Usuario.

Terceros: El acceso y transferencia de datos personales a terceros se llevan a cabo de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables y con las garantías contractuales adecuadas.

Marketing Directo: Cumplimos con la legislación aplicable en materia de publicidad.

Datos recogidos del Usuario para su tratamiento

El Usuario, si desea obtener información y un presupuesto para la compra e instalación de un equipo de recarga de vehículo eléctrico, deberá aportar los siguientes datos personales, los cuales serán recabados por WENEA:

- Nombre y apellidos
- Teléfono
- Documento de identidad (opcional)
- Domicilio
- Vehículo y datos de matrícula
- Ubicación o Geolocalización del dispositivo móvil
- Datos de registro
- Datos bancarios (quedan cifrados y anonimizados)

Finalidad del tratamiento de los datos personales del Usuario

Los datos personales que sean recabados a través de la Plataforma Web y/o en el marco de la prestación del Servicio se incorporarán a ficheros titularidad de Wenea con la finalidad de posibilitar la gestión de los Usuarios del Servicio, la prestación del Servicio y, en general, la gestión, desarrollo y cumplimiento de la relación establecida entre Wenea y los Usuarios.

En mayor detalle, Wenea podrá tratar sus datos con las siguientes finalidades:

- Registro y gestión de Usuarios; prestación, gestión, optimización, personalización y monitorización del Servicio; así como prestación de asistencia al Usuario.

- Identificación del Usuario y verificación del cumplimiento de los requisitos necesarios para la recarga de los vehículos.
- Gestión de cobros, pagos, impagos, facturación, siniestros, accidentes e infracciones administrativas, así como control y prevención del fraude.
- Atención de solicitudes, quejas, incidencias, sugerencias o reclamaciones.
- Gestión de la Aplicación.
- Envío de información publicitaria y comercial siempre y cuando el Usuario dé su consentimiento expreso a este respecto. No obstante, el Usuario podrá declinar esta solicitud en cualquier comento
- Cumplimiento de obligaciones legales relacionadas con el Servicio.

Wenea no empleará en ningún caso los datos de carácter personal que el Usuario ponga a su disposición para prestar servicios distintos a los mencionados o, en su caso, para lograr una finalidad distinta a la autorizada por el titular de dichos datos.

Cesión de los datos personales del Usuario

Wenea le informa que sus datos podrán ser comunicados a las siguientes entidades:

- Agencia Tributaria y demás administraciones competentes, para el cumplimiento de obligaciones fiscales.
- Otras administraciones públicas y/o autoridades competentes, como Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en la medida que resulte necesario y/o así lo exija la normativa aplicable.
- Entidades financieras y pasarelas de pago, para la gestión de cobros y pagos.

Se informa al Usuario que sus datos no serán cedidos a terceros sin un consentimiento previo y expreso para dicha cesión, informando en todo momento, el receptor, la finalidad y el tiempo de conservación de los datos, salvo que dicha cesión se realice por obligación legal, en cuyo caso el Usuario únicamente será informado.

Legitimación para el tratamiento de los datos

La base legal de los tratamientos y/o cesiones de datos que acaban de exponerse se basa en:

- La ejecución del contrato o la relación jurídica establecida.
- El consentimiento del Usuario, en relación con el tratamiento de datos identificativos, necesario para la identificación del Usuario y la posterior prestación del Servicio.
- El consentimiento del Usuario, en relación con el tratamiento y/o cesión de los datos para la gestión de los servicios de asistencia, instalación y reparación del Producto, durante el tiempo que se encuentre vigente la garantía del mismo.
- El cumplimiento de obligaciones legales en relación con el tratamiento y la posible cesión de los datos a administraciones y autoridades competentes.

Conservación de los datos

Los datos se conservarán mientras se mantenga la relación jurídica establecida, durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales y, en relación con el resto de las finalidades de tratamiento, mientras no se solicite su supresión por parte del Usuario.

Confidencialidad

Wenea se compromete a guardar la máxima reserva, confidencialidad y secreto sobre la información privada y personal a la que se tenga acceso. Wenea implanta las medidas de seguridad técnica y organizativa que establece la normativa de protección de datos, en función del tipo de datos tratados en cada caso. En la recogida y el tratamiento de los datos de carácter personal se han adoptado las medidas de seguridad adecuadas para evitar la pérdida, el acceso no autorizado o la manipulación de estos, de acuerdo con lo establecido en la normativa arriba mencionada. En caso de producirse cualquier brecha de seguridad en el sistema informático de Wenea, que pudiera afectar a la seguridad de los datos del Usuario, será informado de forma inmediata y se seguirá el protocolo de actuación según la normativa vigente en materia de Protección de Datos, dándose aviso, además a la Agencia Española de Protección de Datos en un período inferior a 72h desde la detección de la incidencia

Derechos del Usuario

En relación con los datos de carácter personal, y en virtud de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, y en el Reglamento (UE)

2016/679 de 27 de abril, General de Protección de Datos, el Usuario podrá ejercer los siguientes derechos:

Acceso: El Usuario podrá solicitar que se le informe acerca de si se están utilizando o no sus datos personales. En caso de que se estén utilizando, también tendrá derecho a conocer información adicional como cuáles son esos datos personales, para qué se están utilizando o las entidades con las que son compartidos, entre otras cuestiones.

Rectificación: El Usuario podrá solicitar la modificación de alguno de los Datos Personales, para que sean exactos y estén actualizados. En este sentido, el Usuario deberá mantener actualizados en todo momento los Datos Personales que figuran en su cuenta.

Supresión: El Usuario podrá solicitar la eliminación de sus Datos Personales cuando ya no sean necesarios para la finalidad para la que sean utilizados.

Limitación: El Usuario tiene derecho a solicitar la restricción temporal de la utilización de sus Datos Personales (i) cuando considere que sus datos son inexactos, hasta que sean verificados o actualizados y (ii) cuando ya no sean necesarios para llevar a cabo las finalidades indicadas.

Portabilidad: El Usuario podrá solicitar que se le entregue directamente o a otra entidad, siempre que sea posible técnicamente, un archivo estructurado, de uso común y legible por un sistema informático, que contenga sus Datos Personales, así como cualquier otra información relacionada con la prestación del Servicio.

Oposición: El Usuario podrá oponerse en todo momento a que sus datos sean utilizados para alguna de las finalidades expuestas.

Para ejercitar los mencionados derechos, el Usuario puede dirigirse por escrito a WENEA SERVICES SPAIN, S.L., al correo electrónico privacidad@wenea.com o dpo@wenea.com , y en caso de ser necesario, se solicitarán los datos de identificación que procedan.

Cambios y/o actualizaciones en la Política de Privacidad

Wenea se reserva el derecho a modificar o enmendar esta Política de Privacidad en cualquier momento, teniendo en cuenta las normas actuales sobre la protección de datos. Si hay cualquier cambio, se notificará una vez inicie sesión al Servicio a través de la Página Web. El Usuario tendrá derecho a objetar escribiendo a privacidad@wenea.com ; dpo@wenea.com de acuerdo con las normas expuestas.