- ..... -

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE RECARGA

Ámbito de aplicación

Estos términos y condiciones (en adelante: los "TyC") se aplican a cualquier servicio de recarga proporcionado por Swish como proveedor de servicios de recarga, a sus clientes que utilizan un vehículo(s) enchufable(s).

Swish es una marca de la empresa Cerel:

Cerel SAS,
383 422 086 R.C.S Bobigny
Dirección : 13 rue Henry Farman – ZAC Charles-de-Gaulle
93290 Tremblay en France
Numero de registro de IVA: FR15383422086
Correo electrónico: support@swishforgood.com

De conformidad con la ley francesa sobre informática y libertades, el usuario de un vehículo recargable tiene derecho a acceder, rectificar, suprimir, limitar el tratamiento, portar y oponerse a todos sus datos personales en cualquier momento, escribiendo por correo y acreditando su identidad a : support@swishforgood.com

Estos TyC forman parte del contrato de servicio de carga entre Swish y el usuario del vehículo enchufable.

1 Definiciones

En los TyC, los siguientes términos tienen el significado especificado a continuación:

"Proveedor de servicios de carga" Swish en su calidad de operador de carga que ofrece un servicio de carga a los usuarios de vehículos enchufables.

"Vehículo enchufable": un vehículo eléctrico en el sentido del artículo 2 del Decreto n.º 2017-26, de 12 de enero de 2017, adoptado en relación con la infraestructura de recarga de los vehículos eléctricos y que conlleva diversas medidas de transposición de la Directiva 2014/94/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, relativa al despliegue de infraestructuras para los combustibles alternativos.

"Usuario de vehículo recargable" es una parte que ha celebrado un contrato de servicio de recarga con el proveedor de servicio de recarga y/o un contrato de suministro de electricidad con el titular de los puntos de recarga. El usuario de un vehículo recargable puede ser una persona física o jurídica.

"Las partes" designan conjuntamente al proveedor del servicio de recarga y al usuario del vehículo recargable.

"El titular de puntos de recarga" es el operador propietario de estos puntos de recarga y/o que los explota por cuenta propia o por cuenta de un tercero que lo ha delegado. El titular del punto de recarga determinará el precio del suministro de electricidad al punto de recarga, el prestador de servicios del punto de recarga no es un proveedor de electricidad, y los puntos de recarga se incluirán en el perímetro contractual.

"Estación de recarga" un punto de recarga asociado a plazas de estacionamiento o a un conjunto de puntos de recarga asociados a plazas de estacionamiento, alimentada por un mismo punto de suministro de la red pública de distribución de electricidad o por una misma instalación local de producción o almacenamiento de energía y explotada por un único operador o grupo de operadores.

"Servicio de carga" se refiere a un servicio al usuario del vehículo enchufable sobre la base del cual el usuario del vehículo enchufable puede utilizar los puntos de carga y tener acceso a los servicios asociados.

"Punto de recarga" significa una interfaz asociada a un espacio de estacionamiento que permite recargar un solo vehículo recargable a la vez.

"Punto de recarga normal" significa un punto de recarga de una potencia igual o inferior a 22 kW.

"Punto de carga rápida" significa un punto de carga con una potencia superior a 22 kW.

"Tarjeta RFID" una tarjeta expedida al usuario del vehículo recargable, que permite la identificación del usuario del vehículo recargable en una estación de recarga y/o en un punto de recarga.

"Balance de potencia" significa la modificación de la velocidad de carga o la interrupción de la recarga del vehículo recargable o la alimentación de la batería del vehículo recargable a la red eléctrica. El gestor de la red eléctrica está obligado a prepararse para desequilibrios repentinos en el sistema eléctrico. En caso de perturbación, el gestor de la red principal deberá aumentar rápidamente la producción de electricidad a partir de otros recursos o reducir el consumo. Por tanto, se precisa que, en caso de perturbación, los puntos de recarga pueden recibir un mando automático que les obliga a disminuir la potencia de recarga. Por lo general, esta reducción sólo dura un corto período de tiempo.

2 Conclusión del contrato de servicio de recarga

2.1

El contrato de servicio de recarga se celebra entre las partes por un período indeterminado o determinado. Por defecto, a menos que las partes acuerden otra cosa, la duración del contrato de servicio de recarga es de 36 meses.

2.2

Antes de la celebración del contrato de servicio de recarga, el usuario de vehículo recargable declara haber recibido una comunicación de forma legible y comprensible de los TyC y, para los Consumidores en el sentido del artículo 3.1 de los TyC, del formulario de desistimiento, así como de las características esenciales del servicio, del precio del servicio, de la duración del contrato de servicio, del modo de determinación de las tarifas y de la fecha en que se prestará el servicio.

El usuario de un vehículo recargable declarará que las ha aceptado marcando la casilla correspondiente antes de la aplicación del procedimiento de celebración del contrato de servicio de recarga.

2.3

El contrato de servicio de recarga se celebra por vía electrónica en la Web App Swish en la dirección https://swishforgood-es.register.virtaglobal.com/register en el momento de la inscripción como usuario del servicio de recarga. Una vez finalizada la inscripción, el usuario se compromete a respetar los TyC de servicio de recarga para beneficiarse de dichos servicios.

Cuando el contrato de servicio de recarga se celebre con un usuario, el proveedor de servicios de recarga enviará al usuario de vehículo recargable un correo electrónico recapitulativo:

1) Estatuto y forma jurídica del proveedor de servicios de recarga;
2) Nombre, dirección, teléfono, fax o correo electrónico del proveedor de servicios de recarga;
3) Su número de IVA;
4) La duración del contrato;
5) Las características esenciales del servicio de recarga;
6) El precio, los gastos de gestión y las condiciones de pago del servicio;
7) Los términos y condiciones;
8) Las condiciones, plazos y modalidades de ejercicio del derecho de desistimiento y el formulario de desistimiento.

3 Derecho de retractación

3.1

El presente artículo 3 sólo se aplicará a las personas que se beneficien del artículo L221-18 del Código del Consumo (en lo sucesivo, el(los) «Consumidor(s)»), ya se trate de consumidores o de los únicos profesionales contemplados en el artículo L 221-3 del Código de Consumo para los cuales el objeto del contrato de servicio de recarga no entra en el ámbito de su actividad principal y para los cuales el número de asalariados empleados por el profesional es inferior o igual a cinco.

3.2

El Consumidor podrá ejercer su derecho de desistimiento, sin tener que motivar su decisión, en un plazo de 14 días a partir de la celebración del contrato de servicio de recarga. Para ejercer este derecho de desistimiento, el Consumidor deberá notificar al proveedor de servicio de recarga su decisión de rescindir el contrato de servicio de recarga mediante una declaración inequívoca mediante carta certificada con notificación de recepción o por correo electrónico, por ejemplo, enviando debidamente cumplimentado el formulario de desistimiento que figura en el anexo de los TyC. Para que se respete el plazo de desistimiento, basta con que el usuario del vehículo recargable transmita esta comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de la expiración del plazo de desistimiento.

A tal efecto, y antes de la celebración del contrato de servicio de recarga, el consumidor reconoce haber tenido conocimiento del formulario de desistimiento que figura en el anexo de los TyC.

3.3

En caso de desistimiento, el prestador del servicio de recarga reembolsará al Consumidor, a más tardar catorce (14) días a partir de la recepción por el prestador del servicio de recarga de la notificación de desistimiento, todos los pagos recibidos de esta condición de que el usuario del vehículo recargable abone el precio de los servicios de recarga efectivamente utilizados por él, tal como se definen en el presente documento, si el usuario del vehículo recargable ha activado el servicio de recarga y utilizado antes de su retractación.

3.4

En caso de desistimiento, el Consumidor no podrá reclamar el reembolso de ningún crédito de recarga no generado por un pago efectuado en la plataforma de recarga (ej. crédito gratuito ofrecido por el proveedor de servicios o sus socios, comprobantes de compra acreditados, kwh de homenaje, etc.).

4 Derechos y obligaciones de las partes para la prestación del servicio de recarga

4.1

El proveedor del servicio de recarga tendrá derecho a exigir que el equipo y las instalaciones eléctricas del vehículo recargable cumplan los requisitos de la legislación, de la normativa vigente y el contrato de servicio de recarga, así como los demás requisitos técnicos necesarios para el suministro y la utilización del servicio de recarga, requisitos que se detallan y pueden consultarse en el sitio web del proveedor del servicio de recarga y en los puntos de recarga. El proveedor del servicio de recarga no estará obligado a asumir ninguna responsabilidad en caso de utilización del servicio de recarga para un vehículo que no cumpla los requisitos anteriormente mencionados.

4.2

El uso de una estación de recarga y/o de un punto de recarga requiere que el usuario del vehículo recargable se identifique con una Web App o App Mobile o con cualquier otro dispositivo o medio técnico (ej. una tarjeta RFID). La identificación deberá efectuarse antes de la carga del vehículo recargable.

4.3
El usuario del vehículo recargable será responsable de los códigos confidenciales y de cualquier otro dispositivo o medio técnico que permita el acceso al servicio y velará por que el código confidencial no sea en ningún caso propiedad de terceros. El usuario del vehículo recargable será, por principio y de pleno derecho, responsable de toda(s) transacción(s) efectuada(s) a través de su cuenta dentro de los límites de los derechos de acceso configurados en el sitio web del proveedor del servicio de recarga y durante todo el período de validez de su cuenta. Lo anterior también se aplica a las acciones ejecutadas con las credenciales de otro usuario de vehículo recargable requeridas para el uso del servicio de recarga.
El usuario del vehículo recargable deberá oponerse inmediatamente ante el proveedor del servicio de recarga en caso de pérdida o robo de los códigos de acceso o de utilización fraudulenta de su cuenta. El acceso será bloqueado y/o desactivado por el proveedor del servicio de recarga sin demora y se crearán nuevos códigos. El usuario del vehículo recargable será informado por correo electrónico del bloqueo y desactivación de los códigos de acceso. En caso de bloqueo y desactivación de la tarjeta de recarga RFID, el usuario del vehículo recargable recibirá una nueva tarjeta de recarga RFID, que podrá facturarse por separado.

4.4
Al cargar un vehículo eléctrico, el usuario del vehículo recargable debe asegurarse de que las instrucciones de uso de la estación de carga y/ o punto de carga se cumplan escrupulosamente. A falta de ello, o en caso de negligencia del usuario del vehículo recargable, este último será responsable de cualquier daño causado por este hecho, incluso al prestador del servicio de recarga, en un punto de carga. El usuario del vehículo recargable deberá notificar inmediatamente al poseedor del punto de carga cualquier defecto o mal funcionamiento que detecte en una estación de carga y/o en un punto de carga de acuerdo con las instrucciones de la estación de carga y/ o del punto de recarga.

4.5
El proveedor de servicios de recarga solo estará obligado a aportar medios. No podrá ser considerado responsable de las interrupciones del suministro de electricidad que no sea proveedor de electricidad. Tampoco podrá ser considerado responsable de los retrasos o defectos resultantes de la conexión a internet. El proveedor del servicio de recarga no será responsable de las interrupciones, retrasos o errores que puedan producirse total o parcialmente por parte de terceros, como un proveedor de servicios externo.

4.6
Con el fin de evitar daños o si ya se han causado o ya se han causado, las partes deben adoptar todas las medidas de prevención o limitación de los daños que razonablemente puedan exigirse.

5 Tarifas, facturación, intereses de demora e interrupción del servicio de recarga

5.1 Tarifas, facturación e intereses de demora

5.1.1
Para el uso del servicio de recarga, se cobrará una tarifa al usuario del vehículo recargable de acuerdo con las tarifas vigentes en la fecha de uso del servicio de recarga. Estas tarifas se pueden consultar en la WebApp de Swish https://swishforgood-es.register.virtaglobal.com/register.

5.1.2
El uso del servicio de recarga debe pagarse por adelantado, ya que el usuario del vehículo recargable debe depositar fondos en su cuenta de cliente para poder utilizarlo para el servicio de recarga. Después de cada transacción de recarga, el importe correspondiente a la transacción se cargará en la cuenta del cliente. El proveedor del servicio de recarga enviará al usuario un estado mensual de utilización del servicio de recarga, detallando cada transacción de recarga realizada durante el mes de que se trate. El usuario del vehículo recargable debe asegurarse de que su cuenta de cliente tiene un saldo suficiente antes de cada transacción de recarga.

El usuario del vehículo recargable podrá depositar fondos en su cuenta de cliente en cualquier momento. Por lo tanto, el servicio de recarga estará disponible tan pronto como se celebre el contrato, siempre que el usuario del vehículo recargable haya suministrado a su cuenta de cliente como se ha indicado anteriormente.

El usuario del vehículo recargable también puede activar una opción de flujo automático, permitiendo que la cuenta asociada a la tarjeta del usuario del vehículo recargable se acredite automáticamente con un importe predeterminado cuando el saldo de la cuenta del cliente cae por debajo de un determinado límite predeterminado. Se precisa que para la prestación de servicios de pago el proveedor de servicios de recarga recurre a los servicios de prestador(s) tercero.

El usuario del vehículo recargable podrá depositar en su cuenta de cliente un crédito generado por medios no relacionados con un pago efectuado en la plataforma de recarga, tales como crédito gratuito ofrecido por el proveedor de servicios o sus socios, comprobantes de compra acreditados, los kwh son un tributo. Este crédito generado por medios no relacionados con un pago realizado en la plataforma de recarga tiene un período de validez de 12 meses, el remanente se eliminará después de 12 meses a partir de la fecha de activación del crédito.

5.1.3

Tan pronto como la cuenta de cliente de un usuario del vehículo recargable muestre un saldo negativo, y hasta que el saldo de la cuenta de cliente de que se trate vuelva a ser igual o superior a 0, el usuario de vehículo recargable deberá pagar de pleno derecho sanciones por retraso calculadas sobre la base de tres (3) veces el tipo de interés legal aplicable en Francia, más una indemnización a tanto alzado por gastos de cobro igual a cuarenta (40) euros.

5.1.4

Las reclamaciones deberán enviarse por correo electrónico a la siguiente dirección: support@swishforgood.com

5.2 interrupción del servicio de recarga

5.2.1

Los servicios de recarga incluyen los servicios relacionados con el equilibrio de potencia de la energía.

5.2.2

A título informativo, se recuerda que el operador de la red eléctrica, para evitar desequilibrios en el suministro de electricidad, puede obligar a los puntos de carga a reducir la potencia de carga o a interrumpir la carga, generalmente durante un corto período de tiempo.

5.2.3

El proveedor del servicio de recarga podrá interrumpir temporalmente el servicio de recarga en cualquier momento para realizar operaciones de mantenimiento y actualización. Además, como se ha indicado anteriormente, el servicio de recarga podrá interrumpirse temporalmente para garantizar el equilibrio de la red eléctrica, la calidad del suministro de electricidad u otros aspectos similares.

5.2.4

El proveedor del servicio de recarga también podrá negarse a prestar el servicio de recarga o a interrumpir inmediatamente el servicio prestado al usuario del vehículo recargable, ya sea en virtud de una obligación legal o reglamentaria, bien para cumplir una decisión judicial o una decisión de una autoridad jurisdiccional o administrativa o de control, bien si existen sospechas fundadas de fraude, bien en caso de violación de las condiciones contractuales o de la ley o de la reglamentación.

5.2.5

El proveedor de servicios de recarga deberá, si es posible con antelación, informar al usuario del vehículo recargable por medios electrónicos o de cualquier otra forma que el proveedor considere adecuada para advertirle de la interrupción del servicio de recarga y de la hora de interrupción de la prestación del servicio.

5.2.6

Si la prestación del servicio de recarga se interrumpe por una razón causada por el usuario del vehículo recargable, el usuario del vehículo recargable no estará exento de sus obligaciones de pago ni de otras obligaciones para con el proveedor del servicio de recarga. En tal caso, el prestador del servicio de recarga tendrá derecho a facturar una suma de veinticinco (25) euros al usuario del vehículo recargable de que se trate, en concepto de gestión del incidente.

6 Modificación de las condiciones generales de venta o de los precios, transferencia y rescisión del acuerdo

6.1

Las condiciones del contrato de servicio de carga podrán ser modificadas por acuerdo de las partes.
El prestador del servicio de recarga informará por escrito, en particular por vía electrónica, al usuario de vehículo recargable de cualquier modificación de los TyC. A menos que el usuario de vehículo recargable impugne por escrito la modificación en un plazo de dos (2) semanas a partir de su notificación, se considerará que ha aceptado dicha modificación.

6.2

El usuario del vehículo recargable no puede transferir el contrato de servicio de recarga a un tercero. El proveedor de servicios de recarga está autorizado a transferir el contrato de servicio de recarga a otro proveedor de servicios de recarga. Los TyC no pueden modificarse en caso de transferencia. El usuario del vehículo recargable será informado de la transferencia a más tardar con la primera factura del nuevo proveedor del servicio de recarga.

6.3

En el supuesto de que el contrato de servicio de recarga sea de duración determinada, éste sólo podrá extinguirse cuando se produzca el vencimiento a falta de prórroga tácita o en caso de rescisión, en particular como se indica en el artículo 6.5.

6.4

Un contrato de servicio de recarga de duración indeterminada finaliza debido a su rescisión. En caso de contrato de duración indeterminada, cada parte podrá rescindir de pleno derecho el contrato de servicio de recarga por escrito con un preaviso de dos (2) semanas, salvo acuerdo en contrario.

6.5

La rescisión no eximirá al usuario del vehículo recargable del pago de la totalidad de las cantidades adeudadas por el servicio de recarga hasta la fecha de entrada en vigor efectiva de dicha rescisión, precisándose que todo mes iniciado es pagadero íntegramente.

6.6

Al término del contrato, el usuario de vehículo recargable podrá proceder a una solicitud de reembolso de su crédito disponible en su cuenta de dinero electrónico en las condiciones previstas por los términos y condiciones, con excepción de cualquier crédito de recarga no generado por un pago efectuado en la plataforma de recarga (ej. crédito gratuito ofrecido por el proveedor de servicio o sus socios, vales de compra acreditados, kwh prestados en homenaje, etc.). Este importe neto se reducirá posteriormente en los gastos de ejecución y tramitación de su solicitud de retirada. El prestador del servicio de carga le devolverá el remanente cuando lo solicite por primera vez. La retirada sólo podrá efectuarse mediante transferencia a una cuenta bancaria personal de la persona o a la cuenta bancaria de la persona jurídica (cuenta situada en Francia metropolitana). Los gastos de transferencia pueden implicar gastos fijados a discreción de su banco.
La terminación del acceso al servicio de recarga obligará al usuario de un vehículo recargable a devolver la tarjeta RFID.

6.7

El proveedor del servicio de recarga podrá, en particular, rescindir el contrato de servicio de recarga si el usuario del vehículo de recarga ha incumplido sus obligaciones o si el servicio de recarga se interrumpe en las condiciones previstas en el artículo 5.2.3, o debido a las actos o negligencia del usuario del vehículo recargable.

El usuario del vehículo recargable podrá rescindir el servicio de recarga si el servicio de recarga se interrumpe durante un período mínimo consecutivo de 48 (48) horas, salvo que el retraso se deba a fuerza mayor o a culpa del proveedor del servicio de recarga.

7 Solución de controversias

7.1

Los litigios derivados del contrato de servicio de recarga serán competencia del tribunal competente del domicilio del proveedor del servicio de recarga.

7.2

No obstante, si el usuario de un vehículo recargable es un consumidor en el sentido del derecho de consumo, se aplicarán las normas de derecho común para determinar la jurisdicción competente.

Además, se informa al usuario de un vehículo recargable de que, en cualquier caso, puede recurrir a la mediación convencional, en particular ante la Comisión de Mediación del Consumidor, en virtud del artículo L612-1 del Código de Consumo, o cualquier otro medio alternativo de solución de controversias en caso de litigio.