

## **Términos y Condiciones – ERGENIA S.A.S.**

### **0. Aceptación de los Términos**

Al registrarse o utilizar los servicios de Ergenia, el Usuario acepta expresamente estos Términos y Condiciones. Si no está de acuerdo con alguna de sus disposiciones, deberá abstenerse de crear una cuenta o utilizar las estaciones y plataformas de Ergenia.

#### **1. Identificación del proveedor del servicio**

Ergenia S.A.S., sociedad legalmente constituida en la República de Colombia, identificada con NIT 901.752.457-9, con domicilio en Bogotá D.C., es la titular y responsable de la operación de la red de estaciones de carga y de los servicios digitales destinados al usuario final.

### **2. Definiciones**

- **Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza la plataforma o las estaciones de recarga.
- **Estación de carga:** Infraestructura física propiedad de Ergenia que permite suministrar energía al vehículo eléctrico.
- **Servicio:** Acceso a la estación, gestión de sesiones de carga, reserva de puntos, pagos electrónicos y demás funcionalidades de la plataforma.
- **Aplicación:** Plataforma tecnológica proporcionada por Ergenia para gestión del servicio.

### **3. Servicios ofrecidos**

Ergenia ofrece a los Usuarios la posibilidad de:

- a) Ubicar estaciones de carga disponibles
- b) Iniciar, pausar y finalizar sesiones de carga
- c) Realizar reservas de puntos de carga
- d) Consultar historial, consumos y emisiones evitadas
- e) Gestionar métodos de pago y facturación

La disponibilidad de funciones puede variar dependiendo del tipo de usuario o del sitio de recarga.

### **4. Registro y cuenta del Usuario**

El Usuario es responsable de la veracidad de la información registrada y de la custodia de sus credenciales de acceso.

En caso de uso indebido o sospechoso, Ergenia podrá suspender temporal o definitivamente la cuenta del Usuario.

### **5. Pagos, facturación y tarifas dinámicas**

Ergenia podrá ofrecer distintos mecanismos de pago:

- Tarjeta de crédito
- PSE y/o débito bancario
- Wallet o saldo digital
- Facturación a empresas o flotas

#### **Tarifas dinámicas:**

Las tarifas podrán variar según ubicación, potencia, demanda, horario, promociones o eventos operativos. Esta información será visible en la aplicación antes y durante la sesión.

#### **5.1 Pre-autorización (solo para tarjeta)**

Se podrá realizar una retención temporal sobre el medio de pago para validar fondos.

#### **5.2 Facturación**

El cargo final se realizará al término de la sesión conforme al valor de energía realmente consumida.

#### **6. Reservas y penalidades**

El Usuario podrá reservar un punto de carga sujeto a disponibilidad.

<b>Situación</b>	<b>Penalidad</b>
No-show (no presentarse en estación dentro del tiempo indicado)	Cobro automático según tarifa vigente
Permanencia del vehículo conectado luego de 15 minutos de finalizada la carga	Cobro por minuto (ocupación indebida)
Ocupación del espacio sin estar cargando	Penalización inmediata por mal uso de infraestructura

Ergenia buscará comunicar estas penalizaciones de manera clara en la aplicación.

#### **7. Responsabilidades del Usuario**

El Usuario se compromete a:

- a) Hacer uso adecuado y seguro de la infraestructura.
- b) Respetar señales, zonas exclusivas y normas del estacionamiento.
- c) Asumir los costos derivados de daños a equipos causados por su acción u omisión.
- d) Mantener el vehículo asegurado y en condiciones aptas para cargar.
- e) Utilizar el conector y la interfaz de carga con el debido cuidado, siguiendo las instrucciones de la estación y del fabricante del vehículo.
- f) Asegurarse de que el vehículo sea compatible con los conectores, potencias y protocolos disponibles en la estación.
- g) Mantener el vehículo en condiciones mecánicas y eléctricas aptas para recibir carga, incluyendo el estado del puerto de carga y sistemas auxiliares.

h) Asumir los daños que se ocasionen por desconexión inadecuada, reversa del vehículo mientras esté conectado o cualquier mal uso del equipo de carga.

## **8. Responsabilidades de Ergenia**

8.1 Ergenia se compromete a:

- ✓ Mantener la plataforma disponible en condiciones razonables
- ✓ Atender y responder solicitudes de soporte dentro de horarios informados
- ✓ Adoptar medidas de ciberseguridad y protección de datos
- ✓ Informar los precios antes de iniciar la recarga

8.2. Ergenia no garantiza que la estación pueda suministrar la potencia máxima nominal indicada en todo momento, ya que la disponibilidad energética puede depender de la red eléctrica, condiciones climáticas, restricciones del operador de red, mantenimiento o congestión operativa.

8.3. En caso de fallas proveniente de la infraestructura eléctrica pública o eventos externos fuera del control de Ergenia, la empresa no será responsable por la interrupción de la sesión de carga ni por perjuicios asociados.

## **9. Protección de datos personales**

El tratamiento de datos se regirá por la Ley 1581 de 2012 y la Política de Privacidad de Ergenia, disponible en los canales oficiales.

Ergenia no comercializa datos personales del Usuario.

## **10. Limitación de responsabilidad**

Ergenia no será responsable por eventos fuera de su control, como:

- Fallas eléctricas externas, climáticas o de telecomunicaciones
- Daños al vehículo derivados de limitaciones técnicas del mismo
- Robo o hurto del vehículo en la estación (responsabilidad del propietario)
- Ergenia no será responsable por daños derivados de incompatibilidad técnica entre el vehículo del Usuario y la estación de carga, incluyendo fallas de comunicación, software del vehículo o limitaciones del Battery Management System (BMS).
- La responsabilidad de Ergenia se limita exclusivamente a la energía suministrada y a la infraestructura propia de la estación de carga. Cualquier falla interna del vehículo eléctrico o de sus baterías será responsabilidad exclusiva del Usuario o del fabricante del vehículo.

## **11. Suspensión y terminación del servicio**

Ergenia podrá suspender cuentas ante indicios de fraude o uso indebido. El Usuario podrá solicitar la cancelación de su cuenta en cualquier momento, sin costo.

## **12. Modificaciones a los T&C**

Ergenia podrá modificar estos T&C. Los cambios se publicarán en la aplicación y entrarán en vigor desde su publicación.

## **13. Legislación y solución de controversias**

Estos Términos y Condiciones se regirán por la legislación de la República de Colombia. Cualquier controversia se someterá preferiblemente a mecanismos de conciliación, y si no es posible, a los jueces competentes de Bogotá D.C.

## **14. Condiciones especiales para flotas y convenios empresariales**

14.1. Ergenia podrá ofrecer condiciones comerciales diferenciadas a Empresas, Operadores de Flota o aliados estratégicos.

14.2. Dichas condiciones serán reguladas mediante contratos específicos que prevalecerán sobre los presentes Términos en aspectos comerciales y operativos.

14.3. En caso de que un vehículo vinculado a una flota genere daños o penalidades por mal uso del servicio, la empresa contratante será solidariamente responsable del pago correspondiente.