

# Temob / Términos y Condiciones

Última actualización: 1 de noviembre de 2022

Temob es una empresa proveedora de servicios de carga para vehículos eléctricos, que ofrece a los conductores (en adelante "Usuarios o Usuario") acceso y uso de las estaciones de carga públicas o privadas a través de una aplicación móvil y/o tarjeta RFID (en adelante el "Servicio"). Por el hecho de utilizar el Servicio, el Usuario está aceptando los términos y condiciones de Temob, por lo que se le recomienda leer atentamente este documento.

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

## 1. Registro del Usuario

Para hacer uso del Servicio, el Usuario puede registrarse y crear su cuenta a través de nuestra aplicación móvil "Temob" que puede ser descargada en Google Play o Apple Store. Para el registro, el Usuario debe proveer información personal a Temob como su correo electrónico y seleccionar una contraseña. Opcionalmente el Usuario puede ingresar durante la creación de su cuenta su nombre, teléfono, dirección y método de pago a utilizar. El método de pago podrá ser mediante tarjeta de débito, crédito o prepago y será requerido para acceder al Servicio en todas aquellas estaciones de carga que sean de pago. Es responsabilidad del Usuario asegurarse que la información de su cuenta sea verdadera, precisa, actualizada y se registre correctamente. Si se detecta que la información entregada por el usuario no es fidedigna, verdadera o completa, Temob tiene la facultad de suprimir la cuenta y contraseña de los registros. Temob no se hace responsable por el ingreso de información incorrecta por parte del Usuario durante o después del registro.

Temob manejará internamente la información personal de cada Usuario y será utilizada de manera exclusiva para el buen desarrollo del Servicio, protegiendo dicha información y manteniendo su confidencialidad. Sin perjuicio de lo anterior, la información podrá ser utilizada para fines de analítica, inteligencia de mercado y promocional entre otros.

El Usuario recibirá un correo electrónico con un "link" y un código único para validar la cuenta de correo electrónico y el proceso de registro.

## 2. Cancelación del Servicio

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

Para dar término al contrato, el Usuario podrá dar de baja su cuenta a través de la aplicación móvil "Temob" o en su defecto podrá solicitar a Temob la cancelación de su cuenta enviando un correo a [contacto@temob.cl](mailto:contacto@temob.cl) desde la misma cuenta que se quiere cancelar. En este último caso, Temob tomará contacto con el Usuario para confirmar su identidad y proceder a la cancelación de la cuenta.



### 3. Precios y pagos por el Servicio

El precio del Servicio estará disponible en nuestra aplicación móvil y podrá diferir en su valor y estructura para los distintos cargadores que opera Temob. Además, el precio podrá variar en diferentes horas del día para un mismo cargador. Este precio podrá ser actualizado cuando Temob lo requiera, por lo que será responsabilidad del Usuario verificar dicho precio para el cargador seleccionado en la aplicación móvil antes de iniciar cada carga. El precio del Servicio también puede ser específico para cierto tipo o grupo de Usuarios sujetos a membresías, campañas de marketing u otros tipos de beneficios.

Al aceptar los términos y condiciones durante el proceso de registro, el Usuario acepta que Temob debite del método de pago seleccionado los costos por la sesión de carga, incluidos los impuestos aplicables y otros cargos del Servicio. El costo final del Servicio dependerá del tiempo de la sesión de carga y/o el volumen de la carga y del precio de carga indicado en la aplicación móvil al Usuario. Este costo final se calculará una vez la sesión de carga se haya finalizado. El Usuario será el responsable de finalizar la carga en el momento que lo estime conveniente. Cabe destacar que en aquellos cargadores que el precio de la carga esté asociado a una componente temporal, la carga se seguirá cobrando mientras el Usuario siga conectado, aun cuando la batería de su vehículo esté completamente cargada.

El Servicio de Temob solo se puede utilizar en los cargadores conectados a su red, compuesto por estaciones propias, cargadores de terceros (*partners*) o de otros operadores de servicio de carga vía "*roaming*", los que estarán visible en la aplicación móvil de Temob y/o etiquetados con la marca Temob.

### 4. Obligaciones y compromisos del Usuario

La operación del Servicio se realiza de manera remota por lo que, al aceptar los términos y condiciones, el Usuario comprende que la carga en el lugar se realiza bajo la modalidad de autoservicio, no habiendo ningún operador o trabajador de Temob en la ubicación donde se encuentran los cargadores. El Usuario deberá seguir las instrucciones que se indiquen en cada cargador y/o en la aplicación móvil. Cabe destacar que los inmuebles donde se encuentra los cargadores operados por Temob son de propiedad de terceros y cuentan con su propias reglas, procedimientos, condiciones comerciales y normativas de uso y convivencia, por lo que el Usuario deberá ajustarse y cumplir todas ellas.

En base a lo anterior, las responsabilidades del Usuario son:

- Asegurarse que la carga se inicie y termine correctamente. Para esto, en cada una de las etapas, el Usuario deberá verificar la información desplegada en el visor del cargador si lo hubiese, en el panel de su vehículo y en la aplicación móvil. La carga a través de tarjeta RFID o aplicación móvil se inicia cuando el Usuario ha conectado el vehículo a la estación de carga, luego de la autenticación por medio de la tarjeta RFID o la aplicación móvil.
- Seguir en todo momento las instrucciones desplegadas en la estación de carga, ya sea en el visor y/o impresas como también la información del progreso de la carga que se indica en la aplicación móvil.
- Asegurarse de que el vehículo eléctrico cumple con la normativa vigente, se encuentra con su revisión técnica al día y no presenta ningún daño que pudiera poner en riesgo las instalaciones o las personas durante la carga. El Usuario deberá conocer las especificaciones de carga de su vehículo indicadas por el fabricante y deberá asegurarse que su vehículo tiene las condiciones adecuadas para cargar en el cargador seleccionado,

entre otros, verificar que la capacidad de carga y tipo de conector son apropiados y compatibles con su vehículo.

- Asegurarse que su método de pago registrado en la aplicación móvil es válido, tiene saldo o crédito suficiente y que no está bloqueada. En el caso que por cualquier motivo no sea posible debitar el servicio de carga en dicho método de pago, Temob tiene el derecho de emplear otros medios para el cobro del Servicio o realizar el cobro de manera retroactiva cuando el problema con el método de pago del Usuario se haya regularizado. El Usuario debe asegurar que la información del método de pago en su cuenta está actualizada en todo momento y válida al momento de adquirir el Servicio. Ante problemas con el método de pago o información provista por el Usuario, Temob podrá cerrar la cuenta de éste.
- Quitar el vehículo de la zona o estacionamiento en que se encuentra la estación de carga, una vez finalizada la carga. De lo contrario, en algunos casos se podría seguir cobrando por el Servicio si es que el auto no es retirado de la zona de carga.
- Cumplir y respetar todos los requerimientos, restricciones, condiciones comerciales y normativas asociadas al estacionamiento en donde se encuentra la estación de carga a utilizar, ya sea espacio público o privado.

Temob se reserva el derecho de introducir un cargo mensual de membresía por el Servicio. De ser así, se le informará al Usuario de esta situación con al menos 60 días de anticipación. El Usuario será responsable por el pago mensual de esta membresía hasta el momento en que ésta se termine.

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

## 5. Términos y condiciones generales

Los Usuarios podrán ver en tiempo real el progreso de su sesión de carga y podrán ver el historial de transacciones realizadas a través de su cuenta en la aplicación móvil. Temob mantendrá disponible esta información al menos durante 6 meses.

### 5.1 Responsabilidad de la contraseña personal y uso no autorizado del Servicio

Una vez el Usuario se haya registrado, será responsable de mantener la contraseña segura y de asegurarse que ésta y en consecuencia su cuenta no pueda ser utilizada por terceros.

El Usuario deberá notificar de inmediato al servicio de atención al Usuario de Temob (teléfono +56 2 2759 4318, correo [contacto@temob.cl](mailto:contacto@temob.cl)) en caso de sospecha que personas no autorizadas hayan obtenido acceso a su cuenta o conocimiento de la contraseña.

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

### 5.2 Reclamos e investigaciones de transacciones o compras del Servicio.

El Usuario que desee presentar un reclamo por alguna transacción o compra del servicio, deberá notificar a Temob dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha en que dicha transacción aparece en su cuenta. El reclamo debe indicar claramente el tipo de error que se ha producido o de lo contrario el Usuario perderá su derecho a que se lleve



a cabo la investigación del reclamo y la correspondiente regularización del posible error. En el momento en que se presenta el reclamo, Temob iniciará una investigación técnica para definir si corresponde o no dar solución al reclamo.

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

### 5.3 Cambios del Servicio o de los términos y condiciones

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

### 5.4 Término de la membresía

Temob podrá poner término a este acuerdo o cancelar a la cuenta del Usuario si, previa notificación y sin recibir una respuesta o remediación por parte del Usuario, sucede lo siguiente:

- El Usuario no cumple con sus obligaciones de pago del Servicio.
- El Usuario utiliza el Servicio de manera contraria a las condiciones establecidas en los presentes términos y condiciones o hace un uso inapropiado de éstos.
- Si Temob tiene motivos para sospechar que el Servicio está siendo utilizado incorrectamente o de manera maliciosa.

## 6. Límite de responsabilidades de Temob

Temob no será responsable por daños, pérdidas o indisponibilidad del Servicio si:

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

Además, Temob no será responsable de:

- Cualquier perjuicio que pudiera tener el Usuario por incumplimientos de la regulación o normas establecidas en el estacionamiento o inmueble asociado a la estación de carga, que impongan la municipalidad o el propietario del inmueble o local comercial.

- Pérdidas y daños causados por disposiciones legales, actos de la naturaleza, guerra, falla o demora en las conexiones telefónicas, huelgas, sabotaje, boicot u otras circunstancias similares más allá del control de Temob.
- Cualquier daño indirecto, como lucro cesante o daños relacionados al Usuario con terceros, entre otros.
- Pérdidas, daños o robo del vehículo u otras pertenencias en la zona o estacionamiento donde se encuentra la estación de carga. Dicha responsabilidad será del inmueble propietario del estacionamiento respectivo.

## 7. Propiedad intelectual

El Usuario reconoce expresamente que todos los derechos de propiedad intelectual del Servicio son de Temob, los que se encuentran protegidos por las leyes respectivas, esto incluye: servicios, productos, marcas, nombres comerciales, logo, diseños, imágenes, frases publicitarias, derecho de autor, dominios, códigos, desarrollo, software, bases de datos, información tecnología, algoritmos, formulas y todo lo relacionado al Servicio entregado por Temob.

Aunque Temob otorga permiso para usar su Servicio conforme a lo previsto en los presentes términos y condiciones, esto no implica una autorización para usar su propiedad intelectual.

El Usuario no puede realizar copia, modificación, transferir a terceros o crear negocio de ningún servicio derivado por Temob. Además, está prohibido usar nuestro servicio para fines ilegales, ingeniería inversa u obras derivadas.

En caso de que un usuario infrinja los derechos de propiedad intelectual, Temob cancelará la cuenta y podrá ejercer las acciones judiciales correspondientes.

## 8. Datos de contacto

El Usuario se podrá comunicar con Temob o mantenerse informado a través de los siguientes medios:

Teléfono: +56 2 2759 4318

Correo electrónico: [contacto@temob.cl](mailto:contacto@temob.cl)

Página web: [www.temob.cl](http://www.temob.cl)