

## ***Condiciones generales de utilización del servicio de recarga de vehículos eléctricos (en adelante Endolla Barcelona)***

### **Datos de identificación del gestor del servicio:**

Barcelona de Servicios Municipales, SA (sociedad unipersonal del Ayuntamiento de Barcelona), con domicilio en la calle Calàbria, 66, 08015 Barcelona, y NIF n.º A-08765919

### **Titular del servicio:**

Ayuntamiento de Barcelona, con domicilio en la plaza de Sant Jaume, 1, 08002 Barcelona y NIF n.º P-0801900B

## **EXPOSITIVO**

El gestor del servicio de recargas de vehículos eléctricos (Endolla Barcelona) es la sociedad Barcelona de Servicios Municipales, SA (sociedad unipersonal del Ayuntamiento de Barcelona), con domicilio en Barcelona, calle Calàbria, 66, 08015 Barcelona, con NIF A-08765919.

### **PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO**

Este contrato tiene por objeto regular las condiciones de utilización del servicio de recargas de vehículos eléctricos, conocido con la marca Endolla Barcelona, en la ciudad de Barcelona.

El servicio Endolla Barcelona consiste en la utilización, por parte de la persona usuaria, de los puntos de recarga que pertenecen al servicio, de acuerdo con las condiciones de utilización que se describen en este contrato.

### **SEGUNDA. - ÁMBITO DE UTILIZACIÓN DE ENDOLLA BARCELONA**

El ámbito de utilización de Endolla Barcelona se limita exclusivamente al área urbana del término municipal de Barcelona, de acuerdo con lo que se establece en las ordenanzas municipales.

### **TERCERA. - CONDICIONES EXIGIDAS PARA DARSE DE ALTA COMO PERSONA USUARIA DEL SERVICIO ENDOLLA BARCELONA**

1. Podrán darse de alta como personas usuarias del servicio Endolla Barcelona las personas físicas mayores de edad y jurídicas con personalidad jurídica propia, que suscriban este contrato y que, a estos efectos, se den de alta como usuarios, siguiendo el procedimiento descrito en este contrato.

El pago se realizará a través del cargo en una tarjeta bancaria.

### **CUARTA a. - PROCEDIMIENTO PARA DARSE DE ALTA DEL SERVICIO**

Las personas físicas y jurídicas que, cumpliendo con los requisitos indicados, quieran darse de alta del servicio, deberán seguir el procedimiento que se detalla en esta cláusula.

#### *1) Procedimiento de alta por internet*

La persona que quiera darse de alta debe acceder a la página web de smou (<https://zonusuaris.smou.cat/register>), cumplimentar el proceso de alta en smou, indicando si necesita perfil personal o perfil empresa (profesionales de flotas de vehículos eléctricos). Posteriormente, debe activar el Servicio Endolla Barcelona, indicando el tipo de modalidad de pago, en el que se aceptan expresamente las condiciones establecidas en este contrato.

El hecho de marcar el apartado correspondiente de la página web, en relación con este contrato, supone la aceptación expresa por parte del usuario de las condiciones del mismo, así como una declaración de conocimiento de su contenido.

También será necesario registrar una tarjeta bancaria y un vehículo eléctrico, indicando su agrupación: coche, moto, taxi o DUM (distribución urbana de mercancías). En el caso de taxi o DUM, será necesario contactar mediante el formulario de contacto de la web [www.endolla.barcelona](http://www.endolla.barcelona).

El cómputo del plazo de vigencia del alta en el servicio Endolla Barcelona se iniciará, según la modalidad de pago seleccionada:

- Modalidades de pago a través de suscripción: el plazo de vigencia de la suscripción se iniciará desde el momento del alta.
- Modalidad de pago por uso: el plazo de vigencia será des de la activación del servicio Endolla Barcelona hasta que el usuario lo desactive.

## 2) *Procedimiento de alta mediante la app Smou*

La persona que quiera darse de alta debe acceder a la aplicación móvil smou, de descarga gratuita, y cumplimentar el proceso de alta en smou con perfil personal.

Las personas usuarias que requieren de perfil empresa (profesionales de flotas de vehículos eléctricos) sólo pueden registrarse desde la web. Posteriormente, debe activar el Servicio Endolla Barcelona, indicando el tipo de modalidad de pago, en el que se aceptan expresamente las condiciones establecidas en este contrato.

El hecho de marcar el apartado correspondiente de la aplicación, en relación con este contrato, supone la aceptación expresa por parte de la persona usuaria de las condiciones del mismo, así como una declaración de conocimiento de su contenido.

También será necesario registrar una tarjeta bancaria y un vehículo eléctrico, indicando su agrupación: coche, moto, taxi o DUM (distribución urbana de mercancías). En el caso de taxi o DUM, será necesario contactar mediante el formulario de contacto de la web [www.endolla.barcelona](http://www.endolla.barcelona).

El cómputo del plazo de vigencia del alta en el servicio Endolla Barcelona se iniciará, según la modalidad de pago seleccionada:

- Modalidades de pago a través de suscripción: el plazo de vigencia de la suscripción se iniciará desde el momento del alta.
- Modalidad de pago por uso: el plazo de vigencia será des de la activación del servicio Endolla hasta que la persona usuaria lo desactive.

## **CUARTA b.- RENOVACIÓN DEL SERVICIO**

### 1) *Modalidades de pago a través de suscripción*

Con respecto a la renovación del servicio de suscripción, quince días antes de la finalización del mismo, la persona usuaria pagadora de la suscripción recibirá un correo electrónico en el que se le informará de este hecho. La persona usuaria tendrá la opción de poder realizar la baja voluntaria indicando que no quiere la renovación de la suscripción. En este caso, no se realizará la renovación de la suscripción y la persona usuaria seguirá disfrutando del servicio Endolla Barcelona con la modalidad de pago por uso.

En caso contrario se entenderá que la persona usuaria desea renovar la suscripción, llevándose a cabo de forma automática.

2) *Modalidad de pago por uso*

La modalidad de pago por uso no tiene un período fijo de duración y no existe la posibilidad de renovar el servicio. El servicio Endolla permanecerá activado hasta el momento en que la persona usuaria lo desactive a través de la aplicación móvil smou o de su zona de usuario smou (web).

**QUINTA. - MODALIDADES DE PAGO**

La persona usuaria podrá optar por cualquiera de las modalidades de pago que se detallan en la página web o la app. La persona usuaria estará en activo durante el periodo correspondiente a aquella modalidad.

1) *Modalidades de pago a través de suscripción*

En el caso de la suscripción, la persona usuaria estará en activo durante el periodo de 1 año, en el que se iniciará el cómputo del plazo de vigencia de la suscripción desde el momento del alta.

La persona usuaria podrá hacer un cambio de modalidad de suscripción seleccionando otra modalidad de suscripción de importe superior, con las siguientes condiciones:

- La suscripción será efectiva el día siguiente a la solicitud y hasta la fecha de finalización de la primera suscripción.
- Solo se abonará la diferencia del importe entre la primera suscripción y la segunda, independientemente de la fecha en que se realice el cambio.

Una vez finalice el plazo de vigencia, la suscripción se renovará automáticamente, por el periodo establecido, según la modalidad adoptada.

2) *Modalidad de pago por uso*

En el caso de la modalidad de pago por uso, la persona usuaria podrá hacer un cambio de modalidad de pago en cualquier momento.

**SEXTA. - BAJA DEL SERVICIO**

1. La persona usuaria podrá darse de baja del servicio Endolla Barcelona de forma voluntaria en cualquier momento, desactivando el servicio Endolla Barcelona a través de la aplicación móvil smou o de su zona de usuario smou (web).
2. El impago de cualquier de los servicios que ofrece Smou dará lugar a la baja de todos los servicios que la componen, incluyendo el servicio Endolla Barcelona.

1) *Modalidades de pago a través de suscripción*

La persona usuaria podrá darse de baja del servicio Endolla Barcelona en cualquier momento, desactivando el servicio a través de la aplicación móvil smou o de su zona de usuario smou (web). Si la persona usuaria no quiere renovar la suscripción automáticamente, tendrá que

indicarlo a través de la zona de usuario de smou.

La baja del servicio no supondrá la devolución de ningún importe en concepto de suscripción.

## 2) *Modalidad de pago por uso*

La persona usuaria podrá darse de baja del servicio Endolla Barcelona en cualquier momento, desactivando el servicio a través de la aplicación móvil smou o de su zona de usuario smou (web).

### **SÉPTIMA. - CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**

1. Para poder reservar un punto o iniciar una recarga, la persona usuaria tendrá que tipificar como “vehículo eléctrico” como mínimo un vehículo. Será obligatorio tipificar el tipo de vehículo como coche o moto.
2. Para iniciar la recarga, la persona usuaria tendrá que estacionar el vehículo en la plaza habilitada, abrir la app smou y seleccionar “Iniciar recarga”. El servicio activará un lector de códigos QR y tendrá que enfocar con la cámara del móvil el código QR instalado en el punto. Una vez identificado, se activará el punto y el/la cliente/a dispondrá de tiempo suficiente para enchufar el vehículo.
3. En los puntos ubicados en la calle, si la cámara de la persona usuaria no funciona correctamente o el código está en mal estado de conservación, la persona usuaria podrá iniciar la recarga seleccionando el punto en el mapa y activando el botón de iniciar recarga. Se verificará la ubicación del/de la cliente/a a través del GPS; en el caso de no estar ubicado cerca del punto, no se activará el servicio de recarga.
4. Para utilizar los puntos ubicados en la red de Aparcamientos B:SM será necesario acceder con el vehículo (costes derivados del estacionamiento no incluidos en el servicio Endolla Barcelona).
5. Existen cuatro agrupaciones de puntos de recarga: coche, moto, taxi y DUM (distribución urbana de mercancías). Un punto de recarga solo se podrá activar o reservar si se selecciona un vehículo de la misma agrupación que el punto.
6. Para hacer una reserva, la persona usuaria tendrá que escoger el punto deseado en el mapa y seleccionar la opción “Reservar”. Solo se podrán reservar los puntos ubicados en la calle, quedando excluidos de esta opción los puntos ubicados en la red de Aparcamientos B:SM. La persona usuaria dispondrá de 20 minutos para llegar al punto e iniciar la recarga. Si se excede este tiempo de reserva, el punto se liberará y cualquier otra persona usuaria podrá usarlo. Tampoco se podrán concatenar reservas. Una vez agotada o cancelada la reserva, el/la cliente/a tendrá que esperar un tiempo determinado para poder volver a hacer una nueva reserva.
7. La persona usuaria tiene derecho al uso de la plaza para la recarga eléctrica durante el periodo estipulado en la señalización vertical de la misma, en el caso de los puntos de la calle. En el caso de los puntos situados en los Aparcamientos B:SM el tiempo máximo de recarga es de 12 horas. En los puntos situados en la calle también se podrá reservar un servicio de recarga con 20 minutos de antelación.

8. La persona usuaria recibirá un comprobante de recarga en su móvil en el cual se indicará la hora de inicio, la hora de finalización, la energía entregada y el punto de recarga; este comprobante podrá consultarse desde la aplicación y desde la zona de usuarios: [www.smou.cat](http://www.smou.cat).
9. Horarios y tarifas del servicio
  - Los horarios y tarifas del servicio serán los que consten publicados y estén vigentes en la página web en cada momento para cada modalidad.
  - En todo caso, constará el importe correspondiente a la suscripción del servicio y las tarifas de acuerdo con lo que se establece en este contrato.
  - El servicio podrá temporalmente y por causas de reestructuración, mantenimiento u otras, limitar los horarios o disponibilidad de las estaciones de Endolla Barcelona.
  - La persona usuaria autoriza a Endolla Barcelona a realizar el cobro mediante el sistema de pago habilitado, de las tarifas que se puedan generar por el uso del servicio, así como el importe de las medidas que puedan adoptarse, de acuerdo con los importes que se encuentren vigentes en la página web del servicio y con las estipulaciones que se contemplan en este contrato.

#### **OCTAVA. - DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA**

Se reconocen expresamente los derechos de la persona usuaria que se detallan a continuación, con independencia de cualquier otro derecho que les pueda corresponder, de acuerdo con la normativa vigente.

1. La persona usuaria que haya completado todo el proceso de darse de alta del servicio Endolla Barcelona, tendrá derecho a hacer uso de los puntos de recarga, en las condiciones indicadas en este contrato y en la normativa vigente.
2. La persona usuaria tendrá derecho a que los puntos de recarga del sistema estén en condiciones para su uso, de acuerdo con las estipulaciones de este contrato.
3. Solicitar y recibir información del servicio.
4. Formular sugerencias, reclamaciones y quejas, mediante correo electrónico, el buzón de la web, correo ordinario o de forma presencial, en la Oficina de Atención al cliente o por el formulario de soporte técnico de la app.
5. Recibir una respuesta en relación con las sugerencias, reclamaciones y quejas planteadas en un plazo máximo de un mes.
6. Ser informado, a través de la web o por cualquier otro medio, de las incidencias del servicio.
7. Recibir las indemnizaciones, en caso de que proceda, una vez haya sido acreditado por el usuario que el accidente se ha producido a causa de un mal funcionamiento de Endolla Barcelona, cuando no opere culpa, negligencia o dolo por parte del usuario.
8. A ser informado de las tarifas y de las medidas que puedan adoptarse y, en este último caso, a formular las alegaciones que considere oportunas.

9. En el caso de que, por error, el servicio Endolla Barcelona haya realizado un cobro indebido, la persona usuaria tendrá derecho a que se le devuelvan estas cantidades, en el plazo de un mes, contado a partir de la decisión del servicio que declare la improcedencia del cobro.

#### **NOVENA. - OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA PERSONA USUARIA**

1. La persona usuaria se compromete a hacer un uso correcto de las instalaciones de los puntos de recarga. En caso de que la persona usuaria no haga un uso correcto, B:SM se reserva el derecho a emprender las medidas que considere adecuadas contra la persona usuaria ante este uso indebido de la instalación, tales como la reclamación del pago del coste de reparación de la instalación, la reclamación de los daños y perjuicios que haya ocasionado este uso indebido y la baja definitiva y permanente de la persona usuaria en el servicio de recarga.
2. Las plazas disponibles para la realización de las recargas de los vehículos serán utilizadas única y exclusivamente para este uso y por el plazo máximo establecido en la señalización vertical del punto de recarga.
3. En caso de que la utilización de la plaza exceda el tiempo máximo establecido, B:SM se reserva el derecho a ejercer las acciones necesarias con el fin de garantizar el uso a otras personas usuarias.
4. El uso indebido de las plazas puede ser motivo de sanción o retirada del vehículo por parte de la Grúa Municipal, con los correspondientes gastos derivados de dicho servicio.
5. B:SM no se hará responsable de ninguna causa ajena a B:SM que suponga un impedimento de la recarga del vehículo de la persona usuaria, ya sea por motivos técnicos o por actos vandálicos o incívicos.

#### **DÉCIMA. - PROHIBICIONES EXPRESAS**

Se prohíben expresamente a los usuarios de Endolla Barcelona, aparte de las conductas detalladas a lo largo de este contrato, así como las descritas en la normativa aplicable, las que se detallan a continuación:

- a) El desmontaje y la manipulación parcial o total del punto de recarga o de los elementos que lo componen.
- b) La utilización del punto de recarga para fines comerciales.
- c) La utilización de la marca o logotipo de Endolla Barcelona sin su autorización.
- d) La inscripción de eslóganes, dibujos o similares sobre el punto de recarga, de acuerdo con lo que se especifica en el artículo 21.1 de la Ordenanza sobre el Uso de las Vías y los Espacios Públicos de Barcelona, u otra norma que pueda sustituirlo o modificarlo.
- e) Realizar todo tipo de grafiti, pintada, mancha, garabato, escrito, inscripción o grafismo, con cualquier materia (tinta, pintura, materia orgánica o similares) o bien rallando la superficie del punto de recarga, de acuerdo con lo que se establece en los artículos 20 y 21 de la Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona, u otra norma que pueda sustituirlos o modificarlos.

## **UNDÉCIMA. - RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE Y ARBITRAJE**

1. Este contrato tiene carácter privado.
2. Su interpretación queda sometida a la aplicación de la normativa civil aplicable, así como expresamente a la aplicación de la Ordenanza de Circulación de Peatones y Vehículos, la Ordenanza de Medidas para Fomentar y Garantizar la Convivencia Ciudadana en el Espacio Público de Barcelona y la Ordenanza sobre el Uso de las Vías y Espacios Públicos de Barcelona.
3. Las cuestiones que puedan surgir en relación con su aplicación, ejecución o interpretación se someterán al procedimiento de arbitraje establecido por la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona, la Junta Arbitral de Cataluña, la Junta Arbitral de Transporte o bien el Tribunal Arbitral de Barcelona.