

CONDICIONES GENERALES TARJETA TOTALENERGIES ECUACARD

La firma de la solicitud de adhesión por parte del Cliente supone la aceptación sin reservas por este último de las Condiciones Generales de Suscripción comunicadas en el momento de la adhesión

ARTÍCULO 1 – OBJETO

Las presentes condiciones generales tienen por objeto definir las modalidades de funcionamiento y utilización de la Tarjeta TotalEnergies Ecuacard que permite adquirir los productos y servicios indicados en el artículo 3, en una estación de TotalEnergies Marketing Guinea Ecuatorial (la «Red»). La Red está sujeta a cambios en cualquier momento. La guía de estos puntos de venta está disponible a petición del Cliente. Las tarjetas son de titularidad exclusiva de TotalEnergies Marketing Guinea Ecuatorial (TEMGE). TEMGE pone las Tarjetas a disposición de las personas físicas que utilizaran la Tarjeta en la Red (en lo sucesivo, el(s) «Portador(s)'). Las condiciones generales, la solicitud de adhesión y las posibles cláusulas adicionales a la solicitud de adhesión constituyen el («Contrato»).

ARTÍCULO 2 – MODIFICACIONES

TEMGE se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las condiciones generales de suscripción. Para cualquier revisión que lleve modificaciones, las nuevas condiciones generales serán transmitidas al cliente por escrito, bien sea correo electrónico, por correo postal (a la dirección de facturación del cliente) o mediante Circulares Informativas en la Red. Cualquier uso de la Tarjeta a partir de la transmisión de las nuevas condiciones generales implicará la aceptación sin reservas de las condiciones generales revisadas. El uso de la tarjeta o cualquier consumo que se haga con ella por el Cliente con posterioridad a la notificación del cambio en las Condiciones Generales implica la aceptación por parte del Cliente de las nuevas cláusulas del Contrato.

ARTÍCULO 3 - PRODUCTOS, SERVICIOS Y PRESTACIONES ACCESORIAS

La Tarjeta TotalEnergies Ecuacard permite acceder a:

- Productos: todos los combustibles incluidos, dentro de los límites de compras permitidas en la solicitud de adhesión,
- Servicios distintos del fuel: lubricantes, productos y servicios ofrecidos en gasolineras, como lavado de automóviles, tienda, restauración, mantenimiento de automóviles,
- Servicio de tarjetas de acuerdo con el paquete elegido,

Por razones de seguridad, orden administrativo y/o técnicas, TEMGE podrá limitar los importes de Productos y/o Servicios accesibles con la Tarjeta en la Red. Para cada Tarjeta, el cliente define los Productos y Servicios que podrán adquirirse por medio de esta última en la Red y puede solicitar la aplicación de límites válidos para los pagos efectuados en las estaciones de servicio de la Red. TEMGE podrá completar o modificar en

cualquier momento los Productos, Servicios no combustibles, Servicios de tarjetas y Prestaciones accesorias a los desplazamientos. Las modificaciones de determinadas características de la Tarjeta por parte del cliente y/ o las modificaciones de los Productos y Servicios por parte de TEMGE podrán dar lugar a la emisión de una nueva Tarjeta.

ARTÍCULO 4 – ASPECTOS GENERALES DE LA TARJETA TOTALENERGIES ECUACARD – FUNCIONAMIENTO

4.1. Emisión

Una vez examinada y aceptada la solicitud de adhesión, TEMGE abrirá una cuenta de cliente a nombre del cliente y le proporcionará el número de tarjeta solicitada, a la que se adjuntará uno o varios códigos confidenciales. El cliente seleccionará un tipo de código confidencial, que le será comunicado por correo separado. Toda Tarjeta identificará al cliente al vehículo y/o Portador a los que se adjunta la Tarjeta; en la Tarjeta se colocará la lista correspondiente de los Productos y Servicios seleccionados por el cliente.

4.2. Validez

La Tarjeta será válida por el periodo que se indique en la misma. Un punto de venta de la Red no podrá devolver una Tarjeta no válida, a menos que el cliente o TEMGE notifiquen por escrito lo contrario a más tardar un mes antes de la expiración de la Tarjeta, la Tarjetas se enviará automáticamente para su renovación. El cliente deberá devolver a TEMGE las Tarjetas caducadas.

4.3. Utilización

El cliente está autorizado a entregar una o varias Tarjetas a uno o varios Portadores, pero sigue siendo responsable de cualquier uso de la Tarjeta. Para validar cualquier compra, la Tarjeta deberá utilizarse en combinación con su código confidencial, en tal caso, este uso confiere a TEMGE el derecho a registrar dichas transacciones en la cuenta de cliente del cliente. El punto de venta entregará al Portador un recibo en el que podrá exigirse la firma del portador (especialmente para los bonos manuales). Cualquier Tarjeta, deberá ser utilizada de acuerdo con su asignación: Portador o vehículo. En cualquier caso, el cliente será el único responsable del uso de la Tarjeta por parte de un Portador o para un vehículo distinto del mencionado en la Tarjeta.

4.4. Duplicado

A petición del cliente, para una Tarjeta defectuosa, TEMGE podrá emitir una Tarjeta de sustitución, denominada

«duplicado», con las mismas características que la Tarjeta de origen, el mismo código confidencial y se recargará con la misma cantidad que tenía hasta la fecha de la duplicación. El cliente seguirá siendo responsable de las transacciones realizadas con la Tarjeta principal y de cualquier duplicado de esta, con excepción de las Tarjetas puestas en oposición de conformidad con el Artículo 9 de las presentes condiciones generales. El cliente se compromete a devolver a TEMGE cualquier Tarjeta de origen recuperada posteriormente a la duplicación de esta y prohíbe hacer uso de ella. En caso de pérdida o robo o deterioro de la Tarjeta prepago, el cliente no podrá reclamar a TEMGE el reembolso del importe de la recarga disponible en la Tarjeta de prepago el día de su pérdida, robo o deterioro. La recarga se perderá y no se transferirá a una nueva tarjeta.

4.5. Restitución

Las Tarjetas son propiedad de TEMGE y deberán ser devueltas inmediatamente por el cliente a petición de TEMGE y/o en los casos previstos en las condiciones generales. Una Tarjeta adjuntada a un vehículo o a un Portador determinado no deberá ser utilizada después, de la venta o de la retirada de la circulación de dicho vehículo. Sin perjuicio de los daños y perjuicios que TEMGE pueda obtener, el uso de una Tarjeta después de su fecha de caducidad, de oposición o de la rescisión del Contrato o por cualquier causa que dé lugar a acciones judiciales, civiles o penales.

ARTÍCULO 5 - ESPACIO DEL CLIENTE EN LA EXTRANET «E-FUEL» («EL SITIO»)

A partir de la fecha de su adhesión, y a reserva de la comunicación previa de su dirección de correo electrónico y de sus apellidos, nombre y número de teléfono, el cliente podrá acceder en cualquier momento al Sitio desde la dirección url: www.mytotalfcarduel.com. El Sitio es seguro y encriptado en modo SSL y, por lo tanto, solo es accesible después de introducir un nombre de usuario proporcionado por TEMGE y una contraseña elegida por el cliente cuando inicia sesión por primera vez en el Sitio. Cualquier uso del Sitio implicará la aceptación sin reservas de las condiciones generales de uso específicas que lo regulan y accesibles desde su página de inicio. Dependiendo de la oferta elegida en la solicitud de membresía (Silver Pack, Gold o Platinum), el cliente tendrá acceso a algunos de los servicios que se detallan a continuación para todas las tarjetas del cliente. TEMGE se reserva la posibilidad de crear, modificar o suprimir nuevos servicios.

6.1. Seguimiento de las transacciones

Este servicio, accesible exclusivamente desde el Sitio, permite al cliente consultar las compras realizadas con sus Tarjetas por un período determinado.

6.2. Seguimiento de la carga

Este servicio, accesible exclusivamente desde el Sitio, permite al cliente visualizar a la vez los cargamentos de carteras efectuados en sus Tarjetas así como los pedidos de cargas diferidas creados para sus Tarjetas.

6.3. Descarga de facturas

Este servicio, accesible exclusivamente desde el Sitio, permite especialmente al cliente: - descargar sus ficheros de facturación en formato «csv» o «txt», disponibles a partir del tercer día laborable siguiente a la fecha de facturación. Además, el cliente podrá descargar los archivos de facturación en formato PDF.- consultar sus movimientos diarios basados en las transacciones recibidas por TEMGE el día anterior a la consulta, y descargables en formato Excel.

6.4. Estados de gestión

Este servicio, accesible exclusivamente desde el Sitio, permite al cliente acceder a un seguimiento presupuestario, un resumen por Tarjeta y por gasto y, para los clientes que han optado por Tarjetas con introducción del kilometraje, un estado de los consumos a 100 km por Tarjeta.

6.5. Seguimiento de Anomalías

Este servicio, accesible exclusivamente desde el Sitio, permite al cliente obtener estados de anomalías a partir de criterios personalizados por Tarjeta (en lo sucesivo, «Anomalías»). El cliente podrá elegir criterios personalizados: horarios, zonas geográficas, días de uso, capacidad del depósito del vehículo o volumen máximo por transacción, introducción de kilómetros y/o consumo del vehículo (para clientes que han optado por tarjetas con registro de kilometraje). Las transacciones realizadas con Tarjetas y contrarias al(los) criterio(s) personalizado(s) aparecerán como Anomalías en cuanto sean recibidas por TEMGE. El cliente será informado por correo electrónico a las direcciones de correo electrónico que haya configurado previamente en el Sitio. En cualquier caso, estas transacciones solo son calificadas de Anomalías a criterio del cliente y, por tanto, no podrán dar lugar a ninguna impugnación del cliente ante TEMGE en cuanto a su ejecución y pago.

6.6. Estatutos de las Tarjetas

Este servicio, accesible exclusivamente desde el Sitio, permite al cliente consultar toda la información relativa a las configuraciones de sus Tarjetas.

6.7. Servicio de creación de Tarjetas

Este servicio, accesible exclusivamente desde el Sitio, permite al cliente solicitar la creación de una nueva Tarjeta según los parámetros que haya elegido.

6.8. Servicio de oposición

Este servicio permite realizar una solicitud de oposición de una o varias Tarjetas.

Artículo 7 - SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y PRESTACIONES ACCESORIAS DE DESPLAZAMIENTO

El cliente elige su paquete de servicios cuando solicita la membresía para todas sus tarjetas.

TEMGE se reserva la posibilidad de crear nuevos servicios, modificar o suprimir los servicios complementarios y los paquetes. Los paquetes suscritos entrarán en vigor en la fecha de aceptación de la solicitud por TEMGE. Para estos últimos, el cliente pagará una tarifa de servicio por transacción para

todas las tarjetas cuyo porcentaje varía en función del paquete elegido. TEMGE podrá revisar este último en cualquier momento. El cliente puede cambiar de paquete en cualquier momento mediante carta certificada con solicitud de acuse de recibo con un preaviso de ocho (8) días. Los paquetes varían en función de los servicios ofrecidos, son del orden de 3: Silver, Gold, Platinum.

ARTÍCULO 8 – RESPONSABILIDAD

El cliente deberá tomar todas las precauciones necesarias para salvaguardar la confidencialidad del código o códigos que se le hayan asignado. El cliente se compromete, en particular, a conservar en lugares seguros y por separado la tarjeta y el código confidencial de los que sigue siendo responsable en todas las circunstancias. Sigue siendo totalmente responsable de la custodia de la/de las Tarjetas(s) y del/de los códigos(s) confidenciales(s) y del respeto de las estipulaciones del Contrato por los Portadores, en particular por lo que se refiere a la utilización de las Tarjetas y a las precauciones que deben tomarse para salvaguardar la confidencialidad del código o códigos confidenciales asignados, del pago de toda retirada efectuada por una Tarjeta, incluso en caso de pérdida, robo o falsificación, falsificación, uso fraudulento o no conforme al Contrato. En caso de uso no conforme, el cliente se compromete a cooperar con TEMGE para investigar las causas del uso disconforme de la tarjeta.

ARTÍCULO 9 - CANCELACION DE LAS TARJETAS TOTALENERGIES ECUACARD

A petición escrita del Cliente, comunicando el nombre de la empresa, el número de la tarjeta asociada o la matrícula del vehículo en cuestión podrá solicitar a TEMGE la cancelación de la tarjeta en un plazo de 48 horas. La rescisión o la cancelación de la tarjeta, no implica sistemáticamente la cancelación o la terminación de la Tarjeta. El Cliente deberá notificar inmediatamente por escrito a TEMGE cualquier solicitud de cancelación (en caso de pérdida, robo u otros). TEMGE no será responsable de las consecuencias de una cancelación que no emane de un representante autorizado por el Cliente. Por otra parte, TEMGE podrá suspender de pleno derecho y sin formalidades el o los Tags de la tarjeta del Cliente tras el envío de una notificación al Cliente que quede sin efecto durante 24 horas en caso de retraso en el pago de una o varias facturas, emitidas en el marco de este Contrato o en caso de rescisión de este. La suspensión de tarjetas no da derecho a ningún daño e interés para el Cliente.

ARTÍCULO 10 - COSTE DE LA OFERTA

Las ofertas se facturarán mensualmente según la tarifa vigente en la fecha de facturación en función del paquete elegido (Silver, Gold, Platinum). Las tarifas aplicables a los servicios de tarjetas son revisables en cualquier momento por TEMGE, y se comunicarán al cliente a petición. Los paquetes serán revisados en cualquier momento por TEMGE, y serán comunicados al cliente a petición.

ARTÍCULO 11 - PRECIOS DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS, PRESTACIONES ACCESORIAS Y DIVERSAS

11.1. Precios de los Productos, Servicios no combustibles

Los Productos adquiridos por el cliente son facturados por TEMGE al precio de venta indicado en la estación de servicio el día de la recogida. Los Servicios adquiridos por el cliente son facturados por TEMGE sobre la base de la tarifa pública aplicable en la fecha de la recogida en el punto de venta correspondiente.

11.2. Nuevos servicios

En el supuesto de que TEMGE desarrolle nuevos servicios o Prestaciones accesorias accesibles con la Tarjeta, el cliente acepta que TEMGE cobra una tarifa de servicio por estos nuevos servicios y reconoce que cualquier pago de dichos servicios realizado por Tarjeta constituye la aceptación sin reservas de las condiciones, en particular las tarifas, aplicables a estos servicios.

ARTÍCULO 12 – FACTURACIÓN

El cliente recibirá una factura, en papel o en formato electrónico, correspondiente a Productos, Servicios, Prestaciones accesorias pagadas mediante Tarjetas y soportes asociados, así como los posibles gastos de servicio correspondientes.

ARTÍCULO 13 – PAGO

El cliente se compromete a pagar íntegramente los importes debidos mediante adeudo directo de acuerdo con el plazo indicado en la solicitud de adhesión. TEMGE no aceptará el pago por ningún otro medio que no sea el adeudo directo, salvo excepción expresa concedida por ella misma. No hay descuento por pago anticipado. Todo retraso en el pago y/o pago parcial de una sola factura dará lugar acumulativamente de pleno derecho y sin previo aviso:

- la exigibilidad inmediata de todas las sumas, incluso no vencidas, debidas por el cliente. TEMGE podrá subordinar la ejecución de una nueva utilización de la Tarjeta a este reglamento, solicitar la restitución de las Tarjetas y/o ponerlas en oposición;
- la aplicación, sin que sea necesario un recordatorio, de toda suma no pagada a su vencimiento, de una penalización de retraso exigible el día siguiente a la fecha de pago que figura en la factura, del diez por ciento (10%) del importe adeudado;
- la facturación de la indemnización global por gastos de recuperación. TEMGE se reserva el derecho a reclamar una indemnización complementaria por todos los demás gastos ocasionados por el retraso en el pago que superen dicho importe a tanto alzado y, en particular, cuando se remita el expediente a los servicios contenciosos y/o recuperación de TEMGE. Todo pago parcial de la factura se imputa en primer lugar y de pleno derecho a la parte no privilegiada del crédito de TEMGE.

ARTÍCULO 14 – RECLAMACIONES

El cliente se compromete a controlar regularmente sus facturas. Toda reclamación o impugnación sobre el importe o la naturaleza de las operaciones resumidas en las facturas deberá transmitirse por escrito a TEMGE en un plazo de un (1) mes a partir de la fecha de la factura, acompañada de

justificantes. Después de este plazo, ninguna reclamación será admisible. Ninguna reclamación puede justificar el impago al vencimiento de la totalidad o parte de una factura. En cualquier caso, TEMGE no podrá ser considerada responsable de los retrasos de transmisión por los puntos de venta, de las transacciones efectuadas mediante la Tarjeta.

ARTÍCULO 15 - GARANTÍA

15.1. Como garantía de sus obligaciones, el cliente constituirá en beneficio de TEMGE, en el momento de la celebración del Contrato y/o en cualquier momento durante su ejecución, una garantía conforme a las condiciones particulares, válida durante toda la duración del Contrato.

15.2. Esta garantía podrá constituirse, de común acuerdo entre TEMGE y el cliente, en una de las formas siguientes:

- (1) fianza bancaria,
- (2) depósito de garantía.

15.3. En su caso, a más tardar dos plazos de facturación antes de la expiración de las garantías mencionadas, el cliente deberá constituir, a petición de TEMGE, nuevas garantías para garantizar una cobertura suficiente de sus obligaciones.

15.4. Si las garantías ofrecidas por el cliente resultaran insuficientes durante el Contrato TEMGE podría solicitar, en cualquier momento, garantías complementarias.

15.5. La aceptación, por parte de TEMGE, de celebrar el Contrato sin que el cliente presente una garantía no podrá interpretarse como una renuncia de TEMGE al derecho a solicitar posteriormente garantías.

15.6. Si el cliente no presenta las garantías requeridas, TEMGE podrá rescindir el Contrato sin previo aviso.

ARTÍCULO 16 – CESIÓN

TEMGE podrá ceder en cualquier momento todos o parte de sus derechos y obligaciones en virtud del presente Contrato a cualquier filial de la Compañía TotalEnergies. El cliente no cederá ni transferirá, en ninguna forma, la totalidad o parte de los derechos y obligaciones derivados del Contrato sin el consentimiento expreso y previo de TEMGE.

ARTÍCULO 17 – DURACIÓN

El Contrato entrará en vigor, por un período determinado de 3 años, en la fecha de aceptación de la solicitud de adhesión por TEMGE. Podrá ser prolongado por un periodo de 2 años después de la aceptación por ambas partes y firma de un acta al contrato inicial.

ARTICULO 18 – PERIODO DE CADUCIDAD SALDOS NO USADOS POR CLIENTES – RECUPERACION SALDOS TEMGE

Las tarjetas prepagadas TotalEnergies ECUACARD se activan después de la primera recarga y su periodo de validez se renueva cada doce (12) meses con cada recarga que se realiza. Transcurrido doce (12) meses sin realizar ninguna recarga, la tarjeta prepagada pasa a estado caducado y por ende, rescindida. Los saldos no usados por los Clientes debido a su inactividad y el paso del tiempo indicado más arriba pasan a ser recuperados inmediatamente por TEMGE sin más notificaciones.

ARTÍCULO 19 - FUERZA MAYOR

De manera expresa entre las partes, se consideran casos de fuerza mayor (la «Fuerza Mayor») todo acontecimiento que impida o retrase el cumplimiento por una parte de sus obligaciones contractuales (distinta del pago) y que dicha parte no pueda razonablemente prever o controlar, en particular los actos de una autoridad administrativa que restrinjan las cantidades de Productos o de Servicios que modifiquen las condiciones de entrega o de retirada.

La parte afectada por un caso de Fuerza Mayor lo notificará inmediatamente a la otra parte por escrito, confirmado por carta certificada con acuse de recibo, presentando todas las justificaciones pertinentes. En caso de que el evento que da lugar al caso de Fuerza Mayor se prolongue durante más de quince (15) días naturales consecutivos, la parte a la que se oponga el caso de Fuerza Mayor podrá rescindir de pleno derecho el Contrato sin indemnización.

ARTÍCULO 20 – RESCISIÓN

Cada parte podrá rescindir el Contrato en cualquier momento, siempre que notifique a la otra parte mediante carta certificada con notificación de recepción con un preaviso de ocho (8) días. El Contrato podrá ser rescindido de pleno derecho, sin previo aviso, sin indemnización, mediante simple notificación de TEMGE y sin ninguna formalidad:

- en caso de incumplimiento de una de las obligaciones a cargo del cliente, como: impago al término de una sola factura, no conformidad de las garantías exigidas en virtud del artículo 15, culpa o imprudencia cometida por el cliente en la utilización de su Tarjeta,
- en caso de cambio de control en el capital del cliente cuando este cambio sea susceptible de dictamen de TEMGE de disminuir las garantías financieras presentadas por el cliente, precisándose que el cliente deberá advertir a TEMGE de cualquier cambio por escrito,
- si todas las tarjetas han sido devueltas a TEMGE o han sido objeto de un procedimiento de oposición.

La rescisión implicará automáticamente y de pleno derecho el pago de cualquier suma debida a la otra parte. El cliente deberá abonar cualquier factura emitida por TEMGE por los Productos retirados, Servicios y Prestaciones Accesorios realizados antes de la fecha efectiva de la rescisión. La rescisión del Contrato por cualquier causa obliga de pleno derecho al cliente a devolver las Tarjetas a TEMGE y le prohíbe hacer uso de ellas. Sin embargo, si después de la rescisión del Contrato, el cliente continúa haciendo uso de una o más Tarjetas, sería responsable de las transacciones efectuadas con estas Tarjetas y se expondría a las sanciones previstas por la ley aplicable, sin perjuicio de cualquier indemnización.

ARTÍCULO 21 - LEY APLICABLE - ATRIBUCIÓN DE COMPETENCIA

Los posibles litigios estarán sujetos al derecho ecuatoguineano con atribución de jurisdicción a los Tribunales competentes de Malabo, Republica de Guinea Ecuatorial.

ARTÍCULO 22 - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La información recogida en el marco de la presente solicitud de adhesión será objeto de un tratamiento informático

destinado a la gestión, fabricación y promoción de las Tarjetas. Los datos de carácter personal están reservados al uso de TEMGE y solo podrán transmitirse a empresas de la Compañía TotalEnergies o a proveedores que intervengan en la gestión y fabricación de las Tarjetas. En aplicación de las leyes aplicables en el marco de protección de datos, y en particular, de la Ley núm. 1/2016, de fecha 22 de julio, de Protección de Datos

Personales, el cliente tiene derecho de acceso, rectificación y supresión de la información personal de TEMGE. Estos derechos deberán ejercerse ante TEMGE en la dirección: TEMGE, Malabo II, Malabo, Republica de Guinea Ecuatorial.