

Términos y Condiciones del Servicio de Recarga de Vehículos Eléctricos

Supercargadores Vehiculares S.A.S. — Red VOLT

Versión 1.0 · Vigente desde Sep 24, 2026

1. Identificación del proveedor y aceptación de los Términos

Estos Términos y Condiciones regulan la relación entre SUPERCARGADORES VEHICULARES S.A.S. y las personas que utilizan su red de estaciones de recarga para vehículos eléctricos, identificada comercialmente como **VOLT**, así como sus canales digitales.

Concepto	Información
Razón social	SUPERCARGADORES VEHICULARES S.A.S.
NIT	902.054.131-0
Marca comercial de la red de recarga	VOLT
Domicilio	Itagüí, Antioquia, República de Colombia
Dirección de notificaciones	Carrera 42 No. 75-83, Centro Comercial IDEO, Itagüí, Antioquia
Correo electrónico	contacto@supercargadores.co
Teléfono	+57 300 614 3387
Sitio web	https://supercargadores.co

En adelante, SUPERCARGADORES VEHICULARES S.A.S. se denominará **la Compañía**; quien utiliza el servicio, **el Usuario**; y este documento, **los Términos**.

Aceptación. El Usuario manifiesta su aceptación de los Términos marcando la casilla dispuesta para el efecto al crear su cuenta en supercargadores.co o en la aplicación móvil de la Compañía, y accionando el botón de registro. La casilla no se presenta premarcada y el registro no se completa sin ella. Conforme a la Ley 527 de 1999 y al Decreto 2364 de 2012, esta aceptación constituye una manifestación de voluntad válida y vinculante, con los mismos efectos de una firma manuscrita.

Iniciar una sesión de carga en cualquier estación de la red, utilizar las plataformas de la Compañía o adquirir saldos, bonos o planes también implican el conocimiento y la aceptación de los Términos.

Registro de la aceptación. La Compañía conserva evidencia de cada aceptación, con indicación de la cuenta, el correo electrónico, la fecha y hora, la dirección IP y la versión del texto aceptado. El Usuario puede solicitar copia de ese registro por los canales del numeral 23.

Lectura previa. El Usuario declara haber leído los Términos y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales antes de aceptarlos, y haber tenido la oportunidad de conservarlos y reproducirlos.

2. Definiciones

Para la interpretación de los Términos se adoptan las siguientes definiciones, tomadas de la Ley 1964 de 2019, de las Resoluciones 40223 de 2021, 40123 de 2024 y 40559 de 2025 del Ministerio de Minas y Energía, y de la Ley 1480 de 2011:

Vehículo eléctrico. Vehículo automotor impulsado total o parcialmente por uno o más motores eléctricos alimentados por baterías recargables desde una fuente externa, incluidos los híbridos enchufables.

Estación de carga de acceso público. Instalación integrada por uno o más puntos de carga, disponible para el público en general, donde se suministra energía eléctrica para la recarga de vehículos eléctricos.

Punto de carga o cargador. Equipo que entrega energía eléctrica al vehículo a través de uno o más conectores.

Operador de Puntos de Carga (CPO). Agente responsable de la gestión, operación y mantenimiento de una o varias estaciones de carga. La Compañía actúa en esta calidad respecto de la red VOLT.

Proveedor de Servicios de Movilidad (MSP o eMSP). Agente que ofrece a los usuarios finales el acceso a estaciones de carga de uno o varios operadores, mediante plataformas o medios de identificación propios.

Sesión de carga. Período comprendido entre la conexión autorizada del vehículo a un punto de carga y su desconexión, durante el cual se entrega energía y se liquida el consumo.

Carga rápida y carga lenta. Modalidades de recarga definidas por la potencia entregada, en los términos del artículo 2 de la Ley 1964 de 2019.

Cuenta. Registro personal del Usuario en las plataformas de la Compañía, asociado a sus credenciales y medios de pago.

Medio de identificación. Aplicación móvil, tarjeta RFID, código QR o cualquier otro mecanismo dispuesto por la Compañía para autorizar una sesión de carga.

Plataformas. El sitio web supercargadores.co, la aplicación móvil y demás canales digitales de la Compañía.

Tarifa. Precio del servicio de recarga, expresado por kilovatio-hora (kWh) entregado, por unidad de tiempo, o mediante una combinación de ambos, según se informe en cada estación y en las Plataformas.

Tarifa de ocupación. Cargo aplicable por la permanencia del vehículo conectado al punto de carga después de finalizada la entrega de energía, cuando la Compañía lo haya informado previamente.

Consumidor. Toda persona natural o jurídica que adquiera el servicio para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica, en los términos del numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

Usuario empresarial o de flota. Persona jurídica o natural que contrata el servicio en el marco de su actividad económica, con el régimen del numeral 18.

Saldo. Valor precargado por el Usuario en su Cuenta, aplicable al pago de sesiones de carga.

3. Objeto, alcance y naturaleza del servicio

Objeto. Los Términos regulan la prestación, por parte de la Compañía, del servicio de recarga de vehículos eléctricos en las estaciones de acceso público de la red VOLT, así como el uso de las Plataformas asociadas.

Naturaleza del servicio. El servicio de recarga es una actividad comercial de suministro de energía eléctrica para la movilidad, prestada en régimen de derecho privado. **No constituye un servicio público domiciliario** en los términos de la Ley 142 de 1994, y la Compañía no actúa como comercializador ni operador de red frente al Usuario. En consecuencia:

1. La relación entre la Compañía y el Usuario se rige por estos Términos, por el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) cuando el Usuario tenga la condición de consumidor, y por el Código de Comercio y el Código Civil en lo no previsto.
2. Las controversias sobre el servicio no son competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sino de la Superintendencia de Industria y Comercio y de la jurisdicción ordinaria, según el numeral 28.

3. No existe contrato de condiciones uniformes de servicios públicos ni factura de servicio público; lo que se emite es una factura de venta electrónica por el servicio prestado.

Marco normativo. La actividad se desarrolla conforme a la Ley 1964 de 2019, a la Ley 1715 de 2014 y la Ley 2099 de 2021 en materia de transición energética, al Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE), y a las resoluciones del Ministerio de Minas y Energía sobre infraestructura de carga, en particular las Resoluciones 40223 de 2021, 40123 de 2024 y 40559 de 2025, esta última modificada por la Resolución 40334 de 2026, así como a la regulación que expida la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) sobre conexión y operación de estaciones de carga.

Alcance. El servicio comprende exclusivamente la entrega de energía eléctrica al vehículo a través de los puntos de carga de la red y los servicios digitales que la soportan. No comprende el diagnóstico, mantenimiento o reparación del vehículo, de su batería, de su sistema de gestión de carga o de sus cables y adaptadores, ni la custodia o vigilancia del vehículo durante la sesión.

4. Destinatarios y capacidad legal

El servicio está dirigido a personas naturales mayores de dieciocho (18) años con capacidad legal para contratar, y a personas jurídicas debidamente constituidas que actúen por conducto de su representante legal o apoderado.

1. Al registrarse, el Usuario declara ser mayor de edad y tener capacidad para obligarse. La Compañía podrá solicitar la acreditación de esa condición y suspender la Cuenta mientras no se acredite.
2. Los menores de edad no pueden registrarse ni contratar el servicio. Su permanencia en las estaciones debe darse siempre bajo la supervisión de un adulto responsable.
3. Quien registre una Cuenta en nombre de una persona jurídica declara contar con facultades suficientes para obligarla y responde por la veracidad de esa declaración.
4. El Usuario debe ser el propietario del vehículo, su tenedor legítimo o estar autorizado por aquel para conectarlo a la red.

El servicio se presta en el territorio colombiano. La Compañía no garantiza la disponibilidad ni el funcionamiento de las Plataformas fuera de Colombia.

5. Registro, cuenta y credenciales

Registro. Para utilizar el servicio el Usuario debe crear una Cuenta suministrando la información que la Compañía le solicite, que debe ser veraz, completa, exacta y actualizada. El Usuario es responsable de mantenerla al día, en especial su correo

electrónico y su número de teléfono, que operan como canales de notificación conforme al numeral 22.

Credenciales y medios de identificación. Las credenciales de acceso y los medios de identificación son personales e intransferibles. El Usuario debe custodiarlos con diligencia y abstenerse de compartirlos. Las sesiones de carga iniciadas con sus credenciales o medios de identificación se presumen realizadas por él o con su autorización, y los consumos correspondientes le serán facturados.

Pérdida, hurto o uso no autorizado. El Usuario debe informar de inmediato a la Compañía, por los canales del numeral 23, la pérdida, el hurto o el uso no autorizado de sus credenciales o de su tarjeta de identificación. Recibido el aviso, la Compañía bloqueará el medio afectado tan pronto como sea técnicamente posible. Los consumos registrados con posterioridad al bloqueo efectivo no serán imputables al Usuario. Los anteriores al aviso se resolverán conforme al numeral 12 y a las normas sobre reversión del pago cuando resulten aplicables.

Una Cuenta por Usuario. No se permite mantener varias Cuentas simultáneas para eludir límites, promociones o restricciones, ni utilizar identidades falsas o de terceros.

Cierre voluntario. El Usuario puede solicitar el cierre de su Cuenta en cualquier momento, sin penalidad. El cierre no extingue las obligaciones de pago pendientes ni afecta las facturas ya emitidas. El tratamiento de los datos asociados se rige por la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, cuyo numeral sobre conservación prevé los casos en que la información debe mantenerse por deber legal.

6. Descripción del servicio, estándares técnicos e interoperabilidad

Prestación. La Compañía pone a disposición del Usuario puntos de carga de acceso público, en las ubicaciones, horarios, potencias y modalidades que se informan en las Plataformas y en la señalización de cada estación.

Estándares de conector. Las estaciones de la red operan con conectores **CCS2**, **CCS1** y **GB/T**. Todos los puntos de carga de acceso público de la red cuentan con al menos un conector CCS2, adoptado como estándar obligatorio para corriente continua por la Resolución 40559 de 2025 del Ministerio de Minas y Energía. Los conectores CCS1 y GB/T se ofrecen como alternativa adicional para los vehículos que los requieran, sin que su disponibilidad esté garantizada en todas las estaciones ni en todos los puntos de carga. Si la Compañía habilita puntos de carga en corriente alterna, estos operarán con conector Tipo 2, conforme a la misma resolución. La dotación de conectores de cada punto de carga se informa en las Plataformas y en la señalización de la estación, y puede variar conforme evolucionen la regulación y el parque automotor.

Interoperabilidad y reporte de información. En su condición de Operador de Puntos de Carga, la Compañía reporta y pone a disposición la información operativa de sus estaciones conforme a los lineamientos de interoperabilidad de la Resolución 40559 de 2025 y a los protocolos abiertos allí adoptados. El Usuario puede, por tanto, encontrar información sobre las estaciones de la red —ubicación, disponibilidad, potencia y precios— tanto en las Plataformas de la Compañía como en aplicaciones de Proveedores de Servicios de Movilidad con los que exista integración.

Acceso mediante terceros. A la fecha de entrada en vigencia de los Términos, la Compañía no tiene acuerdos vigentes con Proveedores de Servicios de Movilidad, de modo que el acceso a la red se realiza exclusivamente a través de las Plataformas y los medios de identificación de la Compañía. Si en el futuro se celebran tales acuerdos, la Compañía lo informará en las Plataformas. En ese caso, cuando el Usuario acceda a la red por conducto de un tercero, la relación de consumo, el precio y la facturación se registrarán por los términos de ese tercero, sin perjuicio de la responsabilidad de la Compañía por la prestación técnica de la carga en su estación, en los términos del numeral 14.

Compatibilidad del vehículo. La verificación de la compatibilidad entre el vehículo y el punto de carga corresponde al Usuario, quien debe conocer el tipo de conector, la potencia máxima admisible y las condiciones de carga recomendadas por el fabricante de su vehículo. La Compañía publica en las Plataformas la información técnica de cada punto de carga para facilitar esa verificación.

Potencia efectiva. La potencia indicada para un punto de carga es la máxima nominal del equipo. La potencia efectivamente entregada y, por tanto, la duración de la sesión, dependen de factores ajenos a la Compañía, entre ellos el estado de carga y la temperatura de la batería, el sistema de gestión de carga del vehículo, la potencia máxima que este admite, el número de vehículos conectados simultáneamente al mismo equipo y las condiciones de la red eléctrica. La Compañía no garantiza una potencia, una velocidad ni un tiempo de carga determinados, y así lo informa previamente al Usuario.

Evolución de la red. La Compañía puede incorporar, trasladar, modernizar o retirar estaciones y puntos de carga, y modificar sus características técnicas. Los cambios se reflejan en las Plataformas.

7. Uso de las estaciones y condiciones de seguridad

La recarga de un vehículo eléctrico implica el manejo de energía en alta potencia. El Usuario se obliga a observar las siguientes reglas, que la Compañía señala en cada estación:

1. Seguir las instrucciones de uso exhibidas en el punto de carga y en las Plataformas, y las indicaciones del personal de la Compañía o del administrador del inmueble.

2. Verificar, antes de conectar, que el conector, el cable y la toma del vehículo se encuentren en buen estado, secos y libres de daños visibles.
3. Utilizar únicamente cables, conectores y adaptadores certificados y compatibles. Está prohibido el uso de adaptadores artesanales, modificados o no homologados.
4. No manipular, abrir, intervenir ni reparar los equipos, sus cables, sus gabinetes o sus sistemas de pago.
5. Detener el vehículo con el freno accionado, apagado y en posición de estacionamiento antes de iniciar la sesión.
6. No fumar ni manipular fuentes de ignición en el área de carga.
7. No permanecer dentro del vehículo durante la sesión cuando la señalización de la estación así lo indique.
8. Desconectar el vehículo al finalizar la sesión y devolver el cable a su soporte, dejando el punto de carga libre y en las mismas condiciones en que lo encontró.
9. Informar de inmediato a la Compañía cualquier anomalía, chispa, olor, calentamiento anormal, ruido o daño que advierta en el equipo, y suspender el uso.
10. Abstenerse de conectar vehículos que presenten daños en su sistema eléctrico o en su batería, o que hayan sufrido un accidente sin revisión técnica posterior.

Ocupación del punto de carga. El punto de carga está destinado a la recarga, no al estacionamiento. Finalizada la entrega de energía, el Usuario dispone de un **período de gracia de quince (15) minutos** para retirar el vehículo y liberar el equipo. Vencido ese período se causa la tarifa de ocupación prevista en el numeral 9, liquidada por cada minuto adicional de permanencia del vehículo conectado. La Compañía notifica al Usuario, a través de la aplicación, la finalización de la carga y el inicio del conteo del período de gracia. El valor por minuto y la duración del período de gracia se informan en la interfaz del punto de carga y en las Plataformas antes de iniciar la sesión, y pueden ser modificados conforme al numeral 9.

Incumplimiento. El incumplimiento de estas reglas puede dar lugar a la interrupción de la sesión, a la suspensión de la Cuenta conforme al numeral 19 y a la responsabilidad del Usuario por los daños que cause, conforme al numeral 15.

8. Disponibilidad, mantenimiento e interrupciones

Disponibilidad. La Compañía procura la mayor disponibilidad posible de la red y publica en las Plataformas el estado de cada punto de carga. La disponibilidad se informa a título indicativo y puede variar entre la consulta y la llegada del Usuario a la estación, por el uso que hagan otros usuarios o por novedades operativas.

Sin reserva ni exclusividad. Salvo que la Compañía habilite expresamente una funcionalidad de reserva, el acceso a los puntos de carga opera por orden de llegada. La consulta de disponibilidad en las Plataformas no constituye reserva ni garantiza el acceso.

Mantenimiento. La Compañía puede suspender total o parcialmente la operación de una estación para realizar mantenimientos preventivos o correctivos, actualizaciones de software o adecuaciones de infraestructura. Cuando la suspensión sea programada, se informará con antelación razonable en las Plataformas.

Interrupciones ajenas a la Compañía. El servicio depende del suministro de energía del operador de red y de las redes de telecomunicaciones. Las interrupciones originadas en fallas de esos terceros, en racionamientos, en decisiones de autoridad o en las circunstancias del numeral 24 no son imputables a la Compañía.

Efectos sobre la sesión. Si una sesión se interrumpe por causas atribuibles a la Compañía o a sus equipos, el Usuario solo pagará la energía efectivamente entregada. Si la interrupción impidió por completo la carga, no habrá lugar a cobro y, si el pago ya se realizó, se reintegrará por el mismo medio, conforme al numeral 11.

9. Tarifas, precios e información al consumidor

Información previa. En cumplimiento de los artículos 23 y 26 de la Ley 1480 de 2011, la Compañía informa de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea el precio del servicio antes de que el Usuario inicie la sesión de carga. Esa información se despliega en la interfaz del punto de carga y en las Plataformas.

Estructura tarifaria. La tarifa puede expresarse por kilovatio-hora (kWh) entregado, por unidad de tiempo, mediante una combinación de ambos, o mediante planes y paquetes. En todos los casos se informará:

1. El precio unitario aplicable y la unidad de medida.
2. Los cargos adicionales que procedan, incluida la tarifa de ocupación y el tiempo de gracia antes de su causación.
3. Los impuestos aplicables.
4. El precio total estimado, cuando la modalidad lo permita.

Precio total. Los precios se expresan en pesos colombianos e incluyen los impuestos a que haya lugar, conforme al artículo 26 de la Ley 1480 de 2011. Si algún tributo se liquidara por separado, así se advertirá expresamente antes de la aceptación de la transacción.

Diferencias por estación. Las tarifas pueden variar entre estaciones y entre puntos de carga de una misma estación, según la potencia, la ubicación y las condiciones del inmueble. La tarifa aplicable es la exhibida en el punto de carga al momento de iniciar la sesión.

Tarifa de ocupación vigente. A la fecha de entrada en vigencia de los Términos, la tarifa de ocupación es de **mil quinientos pesos (\$1.500) por minuto**, y se causa a partir del vencimiento del período de gracia de quince (15) minutos contados desde la finalización de la entrega de energía.

La Compañía puede modificar el valor por minuto y la duración del período de gracia, fijar este último en cualquier término entre cero (0) minutos y el plazo que determine, y establecer valores y períodos distintos por estación o por tipo de punto de carga. En todos los casos, el valor y el período de gracia aplicables son los exhibidos en la interfaz del punto de carga y en las Plataformas al momento de iniciar la sesión; su información previa al Usuario es condición para el cobro, conforme al artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

La tarifa de ocupación tiene por objeto favorecer la rotación de los puntos de carga y la disponibilidad de la red; no constituye una sanción ni una cláusula penal.

Modificación de tarifas. La Compañía puede modificar sus tarifas en cualquier momento. Las modificaciones rigen hacia el futuro y no afectan las sesiones ya iniciadas ni los saldos ya adquiridos, que conservan su valor nominal. El Usuario siempre conoce el precio vigente antes de iniciar cada sesión, y su decisión de iniciarla constituye aceptación de ese precio.

Contribución y beneficios tributarios. Cuando resulten aplicables incentivos o exenciones relacionadas con la movilidad eléctrica, incluida la exclusión del pago de la contribución en los términos que fije la regulación, la Compañía habilitará en sus Plataformas los mecanismos que la normativa exija para que el Usuario acceda a ellos, e informará los requisitos correspondientes.

10. Medición del consumo y controversias sobre el cobro

Medición. La energía entregada se mide con los instrumentos incorporados en cada punto de carga, que cumplen el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) y las normas técnicas y metrológicas aplicables. La Compañía mantiene los equipos calibrados y conserva los registros de calibración y mantenimiento.

Registro de la sesión. Al finalizar cada sesión, la Compañía pone a disposición del Usuario el detalle de la transacción: identificación del punto de carga, fecha y hora de inicio y fin, energía entregada en kWh, tiempo de ocupación si aplica, tarifa aplicada y valor total. Ese registro se conserva y permanece disponible en la Cuenta del Usuario, y constituye la prueba de la transacción a que se refiere el numeral 3 del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Controversia sobre la medición. El Usuario que no esté de acuerdo con la energía medida o con el valor liquidado puede presentar una reclamación por los canales del numeral 23, dentro de los términos allí previstos. Recibida la reclamación, la Compañía verificará el

registro de la sesión y, cuando corresponda, el estado y la calibración del equipo, e informará el resultado con sus soportes.

Resultado. Si se establece que hubo un cobro superior al debido, la Compañía reintegrará la diferencia por el mismo medio de pago o la abonará al Saldo del Usuario, a elección de este, dentro de los términos de respuesta del numeral 23. Si se establece que el cobro fue correcto, se entregará al Usuario la explicación técnica correspondiente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio conforme al numeral 28.

Diferencia entre energía entregada y energía almacenada. El Usuario reconoce que la energía medida en el punto de carga puede diferir de la registrada por el computador de a bordo de su vehículo, por pérdidas propias del proceso de conversión y del sistema de gestión de la batería. Esa diferencia es inherente a la tecnología y no constituye por sí sola un error de medición.

11. Medios de pago, facturación y recaudo

Medios de pago. El servicio se paga por los medios habilitados en las Plataformas, entre ellos tarjetas débito y crédito, transferencias y saldos precargados. El procesamiento de los pagos se realiza a través de la pasarela **Wompi**, cuyo tratamiento de los datos de la transacción se rige además por sus propias condiciones.

Datos de tarjeta. La captura y custodia de los datos completos de las tarjetas corresponde a la pasarela de pagos en su propio entorno. La Compañía no almacena el número completo de la tarjeta ni sus claves o códigos de seguridad.

Autorización y preautorización. Para iniciar una sesión, la Compañía o la pasarela pueden solicitar una preautorización sobre el medio de pago por un valor estimado. Finalizada la sesión, se cobra únicamente el valor efectivamente causado y se libera el remanente. Los tiempos de liberación dependen del emisor de la tarjeta.

Facturación electrónica. La Compañía expide factura electrónica de venta por el servicio prestado, conforme al Estatuto Tributario y a la regulación de la DIAN, y la remite al correo electrónico registrado en la Cuenta. El Usuario que requiera la factura a nombre de un tercero o con datos fiscales distintos debe registrarlos previamente en su Cuenta; las solicitudes posteriores se atenderán en los términos que permita la normativa tributaria.

Salvos. Los saldos precargados se aplican al pago de sesiones de carga en la red, conforme al numeral 16.

Mora. Cuando se hayan pactado modalidades de pago diferido o facturación periódica, el incumplimiento en el pago causará intereses de mora a la tasa máxima legalmente permitida y podrá dar lugar a la suspensión del servicio conforme al numeral 19, previa comunicación al Usuario.

Devoluciones. Las devoluciones procedentes conforme a los numerales 8, 10 y 12 se efectúan por el mismo medio de pago utilizado, salvo que el Usuario acepte expresamente su abono al Saldo.

12. Derecho de retracto y reversión del pago

12.1 Derecho de retracto

El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 reconoce al consumidor el derecho de retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato, en las ventas realizadas mediante sistemas de financiación, ventas a distancia y ventas que no se celebren en el establecimiento de comercio.

Servicios de ejecución inmediata. La misma norma exceptúa del retracto los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado de acuerdo con el consumidor antes de vencer el plazo. La sesión de carga se ejecuta de manera inmediata y a solicitud del Usuario, por lo que, **una vez iniciada la entrega de energía, no procede el retracto** respecto de esa sesión. Esta advertencia se hace de manera previa y expresa, conforme al deber de información.

Cuándo sí procede. El derecho de retracto sí es ejercitable, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra y siempre que no se hayan empezado a consumir, respecto de:

1. Los saldos precargados en la Cuenta que no hayan sido utilizados.
2. Los planes, paquetes o suscripciones adquiridos a distancia cuya ejecución no haya comenzado.

Efecto. Ejercido el retracto, la Compañía reintegra el valor pagado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, por el mismo medio de pago, sin cargo ni penalidad alguna para el Usuario. La solicitud se presenta por los canales del numeral 23.

12.2 Reversión del pago

Conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y a sus normas reglamentarias compiladas en el Decreto 1074 de 2015, cuando el Usuario haya pagado mediante tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, podrá solicitar la reversión del pago en los siguientes casos:

1. Cuando sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el servicio adquirido no sea recibido.
4. Cuando el servicio prestado no corresponda al solicitado o sea defectuoso.

Procedimiento. El Usuario debe presentar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o a la fecha en que debió recibir el servicio o lo recibió defectuoso. La solicitud se dirige simultáneamente a la Compañía, al emisor del instrumento de pago y, cuando corresponda, a la pasarela, indicando el valor a revertir y el motivo. La Compañía prestará al Usuario el acompañamiento y entregará los soportes necesarios para el trámite ante el emisor.

Alcance. La reversión opera en los términos y con los efectos previstos en la ley y en la regulación del sistema de pagos, y es independiente de los demás derechos que asisten al Usuario conforme a los numerales 10, 13 y 23.

13. Garantía legal

Contenido. Conforme a los artículos 7 y 8 de la Ley 1480 de 2011, la Compañía responde por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de funcionamiento del servicio de recarga y de los equipos que lo prestan. La garantía legal es obligatoria y no requiere pacto expreso.

Alcance para el servicio de recarga. La garantía comprende que la sesión de carga se preste en condiciones seguras, que el equipo entregue energía conforme a sus especificaciones y que la medición y la liquidación sean correctas.

Efectividad. Cuando el servicio no se preste, se preste de manera defectuosa o no corresponda a lo ofrecido, el Usuario tiene derecho, a su elección, a que se repita la prestación en condiciones idóneas o a la devolución del precio pagado, sin perjuicio de la indemnización de los perjuicios que acredite conforme al numeral 14. La Compañía atenderá la solicitud por los canales del numeral 23 y dentro de los términos allí previstos.

Término. La garantía legal de la prestación del servicio se rige por el término previsto en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes. En el caso de la recarga, por tratarse de una prestación de ejecución instantánea, el Usuario debe poner de presente la falla dentro de un término razonable a partir de la sesión respectiva.

Exclusiones de la garantía. Conforme al artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, la Compañía se exonera de responsabilidad por la garantía cuando demuestre que el defecto obedece a fuerza mayor o caso fortuito, al hecho de un tercero, al uso indebido del servicio por el Usuario o a que este no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento informadas, en particular las del numeral 7.

Irrenunciabilidad. Ninguna disposición de los Términos puede interpretarse como renuncia, limitación o condicionamiento de la garantía legal ni de los demás derechos irrenunciables del consumidor.

14. Responsabilidad de la Compañía

Regla general. La Compañía responde frente al Usuario por los daños que le cause en la prestación del servicio, conforme a la ley colombiana y a la garantía legal del numeral 13. Nada en los Términos limita esa responsabilidad cuando el daño provenga del dolo o la culpa de la Compañía, de sus dependientes o de sus contratistas, ni cuando se trate de perjuicios derivados del incumplimiento de la garantía legal, de la afectación de la vida, la salud o la integridad de las personas, o de la infracción de normas imperativas. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, conforme a los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011.

Hechos no imputables a la Compañía. La Compañía no responde por los daños que tengan causa exclusiva en:

1. Defectos, fallas o limitaciones del vehículo del Usuario, de su batería, de su sistema de gestión de carga, de su puerto de carga o de sus cables y adaptadores.
2. El uso de adaptadores o accesorios no certificados, modificados o incompatibles.
3. La inobservancia por el Usuario de las instrucciones de seguridad del numeral 7 o de las indicaciones del fabricante del vehículo.
4. Fallas en el suministro de energía del operador de red, en las redes de telecomunicaciones o en los servicios de terceros necesarios para la operación, incluidos los medios de pago.
5. Hechos de terceros, actos de autoridad, o fuerza mayor y caso fortuito en los términos del numeral 24.
6. La conducta de otros usuarios de la estación.

Custodia del vehículo. La Compañía no presta servicio de parqueadero, custodia ni vigilancia. El vehículo permanece bajo la responsabilidad del Usuario durante la sesión. Cuando la estación se encuentre dentro de un inmueble administrado por un tercero, la vigilancia y el control del parqueadero corresponden a ese administrador, conforme al numeral 17.

Bienes dejados en el vehículo. La Compañía no responde por objetos dejados dentro del vehículo o en el área de la estación.

Información de disponibilidad. La información sobre disponibilidad y estado de los puntos de carga se suministra con la mayor diligencia posible y de acuerdo con los estándares de reporte del numeral 6, pero no constituye garantía de acceso en un momento determinado. La Compañía no responde por los costos de desplazamiento del Usuario hacia una estación que resulte ocupada o fuera de servicio, salvo que la información haya sido suministrada con culpa de la Compañía.

15. Obligaciones del Usuario y conductas prohibidas

Obligaciones. El Usuario se obliga a:

1. Suministrar información veraz y mantenerla actualizada.
2. Custodiar sus credenciales y medios de identificación.
3. Pagar oportunamente el valor de las sesiones y demás cargos causados.
4. Observar las instrucciones de seguridad del numeral 7 y las reglas del inmueble donde se ubique la estación.
5. Usar el servicio conforme a la ley, al orden público y a las buenas costumbres.
6. Reparar los daños que cause a los equipos, a la infraestructura o a terceros.

Conductas prohibidas. Está prohibido al Usuario:

1. Manipular, intervenir, desarmar o alterar los puntos de carga, sus cables, gabinetes, medidores o sistemas de pago.
2. Obtener o intentar obtener energía sin pago, eludir los mecanismos de cobro o utilizar medios de pago ajenos sin autorización.
3. Ceder, prestar, arrendar o comercializar sus credenciales o medios de identificación.
4. Revender la energía obtenida en la red o utilizar el servicio para prestar a terceros un servicio de recarga, salvo acuerdo escrito con la Compañía conforme al numeral 18.
5. Conectar equipos distintos de vehículos eléctricos o de sus sistemas de carga.
6. Utilizar el punto de carga como plaza de estacionamiento, bloquearlo, o impedir el acceso de otros usuarios.
7. Acceder sin autorización a las Plataformas, a sus sistemas o a los datos de otros usuarios; introducir código malicioso; o realizar ingeniería inversa, extracción masiva de datos o cualquier uso automatizado no autorizado.
8. Suplantar a otra persona o atribuirse una representación que no ostenta.
9. Agredir, amenazar u hostigar al personal de la Compañía, a los administradores del inmueble o a otros usuarios.

Responsabilidad del Usuario. El Usuario responde por los perjuicios que cause a la Compañía, a sus equipos o a terceros con ocasión del incumplimiento de estas obligaciones o de la realización de las conductas prohibidas, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan, incluidas las derivadas de la Ley 1273 de 2009 sobre delitos informáticos y del hurto de energía.

16. Promociones, bonos y saldos

Promociones. La Compañía puede ofrecer promociones, descuentos, bonos, códigos de referido y programas de fidelización. Conforme al artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, las condiciones de toda promoción u oferta obligan a la Compañía y se informarán con claridad, indicando su vigencia, el número de unidades disponibles cuando aplique, los requisitos para acceder a ella y sus restricciones.

Vigencia y acumulación. Salvo indicación expresa, las promociones no son acumulables entre sí ni con otros beneficios, no son canjeables por dinero y se aplican únicamente durante su vigencia.

Saldos precargados. Los saldos adquiridos por el Usuario se abonan a su Cuenta y se aplican automáticamente al pago de las sesiones. Los saldos:

1. Conservan su valor nominal y no se ven afectados por modificaciones posteriores de las tarifas.
2. Son personales e intransferibles, salvo que la Compañía habilite expresamente su cesión.
3. No generan rendimientos ni intereses.
4. Se reintegran al Usuario, en la parte no consumida y por el mismo medio de pago, cuando este cierre su Cuenta o cuando la Compañía termine el servicio por causas no imputables al Usuario.

Vigencia de los saldos. Cuando la Compañía establezca un término de vigencia para bonos promocionales entregados a título gratuito, lo informará al momento de su otorgamiento. Los saldos adquiridos a título oneroso no caducan en perjuicio del Usuario; su reintegro se sujeta a lo previsto en el numeral anterior.

Terminación de una promoción. La Compañía puede suspender o terminar una promoción hacia el futuro, respetando los derechos ya adquiridos por quienes cumplieron sus condiciones durante la vigencia.

17. Estaciones ubicadas en inmuebles de terceros

Parte de las estaciones de la red se encuentra instalada en inmuebles de terceros, tales como centros comerciales, parqueaderos, conjuntos residenciales, hoteles y establecimientos de comercio.

1. El acceso a esas estaciones está sujeto a los horarios, reglas de ingreso, condiciones de circulación y reglamentos del inmueble, que el Usuario se obliga a respetar. La Compañía informa en las Plataformas los horarios de acceso de que tenga conocimiento.

2. Las tarifas de parqueadero, peajes internos o cualquier otro cobro del administrador del inmueble son ajenos al precio del servicio de recarga, se pagan directamente a ese tercero y se rigen por sus propias condiciones.
3. La vigilancia, la seguridad y el control del parqueadero corresponden al administrador del inmueble. La Compañía no asume esas obligaciones ni responde por hechos ocurridos en áreas comunes que estén bajo su control.
4. El administrador del inmueble puede restringir temporalmente el acceso por obras, eventos, mantenimientos o razones de seguridad. La Compañía informará esa circunstancia en las Plataformas tan pronto tenga conocimiento de ella.
5. Si la Compañía pierde el derecho a mantener la estación en el inmueble, podrá retirarla, informando el cambio en las Plataformas.

Lo anterior no afecta la responsabilidad de la Compañía por la prestación técnica del servicio de recarga ni por el estado y la seguridad de sus propios equipos.

18. Usuarios empresariales y flotas

La Compañía puede celebrar acuerdos con empresas, operadores de transporte, arrendadoras de vehículos y demás personas que requieran el servicio para su actividad económica.

Régimen aplicable. Conforme al numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, quien adquiere el servicio como insumo ligado intrínsecamente a su actividad económica no tiene la condición de consumidor. En esos casos:

1. La relación se rige por el acuerdo comercial suscrito entre las partes y, en lo no previsto, por estos Términos y por el Código de Comercio.
2. No resultan aplicables las disposiciones de los numerales 12 y 13, propias del régimen de protección al consumidor, salvo que las partes las incorporen expresamente.
3. Las condiciones de precio, facturación, plazos de pago, cupos, subcuentas y medios de identificación se pactan en el acuerdo respectivo.

Subcuentas y conductores. El Usuario empresarial responde por el uso que hagan sus conductores y colaboradores de los medios de identificación asignados, y se obliga a informarles las reglas de seguridad del numeral 7 y las conductas prohibidas del numeral 15.

Datos de los conductores. Cuando el Usuario empresarial suministre a la Compañía datos personales de sus conductores o colaboradores, declara contar con la autorización de sus titulares para ese efecto y responde frente a ellos por su obtención, en los términos de la Ley 1581 de 2012.

Prevalencia. En caso de contradicción entre el acuerdo comercial suscrito y estos Términos, prevalece el acuerdo comercial.

19. Suspensión y terminación

Suspensión por la Compañía. La Compañía puede suspender el acceso a la Cuenta o interrumpir una sesión en curso cuando:

1. Exista riesgo para la seguridad de las personas, del vehículo o de la infraestructura.
2. Se adviertan indicios razonables de fraude, suplantación o uso no autorizado de medios de pago.
3. El Usuario incurra en alguna de las conductas prohibidas del numeral 15.
4. Exista mora en el pago, en las modalidades que lo admitan, previa comunicación al Usuario.
5. Lo ordene una autoridad competente.

La suspensión se comunicará al Usuario por los canales del numeral 22, con indicación de su causa, y se levantará tan pronto desaparezca el motivo que la originó. Cuando obedezca a un riesgo de seguridad o a una orden de autoridad, la comunicación podrá ser posterior a la suspensión.

Terminación por el Usuario. El Usuario puede terminar la relación en cualquier momento, cerrando su Cuenta conforme al numeral 5, sin penalidad.

Terminación por la Compañía. La Compañía puede terminar la relación con el Usuario, previa comunicación con una antelación no inferior a quince (15) días calendario, cuando:

1. El Usuario incurra en incumplimientos graves o reiterados de los Términos, pese a haber sido requerido.
2. La Compañía cese la prestación del servicio o el funcionamiento de la red, total o parcialmente.

Efectos. La terminación no afecta las obligaciones causadas con anterioridad. Los saldos no consumidos se reintegran conforme al numeral 16. La conservación de la información del Usuario se rige por la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

20. Propiedad intelectual

La marca **VOLT**, el nombre y la enseña comercial de la Compañía, sus logotipos, diseños, identidad visual, el software de sus Plataformas, sus bases de datos, textos, imágenes y demás contenidos son de propiedad de SUPERCARGADORES VEHICULARES S.A.S. o se utilizan bajo licencia de sus titulares, y están protegidos por la Decisión Andina 486 de 2000, la Decisión Andina 351 de 1993, la Ley 23 de 1982 y demás normas aplicables.

1. La aceptación de los Términos otorga al Usuario una licencia limitada, personal, revocable, no exclusiva e intransferible para usar las Plataformas con el único fin de acceder al servicio.
2. Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, descompilación o ingeniería inversa de los contenidos y del software, así como el uso de la marca VOLT sin autorización escrita de la Compañía.
3. Los comentarios, sugerencias o ideas que el Usuario remita voluntariamente a la Compañía podrán ser utilizados por esta sin contraprestación, sin que ello implique cesión de derechos morales de autor.

Las marcas de terceros que aparezcan en las Plataformas pertenecen a sus respectivos titulares y se emplean con fines informativos.

21. Tratamiento de datos personales

El tratamiento de los datos personales del Usuario se rige por la **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de SUPERCARGADORES VEHICULARES S.A.S.**, disponible en supercargadores.co, que forma parte integral de los Términos.

En ella el Usuario encuentra las finalidades del tratamiento, sus derechos como titular, el procedimiento para ejercerlos, las categorías de terceros a quienes pueden entregarse sus datos, las condiciones de la transferencia internacional y los canales de atención.

La aceptación de los Términos no sustituye la autorización de tratamiento de datos personales, que se recaba de manera separada y expresa conforme a la Ley 1581 de 2012.

22. Comunicaciones y notificaciones

Canales. Las comunicaciones de la Compañía al Usuario se envían al correo electrónico y al número de teléfono registrados en la Cuenta, mediante notificaciones en la aplicación móvil, o mediante avisos publicados en las Plataformas.

Validez. Conforme a la Ley 527 de 1999, los mensajes de datos intercambiados entre las partes tienen plena validez y fuerza probatoria. El Usuario acepta recibir por esos medios las comunicaciones relativas al servicio, incluidas facturas, comprobantes, avisos de mantenimiento, alertas de seguridad y modificaciones de los Términos.

Actualización de datos. El Usuario es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto. Las comunicaciones enviadas a los datos registrados se entienden válidamente efectuadas.

Comunicaciones comerciales. El envío de información comercial y publicitaria se sujeta a la autorización del Usuario, a la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y a los límites de horario y canal de la Ley 2300 de 2023. El Usuario puede oponerse en cualquier momento, sin que ello afecte la prestación del servicio ni el envío de las comunicaciones de carácter transaccional, contractual o legal.

Comunicaciones del Usuario. Las comunicaciones del Usuario a la Compañía se dirigen a los canales del numeral 23.

23. Atención al consumidor, PQRS y reclamación directa

Canales de atención.

Canal	Datos
Correo electrónico	contacto@supercargadores.co
Teléfono	+57 300 614 3387
Dirección física	Carrera 42 No. 75-83, Centro Comercial IDEO, Itagüí, Antioquia
Sitio web	https://supercargadores.co
Horario de atención	Lunes a viernes, 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Contenido de la petición. La petición, queja o reclamo debe indicar el nombre y documento del Usuario, sus datos de contacto, la identificación de la sesión o de la transacción objeto de la solicitud, los hechos y la pretensión concreta. No se exige formato alguno.

Término de respuesta. La Compañía atenderá las peticiones, quejas y reclamos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Cuando no sea posible responder dentro de ese término, se informará al Usuario antes de su vencimiento, expresando los motivos y la fecha en que se dará respuesta.

Reclamación directa. Conforme al numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, la reclamación directa ante la Compañía es requisito de procedibilidad para acudir a la acción de protección al consumidor. La presentación de la reclamación por cualquiera de los canales anteriores satisface ese requisito.

Autoridad de vigilancia. Agotada la reclamación directa, el Usuario puede acudir ante la **Superintendencia de Industria y Comercio**, que ejerce las funciones de protección al consumidor, a través de sus canales oficiales.

Datos personales. Las consultas y reclamos relativos al tratamiento de datos personales se tramitan conforme al procedimiento y a los términos de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, y no por el de este numeral.

24. Fuerza mayor y caso fortuito

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando obedezca a fuerza mayor o caso fortuito, en los términos del artículo 64 del Código Civil y del artículo 1 de la Ley 95 de 1890.

Se consideran tales, entre otros y siempre que reúnan los requisitos de imprevisibilidad e irresistibilidad: desastres naturales, incendios, inundaciones, movimientos sísmicos, epidemias y emergencias sanitarias, racionamientos o apagones generalizados, fallas en la red de transmisión o distribución de energía, cortes masivos de telecomunicaciones, actos de terrorismo, conmoción interior, disturbios, bloqueos de vías, huelgas ajenas a la Compañía, y actos o decisiones de autoridad que impidan la operación.

La parte afectada informará a la otra la ocurrencia del hecho tan pronto le sea posible, así como sus efectos previsibles sobre el cumplimiento. Superada la circunstancia, se reanudará la ejecución. Si la imposibilidad se prolonga por más de sesenta (60) días calendario, cualquiera de las partes podrá terminar la relación sin indemnización, sin perjuicio del reintegro de los saldos no consumidos.

25. Cesión y subcontratación

Cesión por el Usuario. El Usuario no puede ceder su posición contractual, su Cuenta ni sus medios de identificación sin autorización previa y escrita de la Compañía.

Cesión por la Compañía. La Compañía puede ceder su posición contractual, total o parcialmente, en procesos de reorganización empresarial, fusión, escisión, cesión de activos o venta del negocio, informando al Usuario por los canales del numeral 22. La cesión no puede menoscabar los derechos ya adquiridos por el Usuario, incluidos sus saldos.

Subcontratación. La Compañía puede apoyarse en terceros para la instalación, operación, mantenimiento, atención al cliente, procesamiento de pagos y soporte tecnológico, sin que ello altere su responsabilidad frente al Usuario en los términos del numeral 14.

26. Modificación de los Términos

La Compañía puede modificar los Términos para adecuarlos a cambios normativos, regulatorios, técnicos, operativos o comerciales.

1. Las modificaciones se publicarán en supercargadores.co con indicación de su fecha de entrada en vigencia y del número de versión.
2. Cuando la modificación afecte de manera sustancial los derechos u obligaciones del Usuario, se le comunicará por los canales del numeral 22 con una antelación no inferior a **quince (15) días calendario** a su entrada en vigencia.
3. Si el Usuario no acepta la modificación, puede cerrar su Cuenta antes de la fecha de entrada en vigencia, sin penalidad y con derecho al reintegro de los saldos no consumidos.
4. El uso del servicio con posterioridad a la entrada en vigencia de la nueva versión implica su aceptación.
5. Las modificaciones rigen hacia el futuro y no afectan las sesiones ya prestadas ni los derechos adquiridos.

La Compañía conserva las versiones anteriores de los Términos y las pone a disposición del Usuario cuando este las solicite.

27. Prevalencia de los derechos del consumidor y nulidad parcial

Prohibición de cláusulas abusivas. Los Términos se interpretan conforme a los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011. Se tendrá por no escrita toda estipulación que produzca un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, que limite la responsabilidad de la Compañía por el incumplimiento de sus obligaciones, que presuma manifestaciones de voluntad del Usuario, que invierta la carga de la prueba en su perjuicio, que lo obligue a acudir a la justicia arbitral, o que restrinja su derecho a acudir ante la autoridad competente.

Interpretación favorable. Las cláusulas ambiguas se interpretarán en la forma más favorable al consumidor, conforme al artículo 34 de la Ley 1480 de 2011. En caso de duda entre la información contenida en la publicidad y la de los Términos, prevalece la más favorable al Usuario.

Nulidad parcial. Si alguna disposición de los Términos resulta nula, ineficaz o inaplicable, las demás conservarán plena validez. La disposición afectada se entenderá sustituida por la norma legal imperativa que corresponda.

Integridad. Forman parte integral de los Términos la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, la información tarifaria publicada en las Plataformas y en cada estación, y las condiciones particulares de las promociones vigentes.

No renuncia. La tolerancia o el no ejercicio de un derecho por cualquiera de las partes no implica su renuncia ni la modificación de los Términos.

28. Ley aplicable, autoridad competente y vigencia

Ley aplicable. Los Términos se rigen por la ley colombiana.

Solución de controversias. Las partes procurarán resolver directamente las diferencias que surjan, mediante el trámite del numeral 23. Agotada la reclamación directa, el Usuario que tenga la condición de consumidor puede acudir ante la **Superintendencia de Industria y Comercio** o ante los jueces de la República, a su elección. Nada en los Términos limita ese derecho ni impone al consumidor una jurisdicción distinta de la que la ley le reconoce.

Usuarios empresariales. Para los usuarios del numeral 18, las controversias se someterán a los jueces de la República del domicilio de la Compañía, salvo pacto distinto en el acuerdo comercial respectivo.

Vigencia. Esta versión de los Términos fue aprobada el 24 de septiembre de 2026 y rige a partir de esa misma fecha.

Concepto	Dato
Aprobados por	Representación Legal de SUPERCARGADORES VEHICULARES S.A.S.
Fecha de aprobación	24 de septiembre de 2026
Entrada en vigencia	24 de septiembre de 2026
Versión	1.0
Próxima revisión	Septiembre de 2027

Declaración final. El Usuario declara que ha leído los Términos en su integridad, que ha tenido la oportunidad de conservarlos y reproducirlos, que comprende su contenido y que los acepta libremente.