

Condiciones Generales del Programa de Fidelización

Soy niba, y en este documento se detallan las Condiciones Generales de nuestro Programa de Fidelización.

1. CONDICIONES

Las presentes condiciones (las "**Condiciones**") regulan la participación de los Usuarios de la app/web y clientes de niba en el Programa de Fidelización (en adelante, el "**Programa**"), mediante el cual los Usuarios podrán obtener Puntos, acceder a distintos Niveles de fidelización y disfrutar de Beneficios, promociones y ventajas ofrecidas por niba.

La participación en el Programa implica la aceptación íntegra de las presentes Condiciones y las específicas de cada Campaña, las Condiciones Generales de Uso del área privada de la web y app de niba, así como la comprensión y aceptación de la Política de Privacidad.

Las Campañas específicas del Programa podrán incluir condiciones adicionales que prevalecerán sobre las presentes Condiciones en caso de conflicto.

Definiciones

Usuario: Persona física con cuenta registrada en la app o web de niba cumpliendo los requisitos definidos.

Puntos: Unidades de valoración asignadas por niba en el marco del Programa.

Nivel: Categoría de fidelización asignada a cada participante en función de su nivel de vinculación y participación.

Campaña: Cada acción promocional específica que niba lance en el marco del Programa, con sus propias condiciones específicas de participación, vigencia y requisitos. Las Campañas podrán incluir condiciones adicionales que prevalecerán sobre las presentes Condiciones en caso de conflicto.

Programa de Referidos: Programa de captación de nuevos clientes mediante recomendación, de acuerdo con las condiciones de uso específicas disponibles en la app/web de niba.

niba Wallet: Monedero virtual asociado a la cuenta de cada Usuario en la app/web de niba, en el que se acumulan y desde el que se aplican beneficios del Programa u otros beneficios.

2. NIVELES DEL PROGRAMA

El Programa se estructura en cuatro Niveles de fidelización:

- Nivel 1.
- Nivel 2.
- Nivel 3.
- Nivel 4.

Los criterios de acceso, permanencia y beneficios asociados a cada Nivel serán publicados en la aplicación y en la web de niba y podrán actualizarse periódicamente.

La pertenencia a un determinado Nivel no genera un derecho adquirido a su mantenimiento indefinido. La pertenencia al Programa y a un determinado Nivel, así como los beneficios asociados, será única por persona participante y documento acreditativo de identidad.

3. OBTENCIÓN DE PUNTOS

Los participantes podrán obtener Puntos por cualquiera de las siguientes vías:

a) Vinculación contractual: la contratación y mantenimiento de productos o servicios comercializados por niba podrá generar Puntos conforme a los criterios publicados por niba en cada momento.

b) Acciones promocionales: los Usuarios podrán obtener Puntos por acciones específicas realizadas dentro del ecosistema de niba, incluyendo, entre otras:

- Participar en el Programa de Referidos.
- Participar en promociones temporales.
- Cumplimentar información del perfil, como puede ser la fecha de cumpleaños.
- Resultar ganador de juegos, sorteos, dinámicas o campañas promocionales específicas (p. ej., la “nibiniela”).

4. CADUCIDAD Y ANULACIÓN DE PUNTOS

Los Puntos obtenidos por vinculación contractual no estarán sujetos a límite cuantitativo ni a caducidad.

Los Puntos obtenidos mediante acciones promocionales tendrán una vigencia de doce (12) meses desde su fecha de asignación. Una vez transcurrido dicho plazo, los Puntos expirarán automáticamente sin necesidad de comunicación previa.

En caso de devolución, desistimiento, cancelación o anulación de operaciones que hubieran generado Puntos, niba podrá proceder a aplicar el ajuste correspondiente.

En todo caso, niba podrá cancelar la participación de cualquier Usuario que permanezca inactivo en el Programa durante un periodo continuado superior a veinticuatro (24) meses.

5. ACTUALIZACIÓN DE NIVELES

La clasificación de los Usuarios será revisada periódicamente por niba.

Las subidas de Nivel se producirán cuando el Usuario cumpla los requisitos establecidos para el Nivel correspondiente.

Cuando un cliente deje de cumplir los requisitos exigidos para mantener su Nivel actual, la reducción de categoría quedará limitada a un único Nivel por mes natural.

En consecuencia, ningún participante podrá descender más de un Nivel dentro de un mismo periodo mensual, aunque la pérdida de Puntos o de contratos implicara una reducción superior.

6. BENEFICIOS ASOCIADOS

Cada Nivel dentro del Programa podrá dar acceso a beneficios específicos determinados por niba, incluyendo:

- Sorteos, denominados comercialmente como “Drops”

- Descuentos
- Bonificaciones
- Productos promocionales
- Servicios preferentes
- Regalos
- Otras ventajas comerciales
- Acceso exclusivo a productos / servicios energéticos.

Los beneficios podrán variar en cualquier momento por motivos comerciales, operativos o regulatorios.

Todos los beneficios son personales e intransferibles y no podrán ser canjeados por dinero en efectivo ni sustituidos por otros bienes o servicios, salvo decisión expresa de niba.

La asignación de los beneficios se realizará de forma objetiva mediante el cumplimiento de las condiciones correspondientes a cada beneficio, de manera que se garantice la igualdad de oportunidades entre todos los participantes válidamente inscritos en cada Nivel durante el período de participación correspondiente.

7. NATURALEZA DE LOS PUNTOS

Los Puntos:

- No constituyen dinero electrónico.
- No tienen valor económico directo.
- No son reembolsables.
- No son transmisibles a terceros.
- No podrán canjearse por dinero.

Los Puntos constituyen un mecanismo promocional interno y no generan ningún derecho de crédito frente a niba.

La comercialización, cesión o transmisión de Puntos o beneficios obtenidos a través del Programa está expresamente prohibida.

8. FRAUDE Y USO INDEBIDO

niba podrá auditar y revisar cualquier movimiento registrado en el Programa.

En caso de detectar indicios razonables de fraude, abuso, manipulación del sistema, duplicidad de cuentas, utilización de identidades ficticias, automatización de procesos, incumplimiento de las Condiciones o cualquier actuación contraria a la buena fe, así como errores técnicos o fallos del sistema, niba podrá:

- Cancelar o eliminar movimientos registrados en el Programa.
- Eliminar Puntos.
- Revertir beneficios.
- Suspender cuentas.
- Excluir participantes.
- Reclamar beneficios obtenidos indebidamente.

Estas medidas podrán adoptarse sin previo aviso cuando existan indicios razonables de actuación fraudulenta.

9. MODIFICACIÓN, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN

niba podrá modificar, suspender o cancelar total o parcialmente el Programa por razones legales, técnicas, operativas o comerciales. En particular, niba podrá suspender temporalmente la participación en el Programa de fidelización de aquellos Usuarios que mantengan con niba pagos pendientes de abono o alguna deuda activa o que dupliquen su participación en contra de las presente Condiciones.

En todo caso, las modificaciones del Programa serán comunicadas mediante la aplicación móvil de niba, la web o cualquier otro canal habilitado por niba.

10. COMUNICACIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

El responsable del tratamiento de los datos personales de los Usuarios es FASTLIGHT, S.L.U. (niba), con domicilio en Avenida San Adrián 48, 48003 Bilbao (Bizkaia) y NIF B19766799.

De conformidad con lo establecido en la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, y en particular en el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, los datos personales facilitados por los Usuarios serán tratados por niba con la finalidad de gestionar su participación en el Programa, verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las presentes Condiciones, gestionar la asignación de Puntos y Niveles, comunicar los beneficios asociados, gestionar la entrega de beneficios o premios, atender posibles incidencias o reclamaciones, y prevenir posibles conductas fraudulentas relacionadas con el Programa.

La base legitimadora para el tratamiento de los datos es la ejecución de la relación contractual derivada de la participación en el Programa y el interés legítimo de niba en garantizar su correcta gestión, seguridad y en la prevención del fraude. La información de seguimiento y resultados podrá integrarse en los sistemas de niba con fines analíticos, de mejora del servicio y de detección de fraude, aplicando medidas de seguridad y, cuando proceda, seudonimización o anonimización.

A los efectos exclusivos de la gestión técnica del Programa, los datos podrán ser comunicados o puestos a disposición de proveedores tecnológicos que intervengan en su ejecución, actuando en todo caso en calidad de encargados del tratamiento, conforme a las instrucciones de niba y con las garantías exigidas por la normativa de protección de datos.

Los Usuarios garantizan que los datos personales facilitados son veraces, exactos y completos, y se comprometen a comunicar cualquier modificación de los mismos. niba se reserva el derecho de excluir del Programa a cualquier Usuario que facilite datos falsos, inexactos o incompletos, sin que ello genere derecho a indemnización alguna.

Los Usuarios podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de sus datos en los términos previstos en la Política de Privacidad de niba: <https://niba.es/politica-de-privacidad>. Asimismo, los Usuarios tienen derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

La participación en el Programa implica el conocimiento y la aceptación del tratamiento de datos personales del Usuario en los términos descritos en la presente cláusula y en la Política de Privacidad de niba.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL Y COMUNICACIÓN EN REDES

El uso de marcas, logotipos y creatividades de niba requerirá autorización previa. El participante deberá cumplir las normas de cada plataforma al compartir contenidos relacionados con el Programa y no podrá presentar comunicaciones engañosas.

12. CONTACTO

Para consultas o reclamaciones, el Usuario puede dirigirse al servicio de atención al cliente de niba a través de los canales indicados en la app/web.

13. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El Programa, y su posible interpretación, quedará sujeto al Derecho Español y a los Juzgados y Tribunales de Madrid, salvo cuando el Usuario tenga la consideración de consumidor de acuerdo a la legislación vigente.

En Madrid, a 7 de octubre de 2026

Fastlight, S.L.U. ("niba") | Avenida San Adrián, 48, 48003, Bilbao, Bizkaia | Inscrita en el registro mercantil de Bizkaia, folio electrónico, hoja BI-83169, inscripción 1ª y número de identificación fiscal B19766799