

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ SLUŽBY ELEKTROMOBILITY
A
INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ
V SOUVISLOSTI S POSKYTOVÁNÍM SLUŽEB ELEKTROMOBILITY

(účinnost od 15.05.2023 do odvolání)

MOL Česká republika, s.r.o.

Sídlo: Purkyňova 2121/3, Nové Město, 110 00 Praha 1

Identifikační číslo: 49450301

Daňové identifikační číslo: CZ49450301

Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.
zn.: C 96735

Zákaznický servis:

Telefonní číslo: +420 296 330 822

Webové stránky: www.molplugee.cz

Email: info@molplugee.cz

dále jako „MOL“

Obsah

1. Úvodní ustanovení
2. Definice pojmů
3. Oblast působnosti VOP
4. Obecná pravidla pro užívání služby
5. Služba e-nabíjení pro neregistrované uživatele
6. Služba e-nabíjení pro registrované uživatele
7. Doplnkové služby
8. Podmínky fakturace
9. Roaming
10. Ukončení poskytování služby, odstranění uživatelského účtu
11. Ochrana osobních údajů
12. Oznámení
13. Odpovědnost
14. Vyřizování reklamací, zákaznický servis
15. Marketing
16. Ostatní ustanovení

Příloha 1: Ceny a tarify

Příloha 2: Informace o zpracování osobních údajů v souvislosti s poskytováním služeb elektromobily (naleznete na molplugee.cz nebo v aplikaci Plugee)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Za účelem podpory a rozvoje elektromobility společnost MOL provozuje síť nabíjecích stanic a poskytuje službu elektromobility, v rámci které lze nabíjet elektromobily prostřednictvím elektrických nabíječek (dále jako „Služba“).

Platné podmínky pro Uživatele týkající se užívání služby elektromobility poskytované společností MOL jsou zahrnuty v těchto všeobecných obchodních podmínkách (dále jako „VOP“).

Tyto VOP jsou považovány za všeobecné smluvní podmínky uvedené v § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jako „občanský zákoník“), a bude tak s nimi příslušným způsobem nakládáno. Tyto VOP tvoří nedílnou součást jakékoli smlouvy ohledně užívání Služby, která se uzavírá bez potřeby písemné formy.

Ustanovení těchto VOP jsou stanovena v souladu s ustanoveními zákona č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, a zákona č. 458/2000 Sb., energetického zákona.

1.2 Před zakoupením Služby nebo zahájením procesu Nabíjení Uživatel si přečetl tyto VOP, rozumí jim a přijímá je.

1.3 Poskytovatel služby si vyhrazuje právo tyto VOP v přiměřené míře měnit a poskytování Služby ukončit. Uživatelé budou o takovýchto změnách informováni předem prostřednictvím Webových stránek nebo v Aplikaci.

V případě, že Uživatel se změnami VOP nesouhlasí, má v souladu s bodem 9.1 těchto VOP možnost tyto změny odmítnout a svůj účet odstranit.

2. Definice pojmů

Aplikací se rozumí Aplikace „MOL Plugee“, která je kompatibilní s operačními systémy verze iOS 12.4 a Android 5.0 nebo novějšími.

Platební kartou se rozumí Kreditní nebo Debetní karta vydaná oprávněnou finanční institucí, opatřená jménem Uživatele poskytnutá skrze Aplikaci nebo Webové stránky za účelem zaplacení Nabíjení prostřednictvím Nabíjecího zařízení.

Průvodním dokladem se rozumí elektronický nebo papírový účetní doklad (účtenka / faktura), který potvrzuje zakoupení Nabíjení.

Dílčí smlouvou se rozumí dílčí smlouva uzavřená mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby zaplacením protiplnění za Službu nebo dílčí smlouva o používání Služby e-nabíjení uzavřená mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby zahájením procesu nabíjení na nabíjecím zařízení.

Elektromobilem se rozumí motorové vozidlo vybavené pohonnou jednotkou obsahující alespoň jedno neperiferní elektrické zařízení jakožto měnič energie s elektricky dobíjeným systémem ukládání energie, který je možno nabíjet externě.

Příslušenstvím elektromobilu se rozumí zejména propojovací kabel pro nabíjení či jiné zařízení umožňující e-nabíjení.

Platbou se rozumí platba, kterou má Uživatel uhradit za Nabíjení zakoupené na základě Dílčí smlouvy.

Neregistrovaným uživatelem nebo také **Ad hoc uživatelem** se rozumí osoba, která využívá Služby Poskytovatele individuálně a bez registrace prostřednictvím Aplikace.

Uživatelem se rozumí společně Neregistrovaný uživatel a Registrovaný uživatel, nebo jednotlivě kterýkoli z těchto uživatelů.

Uživatelským účtem se rozumí jedinečné rozhraní chráněné heslem vytvořené pro Registrovaného uživatele Poskytovatelem služby po úspěšné Registraci, prostřednictvím kterého může Registrovaný uživatel používat Službu, získat přístup ke svým osobním údajům a upravovat je.

<p>Rámcovou smlouvou se rozumí smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem služby a Registrovaným uživatelem na dobu neurčitou, na jejímž základě může Registrovaný uživatel uzavírat Dílčí smlouvy za výhodnějších podmínek než Neregistrovaný uživatel a může využívat Doplnkových služeb poskytovaných Poskytovatelem služby výhradě Registrovaným uživatelům.</p>
<p>Doplnkovými službami se rozumí doplňkové služby definované v těchto VOP, které Poskyvatel služby poskytuje Registrovaným uživatelům na základě Rámcové smlouvy.</p>
<p>Mobilním zařízením se rozumí zařízení s operačním systémem iOS nebo Android kompatibilní s Aplikací, které je schopné přenosu mobilních dat a mobilní komunikace.</p>
<p>Registrací se rozumí Registrace Uživatele prostřednictvím Aplikace nebo Webových stránek v souladu s bodem 6 těchto VOP, která má za následek uzavření Rámcové smlouvy mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby za účelem užívání Služby a Doplnkových služeb.</p>
<p>Registrovaným uživatelem se rozumí osoba, která v důsledku Registrace prostřednictvím Aplikace nebo Webových stránek za účelem užívání Služeb a Doplnkových služeb uzavřela Rámcovou smlouvu s Poskytovatelem služby.</p>
<p>Roamingovou službou se rozumí Služba nabíjení poskytovaná Poskytovatelem služby, které Registrovaný uživatel využívá na Nabíjecích zařízeních provozovaných třetími stranami.</p>
<p>Roamingem v síti MOL se rozumí Roamingové služby využívané na Nabíjecích zařízeních provozovaných členy Skupiny MOL.</p>
<p>Roamingem mimo síť MOL se rozumí Roamingové služby využívané na Nabíjecích zařízeních provozovaných třetími stranami mimo Skupinu MOL.</p>
<p>Poskytovatelem roamingových služeb se rozumí členská společnost Skupiny MOL, která poskytuje služby elektromobility v oblasti, kde jsou Roamingové služby využívány.</p>
<p>Smluvním partnerem se rozumí třetí strana smluvně sjednaná Poskytovatelem služby, která nabízí prostory pro poskytování Služby, kde je Nabíjecí zařízení umístěno.</p>
<p>Službou (Službami) se rozumí společně Nabíjecí a Doplnkové služby, nebo kterákoli z těchto služeb jednotlivě.</p>
<p>Poskytovatelem služby se rozumí společnost MOL.</p>
<p>Službou nabíjení nebo e-nabíjení se rozumí služba elektromobility, která se sestává z nabíjení baterie Elektromobilu individuálně nebo trvale využívaná Uživatelem prostřednictvím Nabíjecího zařízení poskytovaného Poskytovatelem služby.</p>
<p>Místem pro nabíjení se rozumí označená oblast, kde je možné se připojit k Nabíjecímu zařízení po zaparkování Elektromobilu za účelem využití Služby nabíjení.</p>
<p>Nabíjecí stanicí se rozumí čerpací stanice provozovaná společností MOL na území, kde je Služba e-nabíjení dostupná.</p>
<p>Nabíjecím zařízením se rozumí elektrické zařízení vyhrazené pro Službu e-nabíjení umístěné ve veřejných nebo soukromých prostorách s alespoň jedním běžným Místem pro nabíjení nebo Místem pro nabíjení s vysokým výkonem.</p>
<p>Dobou nabíjení se rozumí doba, po kterou se Elektromobil nabíjí.</p>

Provozovatelem dobíjecího zařízení se rozumí osoba, která má oprávnění k provozování a provozuje veřejné dobíjecí zařízení v souladu s jeho určením, provádí jeho technický provoz a údržbu, zajišťuje poskytovateli služeb technické podmínky pro poskytování služby elektromobility.

Webovými stránkami se rozumí web www.molplucee.cz.

3. Oblast působnosti VOP

3.1. Osobní působnost VOP zahrnuje Poskytovatele služby a Uživatele uzavírajícího smlouvu o poskytování Služby e-nabíjení s Poskytovatelem služby a dále zahrnuje vlastníka/správce vozidla, které neoprávněně zabírá Místo pro nabíjení bez užívání Služby.

3.2. VOP jsou účinné od data uvedeného pod svým názvem až do odvolání.

3.3. Společnost MOL si vyhrazuje právo změnit způsob a okolnosti poskytování Služby v souladu s platnými ustanoveními dodatku VOP a také poskytování Služby e-nabíjení ukončit nebo omezit.

3.4. Pokud je některé ustanovení VOP neplatné nebo nevymahatelné nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení VOP. Smluvní strany v takovém případě dané neplatné nebo nevymahatelné ustanovení nahradí ustanovením, které co nejvíce odpovídá jeho původním záměrům.

3.5. Pokud dojde ke změně těchto VOP, Poskytovatel služby zveřejní informaci o změně a nové kompletní znění VOP účinné k danému datu na Webových stránkách a zpřístupní je v Aplikaci, na stránkách Smluvních partnerů alespoň 5 (pět) kalendářních dnů před datem účinnosti tohoto dodatku.

4. Obecná pravidla pro užívání služby

4.1. Službu e-nabíjení může Uživatel využívat prostřednictvím Aplikace nebo Webových stránek jako Neregistrovaný uživatel nebo jako Registrovaný uživatel. Uživatel si může také v prodejně Nabíjecí stanice zakoupit Nabíjení, které zahrnuje předem stanovené množství elektrické energie. Doplňkové služby jsou dostupné pouze Registrovaným uživatelům.

4.2 Poskytovatel služby může poskytování Služby dočasně přerušit po dobu provádění nezbytné údržby. Služba může být mj. přerušena také kvůli tomu, aby se zajistilo řádné fungování elektrorozvodné soustavy.

4.3 Poskytovatel služby má právo dočasně či trvale a zcela nebo zčásti omezit poskytování Služeb na každé nabíječce. Uživateli je tato informace oznámena prostřednictvím Aplikace.

4.4 Poskytovatel služby může odmítnout poskytování Služeb Uživateli, pokud to vyžaduje zákon nebo úřední/soudní rozhodnutí, nebo pokud jsou jakékoli Služby Uživatelem užívány v rozporu s VOP nebo jiným neoprávněným či nepatřičným způsobem (zejména pokud hrozí poškození nabíječky). Pokud je Služba odepřena, Poskytovatel služby bude Uživateli účtovat Platbu za Službu poskytovanou až do jejího odepření.

Poskytovatel služby je oprávněn požadovat náhradu škody za porušení smlouvy způsobené Uživatelem a jakékoli škody způsobené nesprávným užíváním Služby (bez ohledu na to, zda bylo další užívání Služby Uživateli odepřeno či nikoli).

4.5 V Místě pro nabíjení mohou zastavit pouze Elektromobily. Po uplynutí zakoupené Doby nabíjení nebo přerušení Nabíjení ze strany Poskytovatele služby musí Uživatel Místo pro nabíjení do 5 minut s Elektromobilem opustit a poskytnout prostor dalšímu Uživateli, aby byl zajištěn nepřerušovaný provoz.

4.6. Pokud se v prostorách vlastněných nebo užívaných třetí stranou nachází pouze jedno Místo pro nabíjení, Uživatel je také povinen dodržovat podmínky těchto prostor stanovené příslušnou třetí stranou a poskytnuté Uživatelům při užívání Služby.

5. Služba e-nabíjení pro neregistrované uživatele

Neregistrovaní uživatelé mají právo používat Službu e-nabíjení bez zvláštní registrace prostřednictvím Webových stránek nebo Aplikace nebo u Nabíjecí stanice způsobem popsaným níže.

5.1. Služba e-nabíjení prostřednictvím Webových stránek

Neregistrovaní uživatelé mohou otevřít nabídku „Nabíječky“ na Webových stránkách nebo načíst QR kód na Napájecím sloupu. Pokud Neregistrovaný uživatel otevře Webové stránky, musí vybrat Nabíjecí zařízení a následně příslušný konektor v nabídce „Nabíječky“. Když Uživatel naskenuje QR kód, bude okamžitě přeměřován na podstránku příslušného Nabíjecího zařízení, aby mohl zvolit příslušný zelený konektor. Po vybrání příslušného konektoru může Uživatel začít proces Nabíjení přetažením položky nabídky (posuvníkem) pro zahájení procesu nabíjení.

Při zahájení procesu nabíjení poskytne Neregistrovaný uživatel informace nezbytné pro uhrazení Platby za Službu a fakturaci na Webových stránkách. Po zadání údajů Neregistrovaný uživatel připojí kabel a nabíjení bude zahájeno. Proces nabíjení může Neregistrovaný uživatel kdykoli přerušit, nebo bude proces přerušen automaticky, jakmile Neregistrovaný uživatel vyjme kabel z elektromobilu. Dokud se však proces nabíjení nezastaví (k čemuž může dojít různými způsoby), bude Nabíjení účtováno za každou započatou minutu (pokud je dosažen časový limit pro účtovanou dobu nabíjení).

Pokud je proces nabíjení před začátkem nabíjení přerušen z důvodu vypršení časového limitu, Neregistrovaný uživatel musí celý proces nabíjení restartovat, aby mohl Nabíjení využít.

5.2. Služba e-nabíjení prostřednictvím Aplikace

Neregistrovaný uživatel si na svém Mobilním zařízení stáhne a nainstaluje Aplikaci z obchodu s aplikacemi (AppStore, Google Play) operačního systému Mobilního zařízení. Po stažení a instalaci Aplikace bude moci Neregistrovaný uživatel Službu e-nabíjení používat následujícím způsobem.

Neregistrovaní uživatelé mohou otevřít nabídku „Nabíječky“ v Aplikaci nebo načíst QR kód na Napájecím sloupu. Pokud Neregistrovaný uživatel otevře Aplikaci, musí vybrat Nabíjecí zařízení a následně příslušný konektor v nabídce „Nabíječky“. Když Uživatel naskenuje QR kód, bude okamžitě přeměřován na podstránku příslušného Nabíjecího zařízení, aby mohl zvolit příslušný zelený konektor. Po vybrání příslušného konektoru může Uživatel začít proces Nabíjení přetažením položky nabídky (posuvníkem) pro zahájení procesu nabíjení.

Při zahájení procesu nabíjení poskytne Neregistrovaný uživatel informace nezbytné pro uhrazení Platby za Službu a fakturaci prostřednictvím Aplikace. Po zadání údajů Neregistrovaný uživatel připojí kabel a nabíjení bude zahájeno. Proces nabíjení může Neregistrovaný uživatel kdykoli přerušit, nebo bude proces přerušen automaticky, jakmile Neregistrovaný uživatel vyjme kabel z elektromobilu. Dokud se však proces nabíjení nezastaví (k čemuž může dojít různými způsoby), bude Nabíjení účtováno za každou započatou minutu (pokud je dosažen časový limit pro účtovanou dobu nabíjení).

Pokud je proces nabíjení před začátkem nabíjení přerušen z důvodu vypršení časového limitu, Neregistrovaný uživatel musí celý proces nabíjení restartovat, aby mohl Nabíjení využít.

5.3. Platební podmínky v případě nákupu Nabíjení v souladu s body 5.1 a 5.2

Při začátku procesu nabíjení Neregistrovaný uživatel poskytne údaje o své Platební kartě používané pro Platbu. Po poskytnutí údajů o Platební kartě bude na příslušné Platební kartě Neregistrovaného uživatele zablokováno 550 Kč.

Pokud částka za Nabíjení po ukončení procesu nabíjení nepřesahuje 550 Kč, Poskytovatel služby odečte Platbu za e-nabíjení ze zablokované částky a zbývající částka bude opět uvolněna. Připsání uvolněné částky na bankovní účet Neregistrovaného uživatele závisí na postupech příslušné finanční instituce užívané Neregistrovaným uživatelem.

Pokud částka za Nabíjení přesáhne 550 Kč, bude po dokončení procesu nabíjení odečtena z Platební karty Neregistrovaného uživatele celá částka nabíjení a zablokovaná částka bude opět uvolněna. V případě přerušení procesu nabíjení z důvodu vypršení časového limitu nebude účtován žádný poplatek a částka zablokovaná na Platební kartě bude uvolněna.

5.4 Nákup služby v budově Nabíjecí stanice

Uživatel si může Nabíjení zakoupit v prodejně Nabíjecí stanice následujícím způsobem.

V prodejně Nabíjecí stanice lze zakoupit pouze Nabíjení předem určeného množství elektrické energie, a to za v daném okamžiku platné spotřebitelské ceny. Množství dobíjené energie dostupné k zakoupení a příslušné ceny jsou uvedeny v Příloze č. 1 v Aplikaci a na Nabíjecí stanici. Platbu za takto zakoupené Nabíjení lze provést v obchodě na Nabíjecí stanici v hotovosti, Platební kartou nebo palivovými kartami, které jsou přijímány na pokladně čerpací stanice, na které se příslušná Nabíjecí stanice nachází.

Po zakoupení Nabíjení zahájí obsluha Nabíjecí stanice proces Nabíjení.

Pokud si Uživatel nepřeje využít celkovou výši zakoupeného Nabíjení, Uživatel proces nabíjení zastaví. V takovémto případě není Poskytovatel služby povinen vrátit částku Platby za energii, která byla zakoupena, ale nebyla využita.

Pokud Uživatel využije celkovou výši zakoupeného Nabíjení, proces nabíjení se automaticky zastaví.

5.5. Platba za Nabíjení Neregistrovanými uživateli

Platba za Nabíjení poskytované Neregistrovaným uživatelům dle bodů 5.1 a 5.2 se skládá z následujících poplatků:

- Spotřebované nabíjecí jednotky (kWh)
- Cena za minutu

Cena za minutu bude účtována od 31. minuty příslušného Nabíjení za každou započatou minutu až do ukončení procesu nabíjení.

Platba za Nabíjení poskytované Neregistrovaným uživatelům dle bodu 5.4 se skládá z následujících poplatků:

- Spotřebované nabíjecí jednotky (kWh)

V případě Služby e-nabíjení zakoupené v budově Nabíjecí stanice Uživatel platí paušální poplatek za balíček nabíjení podle počtu kWh obsažených v balíčku, který si Uživatel zvolil na pokladně čerpací stanice, na které se nachází nabíjecí stanice. Uživatel neplatí žádné dodatečné minuty nad zakoupený čas nabíjení.

Aktuální částka účtovaná za nabíjecí jednotky a cena za minutu budou uvedeny v Příloze č. 1 v Aplikaci a na Nabíjecí stanici.

Po spuštění Služby e-nabíjení Neregistrovaný uživatel na základě § 1837 písm. a) občanského zákoníku souhlasí s tím, že v souladu se skutečností, že Služba je poskytována před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a není tak oprávněn odstoupit od Služby poskytované prostřednictvím Aplikace nebo Webových stránek a Neregistrovaný uživatel nemá nárok na vrácení platby nad rámec podmínek stanovených v těchto VOP.

6. Služba e-nabíjení pro registrované uživatele

Uživatelé, kteří si přejí zakoupit Nabíjení za výhodnějších podmínek než Neregistrovaní uživatelé nebo využívat Doplňkových služeb Poskytovatele služeb, se mohou zaregistrovat na Webových stránkách nebo v Aplikaci a vytvořit si Uživatelský účet předtím, než začnou Nabíjení využívat.

Registrací se mezi Poskytovatelem služby a Registrovaným uživatelem uzavírá Rámcová smlouva na poskytování a užívání Služeb.

Během procesu Registrace Poskytovatel služby opakovaně dává Uživateli možnost upravit jím poskytnuté údaje, a to na Webových stránkách i prostřednictvím Aplikace. S výjimkou e-mailové adresy Poskytovatel služby také umožňuje Uživateli údaje opravit i po registraci.

6.1. Registrace prostřednictvím Webových stránek

Po kliknutí na „Zaregistrovat se“ Uživatel poskytne svou skutečnou e-mailovou adresu, vyplní údaje v registračním formuláři (jméno, číslo mobilního telefonu, fakturační údaje) na Webových stránkách a přijme Všeobecné osobní podmínky a Oznámení o ochraně osobních údajů Poskytovatele služeb. Mimoto musí Uživatel vytvořit heslo pro přístup do Služby o délce přinejmenším 8 (osmi) znaků. Jakmile Uživatel poskytne veškeré údaje, následujícím způsobem vyplní údaje o Platební kartě, která má být použita pro Platbu:

- (i) Uživatel údaje o Platební kartě vyplní v online rozhraní Poskytovatele služby. Uživatel může poskytnout pouze údaje o Platební kartě vydané na jeho jméno.
- (ii) K Uživatelskému účtu může být připojena pouze jedna Platební karta.
- (iii) Registrace nové Platební karty vyžaduje ověření Platební karty poskytnuté Uživatelem. Při tomto ověření bude na Platební kartu účtována částka, kterou Poskytovatel služby Uživateli okamžitě navrátí.

Poskytovatel služby neprodleně potvrdí registraci Uživatele a zašle mu SMS kód a e-mail s požadavkem na aktivaci Uživatelského účtu. Pokud Uživatel e-mail nebo SMS k aktivaci neobdrží na e-mailovou adresu nebo telefonní číslo poskytnuté Uživatelem do 24 hodin, je třeba, aby o tom Uživatel Poskytovatele služby informoval.

Uživatel může svůj účet aktivovat kliknutím na odkaz pro aktivaci v e-mailu, který obdrží od Poskytovatele služby, nebo zadáním kódu obdrženého v SMS na Webových stránkách nebo v Aplikaci. Aktivací Uživatelského účtu je registrace dokončena.

6.2. Registrace prostřednictvím Aplikace

Uživatel si z obchodu s aplikacemi (AppStore, Google Play) stáhne a nainstaluje Aplikaci nezbytnou pro registraci vhodnou pro operační systém (iOS, Android) Mobilního zařízení Uživatele.

Aby se mohl v Aplikaci poprvé přihlásit, Uživatel musí po kliknutí na „Zaregistrovat se“ zadat svou skutečnou e-mailovou adresu a heslo ke Službě, které má alespoň 8 (osm) znaků. Mimoto uživatel v

registračním formuláři vyplní své příjmení, jméno, e-mailovou adresu, telefonní číslo, jazyk, heslo, fakturační adresu a korespondenční adresu (pokud se liší od fakturační adresy).

Aby mohl pokračovat, Uživatel musí přijmout VOP a prohlásit, že si přečetl Oznámení o ochraně osobních údajů pomocí zaškrtačacího políčka/posuvníku.

Jako další krok je po Uživateli vyžadováno, aby pro budoucí platby poskytl fakturační údaje a údaje o Platební kartě. Platební karta poskytnutá Uživatelem musí splňovat následující podmínky.

- (i) Uživatel údaje o Platební kartě vyplní v rozhraní Poskytovatele služby. Uživatel může zadat pouze údaje o Platební kartě vydané na jeho jméno.
- (ii) K Uživatelskému účtu může být připojena pouze jedna Platební karta.
- (iii) Registrace nové Platební karty vyžaduje ověření Platební karty poskytnuté Uživatelem. Při tomto ověření bude na Platební kartu účtována částka, kterou Poskytovatel služby Uživateli okamžitě navrátí.

Poskytovatel služby neprodleně potvrdí registraci Uživatele a zašle mu SMS kód a e-mail s požadavkem na aktivaci Uživatelského účtu. Pokud Uživatel e-mail nebo SMS k aktivaci neobdrží na e-mailovou adresu nebo telefonní číslo poskytnuté Uživatelem do 24 hodin, je třeba, aby o tom Uživatel Poskytovatele služby informoval.

Uživatel může svůj účet aktivovat kliknutím na odkaz pro aktivaci v e-mailu, který obdrží od Poskytovatele služby, nebo zadáním kódu obdrženého v SMS na Webových stránkách nebo v Aplikaci. Aktivací Uživatelského účtu je registrace dokončena.

6.3. Služba e-nabíjení prostřednictvím Webových stránek

Po vstupu do Uživatelského účtu Registrovaný uživatel otevře nabídku „Nabíječky“ na Webových stránkách nebo naskenuje QR kód na Napájecím sloupu. Pokud Registrovaný uživatel otevře Webové stránky, musí vybrat nabíječku a příslušný konektor v nabídce „Nabíječky“. Když Registrovaný uživatel naskenuje QR kód, bude okamžitě přesměrován na podstránku příslušného Nabíjecího zařízení, aby mohl zvolit příslušný zelený konektor. Po vybrání příslušného konektoru může Uživatel začít proces nabíjení přetažením položky nabídky (posuvníkem) pro zahájení procesu nabíjení.

Po zahájení procesu nabíjení může Registrovaný uživatel připojit kabel a nabíjení bude zahájeno. Proces nabíjení může Registrovaný uživatel kdykoli přerušit, případně se proces přeručí automaticky, až Registrovaný uživatel vyjme kabel z elektromobilu. Dokud se však proces nabíjení nezastaví (k čemuž může dojít různými způsoby), Nabíjení bude nadále účtováno.

Pokud je proces nabíjení přerušen před začátkem nabíjení z důvodu vypršení časového limitu, Registrovaný uživatel musí celý proces nabíjení restartovat, aby mohl Nabíjení využít.

6.4. Služba e-nabíjení prostřednictvím Aplikace

Po Registraci má Registrovaný uživatel právo používat Službu e-nabíjení následujícím způsobem.

Registrovaní uživatelé mohou otevřít nabídku „Nabíječky“ v Aplikaci nebo načíst QR kód na Napájecím sloupu. Pokud Registrovaný uživatel otevře Aplikaci, musí vybrat Nabíjecí zařízení a následně příslušný konektor v nabídce „Nabíječky“. Když Uživatel naskenuje QR kód, bude okamžitě přesměrován na podstránku příslušného Nabíjecího zařízení, aby mohl zvolit příslušný zelený konektor. Po vybrání příslušného konektoru může Uživatel začít proces Nabíjení přetažením položky nabídky (posuvníkem) pro zahájení procesu nabíjení.

Po zahájení procesu nabíjení může Registrovaný uživatel připojit kabel a nabíjení bude zahájeno. Proces nabíjení může Registrovaný uživatel kdykoli přerušit, případně se proces přerušit automaticky, až Registrovaný uživatel vyjme kabel z elektromobilu. Dokud se však proces nabíjení nezastaví (k čemuž může dojít různými způsoby), Nabíjení bude nadále účtováno.

Pokud je proces nabíjení přerušen před začátkem nabíjení z důvodu vypršení časového limitu, Registrovaný uživatel musí celý proces nabíjení restartovat, aby mohl Nabíjení využít.

6.5. Platba za službu e-nabíjení

Platba za Nabíjení poskytované Registrovaným uživatelům se sestává z následujících sazeb:

- Spotřebované nabíjecí jednotky (kWh)
- Cena za minutu

Cena za minutu bude účtována od 31. minuty příslušného Nabíjení za každou započatou minutu až do ukončení procesu nabíjení.

Aktuální částka účtovaná za nabíjecí jednotky a cena za minutu budou uvedeny v Příloze č. 1 v Aplikaci a na Nabíjecí stanici.

Po spuštění Služby e-nabíjení i Registrovaný uživatel na základě § 1837 písm. a) občanského zákoníku souhlasí s tím, že v souladu se skutečností, že Služba je poskytována před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a není tak oprávněn odstoupit od Služby poskytované prostřednictvím Aplikace nebo Webových stránek a Registrovaný uživatel nemá nárok na vrácení platby nad rámec podmínek stanovených v těchto VOP.

7. Doplnkové služby

Poskytovatel služby poskytuje Registrovaným uživatelům následující Doplnkové služby.

Profil:

Uživatelé mohou upravovat údaje a souhlasy dříve poskytnuté v průběhu registrace a nastavit si profilový obrázek.

Balíček:

Uživatelé si mohou zkontrolovat své balíčky a předplatné, a pokud jim je Poskytovatel služby poskytuje, mohou je upravit.

Vozidla:

Uživatelé mohou přidávat svá vozidla (výrobce, model a ročník výroby) se kterými Službu užívají.

Historie nabíjení:

Uživatelé mohou zkontrolovat předchozí nabíjení, nastavit si požadované období nebo si vybrat z přednastavených období. Uživatelé mohou získat informace o čase, umístění, použitých službách, nabití, době nabíjení, ID k nabíjení, cenách nabíjení, nabíjecím členu/Uživateli, nabíjecí přípojce a balíčku/předplatném užívaném při Nabíjení.

Transakce a faktury:

Uživatelé si mohou zkontrolovat účtované částky na svých Platebních kartách nebo si prohlédnout Průvodní doklady v elektronické podobě.

Uložená karta:

Uživatelé mohou spravovat/upravovat informace o poskytnuté Platební kartě, přidávat karty nové nebo je mazat.

Členové:

Uživatelé mohou přidávat další dodatečné uživatele (členy rodiny, kolegy), kteří mohou využívat Službu e-nabíjení na základě platebních údajů poskytnutých na hlavním Uživatelském účtu.

8. Podmínky fakturace

8.1. Fakturace pro Neregistrované uživatele

Za Nabíjení bude vystavena faktura.

Služba e-nabíjení prostřednictvím Webových stránek a Aplikace:

Aby mohla být k Platbě za Nabíjení po zahájení Služby e-nabíjení vystavena faktura, Neregistrovaný uživatel je povinen poskytnout své fakturační údaje a e-mailovou adresu, na kterou Poskytovatel služby fakturu zašle. E-mailová adresa slouží pouze pro zaslání faktur a účely s tím spojenými a Poskytovatel služby ji neukládá ani nepoužívá pro žádné jiné účely.

Služba e-nabíjení v Nabíjecí stanici:

Fakturu vystaví obsluha Nabíjecí stanice v papírové podobě po uhrazení Platby za Nabíjení.

8.2. Fakturace pro Registrované uživatele

K Nabíjení je vystavován Průvodní doklad (faktura či zjednodušená faktura), který může Registrovaný uživatel nalézt pod oddílem „Transakce a faktury“ ve svém Uživatelském účtu. Průvodní doklad nebude na emailovou adresu Registrovaného uživatele zaslán automaticky, avšak tuto funkci si může Registrovaný uživatel sám aktivovat v oddílu „Transakce a účty“ svého Uživatelského účtu.

8.3 Právní důsledky spojené s opožděnou platbou a další poplatky, které si může Poskytovatel služby účtovat

Pokud je Uživatel v prodlení s platbou více než 3 dny od data Nabíjení, Poskytovatel služby Uživatele o nesplaceném dluhu informuje e-mailem.

Pokud je Registrovaný uživatel v prodlení s platbou více než 10 dnů od data Nabíjení, Poskytovatel služby je oprávněn pozastavit Uživatelský účet, do kterého se může Uživatel přihlásit, ale nemůže začít nové Nabíjení. Poskytovatel služby obnoví funkce Uživatelského účtu, jakmile Uživatel v plné výši uhradí veškeré poplatky.

Pokud je Uživatel v prodlení s platbou více než 10 dnů od data Nabíjení, Poskytovatel služby si vyžádá splacení nedoplatku formou oficiálního dopisu.

Pokud Uživatel svůj dluh nevyrovná do 18. dne od data Nabíjení, Poskytovatel služby naposledy požádá Uživatele o vyrovnání nedoplatku, než případ předá oddělení správy pohledávek.

Není-li dluh Uživatele neprodleně vyrovnán, údaje o částce za Nabíjení a naúčtovaných správních poplatcích budou předány oddělení správy pohledávek, kde bude smluvní správce pohledávek Poskytovatel služby vymáhat dluh Uživatele.

Pokud není částka uhrazena, Poskytovatel služby může po uplynutí 20 dnů od Nabíjení smlouvu s Uživatelem s okamžitou platností vypovědět.

9. Roaming

V případě Roamingových služeb platí podmínky stanovené v těchto VOP spolu s doplňkovými podmínkami uvedenými níže. Pokud existuje rozpor mezi touto kapitolou a zbytkem VOP, mají přednost ustanovení této kapitoly.

Ustanovení této kapitoly se vztahují pouze na Registrované uživatele. Zpoplatněné Služby pro Neregistrované uživatele se vždy řídí všeobecnými podmínkami člena Skupiny MOL, který je registrován v zemi, kde se nachází příslušné Nabíjecí zařízení. Seznam příslušných zemí a členů Skupiny MOL je následující.

9.1. Obecná ustanovení

9.1.1. Poskytovatel služby své Roamingové služby poskytuje Registrovaným uživatelům v následujících zemích:

Česká republika
Chorvatsko
Maďarsko
Rumunsko
Slovensko
Slovinsko

9.1.2. V České republice poskytuje Roamingovou službu Registrovaným uživatelům Poskytovatel služby. Poskytovatel služby zároveň poskytuje Roamingové služby za účasti následujících členů Skupiny MOL jako Poskytovatelů roamingové služby v případě Roamingu v síti MOL a dalších poskytovatelů Roamingové služby v případě Roamingu mimo síť MOL.

Poskytovatelé roamingových služeb v síti MOL:

MOL HUNGARIAN OIL AND GAS PUBLIC LIMITED COMPANY – Maďarsko
MOL Romania Petroleum Products SRL – Rumunsko
MOL Slovenija d.o.o. – Slovinsko
Slovnaft a.s. – Slovensko
Tifon d.o.o. – Chorvatsko

9.1.3. V případě využívání Roamingové služby v zemi, kde je služba elektromobility poskytována, vstoupí její Poskytovatel do smluvního vztahu jako smluvní strana se společností MOL. Poskytovatel služby prohlašuje a zaručuje, že se všichni výše uvedení Poskytovatelé roamingové služby zavázali přistoupit k smluvnímu vztahu a poskytovat Roamingovou službu požadovanou Registrovaným uživatelem. Využíváním Roamingové služby Registrovaný uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel roamingové služby je jako smluvní strana a společně se společností MOL součástí smluvního vztahu.

9.1.4. Uživatel využívá Roamingové služby za úplaty Poskytovateli roamingové služby v zemi, kde poskytuje své služby elektromobility.

Roamingovou službu lze využít následujícími způsoby:

9.2. Roaming v síti MOL

Poskytovatel služby zajistí, aby měl Registrovaný uživatel možnost využít Službu nabíjení na Nabíjecích zařízeních provozovaných Poskytovateli roamingové služby.

9.3. Roaming mimo síť MOL

9.3.1. Jako součást této Rámcové smlouvy má Registrovaný uživatel možnost využívat Službu nabíjení prostřednictvím Nabíjecích zařízení provozovaných třetími stranami, které nejsou členy Skupiny MOL a které za tímto účelem uzavřely smlouvu se společností MOL. Tato možnost je dostupná v zemích, kde Poskytovatel služby nebo Poskytovatel roamingové služby poskytuje Služby nabíjení.

9.3.2. Nabíječky dostupné mimo síť MOL jsou v Aplikaci a na Webových stránkách Poskytovatelem služby označeny odlišnými barvami.

9.3.3. Poskytovatel služby tímto rovněž informuje Registrovaného uživatele, že v případě Roamingu mimo síť MOL se mohou poplatky splatné Registrovaným uživatelem lišit od poplatků v rámci sítě MOL. Poskytovatel služby rovněž uvádí poplatky a dostupnost příslušného Nabíjecího zařízení v Aplikaci a na Webových stránkách na základě informací poskytnutých provozovateli Nabíjecího zařízení. Poskytovatel služby však nenese odpovědnost za pravdivost a přesnost příslušných informací. Uživatel může nahlásit jakoukoli závadu Nabíjecího zařízení zákaznickému servisu třetí strany, která Nabíjecí zařízení provozuje. Poskytovatel služby a Poskytovatel roamingové služby nenesou odpovědnost za řešení následků takovéto závady.

10. Ukončení služby, odstranění uživatelského účtu

10.1. Odstranění Uživatelského účtu Registrovaným uživatelem

Registrovaný uživatel je oprávněn kdykoli zahájit proces odstranění svého Uživatelského účtu zasláním e-mailu na adresu zákaznického servisu Poskytovatele služby.

U Registrovaných uživatelů bude Uživatelský účet odstraněn do 30 dnů od zahájení procesu odstranění Registrovaným uživatelem. Po zahájení procesu odstranění účtu již Registrovaný uživatel nemá nárok na využívání Služby e-nabíjení.

Uživatel může svůj Uživatelský účet obnovit a zrušit jeho odstranění předtím, než bude Uživatelský účet odstraněn. Pokud v této lhůtě odstranění nezruší, Uživatel se může znovu zaregistrovat a využívat Služby e-nabíjení jako Registrovaný uživatel až po opětovné registraci.

10.2. Omezení nebo odstranění Uživatelského účtu Poskytovatelem služby

Poskytovatel služby je oprávněn s okamžitou platností odstranit Uživatelský účet Registrovaného uživatele nebo omezit jeho užívání Uživatelem, pokud:

- Registrovaný uživatel poruší tyto VOP;
- jednání Registrovaného uživatele narušuje pověst společnosti MOL nebo práva a oprávněné zájmy ostatních;
- Registrovaný uživatel svým jednáním Poskytovateli služby způsobí škodu;
- Registrovaný uživatel poskytne při registraci nebo v průběhu používání Služby nesprávné nebo zavádějící informace;
- Registrovaný uživatel neuhradí Platbu za Službu; nebo
- Registrovaný uživatel, který je právnickou osobou, se ocitne v platební neschopnosti a je vůči němu zahájeno likvidační řízení.

V případě omezení nebo odstranění účtu s okamžitou platností z výše uvedených důvodů není Poskytovatel služby povinen Registrovaného uživatele informovat.

V případě okamžitého odstranění má Poskytovatel služby nárok na náhradu škody, pokud byla způsobena porušením povinností ze strany Uživatele a byla důvodem pro odstranění účtu.

Vedle výše uvedeného si Poskytovatel služby vyhrazuje právo:

- deaktivovat jakékoli účty, které jsou neaktivní po dobu alespoň šesti (6) měsíců;
- kdykoli pozastavit poskytování Aplikace nebo Služby či přístup k Webovým stránkám, a to z jakéhokoli důvodu a bez předchozího upozornění, pokud je to nezbytné pro zabezpečení Webových stránek nebo poskytování Služby či pro zabezpečení osobních údajů nebo z jiných důvodů převažujícího veřejného zájmu. V takovémto případě Poskytovatel služby informuje dotčené Uživatele prostřednictvím systémové zprávy ohledně resetování Služby a přístupu k účtu Uživatele.

11. Ochrana osobních údajů

11.1 Podrobná ustanovení týkající se zpracovávání osobních údajů Uživatele a Oznámení o ochraně osobních údajů jsou k dispozici v Aplikaci v oddílu O produktu a na webových stránkách na adrese https://molplugee.cz/190906_Informace_o_zpracovani_elektromobilita.pdf.

11.2 Poskytovatel služby bude zpracovávat údaje poskytnuté Uživatелеm v souladu s platnými zákony a předpisy České republiky a EU, zejména NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

12. Oznámení

12.1 Oznámení zasílaná doporučenou poštou s doručenkou

Pokud je v souvislosti s uplatňováním nároků vyplývajících z právního vztahu mezi smluvními stranami nebo pro zákonná prohlášení vyžadováno doručení prostřednictvím doporučené pošty s doručenkou a adresovaná smluvní strana z jakéhokoli důvodu nepřijme oznámení zaslané doporučeně na korespondenční adresu uvedenou v Uživatelském účtu (v případě zasílání oznámení Uživateli) / těchto VOP (v případě zasílání oznámení Poskytovateli služby) nebo, není-li k dispozici, na adresu sídla příslušné smluvní strany, musí proběhnout opakovaný pokus o doručení zásilky. Pokud se dopis nepodaří doručit ani během opakovaného pokusu, má se za to, že byla doručena 5 (pět) dní od jeho opakovaném odeslání.

12.2 Oznámení zasílaná elektronicky

Registrovaný uživatel a Poskytovatel služby si budou vzájemně předávat informace v souvislosti s poskytováním Služby elektronicky prostřednictvím e-mailové adresy zákaznického servisu Poskytovatele služby a e-mailové adresy poskytnuté Uživatелеm.

Není-li přijetí oznámení potvrzeno, má se za to, že oznámení zaslaná elektronicky na výše uvedenou e-mailovou adresu a z výše uvedené e-mailovou adresy jsou doručena jeden pracovní den po odeslání.

Oznámení a potvrzení zaslaná elektronicky e-mailem na základě Rámcové smlouvy Uživatel a Poskytovatel služby obdrží bez ověřeného či náležitého podpisu, a za náhradní identifikaci místo těchto podpisů postačí, že příslušná oznámení/potvrzení jsou zasílána z adres či na adresy uvedené v Rámcové smlouvě. Proto berou smluvní strany tuto skutečnost na vědomí a oznámení/potvrzení budou považována za doručena, pokud dotčená strana neprokáže jinak.

Pokud jde o e-maily zasílané dle pravidel těchto VOP, smluvní strany nemohou před soudem nebo jakýmkoli jiným úřadem prohlašovat, že tyto e-maily nedodrží požadavky na písemné dokumenty

vydané jménem Poskytovatele služby nebo Uživatele, pokud se neprokáže, že daný e-mail byl použit podvodným způsobem nebo s nezákonným úmyslem.

Pokud v souvislosti s e-mailem odesílatele vznikne spor týkající se totožnosti odesílatele nebo obsahu sdělení, odesílatel je povinen prokázat, že sdělení bylo odesláno jinou osobou, než jaká je označena jako odesílatel, nebo s jiným obsahem, než jaký byl přijat.

Smluvní strany prohlašují, že v době uzavření Rámcové smlouvy považují e-mailový systém za bezpečný a vhodný, a zavazují se neprodleně informovat druhou smluvní stranu, pokud se dozvedí o jakémkoli ohrožení bezpečnosti tohoto systému. Smluvní strany odpovídají za škody vzniklé v důsledku opožděného poskytnutí těchto informací.

Smluvní strany se dohodly, že elektronicky zasláná pošta (e-mail) je považována za oficiální formu komunikace pouze v rozsahu a případech výslovně povolených těmito VOP nebo Rámcovou smlouvou.

13. Odpovědnost

13.1. Odpovědnost Poskytovatele služby

13.1.1 Poskytovatel služby nenese odpovědnost za následky porušení ustanovení těchto VOP ze strany Uživatele, včetně mj. událostí, které mohou souviset s nesprávným používáním Služby ze strany Uživatele, jednáním Uživatele nebo porušení přijatých pravidel apod. ze strany Uživatele.

13.1.2 Poskytovatel služby není odpovědný za škody, které lze připsat okolnostem mimo jeho kontrolu (vis maior).

13.1.3 Poskytovatel služby neodpovídá za technické poruchy, včetně odstávek elektrických, internetových nebo počítačových sítí.

13.1.4 Poskytovatel služby není odpovědný za škody způsobené používáním, nesprávným provozem nebo smazáním jakékoli části nebo obsahu Aplikace.

13.1.5 Poskytovatel služby není odpovědný za uplatňování podmínek pro využívání příslušných prostor stanovených třetími stranami a poskytnutých Uživateli při využití Nabíjecího zařízení vlastněného nebo provozovaného třetí stranou.

13.2. Odpovědnost Uživatele

13.2.1 Uživatel je odpovědný za škody vyplývající z porušení požadavků stanovených těmito VOP nebo využíváním Služby.

13.2.2 Uživatelé se zbaví odpovědnosti, pokud prokáží, že k porušení došlo v důsledku okolností mimo jejich kontrolu, které v době uzavření Smlouvy nebylo možné předvídat, a nebylo možné očekávat, že se těmito okolnostem vyhnou nebo že zabrání škodě.

13.2.3 Uživatel zaručuje a odpovídá za to, že používá Službu e-nabíjení pouze pro Elektromobil a příslušenství, které je vhodné pro řádné používání a které je v souladu s platnými zákony, právními předpisy a normami týkajícími se Elektromobilů a jejich příslušenství. Uživatel nese odpovědnost za veškeré škody způsobené v důsledku využití Služby e-nabíjení u Elektromobilu nebo příslušenství, které nesplňují výše uvedené požadavky.

13.2.4 Uživatel si musí být vědom, že Nabíjecí zařízení představují vysokonapěťová zařízení, která jsou navržena speciálně pro nabíjení elektromobilů, a proto je lze používat pouze v souladu s návodem k obsluze a použití. Poskytovatel služby vyvine veškeré úsilí, aby zabránil všem formám záměrně nesprávného používání, ale nenes odpovědnost za škody, které může Uživatel trpět v důsledku nesprávného používání.

13.2.5 Uživatel je odpovědný za poskytnutí správných osobních údajů a platné, existující e-mailové adresy a za udržování e-mailové adresy poskytnuté při registraci během používání Služby. Poskytovatel služby neodpovídá za případné škody vzniklé v důsledku neoznámení změny osobních údajů Uživatele.

13.2.6 Registrovaný uživatel si bude ukládat veškeré údaje nezbytné pro přístup ke svému Uživatelskému účtu, a tedy pro používání Služby jeho prostřednictvím, a to v bezpečné podobě a bez přístupu třetích stran. Poskytovatel služby nenes odpovědnost za jakékoli škody vyplývající z přístupu třetích stran k těmto údajům z důvodů, které lze přičíst Registrovanému uživateli.

14. Vyřizování reklamací, zákaznický servis

14.1 Uživatelé mohou se svými stížnostmi kontaktovat zákaznický servis ústně nebo písemně prostřednictvím poštovní nebo e-mailové adresy nebo telefonního čísla zákaznického servisu nebo kontaktovat příslušné zaměstnance Poskytovatele služby v místě poskytované Služby.

Kromě výše uvedeného může Uživatel uplatnit reklamaci nebo podat stížnost na kterékoli čerpací stanici Poskytovatele Služeb, kde je nabíjecí zařízení umístěno a to přímo zaměstnanci obsluhy Nabíjecí stanice nebo v sídle Poskytovatele služeb, pokud jsou Služby poskytovány za úplatu.

Uživatel je povinen reklamovat vady Služby bez zbytečného odkladu poté, co měl vadu při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 24 měsíců od poskytnutí Služby.

Práva Uživatele z vad Služby:

Pokud Uživatel neurčí způsob vyřízení reklamace, pak Poskytovatel Služby poučí Uživatele, že může požadovat jednu z níže uvedených možností podle toho, zda se jedná o odstranitelnou nebo neodstranitelnou vadu Služby.

Odstranitelné vady

V případě, že se jedná o odstranitelné vady Služby, má Uživatel právo volby mezi následujícími možnostmi:

- (a) poskytnutí opravitelné Služby,
- b) poskytnutím toho, co v rámci Služby nebylo poskytnuto, nebo
- c) přiměřenou slevou z ceny Služby.

Neodstranitelné vady

Jedná-li se o neodstranitelnou vadu Služby, má Uživatel právo volby mezi:

- (a) odstoupením od smlouvy o poskytování Služby; nebo
- b) přiměřenou slevou z ceny Služby.

14.2 Pokud Uživatelé podají ústní stížnost zákaznickému servisu, zákaznický servis stížnost zapíše a předá kopii tohoto záznamu Uživateli, a to buď osobně, nebo ji v případě telefonicky podaných stížností doručí Uživateli společně s odpovědí na stížnost.

Pokud Uživatel podá stížnost u obsluhy na Nabíjecí stanici, obsluha pořídí záznam stížnosti a osobně Uživateli předá jednu kopii.

Pokud Uživatel podá ústní stížnost zástupci smluvního dodavatele třetí strany, může se vyplnit formulář, jehož jednu kopii může Uživatel dostat osobně.

14.3 Záznam stížnosti musí obsahovat následující informace:

- a) jméno a adresu Uživatele,
- b) místo, čas a způsob podání stížnosti,
- c) podrobný popis Uživatelovy stížnosti, seznam dokumentů a dalších důkazů předložených Uživatelem,
- d) prohlášení společnosti o stanovisku ke stížnosti Uživatele, pokud je možné stížnost okamžitě prošetřit,
- e) podpisy osoby pořizující záznam a Uživatele, s výjimkou ústních stížností sdělených telefonicky nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikační služby,
- f) místo a čas pořizení záznamu stížnosti,
- g) jedinečné identifikační číslo stížnosti v případě ústních stížností podaných po telefonu nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikační služby,
- h) prohlášení o uznání a přijetí Oznámení o ochraně osobních údajů,
- i) identifikační číslo a typ použitého nabíjecího zařízení,
- j) typ použitého nabíjecího konektoru,
- k) model a rok výroby vozidla.

14.4 Poskytovatel služby provozuje zákaznický servis, přičemž hovory se zákaznickým servisem se nahrávají z důvodu, aby Poskytovatel služby mohl věrohodně doložit příslušné události v případě spotřebitelského sporu.

V případě, že Uživatel se zaměstnanci zákaznického servisu nebo Poskytovatele služby komunikuje hrubě či vulgárně nebo je uráží, Poskytovatel služby je oprávněn hovor ukončit.

14.5 Poskytovatel služby zašle Uživateli svou odůvodněnou odpověď týkající se podstaty stížnosti e-mailem nebo písemně doporučenou poštou bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od data uplatnění reklamace. Poskytovatel služby musí zamítnutí stížnosti odůvodnit.

14.6 Poskytovatel služby je povinen stížnost nebo její záznam a kopii odůvodněné odpovědi uchovávat po dobu 4 (čtyř) let a na žádost dozorčích orgánů ji předložit.

14.7 V případě spotřebitelských sporů mohou Uživatelé kontaktovat smírčí orgán s působností v místě trvalého nebo přechodného bydliště Uživatele a může předložit návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, webové stránky: adr.coi.cz. Sídlo, telefonní číslo, e-mailová a korespondenční adresa příslušných smírčích orgánů jsou dostupné na následujících webových stránkách: [https://www.coi.cz/](https://www.coi.cz) nebo <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

14.8 Pokud je stížnost zamítnuta, Poskytovatel služby musí Uživatele v závislosti na povaze stížnosti písemně informovat o úřadu nebo smírčím orgánu, u kterého může být zahájeno řízení ve věci dané stížnosti. Tyto informace musí dále obsahovat sídlo, telefonní a online kontaktní údaje a poštovní adresy příslušného úřadu a smírčího orgánu s působností v místě trvalého nebo přechodného bydliště spotřebitele. Tyto informace musí rovněž uvádět, zda společnost samotná využije možnosti vyřešit spotřebitelský spor pomocí řízení smírčího orgánu.

15. Marketing

15.1. Pokud k tomu Uživatel poskytne svůj souhlas, Poskytovatel služby může zasílat obecné marketingové (reklamní) zprávy, nabídky slev či kupóny poštou, e-mailem nebo telefonicky, prostřednictvím SMS nebo skrze Aplikaci.

15.2. Pokud Uživatel poskytne svůj výslovný a dobrovolný souhlas s výše uvedeným zasíláním

reklamních sdělení a nabídek, Poskytovatel služby může inzerovat nebo poskytovat nabídky určitých externích poskytovatelů služeb, sponzorů, inzerentů (dále jako „Obchodníci“) v souvislosti s propagačními nabídkami a soutěžemi o ceny prostřednictvím Webových stránek nebo Aplikace. Poskytovatel služby neprovozuje ani nemá kontrolu nad produkty a službami nabízenými či poskytovanými Obchodníky a neodpovídá za informace, které Uživatel Obchodníkům poskytuje. Informace poskytované Obchodníky ohledně propagačních nabídek a kampaní a pravidel jejich účasti (včetně jejich zásad ochrany osobních údajů) se považují za nezávislou transakci mezi Obchodníkem a Uživatelem, a Poskytovatel služby nenese odpovědnost za jejich obsah a dodržování. Poskytovatel služby a Obchodníci jsou nezávislými dodavateli a žádná ze stran nemá žádná oprávnění či závazky jménem druhé strany.

15.3. Webové stránky a Aplikace mohou obsahovat odkazy na jiné webové stránky související s marketingovými a propagačními nabídkami, k nimž Uživatel poskytl svůj výslovný a dobrovolný souhlas. Poskytovatel služby nenese odpovědnost za přesnost obsahu a údajů nebo IT zabezpečení těchto webových stránek, ani nezkoumá a neprověřuje jejich přesnost či úplnost. Uživatel tyto webové stránky třetích stran otevírá na své vlastní riziko. Obchodníci odpovídají za to, že reklamní či propagační nabídky a soutěže o ceny a materiály dostupné na Webových stránkách nebo v Aplikaci jsou pravdivé a v souladu s příslušnými zákony a předpisy. Poskytovatel služby nenese odpovědnost za protiprávnost materiálů a produktů Obchodníků, ani za jakékoli jejich vady, nepřesné informace, odpovědnost za závady či záruky.

16. Ostatní ustanovení

16.1. Smluvní strany se budou vzájemně informovat ohledně jakýchkoli skutečností, údajů, okolností či informací, které se týkají používání Služby.

16.2 Uzavřením Smlouvy Uživatel prohlašuje, že má přístup k Etickému kodexu Skupiny MOL pro obchodní partnery v online verzi na adrese <https://molcesko.cz/cz/o-nas/eticky-kodex> nebo v tištěné verzi na Nabíjecích stanicích, obeznámil se s jeho požadavky, zavazuje se jej dodržovat a nebude se tak při plnění Smlouvy moci odvolávat na nedostatečné povědomí o těchto požadavcích.

16.3 Vyšší moc

Pokud některá ze smluvních stran není schopná plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo těchto VOP z důvodů, které nelze přičíst žádné smluvní straně (vyšší moc), nepovažuje se to za porušení smlouvy. Mezi zásahy vyšší moci patří všechny nepředvídané události, kterým není v lidské moci zabránit (např. válka, zemětřesení, záplavy, požár, teroristický útok, epidemie, nouzový stav vyhlášený vládou nebo podobné vládní opatření), které nezávisí na vůli smluvních stran a přímo brání dané smluvní straně, s výjimkou finančního vypořádání, plnit své smluvní povinnosti.

16.4 Smluvní strany se dohodly, že všechny záležitosti upravované těmito VOP – včetně otázky platnosti Smlouvy, smluvních ustanovení, prohlášení, závazků a povinností – budou vyřešeny uplatněním českých právních předpisů.

Služby stanovené v těchto VOP nemohou požadovat třetí strany, kterým k tomu v těchto VOP nejsou výslovně udělena práva.

16.5 Smluvní strany se pokusí vyřešit všechny spory týkající se této Smlouvy smírnou cestou. Spory, které nebude možné urovnat smírnou cestou, budou předloženy příslušnému místnímu soudu (podle sídla společnosti MOL).

16.6 Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy (Rámcová smlouva, Dílčí smlouva a tyto VOP).

Příloha č. 1 – Ceník pro službu elektromobility

MOL Česká republika, s.r.o.

Ceník Nabíjení elektromobilu pro Uživatele aplikace MOL Plugee (aplikace mobilní zařízení/webového prostředí Driver portal):

1. Registrovaný uživatel

	AC služba nabíjení	DC služba nabíjení	Ultra-rapid DC služba nabíjení
	Registrovaný uživatel (platební podmínky)	Registrovaný uživatel (platební podmínky)	Registrovaný uživatel (platební podmínky)
Kč/kWh	8,30	13,00	14,00
Cena za minutu (od započaté 31. minuty) Kč/za každou započatou minutu	0,50	0,50	0,50

Definované ceny již obsahují DPH.

2. Neregistrovaný (ad-hoc) uživatel

	AC služba nabíjení	DC služba nabíjení	Ultra-rapid DC služba nabíjení
	Neregistrovaný (ad-hoc) uživatel (platební podmínky)	Neregistrovaný (ad-hoc) uživatel (platební podmínky)	Neregistrovaný (ad-hoc) uživatel (platební podmínky)
Kč/kWh	10,00	14,50	15,50
Cena za minutu (od započaté 31. minuty) Kč/za každou započatou minutu	0,50	0,50	0,50

Definované ceny již obsahují DPH.

3. Pokud Uživatel zakoupí Službu Nabíjení přímo na pokladně v prodejně čerpací stanice, kde se Nabíjecí zařízení nachází, jsou platné následující ceny balíčků Nabíjení:

	AC služba nabíjení	DC služba nabíjení	Ultra-rapid DC služba nabíjení
nabíjení do maximální hodnoty 10 kWh	110 Kč (11 Kč /kWh)		
nabíjení do maximální hodnoty 20 kWh		330 Kč / 1 nabití (16,50 Kč /kWh)	350 Kč / 1 nabití (17,50 Kč /kWh)
nabíjení do maximální hodnoty 40 kWh		640 Kč / 1 nabití (16,00 Kč/kWh)	680 Kč / 1 nabití (17,00 Kč/kWh)

Definované ceny již obsahují DPH.

V případě Služby Nabíjení zakoupené na pokladně v prodejně čerpací stanice, kde se Nabíjecí zařízení nachází, platí Uživatel paušální poplatek za balíček nabíjení podle počtu kWh obsažených v balíčku, který si Uživatel zvolil na pokladně Nabíjecí stanice. Uživatel neplatí cenu za minutu nad uhrazený paušální poplatek balíčku Nabíjení.

Pokud si Uživatel nepřeje využít celkovou výši zakoupeného Nabíjení, Uživatel proces nabíjení zastaví. V takovémto případě není Poskytovatel služby povinen vrátit částku Platby za energii, která byla zakoupena, ale nebyla využita.

Příloha 2: Informace o zpracování osobních údajů v souvislosti s poskytováním služeb elektromobily

Informace o zpracování osobních údajů naleznete v aplikaci Plugee nebo na molplugee.cz