

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ УСЛУГИ ЗАРЯДКИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Общие условия услуги зарядки устанавливают условия оказания услуги зарядки и пользования ею.

1.2. Общие условия услуги зарядки являются неотъемлемой частью заключенного между поставщиком услуги зарядки (**ЕЕ**) и клиентом (**Клиент**) договора об оказании услуги (**Договор**).

1.3. ЕЕ и Клиент именуется в дальнейшем совместно Стороны и по отдельности – Сторона.

2. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ

2.1. ЕЕ обязуется на установленных в Договоре условиях оказывать Клиенту услугу зарядки в пунктах зарядки, принадлежащих сети быстрой зарядки электромобилей Elektrilevi OÜ (**Услуга**).

2.2. ЕЕ приступает к оказанию Услуги не позднее чем через 10 (десять) рабочих дней после заключения Договора, если Стороны не договорились иначе.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Клиент имеет право:

3.1.1. пользоваться Услугой в соответствии с заключенным между Сторонами Договором и действующим прейскурантом Услуги;

3.1.2. пользоваться связанным с Услугой интернет-обслуживанием;

3.1.3. получать связанную с Договором информацию в соответствии с действующими правовыми актами;

3.1.4. получать информацию о действующем кредитном лимите в интернет-обслуживании, через мобильное приложение Enefit Volt (**Мобильное приложение**) и в Службе поддержки клиентов;

3.1.5. при наличии соответствующего соглашения совершать предоплату по оказываемым или предоставляемым ему опосредованно Услугам;

3.1.6. получать счета и информацию в электронном или ином согласованном виде;

3.1.7. расторгнуть Договор в предусмотренном порядке.

3.2. Клиент обязан:

3.2.1. зарегистрировать в интернет-обслуживании учетную запись и пароль;

3.2.2. своевременно оплачивать счета за Услуги;

3.2.3. следить за установленным для него кредитным лимитом. При превышении кредитного лимита ЕЕ имеет право ограничить Клиенту оказание Услуги;

3.2.4. при первой возможности информировать ЕЕ о следующих обстоятельствах:

а) об изменении имени, фамилии или коммерческого наименования, контактного телефона и других реквизитов Клиента вместе с предоставлением новых данных;

б) об изменении контактного лица или лиц либо пользователя или пользователей Клиента;

в) о краже или утере удостоверения личности Клиента или его представителя;

г) о том, что пароль Клиента, пароль самообслуживания или какой-либо другой пароль для общения между Сторонами стал известен третьему лицу;

- е) об утере или краже находившегося в распоряжении Клиента средства авторизации;
- с) о подаче на Клиента заявления о банкротстве или о сделанном ему предупреждении о банкротстве;
- д) о прекращении деятельности Клиента или об инициированной в отношении него процедуре ликвидации или принудительной ликвидации;
- е) об обстоятельствах, которые могут помешать или сделать невозможным надлежащее исполнение Договора.

3.2.5. использовать для своей идентификации и потребления Услуги только выданную для этого ЕЕ или представителем ЕЕ карту авторизации или Мобильное приложение;

3.2.6. не использовать карту авторизации для оказания Услуги третьему лицу или посредничестве в ней. По первому требованию ЕЕ Клиент обязан незамедлительно прекратить указанное нарушение;

3.2.7. при пользовании Услугой придерживаться всех правил пользования пунктом зарядки / зарядкой. Возместить ЕЕ и третьим лицам весь ущерб, причиненный нецелевым или ненадлежащим (в т.ч. недостаточно аккуратным) использованием зарядным оборудованием;

3.2.8. информировать ЕЕ о неполадках зарядного оборудования, проблемах с использованием Услугой или с пониманием инструкций.

3.3. ЕЕ имеет право:

3.3.1. в одностороннем порядке начинать и/или изменять порядок предложения Услуги и/или прекратить предложение Услуги, сообщив об этом через Сайт или средства массовой информации;

3.3.2. обновлять и менять используемые для оказания Услуги Пункты зарядки. Если обновление и/или изменение будет связано с ограничением оказания Услуги Клиенту, ЕЕ сообщает об этом Клиенту заранее через Сайт, Мобильное приложение или средства массовой информации;

3.3.3. ограничить оказание Услуги в предусмотренном Договором или законом случае;

3.3.4. требовать от Клиента возмещения расходов, связанных с взысканием задолженности;

3.3.5. ограничить пользование моделью расчетов за Услугу, если у Клиента имеется перед ЕЕ задолженность или он недостаточно кредитоспособен.

3.4. ЕЕ обязана:

3.4.1. оказывать Услугу в соответствии с условиями Договора и действующими в Эстонской Республике правовыми актами;

3.4.2. обеспечивать доступность информации об установленном кредитном лимите через интернет-обслуживание, Мобильное приложение, Службу поддержки клиентов и/или на отправленном Клиенту счете за Услугу;

3.4.3. предоставлять Клиенту по требованию информацию об Услуге, об общих условиях Услуг, прейскуранте и выставленных счетах;

3.4.4. информировать Клиента о плановых работах по техническому обслуживанию и ремонту через Мобильное приложение, Сайт и средства массовой информации не менее чем за 2 (два) рабочих дня;

3.4.5. через Службу поддержки клиентов организовать круглосуточный прием от Клиента сообщений, связанных с техническим обслуживанием и неполадками, и сообщать Клиенту о предполагаемом сроке устранения обнаруженных неполадок;

3.4.6. рассматривать письменные жалобы Клиента не дольше 15 (пятнадцати) и другие предложения и заявления – не дольше 30 (тридцати) календарных дней с момента их получения.

4. ПЛАТА ЗА УСЛУГУ И РАСЧЕТЫ

4.1. Клиент обязуется платить ЕЕ за пользование Услугой согласно Договору, согласованной модели расчетов и Прейскуранту услуги.

4.2. В интернет-обслуживании Клиент может выбирать разные модели расчетов:

4.2.1. модель расчетов Pre-pay – Клиент вносит предоплату за пользование Услугой;

4.2.2. модель расчетов Pay-as-you-go – Клиент платит за пользование Услугой в текущем порядке в соответствии с потребленным объемом.

4.3. ЕЕ имеет право предоставить Клиенту отличный от зафиксированного в Прейскуранте услуги кредитный лимит или оказывать Услугу без денежных ограничений.

4.4. В случае если Клиент не согласен с выставленным ему ЕЕ счетом, он при первой возможности после получения счета сообщает об этом ЕЕ в письменной воспроизводимой форме, обосновывая свое несогласие. ЕЕ проверяет заявление Клиента и отвечает Клиенту в течение 15 (пятнадцати) дней с момента получения заявления.

4.5. Клиент может зачесть требованиями ЕЕ только такие требования, которые установлены вступившими в силу решениями суда и стали принудительно исполнимыми.

4.6. При прекращении действия Договора Клиент подает ЕЕ письменное требование о возврате внесенной предоплаты.

5. ОГРАНИЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

5.1. Частичное или полное ограничение оказания Услуги (**Ограничение**) может происходить в установленных Договором случаях по инициативе Клиента или ЕЕ.

5.2. Обычно Клиент имеет право просить у ЕЕ ограничения на оказание Услуги по своей учетной записи сроком до 1 (одного) месяца. ЕЕ ограничивает оказание Услуги по учетной записи с дня подачи или поступления заявления или с указанного в заявлении дня. В заявлении следует указать срок желаемого ограничения оказания Услуги по учетной записи, условия и по возможности причины ограничения оказания Услуги. В Мобильном приложении Клиент может сам ограничить пользование Услугой, в результате чего карта авторизации при ее наличии становится недействительной.

5.3. В случае кражи или утери карты авторизации Клиенту следует незамедлительно подать ЕЕ заявление об ограничении оказания Услуги. При ограничении оказания Услуги карта авторизации становится недействительной. До ограничения оказания Услуги Клиент несет ответственность за оплату оказанных по его номеру Услуги. В описанных обстоятельствах в порядке исключения ЕЕ ограничивает оказание Услуги по номеру Клиента и по его устному заявлению. При приеме устного заявления представитель ЕЕ имеет право задавать Клиенту на основании информации из базы данных вопросы относительно требующего ограничения оказания Услуги Клиента, чтобы установить его личность.

5.4. ЕЕ может ограничить оказание Клиенту Услуги как по Пунктам заправки, там и в рамках всей Услуги, если это требуется для устранения неисправности, ремонта или

технического обслуживания заправочного оборудования, обновления программного обеспечения, замены заправочного устройства и т.п., о чем ЕЕ заранее информирует Клиента через Сайт или средства массовой информации.

5.5. ЕЕ может ограничить оказание Клиенту Услуги или изменить модель расчетов в следующих случаях:

5.5.1. стоимость оказанной Клиенту Услуги превысила кредитный лимит Клиента;

5.5.2. у Клиента имеется задолженность по счету или счетам ЕЕ;

5.5.3. в отношении Клиента ведется банкротное производство или инициирован процесс ликвидации или принудительной ликвидации юридического лица;

5.5.4. Клиент не сообщил ЕЕ об изменении своего адреса или других реквизитов, а также если счет или счета Клиента возвращаются ЕЕ с пометкой о том, что Клиент не находится по указанному адресу, переехал, отказывается от принятия почты и т.п.;

5.5.5. ЕЕ стало известно, что Клиент занимается посредничеством или перепродает Услугу третьим лицам;

5.5.6. ЕЕ стало известно, что третье лицо пользуется картой авторизации вопреки интересам Клиента;

5.5.7. ограничение следует из исполнения установленных правовыми актами обязательств ЕЕ или Elektrilevi OÜ.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

6.1. Договор вступает в силу после обмена Клиентом и ЕЕ волеизъявлениями в избранной в Договоре форме или в указанный в Договоре срок.

6.2. Договор не вступает в силу, если:

6.2.1. Клиент не предоставил необходимых для идентификации или передачи сообщений данных;

6.2.2. Клиент предоставил при заключении Договора недостоверные или неполные данные;

6.2.3. Клиент является физическим лицом моложе 18 лет или с ограниченной дееспособностью и у него отсутствует согласие законного представителя;

6.2.4. в отношении Клиента ведется банкротное производство или Клиент ликвидируется.

6.2.5. Договор можно изменять по договоренности Сторон в письменной или письменно воспроизводимой форме, а также на иных предусмотренных в Договоре или законе основаниях.

6.3. ЕЕ имеет право расторгнуть Договор в обычном порядке с предуведомлением за 30 (тридцать) календарных дней, представив об этом другой Стороне заявление как минимум в письменной или письменно воспроизводимой форме.

6.4. ЕЕ имеет право расторгнуть Договор в экстренном порядке в случае существенного нарушения Договора Клиентом. При обосновании существенного нарушения Договора Стороны исходят из положений Договора, Общих принципов и Обязательственно-правового закона.

6.5. Клиент имеет право расторгнуть Договор на приведенных в нем условиях, прекратив пользование Услугой через Мобильное приложение или подав об это ЕЕ заявление в письменно воспроизводимой форме. В соответствии с заявлением о расторжении Договора поставщик услуги ограничивает оказание Клиенту Услуги не позднее чем в течение следующего рабочего дня, если Стороны не договорились иначе.

6.6. Расторжение Договора не освобождает Клиента от обязательства по оплате счетов за уже оказанную Услугу.

6.7. ЕЕ имеет право в одностороннем порядке изменить Общие условия услуги зарядки, прейскурант Услуги, модели расчетов и технические условия Услуги, сообщив об этом Клиенту через сайт или средства массовой информации не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до вступления изменений в силу. Вышеуказанный срок предуведомления не применяется при изменении прейскуранта Услуги, связанного со снижением цены на Услугу или добавлением в прейскурант новых услуг или Пакетов услуг.

6.8. Потребитель имеет право отступить от договора об услуге зарядки, сообщив об этом продавцу услуги зарядки в течение 14 (четырнадцати) дней после заключения Договора. Потребитель не имеет права на отступление, если пользование услугой зарядки и зарядка заряжаемого транспортного средства начались до окончания периода отступления.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. ЕЕ несет ответственность перед Клиентом только за прямой материальный ущерб, причиненный виновным нарушением. ЕЕ не несет ответственности ни за какой другой возможный ущерб, причиненный Клиенту. В частности, ЕЕ не обязана возмещать Клиенту упущенную прибыль и прочий ущерб.

7.2. Клиент несет ответственность за причиненный ЕЕ в результате пользования Услугой материальный ущерб. В частности, Клиент несет ответственность и за материальный ущерб, причиненный ЕЕ действием или бездействием третьих лиц, пользующихся картой авторизации от имени Клиента.

7.3. Клиент несет ответственность за совместимость и безопасность соединяемых с зарядными устройствами Elektrilevi OÜ устройствами и адаптерами.

7.4. Ни ЕЕ, ни Elektrilevi OÜ не несут ответственности за проблемы, ошибки, задержки при оказании услуги зарядки и за отказ Мобильного приложения или карты авторизации, возникшие в результате проблем с использованием Услугой или ее функциональностью.

7.5. Клиент может требовать возмещения причиненного ему ущерба только в случае, если он сообщил ЕЕ об ущербе при первой возможности, не позднее 2 (двух) месяцев после обнаружения ущерба и 12 (двенадцати) месяцев после причинения ущерба

7.6. В случае если Клиент нарушит установленное в пункте 3.2.6.6 обязательство, ЕЕ имеет право требовать от Клиента выплаты неустойки в размере 500 (пятисот) евро за каждый случай нарушения. ЕЕ имеет право предъявить Клиенту соответствующее требование о выплате неустойки в течение 6 месяцев с того дня, как ЕЕ стало известно о нарушении.

7.7. В случае если Клиент не оплатил счет в срок, ЕЕ имеет право до момента полного поступления всех сумм требовать от Клиента выплаты пени в размере 0,20% от неуплаченной основной задолженности в день. Начисление пени начинается со следующего за днем платежа дня и прекращается в день поступления платежей (включительно).

7.8. Нарушение вытекающих из Договора обязательств является простительным, если причиной нарушения стал форс-мажор. Форс-мажором является обстоятельство, на которое Сторона не могла повлиять, и, исходя из принципа разумности, от неё

нельзя было ожидать, что она во время заключения Договора учла или избежала бы это обстоятельство или преодолела бы препятствующее обстоятельство или его последствия;

7.9. Сторона, исполнению договорных обязательств которой помешал форс-мажор, обязана незамедлительно письменно известить об этом другую Сторону.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. Стороны обязуются во время действия Договора и после прекращения действия Договора при любых обстоятельствах в течение 3 (трех) лет без предварительного письменного согласия другой Стороны не раскрывать третьим лицам Конфиденциальную информацию другой Стороны (см. определение в пункте 8.1), обеспечивать конфиденциальность Конфиденциальной информации и пользоваться Конфиденциальной информацией только для исполнения вытекающих из Договора обязательств (в т.ч. от имени своих Представителей, см. определение в пункте 8.5).

8.2. Конфиденциальная информация – это ставшая известной Представителю Стороны в ходе заключения или исполнения Договора информация о другой Стороне, которая в числе прочего включает в себя сведения об экономическом положении, внутренней организации работы и прочих касающихся организации труда другой Стороны, входящего в один с ней концерн предприятий, партнеров и Клиентов; обрабатываемые в управляемых другой Стороной системах данные; содержание хранящихся у другой Стороны документов, бухгалтерского учета и переписки; информация об имуществе и охранных системах другой Стороны; коммерческая тайна, ноу-хау, технологии, базы данных, компьютерные программы, технические решения, концепции, идеи, методы, процедуры, коммерческие и маркетинговые планы, деловые контакты, предложения, финансовые сведения, отчеты, переписка, содержание и результаты научно-исследовательских разработок, программное обеспечение и связанная с ним документация, информация и данные, связанные с коммерческой деятельностью, прочая защищенная и не защищенная интеллектуальной собственностью информация и любые другие сведения, которые другая Сторона, в т.ч. Представители другой Стороны передают в ходе исполнения Договора устно, письменно, в электронной или другой форме Стороне, в т.ч. Представителям Стороны.

8.3. Конфиденциальной не является информация, которая:

8.3.1. имела у получающей ее Стороны или ставшая законным образом ей известной из источника, у которого не было обязательства по сохранению конфиденциальности указанной информации перед другой Стороной;

8.3.2. вне зависимости от действия или бездействия получающей ее Стороны известна или станет известна общественности без нарушения Договора.

8.4. Принадлежность сведений к Конфиденциальной информации не зависит от ее маркировки как конфиденциальной.

8.5. Представителем является:

8.5.1. работник, член руководящего органа, подрядчик Стороны;

8.5.2. входящее в один со Стороной концерн предприятие и работник, член руководящего органа, подрядчик такого предприятия;

8.5.3. другое физическое или юридическое лицо, действующее по распоряжению Стороны или входящего в один со Стороной концерн предприятия.

8.6. Стороны имеют право передавать Конфиденциальную информацию своим Представителям в объеме, в котором это необходимо для исполнения вытекающих из исполнения Договора обязательств, обеспечивая, чтобы указанный Представитель исполнял вытекающее из Договора обязательство по конфиденциальности так же, как и Сторона.

8.7. Если Сторона на основании правового акта обязана раскрыть Конфиденциальную информацию другой Стороны, она должна приложить экономически разумные усилия для того, чтобы сообщить другой Стороне о таком раскрытии не менее чем за 10 (десять) рабочих дней, насколько это возможно ограничить объем раскрываемой Конфиденциальной информации и раскрывать Конфиденциальную информацию только в подлежащем раскрытию на основании правового акта объеме.

9. ПЕРЕДАЧА СООБЩЕНИЙ

9.1. Представленные на основании Договора сообщения, подтверждения, претензии и прочая коммуникация (**Сообщение**) оформляется по крайней мере в письменной воспроизводимой форме, если из конкретного пункта Договора не следует иное.

9.2. Представляемое на основании Договора Сообщение считается представленным надлежащим образом, если оно составлено на эстонском языке и отправлено электронной почтой, в каком случае считается, что Сообщение получено другой Стороной в момент отправки электронной почты, если это происходит в рабочий день, с 9.00 до 17.00, в противном случае – в первый / последующий начинающийся рабочий день, в 9.00, если с сервера не пришло сообщения о недоставке электронного письма и при этом Сообщение было отправлено по другому адресу электронной почты или контактному лицу другой Стороны по адресу электронной почты этого контактного лица.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. ЕЕ подтверждает, что компания Elektrilevi OÜ предоставила ЕЕ все права на оказание Услуги и заключение с Клиентом Договора.

10.2. Клиент согласен с тем, что в случае нарушения Договора со стороны Клиента ЕЕ имеет право передать ставшие известными ЕЕ в ходе заключения и исполнения Договора персональные данные Клиента (имя и фамилию, личный код, местожительство, данные по неисполнению договорного обязательства, в том числе о размере задолженности) третьим лицам с целью взыскания задолженности.

10.3. Стороны обязуются делать всё от себя зависящее для избежания причинения ущерба репутации другой Стороны.

10.4. При толковании условий Договора предпочтение отдается толкованию, которое делает условие Договора законным или действующим. При толковании Договора исходят из реальной совместной воли Сторон, даже если она отличается от обычного значения слов. Если реальную совместную волю Сторон установить не удастся, Договор следует толковать так, как его при таких же обстоятельствах должно было бы понять такое же, как Сторона, другое разумное лицо.

10.5. Стороны подтверждают, что заключением Договора они не нарушили ни одного положения действующего в отношении них закона, устава или иного правового акта и ни одного принятого ранее заключенными договорами и соглашениями на себя обязательства и у них имеются необходимые полномочия и компетенции для

заключения Договора на установленных в нем условиях и в установленном в нем порядке.

10.6. Используемые в Договоре заголовки предназначены только для ссылок и облегчения чтения текста Договора. Указанные заголовки не имеют отдельного юридического значения при исполнении и толковании Договора.

10.7. Термины и понятия, представленные в Договоре в единственном числе, означают и множественное, и наоборот, если текст Договора или понятие не предусматривает иное.

10.8. Если в конкретном положении не сказано иначе, ссылки на пункты означают ссылки на пункты Общих условий услуги зарядки.

10.9. В случае если какое-либо положение Договора в силу противоречия правовым актам Эстонской Республики оказывается полностью или частично ничтожным, это не влияет на действительность остальных положений или их частей. Стороны приложат максимальные усилия, чтобы заменить ничтожное положение действующим положением, которое бы соответствовало содержанию и смыслу Договора.

10.10. В случае если одной из Сторон требуется понести расходы в связи с взысканием задолженности с другой Стороны (в т.ч. расходы на цессию), другая Сторона обязуется возместить все сопутствующие взысканию задолженности расходы. Из внесенных в покрытие задолженности сумм первой считается погашенной задолженность по пене, далее – расходы в связи с взысканием задолженности (в т.ч. на юридическую помощь) и последней – основная задолженность.

10.11. EE обрабатывает персональные данные Клиента в соответствии с Принципами обработки EE клиентских данных, которые доступны на сайте EE <https://www.energia.ee/ru/avaleht>.

10.12. Все вытекающие из Договора разногласия Стороны пытаются разрешать путем переговоров. Потребитель имеет право обратиться для разрешения спора в Департамент защиты прав потребителей и технического надзора. При недостижении договоренности споры разрешаются в Харьюском уездном суде.