

Pakalpojuma sniegšanas noteikumi

Spēkā no 2022.gada 23.septembra

1. Lietotie termini

- 1.1. EMSP – Electro Mobility Service Provider (angl.) – elektromobilitātes pakalpojumu sniedzējs – uzņēmums Latvijā vai ārpus tās, kuram ir līgums ar Klientu par Pakalpojuma sniegšanu.
- 1.2. CPO – Charge Point Operator (angl.) – Uzlādes staciju infrastruktūras pārvaldnieks, kura Uzlādes stacijas tiek izmantotas sniedzot Pakalpojumu.
- 1.3. ETL – elektrotransportlīdzeklis.
- 1.4. Karte – RFID (angl. - Radio Frequency Identification) autentifikācijas līdzeklis, ko Klients izmanto noslēdzot līgumu par Pakalpojuma saņemšanu ar pēcapmaksu.
- 1.5. Klients – fiziska vai juridiska persona, kas saņem Pakalpojumu.
- 1.6. Pakalpojums – uzlādes procesa un ar to saistīto funkciju nodrošināšana, kas ietver uzlādes iekārtu uzturēšanu, datu apmaiņas, uzskaites un apstrādes procesus, norēķinus un klientu atbalstu.
- 1.7. Portāls – interneta vietne portal.e-mobi.lv, kurā ir pieejama Uzlādes staciju karte un tiek uzturēta informācija par Pakalpojumu, Uzlādes stacijām, Pakalpojuma izmantošanas noteikumiem un Privātuma politika. Katram reģistrētam Klientam Portālā ir personīgais konts ar Pakalpojuma saņemšanas informāciju.
- 1.8. Uzlādes process – strāvas pārvade starp Uzlādes staciju un ETL, lai uzlādētu tā gaitas akumulatoru Pakalpojuma saņemšanas laikā.
- 1.9. Uzlādes stacija – stacionāra uzlādes iekārta, ar kuras palīdzību iespējams uzlādēt ETL. Uzlādes stacijas aprīkotas ar kabeļiem vai kontaktligzdām. Tajās iespējams veikt līdzstrāvas uzlādi ar CCS (Combo 2) vai CHAdeMO konektoriem vai maiņstrāvas uzlādi ar Type2 konektoru. Informācija par konkrētā Uzlādes stacijā pieejamiem uzlādes konektoriem norādīta Portālā un mobilajā aplikācijā. Uzlādes stacijas drīkst izmantot tikai tam paredzētajiem mērķiem – ETL uzlādei, kas atbalsta attiecīgā standarta uzlādi.

2. Vispārīgi

- 2.1. E-mobi uzlādes staciju tīklu uztur un administrē VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", reģ. Nr. 40003345734, Sergeja Eizenšteina iela 6, Rīga LV-1079, (turpmāk – CSDD). Informācija par Uzlādes staciju atrašanās vietām pieejama Portālā un mobilajās aplikācijās.
- 2.2. Portālu CSDD uzdevumā uztur un administrē AS "UNIFIEDPOST", reģ. Nr. 40003380477. CSDD uzdevumā AS "UNIFIEDPOST" slēdz darījumus ar Klientiem, kas saņem Pakalpojumu Uzlādes stacijās un nodrošina maksas pieņemšanu par to.
- 2.3. Norēķini par Pakalpojumu iespējami ar (turpmāk – Maksājuma metode):
 - 2.3.1. Pēcapmaksu;
 - 2.3.2. Mobilly mobilo aplikāciju;
 - 2.3.3. SMS;
 - 2.3.4. Citu EMSP mobilajām aplikācijām vai autentifikācijas kartēm.

3. Uzlādes stacijas izmantošana

- 3.1. Klients pirms Pakalpojuma saņemšanas iepazīstas ar šiem noteikumiem un, uzsākot autentifikāciju, apliecina, ka piekrīt līguma noteikumiem un apņemas tos ievērot. Ja Klientu neapmierina sniegtie Pakalpojumi, tam jebkurā brīdī ir tiesības atteikties no tā, veicot norēķinu par saņemto Pakalpojumu. Klients ir atbildīgs par visām darbībām, maksājumu darījumiem un citām saistībām, kas veiktas izmantojot izvēlēto Maksājuma metodi.
- 3.2. Klientam pirms Pakalpojuma izmantošanas uzsākšanas cita CPO Uzlādes stacijā ir pienākums iepazīties ar konkrētā CPO Pakalpojuma izmantošanas noteikumiem un ievērot tos.

3.3. Klienta autentifikācija Uzlādes stacijā notiek atbilstoši izvēlētajai Maksājuma metodei. Veicot autentifikāciju Klientam ir jāievēro norādes Uzlādes stacijas displejā un/vai mobilajā aplikācijā.

3.4. ETL uzlāde var nebūt iespējama ar konkrētās uzlādes stacijas maksimālo pieejamo uzlādes jaudu, jo uzlādes procesa faktisko jaudu nosaka ETL tehniskās iespējas, tā saderība ar uzlādes staciju, paredzētie uzlādes režīmi, ko ietekmē tādi faktori kā, piemēram, bet ne tikai, ETL gaitas akumulatora stāvoklis, tā uzlādes līmenis, apkārtējās vides un gaitas akumulatora temperatūra, kā arī uzlādes stacijas esošā brīža faktiskā darbība.

3.4.1. CSDD ātrās uzlādes staciju maksimālā pieejamā uzlādes jauda ir līdz 50 kW (CCS un CHAdeMO konektoriem) un līdz 43 kW (Type2 konektoram).

3.4.2. Citu uzlādes staciju maksimālā jauda atrodama Portālā.

3.5. Klients ir atbildīgs par savu, apkārtējo cilvēku, sava ETL un tā aprīkojuma drošību uzlādes laikā.

3.6. Klients ir atbildīgs par drošības prasību ievērošanu un šiem noteikumiem atbilstošu Uzlādes stacijas lietošanu. Uzsākot izmantot Uzlādes staciju, Klients apliecina to, ka apzinās un uzņemas riskus, kas saistīti ar tās neatbilstošu lietošanu. Klients apņemas ievērot un veikt visus drošības pasākumus, lai, piemēram, bet ne tikai, kabeļa savienojums neradītu draudus trešajām personām.

3.7. Par jebkādu pamanītu vai radušos defektu, bojājumu vai problēmu Pakalpojumā, Uzlādes procesā vai Uzlādes stacijā, neatkarīgi no to rašanās iemesliem, Klientam nekavējoties jāziņo klientu servisam pa tālruni 22001859 vai 1859 vai e-pastu: info@e-mobi.lv. Klients ir atbildīgs par zaudējumiem, kas radušies neatbilstošas Uzlādes stacijas lietošanas rezultātā.

3.8. Pakalpojuma sniegšana Klientam var tikt uz laiku apturēta vai pilnībā pārtraukta šādos gadījumos:

3.8.1. maksājuma saistību neizpildes gadījumā;

3.8.2. drošības apsvērumu dēļ;

3.8.3. IT drošības vai tiesiskās atbilstības apsvērumu dēļ;

3.8.4. citu apstākļu dēļ, kas attaisno Pakalpojuma sniegšanas apturēšanu vai pārtraukšanu, tostarp, bet ne tikai, Pakalpojuma ļaunprātīga izmantošana, aizdomas par krāpšanu vai šo noteikumu pārkāpums.

3.9. Klienta pienākums ir atvienot konektoru no ETL, novietot konektoru tam paredzētajā vietā, un atstāt ETL uzlādei paredzēto stāvvietu tiklīdz Uzlādes process ir beidzies.

3.10. ETL uzlādei paredzētā stāvvietā izmantojama tikai ETL uzlādes laikā. Uz ETL uzlādei paredzēto stāvvietu izmantošanu attiecināma tiesību aktos noteiktā kārtība un atbildība.

3.11. Uzlādes stacijas vai ETL uzlādes stāvvietas bloķēšana, kā arī elektroenerģijas lietošana citiem mērķiem, kas nav ETL uzlāde, ir aizliegta.

3.12. Pakalpojuma izmantošanai Klienti ievēro rindas kārtību, bet Pakalpojuma sniedzējs neveic Klientu rindas kontroli.

4. Darba laiks

4.1. Informācija par konkrētās Uzlādes stacijas darba laikiem norādīta Portālā vai uz Uzlādes stacijas.

5. Apmaksas noteikumi

5.1. Maksa par Pakalpojumu tiek iekasēta atbilstoši attiecīgajai Uzlādes stacijai norādītajam tarifam. Izmantojot citu EMSP nodrošinātas maksājumu metodes, tarifs var atšķirties.

5.2. Pakalpojuma sniedzējam ir tiesības mainīt Pakalpojuma izmantošanas tarifu bez iepriekšēja brīdinājuma.

5.3. Ja Uzlādes stacijā noteikts laika tarifs, tad Klientam jāņem vērā, ka Portālā un mobilajā aplikācijā uzlādes sākuma un beigu laiks tiek rādīts ar precizitāti līdz 1 minūtei, taču apmaksājamais uzlādes laiks tiek aprēķināts arī par nepilnu minūti. Piemēram – ja uzlāde sākas 17:00:10 un beidzas 17:20:30, tad uzlādes sākuma un beigu laiki Portālā un mobilajā aplikācijā atspoguļosies kā 17:00 un 17:20. Taču tā kā uzlādes faktiskais ilgums ir 20 min un 20 sek, tad samaksa tiks aprēķināta par 21 minūti.

5.4. Uzlādes stacijas displejā attēlotais uzlādes laiks ir indikatīvs rādītājs par uzlādes laiku no autentifikācijas uzsākšanas līdz brīdim, kad Uzlādes process ir pilnībā pabeigts, Uzlādes stacija beidz komunikāciju ar ETL un konektoru var atvienot.

5.5. Starp Uzlādes stacijas displejā attēloto indikatīvo rādītāju par uzlādes laiku un uzskaites sistēmā fiksēto faktisko Pakalpojuma laiku ir iespējama atšķirība.

5.6. Uzsākot Pakalpojumu Klients apstiprina, ka piekrīt noteiktajai Pakalpojuma maksai.

6. Maksājumu metodes

6.1. Pēcapmaksas Pakalpojums – pieejams Portālā reģistrētiem Klientiem, kas autentifikācijai izmanto Karti. Samaksu par Pakalpojumu Klients veic saskaņā ar rēķinu. Rēķinu sagatavo katra mēneša sākumā par iepriekšējā mēnesī sniegtajiem Pakalpojumiem un nosūta uz Klienta e-pastu. Ja konkrētajā mēnesī Pakalpojums nav saņemts, rēķins netiek sūtīts.

Ja Klientam Kartes nav līdzi vai tā ir bojāta – uzlādi iespējams veikt no mobilās aplikācijas, izvēloties tajā Uzlādes staciju un konektoru. Uzsākot uzlādi jāseko norādēm mobilajā aplikācijā un uz Uzlādes stacijas displeja.

6.2. Uzlāde ar Mobilly mobilo aplikāciju – pieejama reģistrētiem Mobilly klientiem. Instrukcijas skatīt Mobilly mobilajā aplikācijā.

6.3. Uzlāde ar SMS – Uzlādi iespējams uzsākt un apturēt nosūtot SMS. SMS kodi ir norādīti uz Uzlādes stacijām, mobilajā aplikācijā un Portālā. Uzlādes maksa tiks pievienota Klienta tālruņa rēķinam. Uzlāde ar SMS pieejama Latvijā reģistrētiem pēcapmaksas LMT un Bite klientiem. Par šo pakalpojumu var tikt piemērota operatora komisija.

6.4. Uzlāde bez e-mobi līguma, skenējot QR kodu – viesabonēšanas pakalpojums, izmantojot be.ENERGISED COMMUNITY mobilo web lapu:

6.4.1. Klients ar viedtālruni skenē QR kodu pie konektora, kuru paredzēts izmantot uzlādei. Tiks veikta Klienta pārdresācija uz be.ENERGISED COMMUNITY mobilo web lapu, kurā Klients seko norādēm VISA vai MASTERCARD maksājumu kartes vai PayPal konta pievienošanai un uzlādes procesa uzsākšanai;

6.4.2. pirms uzlādes tiek rezervēta be.ENERGISED COMMUNITY noteikta summa, kas sedz iespējamās maksimālās uzlādes izmaksas e-mobi vai citās stacijās Latvijā un ārpus tās. Kad uzlāde ir pabeigta, tiek ieturēta maksa par Pakalpojumu, savukārt starpība starp rezervēto summu un Pakalpojuma maksu tiek atgriezta;

6.4.3. uzsākot uzlādi tiek noteikta minimālā uzlādes maksa.

6.4.4. Pakalpojuma tarifs atšķiras no Uzlādes stacijai norādītā e-mobi tarifa. Pirms uzlādes uzsākšanas Klients redz uzlādes tarifu un apmaksas nosacījumus;

6.4.5. be.ENERGISED COMMUNITY noteiktā summa tiek rezervēta katrā uzlādes uzsākšanas mēģinājuma reizē;

6.4.6. Klientam pirms uzlādes veikšanas jāiepazīstas ar be.ENERGISED COMMUNITY pakalpojuma sniegšanas noteikumiem un jāpiekrīt tiem.

6.4.7. Gadījumos, ja radušās datu pārraides vai Klienta maksājumu kartes datu apstrādes problēmas, rezervētā summa var tikt aizturēta līdz situācijas noskaidrošanai vai atbilstoši maksājumu kartes izsniedzēja noteikumiem.

6.5. Uzlādes stacijas ir pieslēgtas starptautiskam viesabonēšanas (Roaming (angl.)) tīklam, tāpēc tajās iespējams veikt uzlādes, izmantojot citu EMSP izsniegtus autentifikācijas līdzekļus vai mobilās aplikācijas. Veicot uzlādi izmantojot citu EMSP izsniegtus autentifikācijas līdzekļus vai mobilās aplikācijas, Pakalpojuma tarifs var atšķirties no e-mobi tarifa, atbilstoši attiecīgā EMSP noteiktajam viesabonēšanas tarifam. Jautājumu gadījumā par norēķiniem un rezervēto summu atgriešanu Klientam jāsaazinās ar attiecīgo EMSP.

7. Atbalsts

7.1. Informācija un tehniskais atbalsts pieejams darba dienās no plkst. 8:00 līdz plkst. 20:00 un sestdienās no plkst. 10:00 līdz plkst. 17:00 pa tālruni 22001859 vai 1859, vai uz e-pastu info@e-mobi.lv. Pārējā laikā informācija tiek tikai pieņemta un atbildes tiek sniegtas nākošajā darba dienā.

7.2. Klients var saņemt informāciju un palīdzību par:

7.2.1. Uzlādes staciju darbību un problēmām;

7.2.2. kļūdu paziņojumiem;

- 7.2.3. informāciju par tuvākās Uzlādes stacijas atrašanās vietu;
- 7.2.4. aizmirstu, nozaudētu vai nefunkcionējošu Maksājumu metodi;
- 7.2.5. citu ar Uzlādes staciju izmantošanu saistītu informāciju.

8. Saziņa

8.1. Klients piekrīt, ka juridiski saistoša informācija un paziņojumi viņam tiek nosūtīti uz elektroniskā pasta adresi, ko Klients norādījis līgumā vai mobilajā aplikācijā. Kontaktinformācijas izmaiņu gadījumā (piemēram, vārds, uzvārds, uzņēmuma rekvizīti, adrese, e-pasta adrese un bankas rekvizīti), nekavējoties jāinformē uz e-pastu helpdesk@rekini.lv vai jāveic atbilstošas izmaiņas mobilajā aplikācijā.

8.2. Ja Klients nav informējis par kontaktinformācijas maiņu, tad juridiski saistoši paziņojumi, kas nosūtīti uz pēdējo zināmo adresi, tiek uzskatīti par saņemtiem.

9. Atbildība

9.1. Pēc uzlādes uzsākšanas Klientam ir pienākums pārliecināties, ka ETL saņem elektrību un uzlādes process norit veiksmīgi. Ja uzlādes laikā elektrība netiek padota/pieņemta, uzlāde ir jāpārtrauc un jāpārliecinās vai ETL ir novietots režīmā, kas ļauj veikt tā uzlādi.

9.2. Pakalpojuma sniedzējs nav atbildīgs par trešo personu nodarītiem zaudējumiem Klientam, kas saistīti ar Pakalpojuma izmantošanu.

9.3. Pakalpojuma sniedzējs nenes atbildību, ja Klients lieto acīmredzami bojātas Uzlādes stacijas vai lieto tās neatbilstoši šiem noteikumiem.

9.4. Klients ir atbildīgs par izvēlēto uzlādes konektoru un transportlīdzekļa piemērotību izvēlētajai uzlādes iekārtai.

9.5. Pakalpojuma sniedzējs nav atbildīgs par traucējumiem vai Pakalpojuma kvalitātes pazemināšanos Uzlādes stacijās un negarantē, ka Pakalpojums Klientam būs vienmēr pieejams vai, ka tas būs bez kļūdām un darbosies bez pārtraukumiem, ja to cēlonis nav Pakalpojuma sniedzēja varā, t.i. ja Pakalpojums, tai skaitā Uzlādes stacija nedarbojas vai darbojas neatbilstoši un to izraisījuši nepārvaramas varas apstākļi, kas atrodas ārpus Pakalpojuma sniedzēja kontroles.

9.6. Klientam netiek nekompensēti zaudējumi, kas radušies vai, kas varētu rasties Pakalpojuma traucējumu vai tā kvalitātes pazemināšanās dēļ, tai skaitā, bet ne tikai negūto peļņu u.c.

9.7. Klients ir atbildīgs par jebkādu viņa rīcībā esošu maksāšanas līdzekļa neatļautu izmantošanu. Klientam ir pienākums nekavējoties vai pēc iespējas ātrāk paziņot EMSP, ja viņš uzskata, ka viņa kontu ir izmantojusi nepilnvarota persona.

10. Izmaiņas Lietošanas noteikumos

10.1. Par izmaiņām Lietošanas noteikumos Klienti tiek informēti 10 dienas iepriekš.

10.2. Turpinot izmantot Pakalpojumu Klients piekrīt šo lietošanas noteikumu izmaiņām vai grozījumiem. Ja Klients nepiekrīt lietošanas noteikumu izmaiņām vai grozījumiem, tad Klientam ir tiesības atteikties no Pakalpojuma izmantošanas, pārtraucot izmantot Pakalpojumu vai, ja noslēgts pēcapmaksas līgums par to informējot uz e-pastu helpdesk@rekini.lv. Pēc šī paziņojuma saņemšanas vienas nedēļas laikā klienta profils Portālā un mobilajā aplikācijā tiek slēgts.

10.3. Portālā ir pieejama aktuālā noteikumu versija. Pēc pieprasījuma Klientam elektroniskā formā uz Portālā vai mobilajā aplikācijā reģistrēto e-pasta adresi var tikt nosūtītas iepriekšējās noteikumu versijas.