

Pakalpojuma izmantošanas noteikumi

Spēkā no 2019.gada 15.jūlija

1. Vispārīgi

Elektromobiļu uzlādes staciju tīklu uztur un administrē VAS "Ceļu satiksmes drošības direkcija", Sergeja Eizenšteina iela 6, Rīga LV-1079, reģ. Nr. 40003345734 (turpmāk – CSDD). Informācija par uzlādes staciju atrašanās vietām pieejama interneta vietnē portal.e-mobi.lv (turpmāk – Portāls) un Portāla mobilajās aplikācijās.

Portālu CSDD uzdevumā uztur un administrē AS "FITEK", reģ. Nr. 40003380477 (turpmāk tekstā – FITEK).

CSDD uzdevumā FITEK slēdz darījumus ar KLIENTIEM, kas saņem elektromobiļu uzlādes pakalpojumu elektromobiļu uzlādes vietās un nodrošina maksas pieņemšanu par CSDD sniegtajiem pakalpojumiem.

Uzlādes stacijas aprīkotas ar kabeļiem vai kontaktlīdzdām un nodrošina CCS (Combo 2) vai CHAdeMO standartu līdzstrāvas uzlādi vai Type 2 standarta maiņstrāvas uzlādi. Informācija par konkrētā uzlādes stacijā pieejamiem uzlādes standartiem norādīta Portālā.

Uzlādes stacijas drīkst izmantot tikai tam paredzētajiem mērķiem – elektrotransportlīdzekļu uzlādei, kas atbalsta attiecīgā standarta uzlādi. Uzlāde ir maksas pakalpojums. Informācija par uzlādes pakalpojuma cenu konkrētā uzlādes stacijā norādīta Portālā.

Uzlādes veikšanai nepieciešams reģistrēties Portālā, parakstīt līgumu un saņemt elektromobiļu uzlādes staciju autentifikācijas Karti (turpmāk "Karte") vai reģistrēties mobilajā aplikācijā un norēķiniem izmantot maksājumu karti VISA, MasterCard vai Paypal kontu (turpmāk visi kopā – "Maksājuma metodes").

2. Uzlādes stacijas izmantošana

Klienta autentifikācija uzlādes stacijā notiek ar Karti vai mobilo aplikāciju. Veicot autentifikāciju Klientam ir jāseko norādēm uzlādes stacijas displejā vai mobilajā aplikācijā.

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

Maksa par uzlādes pakalpojumu tiek iekasēta tikai par faktiski veiktajām uzlādēm (tādā apjomā, kādā veikta uzlāde).

Klients ir atbildīgs par uzlādes stacijas ārējos normatīvajos aktos noteikto drošības prasību ievērošanu un šiem noteikumiem atbilstošu uzlādes stacijas lietošanu. Uzsākot izmantot uzlādes staciju, Klients apliecinā to, ka apzinās un uzņemas riskus, kas saistīti ar uzlādes staciju iekārtu neatbilstošu lietošanu. Klients apņemas ievērot un veikt visus drošības pasākumus, lai, piemēram, kabeļa savienojums neradītu draudus trešajām personām. Par jebkādu pamanītu vai radušos uzlādes stacijas bojājumu, neatkarīgi no bojājumu rašanās iemesliem, Klientam nekavējoties jāziņo klientu servisam pa tālruni 22001859 vai 1859 vai e-pastu info@e-mobi.lv. Klients ir materiāli atbildīgs par jebkādiem zaudējumiem, kas radušies neatbilstošas uzlādes stacijas lietošanas rezultātā.

Teritorija, kas atrodas uzlādes stacijas priekšā un tieši pie tās, izmantojama tikai tai paredzētajam mērķim un ir izmantojama tikai elektrotransportlīdzekļu uzlādes laikā. Uz to izmantošanu un lietošanu attiecināmi spēkā esošie normatīvie akti, tai skaitā Ceļu satiksmes noteikumi.

Uzlādes stacijas vai autostāvvietas bloķēšana, kā arī elektroenerģijas lietošana citiem mērķiem, kas nav elektrotransportlīdzekļa uzlāde, ir aizliegta.

3. Darba laiks

CSDD pārvaldītās uzlādes stacijas ir pieejamas visu diennakti, izņemot laiku, kad tiek veikti apkopes, remonta vai citi ar uzlādes stacijas uzturēšanas vai darbības nodrošināšanu saistīti darbi. Citu pārvaldītāju uzlādes stacijas izmantojamas to darba laikā. Informācija par konkrētās uzlādes stacijas darba laikiem norādīta Portālā vai uz stacijas.

4. Apmaksas noteikumi

Maksa par uzlādes procesu tiks iekasēta par laika posmu no uzlādes procesa sākuma līdz beigām. Uzlāde uzskatāma par uzsāktu ar brīdi, kad ir veikta Klienta autentifikācija un tiek uzsākta elektroneneģijas padeve elektrotransportlīdzeklim un pabeigta – ar brīdi, kad elektrības padeve tiek apturēta un kontaktdakša atvienota.

Klientam jāņem vērā tas, ka Portālā un 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 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.

Uzlādes stacijas displejā attēlotais uzlādes laiks ir indikatīvs rādītājs par uzlādes laiku no uzlādes uzsākšanas līdz brīdim, kad pie uzlādes stacijas karšu lasītāja tiek pielikta autentifikācijas karte (vai nospiesta poga "Beigt uzlādi"), lai uzlādi pārtrauktu un tiek uzsākta elektroenerģijas padeves pārtraukšana.

Uzskaites sistēmā kā uzlādes procesa beigas tiek fiksēts laiks brīdī, kad beigusies elektrotransportlīdzekļa komunikācija ar uzlādes staciju par elektroenerģijas padeves pārtraukšanu, kas nozīmē, ka uzlādes process ir pilnībā beidzies un kontaktdakšu var atvienot.

Starp uzlādes stacijas displejā attēloto indikatīvo rādītāju par uzlādes laiku un uzskaites sistēmā fiksēto faktisko uzlādes laiku iespējama nobīde līdz 3 sek.

Viena uzlādes procesa maksimālais laiks ir ierobežots līdz 120 min, pēc tam uzlādes process tiek automātiski apturēts. Šis ierobežojums paredzēts gadījumiem, kad Klients ir netīšām aizmirsis par uzsākto uzlādi, kas var vest pie pārmērīgām uzlādes izmaksām, kā arī nodrošina stacijas pieejamību citiem lietotājiem.

Ar uzlādes procesa uzsākšanu Klients piekrīt noteiktajai uzlādes maksai par laika vienību un laika vienības definīcijai. Ja vien nav norādīts citādi, norādītās cenas ietver PVN.

Portālā reģistrētiem Klientiem, kas autentifikācijai izmanto Karti, pakalpojums tiek sniegts ar pēcmaksu. Maksa ir maksājama pēc rēķina saņemšanas. Rēķins tiek nosūtīts uz līgumā norādīto Klienta e-pastu.

5. Norēķini ar mobilo aplikāciju

Ja pakalpojuma apmaksu Klients vēlas veikt ar maksājumu no mobilās aplikācijas, tad Klientam jāņem vērā šādi nosacījumi:

- Jāveic reģistrācija e-mobi aplikācijā
- Jāpievieno Maksājumu metode/-es. Pievienojot maksājumu karti, tai ir jābūt aktivizētai drošiem pirkumiem internetā
- Uzsākot uzlādi jāseko norādēm aplikācijā un uz stacijas displeja
- Sākot uzlādi sistēma sākotnēji rezervē 0,10 eiro, lai pārlicinātos par to, vai maksājuma metode ir aktīva. Pēc apstiprinājuma saņemšanas tiek rezervēti 50 eiro, kas nodrošina iespējamās maksimālās uzlādes izmaksas e-mobi un sadarbības partneru stacijās Latvijā un ārpus tās. Kad uzlāde ir pabeigta un ir zināmas tās izmaksas, atbilstošā summa tiek pārskaitīta e-mobi
- Klientam jāņem vērā, ka 50 eiro tiek rezervēti katrā uzlādes uzsākšanas mēģinājuma reizē
- Veiksmīgas uzlādes gadījumā atlikums no rezervētās summas tiek atbrīvots 1-3 darba dienu laikā
- Gadījumos, kad ir tehniskas problēmas ar sakariem starp staciju un monitoringa sistēmu vai Klienta maksājumu kartes datu apstrādi, rezervētā summa var tikt aizturēta līdz 5 darba dienām.

6. Atbalsts

Informācija un tehniskais atbalsts Klientiem 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.

Klients var saņemt informāciju un palīdzību par:

- uzlādes staciju darbību un problēmām
- kļūdu paziņojumiem
- informāciju par tuvākās uzlādes stacijas atrašanās vietu
- aizmirstu, nozaudētu vai nefunkcionējošu Maksājumu metodi
- u.c. ar tīkla izmantošanu saistītu informāciju.

7. Saziņa

Klients piekrīt, ka juridiski saistoša informācija un paziņojumi viņam tiek nosūtīti uz elektroniskā pasta adresi, ko Klients norādījis līgumā vai mobilajā aplikācijā. Kontakta informācijas izmaiņu gadījumā (piemēram, vārds, uzvārds, uzņēmuma rekvizīti, adrese, e-pasta adrese un bankas rekvizīti), nekavējoties jāinformē pa tālruni 67066515 vai uz e-pastu helpdesk@rekini.lv vai jāveic atbilstošas izmaiņas mobilajā aplikācijā.

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

8. Atbildība

CSDD un citi uzlādes staciju pārvaldītāji nenes atbildību, ja Klients lieto acīmredzami bojātas uzlādes stacijas iekārtas vai lieto iekārtas neatbilstoši šiem noteikumiem.

CSDD un citi uzlādes staciju pārvaldītāji nav atbildīgi par traucējumiem vai pakalpojuma kvalitātes pazemināšanos uzlādes stacijās, ja to cēloņa novēršana nav CSDD vai citu uzlādes staciju pārvaldītāju varā, t.i. ja uzlādes stacija nedarbojas vai darbojas neatbilstoši un to izraisījuši nepārvaramas varas apstākļi, kas atrodas ārpus CSDD vai citu uzlādes staciju pārvaldītāju kontroles.

9. Izmaiņas Lietošanas noteikumos

Lietošanas noteikumu izmaiņas vai grozījumi stājas spēkā pēc to publicēšanas Portālā.

Par izmaiņām Lietošanas noteikumos Klienti tiek informēti 10 dienas iepriekš.

Turpinot izmantot uzlādes pakalpojumu Klients piekrīt šo lietošanas noteikumu izmaiņām vai grozījumiem. Ja Klients nepiekrīt lietošanas noteikumu izmaiņām vai grozījumiem, tad Klientam ir tiesības atteikties no uzlādes pakalpojuma izmantošanas par to informējot pa tālruni 22001859 vai 1859 vai uz e-pastu info@e-mobi.lv. Pēc šī paziņojuma saņemšanas vienas nedēļas laikā klienta profils Portālā vai mobilajā aplikācijā tiek slēgts.

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.