

Splošni pogoji in pravila o uporabi sistema Gremo na elektriko

1. UVODNA DOLOČILA

- 1.1. Splošni pogoji in pravila o uporabi sistema Gremo na elektriko (v nadaljevanju sistem GNE) in z njim povezanih storitev (v nadaljevanju: Splošni pogoji ali SP) opredeljujejo vsebino, pogoje ter pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika, povezane s storitvijo polnjenja s sistemom GNE.
- 1.2. Sistem Gremo na elektriko upravlja Elektro Ljubljana, d. d., Slovenska cesta 56, 1000 Ljubljana.

2. OPREDELITEV POJMOV

- 2.1. **Polnilna infrastruktura** je tehnična oprema, ki omogoča polnjenje električnih vozil.
- 2.1. **Storitev polnjenja** je storitev, ki zajema dostop in polnjenje električnih vozil na polnilni infrastrukturi, ki je povezana v sistem GNE.
- 2.2. **Ponudnik** omogoča polnjenje električnih vozil s sistemom GNE. Ponudnik po teh Splošnih pogojih je Gremo na elektriko oz. upravljavec tega sistema.
- 2.3. **Ponudnik storitev polnjenja s sistemom GNE** je lastnik ali upravljavec polnilne infrastrukture, ki je povezana v sistem GNE.
- 2.4. **Sistem GNE** omogoča uporabnikom električnih vozil iskanje in uporabo tistih polnilnih postaj, ki so v ta sistem vključene. Obsega spletno mesto www.gremonaelektriko.si, podsklope informativne narave in podsklop Prijava, ki je namenjen registraciji in kreiranju uporabniškega računa. Z registracijo se med ponudnikom in uporabnikom vzpostavi naročniško razmerje.
- 2.5. **Mobilna aplikacija** enako kot podsklop Prijava omogoča dostop do polnilne infrastrukture prek sistema GNE.
- 2.6. **Uporabnik** je vsaka fizična ali pravna oseba, ki opravlja dejavnost na območju Slovenije ali zunaj nje, ki je upravičena do koriščenja storitve polnjenja prek sistema GNE.
- 2.7. **Naročniško razmerje** je pogodbeno razmerje med uporabnikom in ponudnikom skladno s temi SP.
- 2.8. **Polnjenje oziroma polnilna seja** je celovita storitev polnjenja električnega vozila, ki se obravnava kot uspešna oziroma neuspešna. Uspešna polnilna seja je plačljiva in traja določen čas, pri čemer se mora v tem času iz polnilnice v priključeno električno vozilo prenesti določena količina energije. Začetek in konec polnjenja sta določena z vstavljanjem oziroma odstranitvijo kabla iz vtičnice.
- 2.9. **Polnilno mesto** je točka priključitve na polnilni postaji. Polnilno mesto je določeno glede na največjo razpoložljivo izhodno moč, v kilovatih [kW].
- 2.10. **Uporabniški račun** se oblikuje po uspešni registraciji uporabnika in je zbirka vpisanih uporabnikovih podatkov ter vseh samostojno vnesenih informacij, povezanih z uporabo polnilne infrastrukture, povezane v sistem GNE.
- 2.11. **Kartica RFID** je eden izmed mogočih sredstev za identifikacijo in avtorizacijo uporabnika pred začetkom polnjenja na polnilni infrastrukturi, povezani v sistem GNE. Kartica je plačljiva. V primeru izgube, poškodbe ali nedelovanja ponudnik uporabniku na njegovo zahtevo, poslano na gremonaelektriko@elektro-ljubljana.si, priskrbi novo kartico.

3. Sistem Gremo na elektriko

Obseg in funkcionalnosti sistema GNE so razvidne na osnovni spletni strani www.gremonaelektriko.si in na posamezni vstopni točki v sistem na tej spletni strani.

4. Registracija in aktivacija uporabniškega računa

- 4.1. Fizična ali pravna oseba postane upravičena do koriščenja storitev sistema GNE po uspešni registraciji. Spletni obrazec za registracijo v sistem GNE je v okviru podsklopa GNE na spletni strani www.gremonaelektriko.si. Enakovredno in enako registracijo lahko uporabnik izvede prek aplikacije Gremo na elektriko za mobilne naprave. Uporabnik v postopku registracije vnese svoje osebne podatke, ki jih ponudnik potrebuje za izdajo kartice RFID. Podatek o številki GSM vnese uporabnik le, če želi polnjenje aktivirati s pošiljanjem SMS-sporočila. Registracija je enkratna in brezplačna. Uporabnik sam določi uporabniško ime in geslo, geslo pa je ponudniku prikrito.
- 4.2. V procesu registracije se uporabnik odloči, ali bo enkratni uporabnik storitve polnjenja (Polni in plačaj) ali bo storitev polnjenja koristil večkrat oz. določeno časovno obdobje (Predplačnik).
- 4.3. Registracija je uspešna, če uporabnik pravilno izpolni vse podatke v obrazcu za registracijo, v procesu registracije odgovori na potrditveno sporočilo o aktivaciji svojega računa ter potrdi sprejetje teh SP in določb o varstvu osebnih podatkov (GDPR). Po uspešni registraciji mora ponudnik zagotoviti storitev polnjenja v obsegu in pod pogoji, določenimi v teh SP.
- 4.4. Uporabnik jamči, da so posredovani podatki pravilni, resnični in popolni. Če se izkaže, da so uporabnikovi podatki nepravilni, neresnični ali nepopolni oz. o tem obstaja utemeljen sum, si ponudnik pridržuje pravico, da začasno, do razjasnitve zadeve, brez posledic odloži ali popolnoma prekine zagotavljanje storitev polnjenja temu ponudniku. Če uporabnik ne izpolni svoje obveznosti informiranja ponudnika o spremembah podatkov, ponudnik ne nosi nobene odgovornosti za izpolnjevanje svojih obveznosti v zvezi z obdelavo osebnih podatkov ali za škodo, ki lahko nastane uporabniku v povezavi s tem.
- 4.5. Uporabnik je sam odgovoren za vse aktivnosti, ki so izvedene pod svojim uporabniškim imenom. Če uporabnik izve za razloge, ki kažejo na možnost zlorabe uporabniškega imena in gesla, mora o tem nemudoma obvestiti ponudnika, ki blokira uporabo sistema pod tem uporabniškim imenom do razjasnitve zadeve.
- 4.6. Ponudnik ne odgovarja za morebitno zlorabo uporabniškega imena oziroma gesla, ki jo povzročijo tretje osebe.
- 4.7. Registrirani uporabnik lahko izbira med naslednjimi načini plačevanja storitev polnjenja:
 - Uporabnik **Polni in plačaj** plača storitev polnjenja takoj po uspešno opravljeni polnilni seji.
 - **Predplačnik** si vnaprej naloži finančna sredstva na svoj uporabniški račun, nato pa v sklopu polnilnih sej porablja tako naložena sredstva.
- 4.8. Uporabnik lahko znotraj svojega uporabniškega računa prehaja med obema načinoma plačevanja iz točke 4.7. na podlagi pisne zahteve na gremonaelektriko@elektro-ljubljana.si.
- 4.9. Če želi uporabnik ukiniti svoj uporabniški račun oz. odjaviti rabo sistema GNE, se z zahtevkom po ukinitvi oz. po odjavi obrne na ponudnikov elektronski naslov gremonaelektriko@elektro-ljubljana.si. V zahtevi mora uporabnik navesti svoje uporabniško ime, ki ga ponudnik po izvedeni ukinitvi oz. odjavi izbriše.

5. OBRAČUNAVANJE STORITVE POLNJENJA IN DRUGIH POSTAVK NAROČNIŠKIH RAZMERIC

- 5.1. Za opravljeno storitev polnjenja uporabnik ponudniku plača znesek, ki se obračuna skladno z veljavnim cenikom tistega ponudnika storitve polnjenja prek sistema GNE, na čigar polnilni infrastrukturi je bila polnilna seja opravljena. Storitev polnjenja se izmeri do stotinke sekunde natančno. Čas uspešno opravljenih sej, skupaj z vsemi drugimi podatki, ki so potrebni za obračun, je shranjen v uporabnikovem računu. Ponudnik uporabniku zaračuna le cele minute polnjenja, pri čemer od evidentiranih časov uporabi le ure, minute, sekunde pa odreže. Polnilna seja se začne, ko uporabnik začne polnjenje. Za začetek polnjenja še šteje čas, ko se uporabnik uspešno avtorizira za polnilno sejo z uporabo enega izmed načinov identifikacije, s priklopom vtiča za polnjenje v izbrano vtičnico in z začetkom polnjenja vozila. Polnilna seja se konča z izvlekom vtiča za polnjenje.
- 5.2. Cene storitev polnjenja določajo in v svojih cenikih na svoji spletni strani objavijo posamezni ponudniki storitev polnjenja s sistemom GNE. Povezave do vsakokrat veljavnih cenikov na svoji spletni strani objavi ponudnik po teh SP. Ponudniki storitev polnjenja s sistemom GNE so upravičeni do spremembe cen. Vsak uporabnik s prvo uporabo storitve polnjenja potrjuje, da je bil s ceniki ustrezno seznanjen in da se s ceno na polnilnici, na kateri bo opravljal polnilno sejo, strinja.
- 5.3. Vse opravljene storitve polnjenja se zaračunajo na uporabniškem računu v obliki negotovinskega plačila. Z uspešno izvedeno avtorizacijo in začetkom polnilne seje se uporabnik strinja s postopkom izvršitve plačilne transakcije po opravljeni storitvi.

6. PLAČILO STORITVE POLNJENJA

- 6.1. Uporabniki Polni in plačaj plačujejo polnilne seje s kreditno ali debetno kartico ob predhodni uspešni registraciji. Veljavna kreditna kartica je pogoj za začetek polnjenja za enkratne uporabnike, pri čemer ponudnik pred začetkom polnjenja rezervira finančna sredstva za plačilo storitve polnjenja v vrednosti 10,00 EUR. Rezervirana sredstva se sprostijo po plačilu uspešno opravljene polnilne seje.
- 6.2. Predplačniki si kot registrirani uporabniki na svoj uporabniški račun pred prvo polnilno sejo naložijo določena finančna sredstva, pri čemer potrebujejo veljavno kreditno kartico. Tako naložena finančna sredstva služijo sprotnemu plačevanju uspešno opravljenih polnilnih sej. Porabo naloženih finančnih sredstev lahko uporabnik spremlja v sklopu svojega uporabniškega računa. Uporabnik lahko izbere različno vrednost, ki jo želi naložiti, pri čemer mu jih nekaj ponuja že sistem GNE sam. Lahko pa se odloči tudi za nalaganje poljubne vsote s tem, da lahko z enkratnim vplačilom naloži največ 40,00 EUR, pri čemer je največji možni znesek naloženih sredstev 50,00 EUR. Minimalni znesek, ki ga uporabnik naloži na svoj račun, je 5,00 EUR. Najmanjši znesek, ki ga mora uporabnik imeti na uporabniškemu računu, da mu je storitev polnjenja še omogočena, pa je 2,00 EUR, sicer polnjenja ne more opraviti.
- 6.3. Ponudnik uporabniku izda račun za opravljeno storitev polnjenja z ustrezno določenim obračunskim obdobjem. Izdani račun mu je na voljo tudi v sklopu uporabniškega računa. Ponudnik lahko na zahtevo uporabnika posreduje račun kot elektronski račun ali po standardni pošti. Uporabnik mora obvestiti ponudnika o vseh spremembah, ki bi vplivale na pošiljanje računov, in nosi vso odgovornost in posledice v zvezi z opustitvijo te dolžnosti.

Uporabnik bo od ponudnika dobil račun za vsako uspešno opravljeno polnilno sejo, celotna zgodovina polnjenj pa je na voljo v njegovem uporabniškem računu.

- 6.4. Morebitne ugovore je treba pisno vložiti v osmih dneh od prejema računa, in sicer na elektronski naslov gremo.naelektriko@elektro-ljubljana.si. Če je na računu navedenih več posameznih zneskov, mora uporabnik imenovati specifičen znesek, ki ga izpodbija. Ponudnik mora odgovoriti uporabniku v osmih dneh od prejema ugovora, uporabnik pa se zavezuje, da bo pomagal pri pojasnjevanju svojih ugovorov.

7. SREDSTVA ZA IDENTIFIKACIJO NA POLNILNI INFRASTRUKTURI

7.1. Identifikacijo in avtorizacijo uporabnika pred začetkom polnjenja na polnilni infrastrukturi, povezani v sistem GNE, je mogoče opraviti:

- z identifikacijsko kartico Gremo na elektriko (RFID). Kartico RFID lahko pridobi in koristi le predplačnik,
- z mobilno aplikacijo Gremo na elektriko,
- na spletni strani v sklopu podsklopa GNE,
- z drugim načinom identifikacije, ki ga ponudnik omogoči naknadno.

8. UPORABNIKOVE OBVEZNOSTI

8.1. Uporabnik mora (vključno z, vendar ne omejeno na):

- pri uporabljanju sistema GNE spoštovati načela vestnosti in poštenja in ne kakorkoli zlorabljeni sistema,
- uporabljati polnilno infrastrukturo skladno z namenom njene uporabe in navodili za njeno uporabo, ki so objavljena na ponudnikovi spletni strani, ne da bi jo poškodoval ali vanjo posegal,
- brez nepotrebnega odlašanja ponudnika obvestiti o vseh motnjah, prekinitvah ali škodi na polnilni infrastrukturi, ki jih ugotovi ali o katerih je obveščen med uporabo storitev,
- poravnati vsako škodo, ki jo je povzročil namerno ali iz malomarnosti v sistemu GNE,
- spoštovati navodila in usmeritve osebja ponudnika med uporabo polnilne infrastrukture in biti ves ta čas uporabe polnilne infrastrukture uporabniku dosegljiv po telefonu,
- poslati vse zahteve v zvezi z zagotavljanjem storitve polnjenja, vključno z ugovori na izdane račune, in zahtevo za izdajo kartice RFID, izključno v pisni obliki na elektronski naslov: gremo.naelektriko@elektro-ljubljana.si,
- zagotoviti ponudniku vse potrebno sodelovanje pri zagotavljanju storitve polnjenja,
- sproti in pravočasno obveščati ponudnika o vseh okoliščinah in spremembah podatkov, ki bi lahko vplivale na izvajanje in zaračunavanje storitev polnjenja po teh SP,
- zagotoviti ukrepe za varovanje svoje informacijske opreme, ki so potrebni za nemoten in varen dostop in uporabo sistema GNE.

8.2. Uporabnik ne sme svojih identifikacijskih sredstev in uporabniškega računa deliti z drugo osebo, na drugo osebo tudi ne sme prenesti svojih pravic in obveznosti iz teh SP oz. naročniškega razmerja.

8.3. Uporabnik zagotavlja, da bo polnilno infrastrukturo, vključeno v sistem GNE, uporabljal izključno za pridobitev zadostnega radija vožnje oziroma za polnjenje električnega vozila.

9. PONUDNIKOVE PRAVICE IN OBVEZNOSTI

9.1. Ponudnik mora:

- uporabniku na njegovo pisno zahtevo in po predhodno izvedenem plačilu zagotoviti kartico RFID,
- uporabniku omogočiti dostop do polnilne infrastrukture, vključene v sistem GNE, pod pogoji teh SP,
- zagotavljati uporabnikom pomoč pri storitvah polnjenja prek klicnega centra na telefonski številki: +386 1 230 4003, ki je na voljo v delovnem času klicnega centa, objavljen pa je na ponudnikovi spletni strani, ali na naslovu gremo.naelektriko@elektro-ljubljana.si,
- uporabniku skladno z vsakokrat veljavnimi ceniki izdajati račune,
- na pritožbe ali ugovore uporabnika, povezane s storitvijo polnjenja in zaračunavanje storitev polnjenja, odgovoriti najpozneje v 8 dneh,
- ohranjati zaupnost osebnih podatkov, ki jih je podal uporabnik ob registraciji.

9.2. Ponudnik ni odgovoren za neizpolnjevanje svojih obveznosti ali za posledice oteženega dostopa do sistema

oziroma njegovega nedelovanja ali za prekinitev polnilne seje, če so neizpolnjevanje, nedostopnost sistema ali prekinitev polnilne seje posledica objektivnih razlogov (npr. izpad električne energije), višje sile ali razlogov na strani ponudnikov storitev polnjenja prek sistema GNE (npr. nedelovanje polnilne postaje).

- 9.3. Ponudnik si pridržuje pravico, da po predhodnem obvestilu uporabniku za čas rednih vzdrževalnih del in izvedbe sprememb vsebine sistema GNE prekine dostop do sistema brez posledic.
- 9.4. Ponudnik je upravičen takoj in brez obveščanja uporabnika omejiti ali ukiniti dostop do sistema in izvesti vse ukrepe, ki jih skladno s svojo presojo šteje za potrebne zaradi varstva svojih pravic in interesov in/ali zaradi varstva pravic in interesov katerekoli druge osebe v primeru kršitve teh splošnih pogojev ali kadar obstaja sum zlorabe uporabniškega imena in gesla ali sistema GNE, ali v primeru kršitev, ki povzročajo ali bi lahko povzročile neposredno ali posredno škodo ali dodatne stroške oziroma okrnile ugled sistema GNE, ponudnika ali njegovih zaposlenih. Presojo o škodljivosti si ponudnik v celoti pridržuje. Ponudnik lahko v teh primerih tudi zavrne/onemogoči registracije na portal. Uporabnik se izrecno odpoveduje uveljavljanju kakršnihkoli zahtevkov proti ponudniku zaradi omejitve ali ukinitve dostopa in uporabe sistema GNE po tem odstavku.
- 9.5. Ponudnik ni odgovoren za kakršnekoli poškodbe (vključno tiste, ki jih povzročijo virusi) računalniške opreme, prenosnih telefonov ali katerekoli druge aplikacije, s katero je mogoče dostopati do sistema GNE in ki nastanejo zaradi uporabe sistema GNE. Ponudnik ne odgovarja za kakršnokoli posredno ali neposredno škodo, vključno z morebitnim izgubljenim dobičkom ali izgubo posla, ki bi nastala uporabniku ali tretjim osebam zaradi napačnega dostopa, napačne uporabe ali napak v delovanju sistema GNE.

10. GOSTOVANJE UPORABNIKOV DRUGIH PONUDNIKOV STORITVE POLNJENJA NA POLNILNI INFRASTRUKTURI SISTEMA GNE

- 10.1. Gostovanje predstavlja tiste polnilne seje, pri katerih uporabniki niso registrirani v GNE, temveč so uporabniki GNE prek drugih ponudnikov storitve polnjenja.
- 10.2. Pravila, pravice in obveznosti, ki veljajo za gostujočega uporabnika, so dogovorjene v pogodbenem razmerju med obema ponudnikoma in niso del teh Splošnih pogojev.

11. OBDELAVA IN VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Ponudnik obdeluje osebne podatke skladno s Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov in vsakokrat veljavnim Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

Uporabnik z registracijo sprejme te Splošne pogoje in izrecno dovoljuje, da:

- ponudnik zaradi izpolnjevanja svojih pravic in obveznosti po Splošnih pogojih, v katerih je obdelava osebnih podatkov uporabnika za točno določen namen izrecno navedena, te podatke zbira in obdeluje,
- ponudnik za namen komunikacije z uporabnikom kot podpore pri uporabljanju celovite storitve GNE zbira, uporablja in obdeluje uporabnikove osebne podatke, ki jih je ta podal pri registraciji. Ponudnik z namenom zagotavljanja neposredne podpore pri uporabljanju storitev GNE uporabnika obvešča po e-sporočilih in mu brezplačno zagotavlja informacije, ki se nanašajo na zagotavljanje storitev GNE,
- ponudnik za namen prikaza uporabniku njegovih podatkov o izvedenih polnjenjih na polnilnih postajah, ki so informacijsko povezane v sistem GNE (npr. podatki o polnjenju, kraju in času polnjenja, o vozilu), te podatke zbira, uporablja in obdeluje,

- ponudnik z namenom zagotavljanja storitev sistema GNE posreduje njegove osebne podatke svojim preverjenim pogodbenim podizvajalcem, in sicer v minimalnem obsegu, potrebnem za zagotavljanje storitev v sklopu sistema GNE.

Uporabnik ima skladno z veljavnimi predpisi pravico do dostopa, popravka, izbrisa, omejitve obdelave in prenosljivosti svojih osebnih podatkov in tudi do ugovora.

Če uporabnik svojih podatkov, ki so v registracijskem obrazcu opredeljeni kot obvezni, noče posredovati ponudniku, zahteva njihov izbris ali prekliče privolitev v obdelavo podatkov, ne more uporabljati storitev v sklopu sistema GNE.

Upravljevec osebnih podatkov je Elektro Ljubljana, d. d., Slovenska 56, 1000 Ljubljana.

Morebitna vprašanja ali ugovore glede obdelovanja osebnih podatkov lahko uporabnik posreduje pooblaščenim osebi za varovanje osebnih podatkov Elektro Ljubljana, d. d., na elektronski naslov: dpo@elektro-ljubljana.si.

Uporabnik lahko v zvezi z obdelavo osebnih podatkov vloži pritožbo tudi pri Informacijskem pooblaščenju RS (Zaloška 59, 1000 Ljubljana, telefon: 01 230 97 30, e-pošta: gp.ip@ip-rs.si).

12. DRUGE DOLOČBE

- 12.1. Spletna stran www.gremonaelektriko.si je delno in tudi v celoti avtorsko delo. Izključne pravice do vseh gradiv so last ponudnika. Imena in oznake, kot storitev, so lahko blagovne znamke ponudnika ali drugih povezanih družb. Nobenega dela strani, vključno s slikami, besedilom, morebitnimi glasovnimi posnetki, animacijami in/ali videoposnetki, ni dovoljeno kopirati ali kako drugače predstavljati brez predhodnega dovoljenja ponudnika. Nepooblaščen poseg v avtorske pravice se lahko obravnava kot kaznivo dejanje.
- 12.2. Ponudnik ne prevzema odgovornosti za katerekoli aktivnosti, ki jih je izvedel uporabnik na podlagi informacij, pridobljenih iz sistema GNE, in za morebitne njihove posledice. Odgovornost ponudnika za neprijetnosti ali škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi morebitnih napačnih, pomanjkljivih ali kakorkoli drugače neustreznih podatkov v sistemu GNE oz. pri uporabi sistema GNE, je v celoti izključena.

13. SPREMEMBE SPLOŠNIH POGOJEV

Ponudnik bo o vsaki spremembi Splošnih pogojev obvestil uporabnike na spletni strani www.gremonaelektriko.si, in sicer v podsklopu GNE, z neposrednimi sporočili oziroma obvestili, poslanimi uporabniku, in sicer najmanj 14 dni pred začetkom veljavnosti sprememb. Uporabnik privoli v take spremembe s prvo naslednjo prijavo in začetkom polnilne seje.

14. KONČNE DOLOČBE

- 14.1. Ti Splošni pogoji se izvajajo in razlagajo skladno z veljavno slovensko zakonodajo, z izključitvijo določb mednarodnega zasebnega prava ali katerekoli kolizijske določbe.
- 14.2. Ponudnik in uporabnik se zavezujeta, da se bosta po najboljših močeh trudila vse spore, ki izhajajo iz teh Splošnih pogojev oz. naročniškega razmerja, reševati sporazumno. O vseh nerešenih sporih, ki nastanejo v zvezi s temi Splošnimi pogoji, bo odločalo stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.
- 14.3. Če je ali bo katerakoli določba teh Splošnih pogojev postala v celoti ali delno neveljavna, neučinkovita in/ali neizvršljiva, to ne vpliva na veljavnost, učinkovitost/ali neizvršljivost preostalih določb Splošnih pogojev. Ponudnik mora nemudoma nadomestiti neveljavno, neučinkovito in/ali neizvršljivo določbo z

veljavno določbo, ki ima učinek čim bolj podoben učinku, ki ga je ponudnik zasledoval z neveljavno določbo.

14.4. Splošni pogoji začnejo veljati z dnem objave na spletni strani www.gremonaelektriko.si

Ljubljana, 23. 4. 2019

Elektro Ljubljana, d. d.