



UVJETI I PRAVILA KORIŠTENJA ELEN USLUGE PUNJENJA ELEKTRIČNIH VOZILA

1. UVODNE ODREDBE

Uvjeti i pravila korištenja ELEN usluge punjenja električnih vozila (u daljnjem tekstu „Uvjeti“) odnose se na prava i obveze uključenih strana tijekom pružanja usluge punjenja električnih vozila na mreži punionica ELEN (u daljnjem tekstu „ELEN“) koja je u vlasništvu i/ili njome upravlja Hrvatska elektroprivreda – dioničko društvo (u daljnjem tekstu HEP d.d.).

Mrežom punionica upravlja HEP d.d., dok HEP-Opskrba d.o.o. pruža uslugu punjenja. Osnovne informacije o projektu mogu se dobiti na internetskoj adresi www.elen.hep.hr (dalje u tekstu: elen.hep.hr).

Ovi Uvjeti odnose se na korištenje ELEN punionica, mobilne aplikacije „ELEN“ i web aplikacije „My ELEN“ osim ako u tekstu pojedinih odredbi nije navedeno drugačije te se primjenjuju na sva ažuriranja, nadogradnje, nove verzije ili bilo koje druge promjene u aplikaciji.

2. DEFINICIJE I POJMOVI

Cjenik – popis svih primjenjivih cijena ovisno o vrsti priključka i/ili lokacije te ostalih cijena povezanih s pružanjem usluge punjenja kao zaseban dokument, naveden u aplikacijama i na internetskoj stranici.

ELEN mobilna aplikacija (iOS i Android) – način prijave za usluge punjenja na ELEN mreži koji podrazumijeva unos potrebnih podataka, registraciju Korisnika, uslugu punjenja električnih vozila te plaćanje iste.

ELEN mreža – mreža javnih punionica o kojoj više informacija može pronaći na internetskoj stranici elen.hep.hr.

Korisnik – vlasnik/korisnik vozila na električni i hibridni pogon registriran za uslugu punjenja.

Korisnički račun – račun koji se kreira pri uspješnoj registraciji Korisnika u mobilnoj aplikaciji i koji sadrži sve podatke o Korisniku potrebne za obavljanje usluge punjenja i naplatu iste.

Mjesto punjenja – priključak određene punionice s maksimalnom snagom izraženom u kWh.

Prijava – ulazak u ELEN mobilnu ili web aplikaciju unosom korisničkog imena (adrese elektroničke pošte) i zaporke koji su navedeni tijekom registracije.

Pružatelj usluge – subjekt koji pruža uslugu punjenja Korisniku.

Punionica – uređaj za punjenje električnih vozila sa svom opremom, koji može imati jedan ili više priključaka za punjenje.

Punjenje ili sesija punjenja – cjelovita usluga punjenja električnog vozila koja se plaća i traje određeno vrijeme tijekom kojeg se vozilo puni određenom snagom (ovisnom o snazi punionice, pretvaraču u vozilu i ostalim uvjetima) uz prijenos određene količine električne energije. Početkom sesije smatra se priključenje vozila i započinjanje punjenja nakon prijave u mobilnoj aplikaciji, a završetkom se smatra odspajanje vozila s priključka za punjenje uz određenu razinu napunjenosti vozila.

Registracija – unos potrebnih podataka o Korisniku i prva prijava s ciljem otvaranja korisničkog računa.

Usluga punjenja – usluga koja podrazumijeva pristup aplikaciji, registraciju, korištenje infrastrukture za punjenje električnih vozila koja je integrirana u ELEN mrežu te plaćanje usluge.

3. INFORMACIJE O PRUŽATELJU USLUGE

Pružatelj usluge punjenja je društvo HEP-Opskrba d.o.o. sa sjedištem u Hrvatskoj (dalje u tekstu HEP Opskrba) upisano kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod MBS 080453206:

- Ulica grada Vukovara 37, 10000 Zagreb
- IBAN HR02 2340 0091 5111 6464 8
- SWIFT CODE: PBZGHR2X
- OIB: 63073332379

Mjesto na kojem su dostupne sve informacije o usluzi punjenja na ELEN punionicama je elen.hep.hr. Korisnička podrška dostupna je svakodnevno 0-24 sati na besplatnom broju telefona 0800 7443, te na adresi elektroničke pošte: elen@hep.hr.

4. REGISTRACIJA KORISNIKA

Usluga punjenja temelji se na korištenju mobilne aplikacije ELEN. Navedena aplikacija omogućuje uvid u informacije o ELEN mreži javnih punionica, registraciju Korisnika, traženje i odabir lokacije za punjenje prikladne za Korisnika, praćenje procesa punjenja koji je u tijeku, plaćanje usluge punjenja kao pregled prijašnjih punjenja.

Korisnik ELEN aplikacije, ovisno o vrsti pametnog telefona i dostupnosti na internetskim trgovinama, istu može preuzeti u Google Play trgovini i/ili App Store trgovini. Korištenje aplikacije za Korisnika je besplatno, no prijenos podataka tijekom skidanja i korištenja aplikacije Korisnik je dužan platiti odabranom mobilnom operateru putem kojeg je Korisnik povezan na Internet. Prijenos podataka putem mobilne mreže može se naplaćivati u mobilnom roamingu prema važećim tarifama za prijenos podataka u inozemnoj mreži.

Korisnik kreira svoj korisnički račun u mobilnoj aplikaciji, unosi tražene podatke u obrascima za registraciju i prihvaća ove Uvjete. Korisnikom ELEN aplikacije se postaje aktivacijom korisničkog računa nakon prethodne uspješne registracije.

Korisnik aktivira svoj korisnički račun putem aktivacijske poveznice u poruci elektroničke pošte primljenoj od Pružatelja usluge na adresu elektroničke pošte unesenu prilikom registracije.

Korisnik se registrira kao „Puni i plati“ (Pay-As-You-Go) Korisnik. Korisnički račun omogućuje Korisniku ovlaštenu pristup za korištenje usluge iz ovih Uvjeta.

Korisnik jamči da su podaci koje je unio u aplikaciju ispravni, točni, potpuni i važeći. Korisnik registracijom i kreiranjem korisničkog računa potvrđuje da je poslovno sposoban i ovlašten za registraciju i poduzimanje svih pravnih radnji koje mu se omogućuju sukladno ovim Uvjetima. Odabirom opcije „Prihvaćam“ Korisnik potvrđuje da je pročitao ove Uvjete te da iste prihvaća.

Podaci koje Korisnik unosi pri registraciji nužni su radi zaštite prava i interesa Korisnika, radi provjere njegova identiteta te u svrhu pružanja usluge i ispunjavanja svih prava i obveza po izvršenoj registraciji.

Ako se pokaže da su korisnički podaci neispravni i/ili neistiniti Pružatelj usluge zadržava pravo uskratiti uslugu punjenja sve dok Korisnik, najkasnije u roku od 15 dana, Pružatelju usluge pisanim

putem ne dostavi sve važeće ispravne podatke na adresu elektroničke pošte elen@hep.hr. Ako Korisnik ne ispuni svoje obveze vezane uz dostavu ispravnih podataka, odnosno ako Pružatelja usluge ne obavijesti o eventualnim promjenama svojih podataka, Pružatelj usluge ne snosi nikakve posljedice niti može biti odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu tijekom ispunjavanja obveza Pružatelja usluge u dijelu obrade osobnih podataka.

Korisnik odgovara za svoj korisnički račun i za sve aktivnosti na njemu te mora kontinuirano brinuti o sigurnosti svojih podataka za prijavu (korisničko ime i zaporka). U slučaju sumnje na zlouporabu podataka za prijavu, Korisnik je dužan obavijestiti Pružatelja usluge putem jednog od kanala navedenih za komunikaciju, a kako bi se (privremeno) blokirao korisnički račun.

Pružatelj usluge ne odgovara za možebitnu zlouporabu korisničkog imena i zaporke od strane trećih osoba.

Korisnik se obvezuje svoj korisnički račun čuvati s dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa trećih osoba, te se obvezuje da ga neće otkrivati ili na bilo koji način učiniti dostupnim neovlaštenim osobama. Korisnik je odgovoran za svaku radnju, uključujući svako očitovanje volje dano pod njegovim računom. Pružatelj usluga neće snositi odgovornost za štetu koja može nastati Korisniku ili trećima uslijed neovlaštenog korištenja i/ili zlouporabe korisničkog računa Korisnika.

Pružatelj usluge će sve obavijesti, poruke i dopise vezane uz korištenje usluge sukladno ovim Uvjetima slati Korisniku na adresu elektroničke pošte navedenu tijekom registracije Korisnika, a Korisnik će sve obavijesti i informacije slati na adresu elektroničke pošte Pružatelja usluge odnosno na elen@hep.hr. U slučaju bilo kakvih dvojbi oko dana zaprimanja obavijesti, poruka i dopisa poslanih elektroničkom poštom na i s gore navedenih adresa, navedene obavijesti smatrat će se se dostavljenima sljedeći dan nakon dana slanja.

5. NAČIN POČETKA PUNJENA

Punjenje, u pravilu, započinje na jedan od sljedećih načina:

- odabirom punionice na karti u aplikaciji - Korisnik na karti odabire punionicu kod koje se nalazi i dostupni priključak te odabirom opcije „Odaberi“ za konektor koji je priključen u vozilo započinje punjenje.
- skeniranjem QR koda s punionice i odabirom tipke za skeniranje QR koda za dostupni konektor na punionici započinje punjenje.

Odabirom opcije „Zaustavi“ završava se punjenje.

6. OBRAČUNAVANJE USLUGE PUNJENJA

Usluga punjenja obračunava se prema važećem i jasno istaknutom Cjeniku. Uvid u Cjenik je moguć putem stranice elen.hep.hr. Korisnik može, odabirom lokacije na karti unutar mobilne aplikacije, vidjeti informacije o cijenama za svako pojedinačno mjesto punjenja.

Cijena usluge punjenja razlikuje se prema vrsti lokacije, vrsti punionice i vrsti konektora.

U cijenu punjenja nije uračunat podatkovni promet, niti naknada za platni promet izdavatelja platnih kartica. Pružatelj usluge nije ni na koji način odgovoran za odnos između Korisnika i operatera elektroničkih komunikacijskih usluga i izdavatelja platnih kartica na čije se odnose primjenjuju odredbe uvjeta operatera elektroničkih komunikacijskih usluga i izdavatelja platnih kartica.

7. PLAĆANJE USLUGE PUNJENJA

Usluga punjenja dostupna je samo registriranim Korisnicima iz točke 4. ovih Uvjeta koji su unijeli podatke o svojoj kreditnoj ili debitnoj kartici prilikom prve sesije te nastavno za svaku sesiju. Uvjet za početak pružanja usluge je valjana platna (kreditna ili debitna) kartica. Gotovinsko plaćanje nije moguće.

Prije prve sesije punjenja Korisniku će se otvoriti prozor za unos platne kartice. Nakon svake sesije punjenja Korisnik će zaprimiti fiskalizirani račun na adresu elektroničke pošte unesenu prilikom registracije.

Za plaćanje putem mobilne ELEN aplikacije, Korisnik je suglasan da se plaćanje provede uz korištenje usluge servisa za provedbu plaćanja Braintree, kao vanjskog servisa koji služi za anonimizaciju, virtualizaciju i procesuiranje kartičnih podataka u svrhu obavljanja transakcija. Način korištenja servisa za provedbu plaćanje Braintree opisan je na linku www.braintreepayments.com/hr/legal.

8. PRAVA I OBVEZE

Korisnik je dužan poštivati sve navedene Uvjete korištenja usluge, prometne propise te eventualna pravila na samoj lokaciji punionice zadane od vlasnika/koncesionara i/ili upravitelja lokacije punionice.

Korisnik je dužan punionice koristiti savjesno i odgovorno, uz dužnu pažnju. Korisnik je dužan plaćati uslugu punjenja pravovremeno i potpuno, bez odgode. Korisnik je dužan Pružatelja usluge informirati o poteškoćama u izvršenju usluge punjenja, nepravilnostima i kvarovima na punionici pisanim putem na elen@hep.hr. Korisnik je dužan pružiti istinite i potpune korisničke podatke i odmah ih izmijeniti u slučaju promjene te ne prenositi svoje podatke na drugu osobu.

Korisnik je dužan koristiti punionice isključivo za punjenje električnih vozila koja su tehnički kompatibilna s punionicama te ukloniti svoje električno vozilo s parkinga punionice odmah po odspajanju vozila s odgovarajućeg mjesta za punjenje.

Korisnik je odgovoran za svu eventualnu štetu i troškove koji nastanu zbog nepridržavanja obveza iz ove točke i Uvjeta u cjelini.

Pružatelj usluge dužan je Korisniku potvrditi kreirani Korisnički račun ako je potpuno i ispravno popunjen, omogućiti pristup punionicama na način naveden u točki 5. ovih Uvjeta, pružati uslugu punjenja Korisniku te uslugu korisničke podrške putem kanala navedenih u točki 3. ovih Uvjeta.

Pružatelj usluge nije odgovoran za neraspoloživost opreme za pružanje usluge punjenja ili odgodu pružanja usluge punjenja koja je van njegove kontrole. Ako je usluga odgođena ili nedostupna uslijed vanjskih utjecaja poduzet će se dostupne i primjerene mjere za minimizaciju učinka odgode ili neraspoloživosti pružanja usluge.

Ako je iz bilo kojih zakonskih razloga Pružatelju usluge potrebna određena naknadna informacija ista će se zatražiti od Korisnika. Ako Korisnik ne dostavi traženi podatak, odnosno dostavi nepotpun ili netočan podatak, Pružatelj usluge može obustaviti daljnju uslugu te neće biti odgovoran za odgodu ili neraspoloživost pružanja usluge Korisniku.

U slučaju tehničkih problema i/ili neraspoloživosti usluge punjenja (Punionice, Mjesta za punjenje, Aplikacije), Korisnik o navedenom može obavijestiti Pružatelja usluge telefonom, elektroničkom poštom ili kroz modul unutar mobilne aplikacije, odnosno putem kanala navedenih u točki 3. ovih Uvjeta.

Pružatelj usluge može uskratiti uslugu punjenja Korisniku uslijed nemogućnosti naplate iste.

Korisnik je dužan koristiti se mobilnom ili web aplikacijom na dopušten i prihvatljiv način. Pružatelj zadržava pravo, u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave, ograničiti ili obustaviti pružanje usluge korištenja mobilne/web aplikacije ako se Korisnik koristi uslugom na nedopušten i neprihvatljiv način, o čemu će obavijestiti Korisnika na adresu elektroničke pošte navedenu prilikom registracije.

Korisnik može uputiti prigovor usmeno na telefonski broj 0800 7443 ili pisanim putem na adresu elektroničke pošte elen@hep.hr. Pružatelj usluge dužan je Korisniku odgovoriti na prigovor putem elektroničke pošte u roku od petnaest (15) dana od dana primitka prigovora, neovisno o kanalu komunikacije kojim je prigovor zaprimljen.

9. OBRADA OSOBNIH PODATAKA

Osobne podatke unesene pri registraciji Pružatelj usluge će obrađivati sukladno odredbama ovih Uvjeta i odredbama kojima se uređuje zaštita osobnih podataka.

Zajednički voditelji obrade osobnim podacima su HEP Opskrba s kontakt podacima iz točke 3. ovih Uvjeta i HEP d.d., Ulica grada Vukovara 37, 10 000 Zagreb, (za potrebe ove točke: HEP).

Osobni podaci se obrađuju u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu: Opća uredba o zaštiti podataka) i nacionalnim pravilima o zaštiti osobnih podataka.

Vrste osobnih podataka

Pružatelj usluge u sklopu izvršenja usluge obrađuje isključivo one osobne podatke koje Korisnik posreduje prilikom registracije i prijave, prilikom direktne komunikacije te podatke prikupljene prilikom korištenja aplikacije. To su, među ostalim, ime i prezime, broj mobitela, adresa Korisnika, adresa elektroničke pošte, financijski podaci (podaci o platnoj kartici), lokacija Korisnika aplikacije prilikom korištenja aplikacije te podaci o transakcijama ako Korisnik putem aplikacije provodi transakcije (tip transakcije, datum i vrijeme, podatke o korištenoj punionici, broj računa, naplaćeni iznos, način plaćanja, količinu i jediničnu cijenu proizvoda i usluge).

Svrha i pravna osnova obrade

Podaci se obrađuju u svrhu, među ostalim, registracije Korisnika, izvođenja svih predradnji i radnji potrebnih za korištenje ELEN aplikacije i pružanje usluge, pravilnog rada ELEN aplikacije, kontaktiranja Korisnika u slučaju problema i/ili reklamacija, nesmetane kupnje kroz ELEN aplikacije, provedbe i pregleda transakcija, provjere eventualnih neusklađenosti pri obavljanju plaćanja, sprečavanja zlouporaba i drugih kršenja ovih Uvjeta.

U svrhu neometanog i potpunog korištenja ELEN aplikacije podaci o lokaciji i informacije vezane za korištenje kamere mobilnog uređaja obrađuju se radi traženja najbližih punionica i izračunavanja vremena dolaska do njih, te slikanja QR koda mjesta punjenja.

Pružanje navedenih osobnih podataka nužno je za registraciju Korisnika u aplikaciji i korištenje aplikacije. Navedene podatke Korisnik je obavezan pružiti HEP-u jer u suprotnom neće moći koristiti aplikaciju, odnosno usluga mu neće moći biti pružena.

HEP će osobne podatke koristiti i kako bi Korisniku bile pružene servisne informacije, dane obavijesti o promjenama uvjeta usluge, ali i o drugim promjenama, dok će se marketinške

aktivnosti (istraživanje tržišta o kvaliteti proizvoda i usluge, obavještanje o novostima i drugim ponudama HEP-a) obavljati temeljem legitimnog interesa kao valjane pravne osnove.

U slučaju da se HEP Korisniku obraća putem personaliziranih marketinških poruka i ponuda, od Korisnika će biti pribavljena dobrovoljna privola koja će se moći povući u svakom trenutku.

Privola Korisnika za obradu navedenih osobnih podataka bit će omogućena unutar ELEN aplikacije u svrhu profiliranja Korisnika za pripremu prilagođenih ponuda roba i usluga putem elektroničke pošte, SMS-a i telefona.

Pravnu osnovu za obradu navedenih osobnih podataka u gore opisane svrhe, ali i druge svrhe predstavlja članak 6., st.1. (toč. (a), (b), (c), (f), Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka.

Mjere sigurnosti podataka

HEP će osobne podatke pohranjivati u zaštićenom elektroničkom okruženju kako bi se osigurali tajnost, cjelovitost i dostupnost osobnih podataka u skladu s informatičkim protokolima, normama informacijske sigurnosti i standardima. Zaštita osobnih podataka se osigurava na razini mreže, infrastrukture i aplikacije (vatrozidima, antivirusnim programima, enkripcijom za pohranu i komunikaciju i drugim tehničkim i procesnim rješenjima). Eventualni incidenti i povrede osobnih podataka se kontinuirano prate te se osigurava konstantna dostupnost i raspoloživost u tim situacijama.

Uspostavljeni su sustav upravljanja informacijskom sigurnošću, sustav fizičkog i logičkog pristupa, pristupa, prijenosa, pohrane, brisanja podataka, kao i povjerljivost, cjelovitost, raspoloživost i dostupnost.

Primatelji osobnih podataka

HEP s podacima postupa pažljivo i onemogućuje pristup neovlaštenim osobama. U određenim slučajevima osobni podaci korisnika aplikacije mogu biti posredovani izvođačima – vanjskim izvršiteljima koji podatke obrađuju u ime, za račun, po uputama i pod nadzorom HEP-a (povezana društva, distribucijski partneri, marketinške agencije, tiskare, vlasnici programske opreme i slično) pod strogo određenim i zakonom dozvoljenim uvjetima.

Osim vanjskim izvršiteljima, HEP ima pravo posredovati osobne podatke korisnika kartice državnim tijelima i drugim financijskim institucijama na temelju njihova obrazloženog i opravdanog pisanog zahtjeva za potrebe vođenja konkretnog postupka te u slučajevima zahtjeva korisnika kartice ili na temelju njegove pisane obavijesti.

Razdoblje pohrane osobnih podataka

Osobni podaci čuvaju se za vrijeme do otkazivanja korištenja aplikacije Korisnika odnosno, u slučaju obrade osobnih podataka na temelju privole, do Korisnikova podnošenja zahtjeva za brisanje osobnih podataka ili povlačenja privole. Nakon otkazivanja korištenja aplikacije pojedinog Korisnika osobni podaci se brišu u roku od 15 dana, osim ako je te podatke potrebno pohraniti na određeno razdoblje u skladu s važećim propisima (npr. poreznim propisima, propisima o zaštiti potrošača i sl.). U tom se slučaju pohranjeni podatci neće upotrebljavati u druge svrhe.

Prava korisnika aplikacije

Korisnik ima pravo u svakom trenutku zatražiti pristup i informacije o prikupljenim osobnim podacima koji se na njega odnose, odnosno zahtijevati potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci, te popis tih osobnih podataka; zatražiti ispravak i brisanje prikupljenih osobnih podataka; zatražiti ograničavanje obrade prikupljenih osobnih podataka; povući privolu za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose (povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja se

temeljila na privoli prije nego što je ona povučena), kao i podnijeti prigovor na obradu njegovih osobnih podataka na adresu elektroničke pošte elen@hep.hr. Privola se povlači tako da se Pružatelja usluge pisano obavijesti o povlačenju privole na adresu elektroničke pošte: elen@hep.hr ili odabirom odjave u aplikativnom sustavu.

U slučaju da Korisnik zahtijeva brisanje osobnih podataka koji su nužni za korištenje aplikacije, HEP će po brisanju osobnih podataka onemogućiti uporabu aplikacije.

Korisnik se u slučaju dodatnih upita o obradi njegovih osobnih podataka može kao zajedničkoj kontaktnoj točki obratiti službeniku za zaštitu podataka na adresu elektroničke pošte: sluzbenikzastitu.opskrba@hep.hr kao i Agenciji za zaštitu osobnih podataka na adresu Selska cesta 136, 10 000 Zagreb.

Izmjene podataka

U slučaju izmjene osobnih podataka iz točke b) 1. ovog članka Korisnik je dužan obavijestiti HEP u roku od 30 dana od nastanka, u pisanom obliku na jedan od načina naveden u točki 3. ovih Uvjeta.

10. RJEŠAVANJE SPOROVA

Pružatelj usluge i Korisnik su sporazumni da će sve eventualne sporove koji bi nastali na temelju ovih Uvjeta rješavati sporazumno.

U slučaju nemogućnosti takvog rješavanja, za rješavanje sporova stvarno je nadležan sud u Zagrebu.

11. OSTALE I ZAVRŠNE ODREDBE

Ako bilo koja odredba ovih Uvjeta postane nezakonita, nevaljana ili neizvršiva u bilo kojem pogledu sukladno važećim propisima, navedeno neće utjecati na zakonitost, valjanost ili izvršivost drugih odredbi ovih Uvjeta te će takva odredba biti zamijenjena zakonitom, valjanom ili izvršivom odredbom koja će po svojoj svrsi te namjerama obiju strana odgovarati odredbi koja se mijenja.

Uvjeti i/ili Cjenik mogu biti izmijenjeni i dopunjeni u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Pružatelja usluge. O izmjenama Uvjeta i/ili Cjenika Korisnik će biti obaviješten 8 dana prije stupanja na snagu istih putem adrese elektroničke pošte koju je naveo prilikom registracije

Ovi Uvjeti i Cjenik, kao i sve naknadne izmjene i dopune Uvjeta i/ili Cjenika, bit će dostupni na elen.hep.hr.

Ovi Uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 24. siječnja 2022. godine.