

**VŠEOBECNÉ PODMIENKY POUŽÍVANIA SLUŽBY ELEKTROMOBILITY**  
**A**  
**ZÁSADY OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV**

(s účinnosťou: od 1.7.2021 do odvolania)

**Poskytovateľ služby:****Obchodné meno:****SLOVNAFT, a.s.**

Sídlo: Vlčie hrdlo 1, 824 12 Bratislava, Slovenská republika

IČO: 31 322 832

DIČ: 2020372640

IČ DPH: SK2020372640

Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa,  
Vložka číslo: 426/B

(ďalej ako „SLOVNAFT, a.s.“)

**Zákaznícky servis:**

Telefónne číslo: +421 (2) 33221229

Webové sídlo: [www.molplugee.sk](http://www.molplugee.sk)**Obsah**

1. Úvodné ustanovenia
2. Vymedzenie pojmov
3. Rozsah platnosti VP
4. Základné pravidlá pre používanie Služby
5. Služba nabíjania pre Príležitostných Užívateľov
6. Služba nabíjania pre Registrovaných užívateľov
7. Doplnkové služby
8. Pravidlá fakturácie
9. Roaming
10. Ukončenie poskytovania Služby, výmaz Používateľského účtu
11. Ochrana osobných údajov
12. Oznámenia
13. Zodpovednosť
14. Vybavovanie reklamácií a sťažností, zákaznícky servis
15. Marketing
16. Všeobecné ustanovenia

Príloha 1: Cenník

Príloha 2: Vyhlásenie o spracúvaní osobných údajov (link: <https://www.molplugee.sk>)**1. Úvodné ustanovenia**

1.1 Za účelom podpory a rozvoja elektromobility prevádzkuje spoločnosť SLOVNAFT, a.s. sieť nabíjacích staníc a poskytuje službu elektromobility, ktorá umožňuje nabíjať elektrické vozidlá elektrinou na nabíjacích staniciach (ďalej len „Služba“).

Tieto Všeobecné podmienky (ďalej len „VP“) definujú podmienky, za akých môžu Používatelia používať službu elektromobility poskytovanú spoločnosťou MOL.

1.2 Zakúpenie služby alebo spustenie Procesu nabíjania Používateľom sa považuje za potvrdenie o tom, že si prečítal podmienky a ustanovenia týchto VP, porozumel im a súhlasí s nimi.
1.3 Poskytovateľ služby si vyhradzuje právo pozmeniť alebo nahradiť tieto VP na základe vlastného uváženia v súlade s podmienkami a ustanoveniami týchto VP.
<b>2. Vymedzenie pojmov</b>
<b>Aplikácia</b> označuje Aplikáciu kompatibilnú s operačnými systémami iOS 12.4 a Android 5.0 alebo novšími.
<b>Platobná karta</b> označuje kreditnú alebo debetnú kartu vydanú autorizovanou finančnou inštitúciou, na ktorej je uvedené meno Používateľa, zadanú prostredníctvom Aplikácie alebo Webovej lokality, ktorá bude používaná na úhradu Nabíjania prostredníctvom Nabíjacieho zariadenia.
<b>Doklad</b> označuje elektronický alebo papierový účtovný doklad (pokladničný blok / / faktúra) potvrdzujúci platbu za Nabíjanie.
<b>Samostatná zmluva</b> označuje samostatnú zmluvu uzatvorenú medzi Používateľom a Poskytovateľom služby zaplatením poplatku za službu alebo samostatnú dohodu o používaní Služby nabíjania uzatvorenú medzi Používateľom a Poskytovateľom služby začatím nabíjania na nabíjacej stanici.
<b>Elektromobil</b> alebo skratka <b>EV</b> označujú motorové vozidlo vybavené pohonom obsahujúcim minimálne jeden interný elektrický stroj, ktorý slúži ako konvertor energie, a systém na ukladanie energie s dobíjaním, ktorý možno dobíjať z externého zdroja.
<b>Príslušenstvo elektromobilu</b> označuje predovšetkým prepájací kábel používaný na nabíjanie, alebo iné zariadenie umožňujúce používanie elektrických nabíjacích zariadení.
<b>Platba</b> označuje čiastku zaplatenú Používateľom za Nabitie zakúpené na základe Samostatnej zmluvy.
<b>Príležitostný používateľ</b> označuje osobu, ktorá používa Službu prostredníctvom Aplikácie v jednotlivých prípadoch bez registrácie.
<b>Používateľ</b> je spoločným označením pre Príležitostného používateľa a Registrovaného používateľa alebo ktoréhokoľvek jednotlivého používateľa.
<b>Konto používateľa</b> označuje heslom chránené jedinečné rozhranie vytvorené pre Registrovaného používateľa Poskytovateľom služby na základe úspešnej Registrácie, prostredníctvom ktorého môže Registrovaný používateľ používať Službu, pristupovať k svojim osobným údajom a upravovať ich.
<b>Rámcová zmluva</b> označuje zmluvu uzatvorenú medzi Poskytovateľom služby a Registrovaným používateľom na dobu neurčitú, v rámci ktorej môže Registrovaný používateľ uzatvárať Samostatné zmluvy za výhodnejších podmienok ako Príležitostný používateľ a môže využívať Doplnkové služby poskytované Poskytovateľom služby výlučne Registrovaným používateľom.
<b>Doplnkové služby</b> označuje dodatočné služby definované v týchto VP, ktoré Poskytovateľ služby poskytuje Registrovaným používateľom na základe Rámcovej zmluvy.
<b>Mobilné zariadenie</b> označuje technické zariadenie s operačným systémom iOS alebo Android, kompatibilné s Aplikáciou a podporujúce mobilné dátové prenosy a mobilnú komunikáciu.

<p><b>Registrácia</b> označuje Registráciu Používateľa prostredníctvom Aplikácie alebo Webovej lokality v súlade s Bodom 6 VP, na základe ktorej bude medzi Používateľom a Poskytovateľom služby uzatvorená Rámcová zmluva o využívaní Služby a Doplnkových služieb.</p>
<p><b>Registrovaný používateľ</b> označuje osobu, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom služby Rámcovú zmluvu o využívaní Služby a Doplnkových služieb na základe Registrácie prostredníctvom Aplikácie alebo Webovej lokality.</p>
<p><b>Roamingová služba</b> – Služba nabíjania poskytovaná Poskytovateľom Služby používaná Registrovaným užívateľom na Nabíjacom zariadení prevádzkovanom treťou osobou.</p>
<p><b>Roamingová služba v rámci siete MOL</b> – Roamingová Služba na používanie Nabíjacieho zariadenia prevádzkovaného členom Skupiny MOL.</p>
<p><b>Roamingová služba mimo siete MOL</b> – Roamingová Služba na používanie Nabíjacieho zariadenia prevádzkovaného treťou osobou mimo členov Skupiny MOL.</p>
<p><b>Poskytovateľ Roamingovej služby</b>– spoločnosť patriaca do Skupiny MOL poskytujúca služby elektromobility v oblasti, kde sa používa Roamingová služba.</p>
<p><b>Zmluvný Partner</b> je tretia osoba v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom služby, ktorá ponúka priestor pre poskytovanie Služby a kde je Nabíjacie zariadenie umiestnené.</p>
<p><b>Služba</b> znamená Službu nabíjania a Doplnkové služby spolu, alebo ktorúkoľvek z týchto služieb samostatne.</p>
<p><b>Poskytovateľ služby</b> je spoločnosť SLOVNAFT, a.s.</p>
<p><b>Nabíjanie alebo Služba nabíjania</b> znamená službu elektromobility – umožnenie nabitia batérie Elektromobilu, využívanej Užívateľom, a to jednorazovo alebo pravidelne, a ktorú poskytuje Poskytovateľ služby prostredníctvom Nabíjacieho zariadenia.</p>
<p><b>Nabíjacie zariadenie</b> označuje elektrické zariadenie vyhradené pre Službu nabíjania umiestnené na verejnom priestranstve alebo na súkromnom pozemku, obsahujúce minimálne jeden alebo viacero Nabíjacích miest s vysokým výkonom.</p>
<p><b>Prevádzkovateľ nabíjacieho zariadenia</b> označuje osobu, ktorá vlastní oprávnenie na prevádzkovanie Nabíjacieho zariadenia a toto zariadenie riadne prevádzkuje, vykonáva jeho technickú údržbu, poskytuje Službu Používateľom a pre Poskytovateľa služby zabezpečuje technické podmienky potrebné na poskytovanie služby elektromobility.</p>
<p><b>Webová lokalita</b> označuje webovú lokalitu <a href="http://www.molplugee.sk">www.molplugee.sk</a></p>
<p><b>3. Rozsah platnosti VP</b></p>
<p>3.1 Tieto VP sa vzťahujú na Poskytovateľa služby a Používateľa, ktorý s Poskytovateľom služby uzatvára zmluvu o poskytovaní Služby nabíjania, a taktiež na vlastníka/držiteľa vozidla, ktoré neoprávnené obsadzuje Nabíjacie miesto bez toho, aby využívalo Službu.</p>
<p>3.2 Tieto VP nadobudnú účinnosť dňom, ktorý je uvedený pod nadpisom a zostanú v účinnosti až do odvolania.</p>
<p>3.3 Spoločnosť MOL si vyhradzuje právo zmeniť spôsob a okolnosti poskytovania Služby v súlade s ustanoveniami, ktoré sa týkajú pozmenenia týchto VP, a prestať poskytovať Službu nabíjania alebo obmedziť jej poskytovanie.</p>

<p>3.4 Ak by sa niektoré ustanovenie týchto VP stalo neplatným alebo nevymáhateľným, nebude tým dotknutá platnosť zostávajúcich ustanovení týchto VP. V takomto prípade zmluvné strany nahradia takéto neplatné alebo nevymáhateľné ustanovenie ustanovením, ktoré sa v čo najväčšej miere približuje k jeho pôvodným cieľom.</p>
<p>3.5 Ak dôjde k zmene týchto VP, Poskytovateľ služby zverejní takúto zmenu, zhrnutie zmien, deň účinnosti zmeny a úplné nové znenie VP, ktoré budú v budúcnosti účinné, a to aspoň 15 (pätnásť) kalendárnych dní pred dňom účinnosti zmeny. Zmenené znenie VP bude k dispozícii na webovej lokalite, v rámci zákaznickeho servisu, u zmluvných partnerov a na nabíjajúcich staniciach poskytujúcich danú Službu.</p>
<p><b>4. Všeobecné zásady používania Služby</b></p>
<p>4.1 Používateľ môže Službu nabíjania využívať prostredníctvom Aplikácie alebo prostredníctvom Webovej lokality ako Príležitostný používateľ alebo ako Registrovaný používateľ. Používateľ si tiež môže zakúpiť vopred určené množstvo energie priamo v predajni pri Nabíjacej stanici. Doplnkové služby sú k dispozícii len pre Registrovaných používateľov.</p>
<p>4.2 Poskytovateľ služby môže dočasne prerušiť poskytovanie Služby na dobu vykonávania nevyhnutnej údržby. Poskytovanie služby môže byť tiež okrem iného prerušené za účelom zabezpečenia riadneho fungovania elektrickej siete.</p>
<p>4.3 Poskytovateľ služby je oprávnený obmedziť poskytovanie Služieb na jednotlivých Nabíjajúcich zariadeniach a to dočasne alebo trvalo, čiastočne alebo úplne. Používateľ bude o tom informovaný prostredníctvom Aplikácie.</p>
<p>4.4 Poskytovateľ služby môže odmietnuť poskytnúť Službu Používateľovi na základe právneho predpisu alebo úradného rozhodnutia / rozhodnutia súdu, alebo ak Používateľ používa niektorú Službu v rozpore s týmito VP, v rozpore so zákonom alebo inak nevhodným spôsobom (predovšetkým, ak dochádza k poškodzovaniu Nabíjacieho zariadenia). V prípade odmietnutia poskytnutia Služby si Zmluvné strany navzájom vyúčtujú Platby za Služby poskytnuté do okamihu odmietnutia poskytnutia Služby.</p> <p>Poskytovateľ služby je oprávnený požadovať náhradu škody spôsobenej Používateľom vzniknutej v súvislosti s odmietnutím poskytnutia Služby a uplatniť si svoje práva vyplývajúce z porušenia zmluvy v prípade prerušenia Služby.</p>
<p>4.5 Na Nabíjacom mieste smú zastavovať len elektrické vozidlá. Po uplynutí zakúpenej doby nabíjania alebo po prerušení nabíjania Poskytovateľom služby má Používateľ 5 minút na to, aby Nabíjacie miesto so svojim Elektromobilom opustil a uvoľnil miesto ďalšiemu Používateľovi. Po uplynutí uvedenej lehoty musí Používateľ Nabíjacie miesto so svojim Elektromobilom opustiť, aby bola zabezpečená plynulosť prevádzky. Ak Používateľ Nabíjacie miesto neopustí do doby uvedenej v týchto VP, Používateľovi bude účtovaný poplatok za celú dobu neoprávneného používania Nabíjacieho miesta.</p>
<p>4.6. Ak sa Nabíjacie miesto nachádza na mieste vlastnom alebo využívanom treťou stranou, Používateľ musí zároveň dodržiavať podmienky používania týchto priestorov definované takouto treťou stranou a sprístupnené Používateľovi pri použití Služby.</p>
<p><b>5. Služba nabíjania pre Príležitostných používateľov</b></p>
<p>Príležitostní používatelia sú oprávnení používať Službu nabíjania bez registrácie na Webovom sídle alebo v Aplikácii alebo na Nabíjacej stanici tak, ako je uvedené nižšie.</p>

### 5.1. Služba nabíjania prostredníctvom Webovej lokality

Príležitostný používateľ si otvorí ponuku „Vyhľadať nabíjaciu stanicu“ na Webovej lokalite alebo načíta QR kód na Nabíjacom stojane. Ak Príležitostný používateľ použije Webovú lokalitu, musí si zvoliť Nabíjacie zariadenie a správny konektor z ponuky „Vyhľadať nabíjaciu stanicu“. Po naskenovaní QR kódu bude Používateľ okamžite presmerovaný na stránku príslušného Nabíjacieho zariadenia, kde si môže vybrať správny konektor. Po voľbe konektora môže Používateľ spustiť proces nabíjania posunutím položky ponuky (posuvníka).

Pred spustením procesu nabíjania poskytne Príležitostný používateľ na Webovej lokalite informácie potrebné na realizáciu Platby za Službu a vystavenie faktúry. Po zadaní týchto údajov môže Príležitostný používateľ pripojiť kábel k svojmu vozidlu a spustí sa samotný prenos energie. Proces nabíjania môže Príležitostný používateľ kedykoľvek ukončiť, resp. prenos energie sa automaticky zastaví pri plnom nabití batérie. Do zastavenia procesu nabíjania (ktorého doba trvania je rôzna v závislosti od typu elektromobilov) bude Používateľovi účtovaná minútová sadzba.

V prípade, že proces nabíjania bude prerušený následkom uplynutia vyhradeného času pred spustením prenosu energie, Príležitostný používateľ musí celý proces nabíjania spustiť odznova.

### 5.2. Služba nabíjania prostredníctvom Aplikácie

Príležitostný používateľ si prevezme a na svoje mobilné zariadenie nainštaluje Aplikáciu z príslušného obchodu s aplikáciami (AppStore pre iOS alebo Google Play pre Android). Po prevzatí a inštalácii Aplikácie môže Príležitostný používateľ použiť Službu nabíjania takto:

Príležitostný používateľ si otvorí ponuku „Vyhľadať nabíjaciu stanicu“ v Aplikácii alebo načíta QR kód na Nabíjacom stojane. Ak Príležitostný používateľ použije Aplikáciu, musí si zvoliť Nabíjacie zariadenie a správny konektor z ponuky „Vyhľadať nabíjaciu stanicu“. Po naskenovaní QR kódu bude Používateľ okamžite presmerovaný na stránku príslušného Nabíjacieho zariadenia, kde si môže vybrať správny konektor. Po voľbe konektora môže Používateľ spustiť proces nabíjania posunutím položky ponuky (posuvníka).

Pred spustením nabíjania zadá Príležitostný používateľ v Aplikácii informácie potrebné na realizáciu Platby za Službu a vystavenie faktúry. Po zadaní týchto údajov môže Príležitostný používateľ pripojiť kábel k svojmu vozidlu a spustí sa samotný prenos energie. Proces nabíjania môže Príležitostný používateľ kedykoľvek ukončiť, resp. prenos energie sa automaticky zastaví pri plnom nabití batérie. Do zastavenia procesu nabíjania (ktorého doba trvania je rôzna v závislosti od typu elektromobilov) bude Používateľovi účtovaná minútová sadzba.

V prípade, že proces nabíjania bude prerušený následkom uplynutia vyhradeného času pred spustením prenosu energie, Príležitostný používateľ musí celý proces nabíjania spustiť odznova.

### 5.3. Platobné podmienky v prípade nákupu podľa Bodov 5.1 a 5.2.

Pred spustením procesu nabíjania zadá Príležitostný používateľ číslo Platobnej karty, ktorá bude použitá na úhradu Služby. Po zadaní údajov Platobnej karty bude na karte Príležitostného používateľa zablokovaná čiastka 10,- EUR.

Po skončení procesu nabíjania v prípade, že suma za nabitie nepresiahla sumu 10,- EUR, Poskytovateľ služby odpočíta hradenú sumu od zablokovanej čiastky a zvyšná suma bude na karte uvoľnená. Uvoľnená suma bude pripísaná späť na bankový účet Príležitostného používateľa v súlade s postupmi finančnej inštitúcie Príležitostného používateľa.

V prípade, že suma za nabitie presiahla 10,- EUR, čiastka prevyšujúca túto sumu bude zúčtovaná z Platobnej karty Príležitostného používateľa po dokončení procesu nabíjania.

V prípade prerušenia procesu nabíjania následkom uplynutia časového limitu nebude účtovaný žiaden poplatok a suma blokována na kreditnej karte bude uvoľnená.

#### 5.4 Kúpa Služby v predajni pri Nabíjacej stanici.

Príležitostný používateľ si môže zakúpiť Nabíjanie v predajni pri Nabíjacej stanici takto:

V predajni pri Nabíjacej stanici si možno zakúpiť nabitie s vopred určeným množstvom energie za spotrebiteľskú cenu platnú v danom čase. Množstvá energie, ktoré je možné zakúpiť, a príslušné ceny sú uvedené v Prílohe 1 týchto VP. Používateľ môže za Nabitie zakúpené týmto spôsobom zaplatiť v hotovosti, debetnou alebo kreditnou kartou alebo palivovou kartou vydanou skupinou MOL.

Po kúpe Nabitia vám so spustením procesu nabíjania pomôže obsluha Nabíjacej stanice.

Ak Príležitostný používateľ spotrebuje celé množstvo zakúpenej energie, proces nabíjania sa zastaví automaticky.

#### 5.5. Platba za Nabíjanie pre Príležitostných používateľov

Platba Príležitostného používateľa za Nabíjanie pozostáva v súlade s Bodmi 5.1 a 5.2 z nasledujúcich poplatkov:

- Spotrebovaný objem energie (kWh)
- Cena za minútu

Cena za minútu bude účtovaná od 31. minúty nabíjacieho cyklu za každú začatú minútu až do ukončenia procesu nabíjania. Ukončenie procesu nabíjania sa môže líšiť podľa konkrétneho výrobcu elektromobilu, preto za ukončenie tohto procesu v plnej miere zodpovedá Príležitostný používateľ a Poskytovateľ služby zaň nenesie žiadnu zodpovednosť.

V prípade kúpy Služby nabíjania priamo v predajni pri Nabíjacej stanici zaplatí Príležitostný používateľ len za požadovaný objem energie a nebude platiť minútovú sadzbu navyše.

Aktuálna účtovaná sadzba a cena za minútu sú uvedené v Prílohe 1 týchto VP.

## **6. Služba nabíjania pre Registrovaných používateľov**

Používateľ, ktorý má záujem o kúpu Služby nabíjania za výhodnejších podmienok ako Príležitostný používateľ, alebo chce využívať Doplnkové služby poskytované Poskytovateľom služby, sa pred prvým použitím Služby nabíjania zaregistruje na Webovej lokalite alebo v Aplikácii a vytvorí si Používateľské konto.

Na základe registrácie vzniká medzi Poskytovateľom služby a Registrovaným používateľom rámcová zmluva o poskytovaní a využívaní Služieb.

V rámci registračného procesu umožňuje Poskytovateľ služby Používateľovi opravovať údaje zadané prostredníctvom Webového sídla alebo Aplikácie. Okrem e-mailovej adresy Poskytovateľ služby umožňuje zmeniť aj údaje, ktoré Používateľ zadal počas registrácie.

### 6.1. Registrácia pomocou Webovej lokality

Používateľ po kliknutí na prepojenie „Zaregistrovať sa“ a akceptovaní VP a potvrdení o oboznámení sa s [Vyhlásením o spracúvaní osobných údajov](#) Poskytovateľa služby zadá na Webovom sídle svoju platnú e-mailovú adresu a vyplní údaje v registračnom formulári (meno, číslo mobilného telefónu, fakturačné údaje). Okrem toho musí Používateľ zadať aj heslo k Službe, ktoré pozostáva z minimálne 8 (ôsmych) znakov. Po úspešnom zadaní údajov Používateľ zadá údaje zo svojej Platobnej karty, ktorá bude používaná pri úhradách:

- (i) údaje z Platobnej karty budú zadané v online rozhraní sprístupnenom Poskytovateľom služby. Používateľ môže zadať len údaje z Platobnej karty vystavenej na jeho vlastné meno.
- (ii) Ku každému Používateľskému kontu možno priradiť len jednu Platobnú kartu.
- (iii) Pri registrácii novej Platobnej karty sa vyžaduje jej autorizácia. V rámci autorizačného procesu bude z Platobnej karty zúčtovaná platba, ktorú Poskytovateľ služby okamžite Používateľovi vráti.

Poskytovateľ služby okamžite potvrdí registráciu Používateľa a zašle mu SMS kód a e-mail so žiadosťou o aktiváciu konta. V prípade, že Používateľ nedostane na poskytnuté číslo alebo e-mailovú adresu do 24 hodín SMS správu alebo e-mail potvrdzujúci aktiváciu konta, je potrebné o tom informovať Poskytovateľa služby.

Používateľ si môže svoje Konto aktivovať kliknutím na aktivačný link v e-mailovej správe doručenej od Poskytovateľa služby alebo zadaním doručeného SMS kódu na Webovej lokalite alebo v Aplikácii. Aktiváciou Konta používateľa je registrácia dokončená.

## 6.2. Registrácia pomocou Aplikácie

Používateľ si z príslušného obchodu s aplikáciami (AppStore pre iOS alebo Google Play pre Android) prevezme a na svoje mobilné zariadenie nainštaluje Aplikáciu potrebnú na Registráciu.

Pri prvom prihlásení do Aplikácie Používateľ klikne na tlačidlo „Zaregistrovať sa“ a zadá platnú e-mailovú adresu a heslo, ktoré musí pozostávať z minimálne 8 (ôsmych) znakov. Okrem toho Používateľ vyplní registračný formulár, do ktorého zadá svoje krstné meno a priezvisko, e-mailovú adresu, telefónne číslo, jazyk, heslo, fakturačnú adresu a korešpondenčnú adresu (ak sa líši od fakturačnej adresy).

Skôr než môže pokračovať ďalej, musí Používateľ vyjadriť súhlas s VP a potvrdiť oboznámenie sa s [Vyhlásením o spracúvaní osobných údajov](#) začiarknutím príslušného začiarokavacieho políčka alebo posunutím posuvníka.

V ďalšom kroku Používateľ zadá fakturačné údaje a údaje Platobnej karty, prostredníctvom ktorej sa budú vykonávať úhrady. Platobná karta zadaná Používateľom musí spĺňať nasledujúce podmienky:

- (iv) Údaje z Platobnej karty musí Používateľ zadať v rozhraní sprístupnenom Poskytovateľom služby. Používateľ môže zadať len údaje z Platobnej karty vystavenej na jeho vlastné meno.
- (v) Ku každému Používateľskému kontu možno priradiť len jednu Platobnú kartu.
- (vi) Pri registrácii novej Platobnej karty sa vyžaduje jej autorizácia. V rámci autorizačného procesu bude z Platobnej karty zúčtovaná platba, ktorú Poskytovateľ služby okamžite Používateľovi vráti.

Poskytovateľ služby okamžite potvrdí registráciu Používateľa a zašle mu SMS kód a e-mail so žiadosťou o aktiváciu konta. V prípade, že Používateľ nedostane na poskytnuté číslo alebo e-mailovú adresu do 24 hodín SMS správu alebo e-mail potvrdzujúci aktiváciu konta, je potrebné o tom informovať Poskytovateľa služby.

Používateľ si môže svoje Konto aktivovať kliknutím na aktivačný link v e-mailovej správe doručenej od Poskytovateľa služby alebo zadaním doručeného SMS kódu na Webovej lokalite alebo v Aplikácii. Aktiváciou Konta používateľa je registrácia dokončená.

### 6.3. Služba nabíjania prostredníctvom Webovej lokality

Po prihlásení sa pomocou svojho konta si Registrovaný používateľ otvorí ponuku „Vyhľadať nabíjaciu stanicu“ na Webovej lokalite alebo načíta QR kód na Nabíjacom stojane. Ak Registrovaný používateľ použije Webovú lokalitu, musí si zvoliť Nabíjacie zariadenie a správny konektor z ponuky „Vyhľadať nabíjaciu stanicu“. Po naskenovaní QR kódu bude Registrovaný používateľ okamžite presmerovaný na stránku príslušného Nabíjacieho zariadenia, kde si môže vybrať správny konektor. Po voľbe konektora môže Používateľ spustiť proces nabíjania posunutím položky ponuky (posuvník) na spustenie procesu nabíjania.

Pred spustením procesu nabíjania pripojí Registrovaný používateľ kábel k svojmu vozidlu a spustí sa samotný prenos energie. Proces nabíjania môže Registrovaný používateľ kedykoľvek ukončiť, resp. prenos energie sa automaticky zastaví pri plnom nabití batérie. Do zastavenia procesu nabíjania (ktorý trvá rôzne dlho pre rôzne elektromobily) bude Používateľovi účtovaná minútová sadzba.

V prípade, že proces nabíjania bude prerušený následkom uplynutia vyhradeného času pred spustením prenosu energie, Registrovaný používateľ musí celý proces nabíjania spustiť odznova.

### 6.4. Služba nabíjania prostredníctvom Aplikácie

Po zaregistrovaní môže Registrovaný používateľ Službu nabíjania používať nasledujúcim spôsobom:

Registrovaný používateľ si otvorí ponuku „Vyhľadať nabíjaciu stanicu“ v Aplikácii alebo načíta QR kód na Nabíjacom stojane. Po otvorení Aplikácie si Registrovaný používateľ zvolí Nabíjacie zariadenie a správny konektor z ponuky „Vyhľadať nabíjaciu stanicu“. Po naskenovaní QR kódu bude Používateľ okamžite presmerovaný na stránku príslušného Nabíjacieho zariadenia, kde si môže vybrať správny konektor. Po voľbe konektora môže Používateľ spustiť proces nabíjania posunutím položky ponuky (posuvníka).

Pred spustením procesu nabíjania pripojí Registrovaný používateľ kábel k svojmu vozidlu a spustí sa samotný prenos energie. Proces nabíjania môže Registrovaný používateľ kedykoľvek ukončiť, resp. prenos energie sa automaticky zastaví pri plnom nabití batérie. Do zastavenia procesu nabíjania (ktorý trvá rôzne dlho pre rôzne elektromobily) bude Používateľovi účtovaná minútová sadzba.

V prípade, že proces nabíjania bude prerušený následkom uplynutia vyhradeného času pred spustením prenosu energie, Registrovaný používateľ musí celý proces nabíjania spustiť odznova.

### 6.5. Platba za Službu nabíjania

Po spustení procesu nabíjania zablokuje Poskytovateľ služby na Platobnej karte Registrovaného používateľa čiastku 10,- EUR.

Po skončení procesu nabíjania v prípade, že suma za nabitie nepresiahla 10,- EUR Poskytovateľ služby odpočíta hradenú sumu od zablokovanej čiastky a zvyšná suma bude na karte uvoľnená. Uvoľnená suma bude pripísaná späť na bankový účet Príležitostného používateľa v súlade s postupmi finančnej inštitúcie Príležitostného používateľa.

V prípade, že suma za nabitie presiahla 10,- EUR, čiastka prevyšujúca túto sumu bude zúčtovaná z Platobnej karty Príležitostného používateľa po dokončení procesu nabíjania.



Platba hradená Registrovaným používateľom pozostáva z nasledujúcich častí:

- Spotrebovaný objem energie (kWh)
- Cena za minútu

Cena za minútu bude účtovaná od 31. minúty za každú začatú minútu až do ukončenia procesu nabíjania. Ukončenie procesu nabíjania sa môže líšiť podľa konkrétneho výrobcu elektromobilu, preto za ukončenie tohto procesu v plnej miere zodpovedá Registrovaný používateľ a Poskytovateľ služby zaň nenesie žiadnu zodpovednosť.

Aktuálna účtovaná sadzba a cena za minútu sú uvedené v Prílohe 1 týchto VP.

## 7. Doplnkové služby

Poskytovateľ služby poskytuje Registrovaným používateľom nasledujúce Doplnkové služby:

**Profil:**

Používatelia môžu upravovať údaje a obsah, ktorý poskytli počas registrácie a nastaviť si profilový obrázok.

**Balík služieb:**

Používatelia si môžu skontrolovať svoje balíky a predplatné, a ak to Poskytovateľ služby umožňuje, môžu ich upravovať.

**Vozidlá:**

Používateľ si môže pridať svoje vozidlo alebo vozidlá (výrobca, model a rok výroby), ktoré budú využívať Službu.

**História nabíjania:**

Používateľ si môže prezrieť v minulosti hradené poplatky, nastavovať si ľubovoľné obdobia alebo preddefinované časové obdobia. Používateľ tu získa informácie o čase, mieste, použitej službe, spotrebovanej energii, čase nabíjania, identifikátore nabíjania, cene nabitia, členovi alebo používateľovi, ktorý vozidlo nabíjal, nabíjacom konektore a balíku služieb/predplatného, ktorý bol pri nabíjaní použitý.

**Transakcie a faktúry:**

Používateľ si môže skontrolovať platby Platobnou kartou za nabíjanie alebo si môže prezrieť elektronickú dokumentáciu.

**Uložená Platobná karta:**

Používateľ môže spravovať a upravovať údaje o Platobnej karte, ktoré zadal, pridať novú kartu alebo odstrániť pôvodnú.

**Členovia:**

Používateľ môže pridať ďalších používateľov (členov rodiny, kolegov), ktorí môžu používať Službu nabíjania s rovnakými platobnými údajmi ako hlavný používateľ konta.

## 8. Fakturačné podmienky

### 8.1. Fakturácia pre Príležitostných používateľov

Za Nabíjanie bude používateľovi vystavená faktúra.

Aby bolo možné vystaviť Faktúru za nabitie vozidla v rámci Služby nabíjania, Príležitostný používateľ musí zadať svoje fakturačné údaje a e-mailovú adresu, na ktorú Poskytovateľ služby pošle faktúru. E-mailová adresa sa použije výlučne na zaslanie Faktúry a Poskytovateľ služby ju nepoužije na žiadne iné účely.

## 8.2. Fakturácia pre Registrovaných používateľov

Po každom nabití bude vystavený doklad (faktúra alebo zjednodušený účtovný doklad,), ktorý Registrovaný používateľ nájde v ponuke „Transakcie a faktúry“ po prihlásení do svojho Konta používateľa. Predvolene sa doklad o úhrade nezasiela na e-mailovú adresu Registrovaného používateľa, túto funkciu si však Používateľ môže aktivovať v ponuke „Transakcie a kontá“.

## 8.3 Právne následky omeškania s úhradou platieb a ďalšie poplatky, ktoré môže v súvislosti s omeškaním účtovať Poskytovateľ služieb

Ak je Užívateľ v omeškaní s platbou viac ako 3 dni po využití Služby nabíjania, Poskytovateľ služby ho upozorní na neuhradenú pohľadávku e-mailom.

Ak je Registrovaný užívateľ v omeškaní s platbou viac ako 10 dní odo dňa využitia Služby nabíjania, Poskytovateľ služby je oprávnený zablokovať jeho Užívateľský účet, do ktorého sa Registrovaný užívateľ bude môcť prihlásiť, avšak nebude môcť začať nové Nabíjanie. Poskytovateľ služby odblokuje Užívateľský účet po vyrovnaní dlžnej sumy v celej výške Registrovaným užívateľom.

Ak je Užívateľ v omeškaní s platbou viac ako 10 dní, právny zástupca Poskytovateľa služby vyzve Užívateľa na úhradu dlžnej sumy oficiálnym listom, zároveň Poskytovateľ služby vyúčtuje poplatok za omeškanie vo výške podľa Cenníka (Poplatok spojený s vymáhaním pohľadávky 1).

Ak Užívateľ nevyrovná dlžnú sumu ani do 18 dní po využití Služby nabitia, Poskytovateľ služby mu zašle poslednú výzvu na úhradu pred odovzdaním pohľadávky na vymáhanie inkasnej spoločnosti. Poskytovateľ služby zároveň vyúčtuje poplatok za omeškanie vo výške podľa Cenníka ((Poplatok spojený s vymáhaním pohľadávky 2).

Ak Užívateľ neuhradí dlžnú sumu ani po poslednej výzve, Poskytovateľ služby poverí vymáhaním pohľadávky za Službu dobitia a poplatkov inkasnej spoločnosti, ktorá vykoná úkony k vymoženiu dlhu. Ak Užívateľ neuhradí svoj dlh ani do 20 dní odo dňa využitia Služby, je Poskytovateľ služby oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí Služby s okamžitým účinkom.

## 9. Roaming

V prípade využitia Roamingovej služby sa uplatňujú nižšie uvedené podmienky s odchylnými ustanoveniami špecifikovanými nižšie. V prípade odchýlok medzi týmto článkom a ostatnými ustanoveniami VP, majú prednosť ustanovenia tohto článku.

Ustanovenia tohto článku sa vzťahujú len na právne vzťahy týkajúce sa Registrovaných užívateľov. Právne vzťahy Príležitostných užívateľov sa spravujú vždy všeobecnými podmienkami tej spoločnosti patriacej do Skupiny MOL, ktorá je registrovaná v krajine, kde sa nabíjacie zariadenie nachádza. Zoznam spoločností patriacich do Skupiny MOL ako aj príslušných krajín je v ďalších ustanoveniach tohto článku.

## 9.1. Všeobecné ustanovenia

9.1.1. Poskytovateľ služby poskytuje pre Registrovaných užívateľov Roamingové služby v nasledujúcich krajinách:

Česká republika  
Chorvátsko  
Maďarsko  
Rumunsko  
Slovinsko

9.1.2. V Slovenskej republike je Roamingová služba poskytovaná Registrovanému užívateľovi Poskytovateľom služby. Poskytovateľ služby okrem toho poskytuje Roamingové služby s účasťou nasledujúcich spoločností patriacich do Skupiny MOL ako Poskytovateľmi roamingových služieb v prípade Roamingu v rámci siete MOL, a tiež Roamingových služieb mimo siete MOL:

MOL ČESKÁ REPUBLIKA, S.R.O. – Česká republika  
MOL Nyrt. - Maďarsko  
MOL Romania Petroleum Products SRL – Rumunsko  
MOL Slovenija d.o.o. – Slovinsko  
Tifon d.o.o. – Chorvátsko

9.1.3. V prípade využitia Roamingových služieb, Poskytovateľ roamingových služieb v krajine, kde sa Služba nabíjania poskytuje, pristúpi k zmluvnému vzťahu uzavretému medzi Poskytovateľom služby a Užívateľom. Poskytovateľ služby vyhlasuje, že všetci Poskytovatelia roamingových služieb sa zaviazali k vyššie uvedenej zmluve pristúpiť a poskytnúť požadovanú Roamingovú službu Registrovanému užívateľovi. Využitím Roamingových služieb Registrovaný užívateľ pristupuje k zmluve a poskytuje svoj súhlas na vznik vyššie špecifikovaného zmluvného vzťahu medzi tromi účastníkmi.

9.1.4. Registrovaný užívateľ uhradza poplatok za využitie Roamingových služieb v krajine, kde sa Roamingové služby poskytujú. Odchylné od ustanovenia Bodu 6.5. budú pred začatím procesu Nabíjania blokované na Platobnej karte Registrovaného užívateľa nasledovné sumy::

Rumunsko: 40 RON  
Česká republika: 220 CZK  
Slovinsko: 10 EUR  
Chorvátsko: 60 HRK  
Maďarsko: 3000 HUF

Blokáciu vykoná príslušný Poskytovateľ roamingových služieb.

9.1.5. Poplatok za Roamingovú službu bude účtovaný spoločnosťou Skupiny MOL, ktorá je registrovaná v krajine, kde bola Roamingová služba poskytnutá. Poplatok bude účtovaný v oficiálnej mene danej krajiny, kde bola Služba nabíjania poskytnutá.

Roamingovú službu je možné využiť nasledujúcimi spôsobmi:

## 9.2. Roamingová služba v rámci siete MOL

Poskytovateľ služieb zabezpečí, že Registrovaný užívateľ používa Službu nabíjania na Nabíjacom zariadení prevádzkovanom Poskytovateľom roamingových služieb.

### **9.3. Roamingová služba mimo siete MOL**

9.3.1. V rámci Rámcovej zmluvy má Registrovaný užívateľ možnosť využívať Službu nabíjania prostredníctvom Nabíjacieho zariadenia prevádzkovaného treťou osobou, ktorá nie je členom Skupiny MOL, ak má táto osoba pre tento účel uzavretú zmluvu s Poskytovateľom služieb/spoločnosťou MOL. V súčasnosti je táto možnosť dostupná v krajinách, v ktorých Poskytovateľ služieb alebo niektorý Poskytovateľ roamingových služieb poskytuje Službu nabíjania.

9.3.2. Nabíjacie zariadenia dostupné mimo siete MOL sú označené Poskytovateľom služieb odlišnými farbami v Aplikácii a na Webovej lokalite.

9.3.3. Poskytovateľ služieb informuje Registrovaného užívateľa, že v prípade využitia Roamingových služieb mimo siete MOL môžu byť poplatky hradené Registrovaným užívateľom odlišné od poplatkov v rámci siete MOL. Poskytovateľ služieb uvádza poplatky a dostupnosť daného Nabíjacieho zariadenia v Aplikácii a na Webovej lokalite na základe informácií poskytnutých Prevádzkovateľom nabíjacieho zariadenia, tieto však majú informatívny charakter a Poskytovateľ služby nezodpovedá za úplnosť ani správnosť týchto informácií. Registrovaný užívateľ uplatňuje akékoľvek reklamácie alebo sťažnosti, prípadne iné nároky priamo u tretej strany – Prevádzkovateľa nabíjacieho zariadenia; Poskytovateľ služby ani Poskytovateľ roamingových služieb nezodpovedajú za vady poskytnutej služby ani za iné nároky súvisiace s poskytnutou službou nabíjania treťou osobou.

## **10. Ukončenie používania Služby, odstránenie Konta používateľa**

### **10.1. Odstránenie Konta používateľa Registrovaným používateľom**

Registrovaný používateľ je oprávnený kedykoľvek požiadať o odstránenie svojho Konta používateľa zaslaním e-mailu na adresu zákazníckej podpory Poskytovateľa služby.

Konto Registrovaného používateľa bude odstránené do 30 dní od doručenia žiadosti o jeho odstránenie od Registrovaného používateľa využívajúceho Službu nabíjania.

Používateľ má právo obnoviť Konto používateľa a potvrdiť alebo zrušiť svoj zámer konto odstrániť do jeho odstránenia. Používateľ sa môže opätovne zaregistrovať a znova využívať Službu nabíjania ako Registrovaný používateľ.

### **10.2. Obmedzenie funkčnosti alebo odstránenie Konta používateľa Poskytovateľom služby**

Poskytovateľ služby má právo odstrániť Konto Registrovaného používateľa s okamžitou platnosťou alebo pozastaviť jeho používanie, ak:

- Registrovaný používateľ porušuje tieto VP,
- správanie Registrovaného používateľa poškodzuje dobré meno spoločnosti SLOVNAFT, a.s., prípadne práva a oprávnené záujmy iných osôb,
- Registrovaný používateľ spôsobil Poskytovateľovi služby škodu,
- Registrovaný používateľ poskytol počas registrácie alebo používania Služby nesprávne alebo zavádzajúce informácie,
- Registrovaný používateľ neuhradí splatnú Platbu za Službu, poplatok za správu pohľadávky a/alebo pokutu, ktorá bola uložená za neoprávnené parkovanie na Nabíjacom mieste,

- v prípade platobnej neschopnosti alebo likvidácie Registrovaného používateľa - právnickej osoby.

V prípade zrušenia alebo obmedzenia konta z vyššie uvedených dôvodov Poskytovateľ služby nie je povinný o tomto úkone Registrovaného používateľa informovať vopred.

Popri okamžitom odstránení Konta má Poskytovateľ služby právo požadovať od Používateľa škodu, ak vznikla porušením povinnosti Používateľa, ktoré bolo zároveň dôvodom na odstránenie konta.

Okrem vyššie uvedeného si Poskytovateľ služby vyhradzuje právo:

- deaktivovať kontá, ktoré neboli využívané dlhšie ako šesť (6) mesiacov;
- odstrániť údaje z deaktivovaných kont;
- kedykoľvek ukončiť poskytovanie Aplikácie alebo Služby alebo prístupu k Webovej lokalite a to aj bez uvedenia dôvodu alebo predchádzajúceho upozornenia, ak to je potrebné na zaistenie bezpečnosti Webovej lokality alebo poskytovania Služby a bezpečnosti osobných údajov alebo z iných dôvodov prevažujúceho verejného záujmu. V tomto prípade Poskytovateľ služby upozorní dotknutých Používateľov prostredníctvom systémovej správy o zmene nastavení Služby alebo prístupu Používateľa k jeho kontu.

## 11. Ochrana osobných údajov

11.1 Jednotlivé ustanovenia týkajúce sa spracúvania osobných údajov Používateľa a Vyhlásenie o ochrane osobných údajov sú súčasťou **Prílohy 2**.

11.2 Poskytovateľ služby ako prevádzkovateľ spracúva osobné údaje v súlade s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov - GDPR) a zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov).

## 12. Oznámenia

12.1 *Oznámenie zasielané doporučenou zásielkou s potvrdením doručenia*

Ak je v súvislosti s riešením sťažnosti súvisiacej s právnym vzťahom zmluvných strán alebo vydaním právneho vyhlásenia potrebné doručiť oznámenie doporučenou zásielkou s potvrdením doručenia, a adresát si neprevezme doporučenú zásielku odoslanú na korešpondenčnú adresu zadanú pri registrácii, alebo ak takýto spôsob doručovania na adresu Používateľa nie je z nejakého dôvodu možný, pokúsime sa zásielku doručiť opakovane. Ak opakovaný pokus o doručenie zlyhá, bude sa mať za to, že daná zásielka bola doručená 5 (päť) dní po dni opakovaného odoslania.

12.2 *Oznámenia zasielané elektronicky*

Registrovaný používateľ a Poskytovateľ služby si budú navzájom vymieňať informácie súvisiace s poskytnutím Služby elektronicky, prostredníctvom e-mailovej adresy zákazníckeho servisu Poskytovateľa služby a e-mailovej adresy, ktorú poskytol Používateľ.

V prípade nedoručenia potvrdenia sa bude mať za to, že oznámenia odoslané elektronicky prostredníctvom e-mailu na e-mailové adresy a z e-mailových adries ktoré sú uvedené vyššie, boli doručené jeden deň po odoslaní oznámenia.

Oznámenia a potvrdenia odoslané elektronicky prostredníctvom e-mailu podľa tejto dohody budú Používateľovi a Poskytovateľovi služby doručené bez podpisu a identifikácie, ktorá by takýto podpis nahradila, a zmluvné strany túto skutočnosť potvrdzujú a považujú ju za akceptovanú, pokiaľ sa nepreukáže opak.

Zmluvné strany prehlasujú, že systém elektronickej pošty, ktorý sa má použiť, považujú v čase uzatvorenia tejto zmluvy za bezpečný a vhodný, a súhlasia s tým, že sa budú navzájom bezodkladne informovať o akejkoľvek hrozbe, ktorá môže tento systém ohroziť. Zmluvné strany budú zodpovedať za škodu, ktorá vznikne z dôvodu oneskoreného oznámenia takejto informácie.

Zmluvné strany súhlasia s tým, že pošta odoslaná elektronicky (e-mailom) sa bude pokladať za oficiálnu formu udržiavania kontaktu v prípadoch, keď sa výslovne v týchto VP, Zmluvy alebo podľa právnych predpisov nevyžaduje iná forma doručenia.

### **13. Zodpovednosť**

#### **13.1 Zodpovednosť Poskytovateľa služby**

13.1.1 Poskytovateľ služby nezodpovedá za škody, ktoré vznikli v dôsledku porušenia ustanovení týchto VP alebo iných povinností Používateľom, vrátane z dôvodu nevhodného používania Služby Používateľom.

13.1.2 Poskytovateľ služby nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (vis maior).

13.1.3 Poskytovateľ služby nezodpovedá za technické problémy (s výnimkou ak ich sám spôsobil), vrátane výpadkov elektriny, internetu alebo služieb počítačovej siete.

13.1.4 Poskytovateľ služby nezodpovedá za škodu spôsobenú nesprávnym používaním alebo vymazaním časti obsahu alebo Aplikácie, okrem škody spôsobenej ním samotným.

13.1.5. Poskytovateľ služby nezodpovedá za dodržiavanie podmienok používania priestorov určených tretími stranami, ktoré s nimi Používateľ oboznámil pred použitím Nabíjacieho zariadenia vlastného alebo prevádzkovaného treťou stranou.

#### **13.2 Zodpovednosť Používateľa**

13.2.1 Používateľ je zodpovedný za škodu vzniknutú z nedodržania požiadaviek uvedených v týchto VP alebo súvisiacich s používaním Služby.

13.2.2 Používateľ sa zbaví zodpovednosti, ak preukáže, že porušenie povinností z jeho strany bolo spôsobené okolnosťou, ktorú nemohol ovplyvniť, ktorú nebolo možné v čase uzavretia tejto zmluvy predvídať, a že sa od neho nedalo očakávať, že bude schopný vyhnúť sa takémuto dôsledku alebo zabrániť takejto škode.

13.2.3 Používateľ zodpovedá za to, že Službu nabíjania používa výlučne v súvislosti s Elektromobilom a jeho príslušenstvom, ktoré umožňujú riadne používanie a vyhovujú platným zákonom, predpisom a normám platným pre Elektromobily a ich príslušenstvo. Používateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne v súvislosti so Službou nabíjania, ak ním použitý Elektromobil alebo jeho príslušenstvo nespĺňajú vyššie uvedené požiadavky.

13.2.4 Používateľ berie na vedomie, že nabíjačky sú vysokonapäťové zariadenia určené výlučne na nabíjanie Elektromobilov, a preto ich možno používať výlučne v súlade s pokynmi na ich prevádzku a používanie. Poskytovateľ služby vynaloží maximálne úsilie na to, aby zabránil nesprávnemu používaniu nabíjacích zariadení, nebude však zodpovedný za škodu, ktorá Používateľovi vznikne ich nesprávnym použitím.

13.2.5. Registrovaný používateľ je povinný uchovávať prístupové údaje k svojmu Kontu potrebné na využívanie Služby v tajnosti a neposkytovať ich žiadnym tretím osobám. Poskytovateľ služby nezodpovedá za škody spôsobené sprístupnením takýchto údajov tretím stranám, ak údaje sprístupnil priamo Registrovaný používateľ.

#### **14. Vybavovanie reklamácií a sťažností, zákaznícky servis**

14.1 Používatelia sa so svojimi písomnými (e-mail) alebo ústnymi (telefonickými) sťažnosťami môžu obracať na Zákaznícky servis alebo na určených zamestnancov Poskytovateľa služby v mieste poskytovania Služby.

Okrem toho sa môže Používateľ so svojou reklamáciou/sťažnosťou týkajúcou sa platených služieb obrátiť priamo na obsluhu Nabíjacej stanice. Reklamácie na čerpacích staniách spoločnosti SLOVNAFT, a.s. sa spravujú Reklamačným poriadkom dostupným na každej čerpacej stanici.

14.2 Ak Používateľ predloží svoje sťažnosti Zákazníckemu servisu ústne, zákaznícky servis takúto sťažnosť zaznamená do zápisu a kópiu takéhoto zápisu odovzdá Používateľovi osobne, alebo v prípade sťažností predložených telefonicky, takýto zápis doručí Používateľovi v čase odoslania odpovede na danú sťažnosť.

Ak Používateľ predloží svoju sťažnosť obsluhu nabíjacej stanice, príslušný pracovník sťažnosť zaznamená do zápisu a kópiu takéhoto zápisu odovzdá Používateľovi osobne.

V prípade, že Používateľ sa sťažuje ústne pracovníkovi, ktorý je zamestnancom zmluvnej tretej strany, pracovník vyplní príslušný formulár, ktorého kópiu odovzdá Používateľovi.

14.3 Zápis o sťažnosti bude obsahovať tieto informácie:

- a) meno a adresa Používateľa,
- b) miesto, čas a spôsob predloženia sťažnosti,
- c) podrobný opis sťažnosti Používateľa, zoznam dokumentov a iné dôkazy, ktoré Používateľ predložil,
- d) prehlásenie podniku o jeho postoji k sťažnosti Používateľa, ak je možné danú sťažnosť okamžite preveriť,
- e) podpis osoby vyhotovujúcej zápis a podpis Používateľa, s výnimkou ústnych sťažností predložených telefonicky alebo prostredníctvom iných elektronických komunikačných služieb,
- f) miesto a čas vyhotovenia zápisu,
- g) jedinečné identifikačné číslo sťažnosti vo vzťahu k ústnym sťažnostiam, ktoré boli predložené telefonicky alebo prostredníctvom iných elektronických komunikačných služieb,
- h) prehlásenie s oboznámením sa s Vyhlásením o ochrane osobných údajov a súhlase s ním,
- i) identifikátor a typ použitého nabíjacieho zariadenia,
- j) typ použitého nabíjacieho konektora,
- k) model a rok výroby vozidla.

14.4 Poskytovateľ služby prevádzkuje služby zákazníkom, ktoré zaznamenávajú telefonáty so zákazníckym servisom, aby Poskytovateľ služby mohol vierohodne rekonštruovať udalosti týkajúce sa sporu so spotrebiteľom.

V prípade, že Používateľ počas komunikácie s oddelením služieb zákazníkom alebo s pracovníkmi Poskytovateľa služby používa neslušné výrazy a vulgarizmy alebo ich uráža, Poskytovateľ služby je oprávnený telefonát ukončiť.

14.5 Poskytovateľ služby zašle Používateľovi svoju odpoveď, ktorá sa týka podstaty sťažnosti, prostredníctvom e-mailu alebo písomne vo forme doporučenej zásielky s doručenkou bez zbytočného odkladu, najneskôr však do tridsiatich (30) dní. Poskytovateľ služby je povinný predložiť dôvody svojho rozhodnutia o zamietnutí sťažnosti.

14.6 Poskytovateľ služby je povinný archivovať sťažnosť alebo zápis o sťažnosti a kópiu odpovede, ktorá sa týka podstaty sťažnosti, po dobu 3 (troch) rokov, a na požiadanie orgánov, ktoré vykonávajú audit takýchto sťažností, je povinný tieto doklady predložiť.

#### 14.7 Alternatívne riešenie sporov

Užívateľ môže podať v zmysle § 12 a nasl. zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov návrh na alternatívne riešenie sporu. Subjektom alternatívneho riešenia sporu je Slovenská obchodná inšpekcia.

##### Adresou na doručovanie návrhu na alternatívne riešenie sporu je:

Slovenská obchodná inšpekcia  
ústredný inšpektorát  
Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov  
Bajkalská 21/A, p. p. 29  
827 99 Bratislava 27

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk)

### 15. Všeobecné ustanovenia

15.1. Zmluvné strany sa budú navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, údajoch, okolnostiach a informáciách súvisiacich s používaním Služby.

15.2 Uzatvorením tejto Zmluvy Používateľ potvrdzuje, že sa oboznámil s Etickým kódexom skupiny MOL pre obchodných partnerov, ktorý je dostupný online na adrese [www.slovnaft.sk](http://www.slovnaft.sk) alebo vo fyzickej podobe priamo na nabíjacej stanici, že sa oboznámil s jeho požiadavkami a súhlasí s ich dodržiavaním, a že sa pri plnení Zmluvy nebude odvolávať na neznalosť týchto požiadaviek.

#### 15.3 Vyššia moc

Ak ktorákoľvek zmluvná strana nebude schopná plniť svoje povinnosti uvedené v tejto Zmluve z akéhokoľvek dôvodu, ktorý sa nepripisuje žiadnej zo zmluvných strán (vyššia moc), nebude sa to pokladať za porušenie tejto Zmluvy. Medzi udalosti vyššej moci patrí nepredvídateľná udalosť, ktorej ľudská schopnosť nedokáže zabrániť (napr. vojna, zemetrasenie, povodeň, požiar, teroristický útok, epidémia, núdzový stav vyhlásený vládou alebo podobné opatrenia, atď.), ktorá nie je závislá od vôle zmluvných strán, a ktorá priamo bráni konkrétnej zmluvnej strane v plnení si svojich zmluvných povinností (s výnimkou finančného vyrovnania).



15.4 Zmluvné strany súhlasia s tým, že všetky otázky upravované týmito VP, vrátane platnosti Zmluvy a zmluvných podmienok, prehlásení, dohovorov a povinností, budú riešené v súlade so slovenským právom.

Tretie strany, ktorým podľa týchto VP neboli výslovne udelené žiadne práva, nemôžu požadovať služby uvedené v týchto VP.

15.5 Zmluvné strany sa budú snažiť vyriešiť všetky spory týkajúce sa tejto Zmluvy mimosúdnou cestou. O sporoch, ktoré nie je možné urovnať mimosúdnou cestou, rozhodne príslušný súd.

15.6 V prípade rozporu medzi jazykovými verziami týchto VP má prednosť verzia v slovenskom jazyku.

**Príloha 1 – Cenník Služby nabíjania**



Cennik komplet  
SK.pdf

**Príloha 2: Vyhlásenie o spracúvaní osobných údajov**

[https://molplugee.sk/Plugee-Driivz-Privacy-policy\\_Slovnaft\\_SK.pdf](https://molplugee.sk/Plugee-Driivz-Privacy-policy_Slovnaft_SK.pdf)