

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE DE UTILIZARE A SERVICIULUI DE ELECTROMOBILITATE  
ȘI  
POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE**

(în vigoare: din 4 ianuarie 2021 până la revocare)

**MOL Romania Petroleum Products**

Sediul social: Cluj, Cluj Napoca, Strada 21 Decembrie 1989, Cladirea The Office, Etaj 1, Camera C 1.1.

Cod de identificare fiscală comunitară 7745470

Număr de înregistrare în Registrul Comerțului: J12/729/2000

**Serviciul Clienți:**

Număr de telefon: + 40 312 296 969

Website: [www.molplugee.ro](http://www.molplugee.ro)

**Cuprins**

1. Dispoziții introductive
2. Definiții
3. Domeniul de aplicare al termenilor și condițiilor generale de utilizare a serviciului de electromobilitate
4. Reguli generale de utilizare ale serviciului
5. Serviciul de taxare electronică pentru utilizatorii neînregistrați
6. Serviciul de încărcare electronică folosit de utilizatorii înregistrați
7. Servicii suplimentare
8. Termeni și condiții de facturare
9. Roaming
10. Încetarea serviciului, ștergerea contului de utilizator
11. Confidențialitatea datelor
12. Înștiințări
13. Răspunderea
14. Tratarea reclamațiilor, serviciul clienți
15. Marketing
16. Dispoziții diverse
  - Anexa 1: Prețuri și tarife
  - Anexa 2: Notificare privind confidențialitatea (link: <https://molplugee.ro/en/legal>)

**1. Dispoziții introductive**

1.1. În vederea promovării și dezvoltării electromobilității, MOL Romania Petroleum Products operează o rețea de încărcare electrică și furnizează serviciul de electromobilitate, în cadrul căruia vehiculele electrice pot fi încărcate cu energie electrică prin intermediul încărcătoarelor electrice (denumit în continuare "Serviciul").

Condițiile aplicabile Utilizatorilor pentru folosirea serviciului de electromobilitate furnizat de MOL sunt cuprinse în prezentele Condiții Generale (denumite în continuare "CG").

1.2 Prin cumpararea serviciului sau demarând procesul de taxare, se consideră că Utilizatorul a citit, a înțeles și a acceptat prin conduită termenii și condițiile din prezentele CG, acceptându-le în mod expres.

1.3 Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a modifica sau de a înlocui aceste CG la propria discreție, în conformitate cu termenii și condițiile din prezentele CG.

## 2. Definiții

**Aplicație** înseamnă aplicația care este compatibilă cu sistemele de operare iOS 12.4 și Android 5.0 sau cu versiuni superioare.

**Cardul de plată** înseamnă un card de credit sau de debit emis de o instituție financiară autorizată, marcat cu numele propriu al Utilizatorului, furnizat prin intermediul Aplicației sau al Site-ului, pentru a plăti taxa care urmează să fie achiziționată prin intermediul dispozitivului de încărcare.

**Document justificativ** înseamnă un document contabil electronic sau pe suport de hârtie (chitanță/factură) care confirmă achiziționarea Taxei.

**Acord individual** înseamnă acordul individual încheiat între Utilizator și Furnizorul de servicii prin plata contravalorii serviciului sau acordul individual de utilizare al Serviciului de încărcare electronică, încheiat între Utilizator și Furnizorul de servicii prin începerea sesiunii de încărcare pe dispozitivul de încărcare.

**Vehicul electric** sau **VE** înseamnă un autovehicul echipat cu un grup motopropulsor care conține cel puțin o mașină electrică neperiferică drept convertor de energie cu un sistem de stocare a energiei electrice reîncărcabile, care poate fi reîncărcat din exterior.

**Accesoriu pentru vehicul electric** înseamnă, în special, cablul de conectare utilizat pentru încărcare și alte dispozitive care permit utilizarea încărcării electronice.

**Plata** înseamnă plata care trebuie achitată de către utilizator pentru taxa achiziționată în temeiul Contractului individual.

**Utilizator neînregistrat** înseamnă o persoană care utilizează Serviciul de la Furnizorul de servicii prin intermediul Aplicației sau al Site-ului web, de la caz la caz și fără înregistrare.

**Utilizator** înseamnă utilizatorul neînregistrat și utilizatorul înregistrat în comun sau oricare dintre acești utilizatori în mod individual.

**Cont de utilizator** înseamnă o interfață unică protejată prin parolă, creată pentru utilizatorul înregistrat de către furnizorul de servicii după o înregistrare reușită, în care utilizatorul înregistrat poate utiliza serviciul, poate accesa și modifica datele sale personale.

**Acord-cadru** înseamnă un acord încheiat între Furnizorul de servicii și Utilizatorul înregistrat pentru o perioadă nedeterminată, în cadrul căruia Utilizatorul înregistrat poate încheia Acorduri individuale în condiții mai favorabile decât Utilizatorul neînregistra și poate utiliza Serviciile suplimentare furnizate exclusiv de Furnizorul de servicii Utilizatorilor înregistrați.

**Serviciile suplimentare** înseamnă serviciile suplimentare definite în prezentele CG care sunt furnizate utilizatorilor înregistrați de către furnizorul de servicii conform acordului-cadru.

**Dispozitiv mobil** înseamnă un dispozitiv tehnic cu sisteme de operare iOS și Android compatibil cu aplicația, care este capabil să efectueze trafic de date și comunicații mobile.

**Înregistrare** înseamnă înregistrarea Utilizatorului prin intermediul Aplicației sau al Site-ului în conformitate cu punctul 6 din prezentele CG, în urma căreia se va încheia un Acord-cadru între Utilizator și Furnizorul de servicii pentru utilizarea Serviciului și al Serviciilor Suplimentare.

<p><b>Utilizator înregistrat</b> înseamnă o persoană care a încheiat un acord-cadru cu furnizorul de servicii ca urmare a înregistrării prin intermediul aplicației sau a site-ului web pentru utilizarea serviciilor și a serviciilor suplimentare.</p>
<p><b>Serviciu de Roaming</b> - un Serviciu de taxare furnizat de Furnizorul de servicii și utilizat de Utilizatorul înregistrat pe un Dispozitiv de taxare operat de terți.</p>
<p><b>Roaming în cadrul rețelei MOL</b> - Serviciile de Roaming utilizate pe Dispozitivele de încărcare operate de un membru al Grupului MOL.</p>
<p><b>Roaming în afara rețelei MOL</b> - Servicii de Roaming utilizate pe Dispozitivele de încărcare operate de o terță parte din afara Grupului MOL.</p>
<p><b>Furnizor de Servicii de Roaming</b> - înseamnă o companie membră a Grupului MOL care furnizează servicii de electromobilitate în zona Serviciului de Roaming utilizat.</p>
<p><b>Partener Contractat</b> - înseamnă terțul contractat de Furnizorul de Servicii care oferă spațiul pentru furnizarea Serviciului în care este amplasat Dispozitivul de încărcare.</p>
<p><b>Serviciul (serviciile)</b> înseamnă Serviciul (Serviciile) de încărcare și Serviciile Suplimentare în comun sau oricare dintre aceste servicii în mod independent.</p>
<p><b>Furnizor de Servicii</b> înseamnă MOL România</p>
<p><b>Serviciul de Încărcare</b> sau <b>Serviciul de E-charging</b> înseamnă serviciul de electromobilitate care reprezintă încărcarea acumulatorului de energie electrică al Vehiculului Electric, care este utilizat de către Utilizator de la caz la caz sau permanent prin intermediul Dispozitivului de Încărcare pus la dispoziție de către Furnizorul de Servicii.</p>
<p><b>Punct de încărcare</b> înseamnă zona indicată prin marcaje în care este posibilă conectarea la Dispozitivul de încărcare prin oprirea cu Vehiculul electric în scopul utilizării Serviciului de încărcare</p>
<p><b>Stație de încărcare</b> înseamnă o stație de încărcare întreținută în scopul serviciului de încărcare, situată într-un spațiu public sau privat, adecvată pentru încărcarea bateriei a cel puțin unui vehicul electric în modul specificat în standardele aplicabile.</p>
<p><b>Dispozitiv de încărcare</b> înseamnă un echipament electric rezervat Serviciului de încărcare electrică amplasat în spații publice sau private cu cel puțin un punct de încărcare normal sau performant.</p>
<p><b>Operatorul dispozitivului de încărcare</b> înseamnă persoana care deține licența de operare și care exploatează dispozitivul public de încărcare conform destinației, efectuează exploatarea tehnică și întreținerea acestuia, furnizează Furnizorului de servicii condițiile tehnice pentru utilizarea serviciului de electromobilitate.</p>
<p><b>Site web</b> înseamnă <a href="http://www.molplugee.ro">www.molplugee.ro</a></p>
<p><b>3. Domeniul de aplicare al CG</b></p>
<p>3.1 Domeniul de aplicare personal al CG include Furnizorul de servicii și Utilizatorul care încheie un contract cu Furnizorul de servicii pentru Serviciul de încărcare electronică și include, de asemenea, proprietarul/deținătorul vehiculului care ocupă ilegal un punct de încărcare fără a utiliza serviciul.</p>
<p>3.2. CG intră în vigoare de la data specificată în titlul de mai sus până la revocarea acestuia.</p>

3.3 MOL își rezervă dreptul de a modifica metoda și circumstanțele de furnizare a Serviciului în conformitate cu dispozițiile aplicabile la modificarea CGV și de a înceta să furnizeze sau de a limita furnizarea Serviciului de încărcare electronică.

#### **4. Reguli generale de utilizare a serviciului**

4.1 A Serviciul E-charging poate fi folosit de către Utilizator prin intermediul Aplicației sau pe Site ca Utilizator neînregistrat sau ca Utilizator înregistrat, iar Serviciile suplimentare sunt disponibile numai pentru Utilizatorii înregistrați.

4.2. Furnizorul de servicii poate întrerupe temporar furnizarea Serviciului pentru perioada de efectuare a lucrărilor de mentenanță necesare. De asemenea, Serviciul poate fi întrerupt, printre altele, pentru a asigura buna funcționare a sistemului de energie electrică.

4.3. Furnizorul de servicii are dreptul de a restricționa furnizarea Serviciilor pe fiecare Încărcător, temporar sau permanent, în totalitate sau parțial. Utilizatorul este notificat cu privire la această informație prin intermediul Aplicației.

4.4 Furnizorul de servicii poate refuza furnizarea Serviciilor către Utilizator dacă acest lucru este cerut de lege sau de o decizie oficială/judiciară sau dacă oricare dintre Servicii este utilizat de către Utilizator în contradicție cu CG sau în mod ilegal sau necorespunzător (în special dacă Încărcătorul este deteriorat). În cazul refuzului Serviciului, părțile vor contabiliza între ele plata Serviciului furnizat până la momentul refuzului.

Furnizorul de servicii are dreptul de a solicita despăgubiri pentru orice prejudiciu cauzat utilizatorului în legătură cu refuzul Serviciului și de a-și exercita drepturile care decurg din încălcarea contractului în caz de întrerupere a Serviciului.

4.5 Doar vehiculele electrice au voie să oprească la punctul de încărcare. După expirarea perioadei de încărcare achiziționate sau după întreruperea încărcării de către Furnizorul de servicii, Utilizatorul are dreptul la o perioadă de grație de 5 minute pentru a părăsi punctul de încărcare cu vehiculul său electric și pentru a ceda locul următorului Utilizator. După perioada de grație, utilizatorul trebuie să părăsească punctul de încărcare cu vehiculul său electric pentru a asigura buna funcționare. În cazul în care utilizatorul nu părăsește punctul de încărcare în perioada descrisă în prezentele CG, utilizatorul va plăti o taxă pentru durata utilizării neautorizate a punctului de încărcare.

4.6. În cazul în care punctul de încărcare este situat într-o zonă deținută sau utilizată de o terță parte, Utilizatorul trebuie să respecte, de asemenea, termenii și condițiile de utilizare a terenului stabilite de aceste terțe părți și puse la dispoziția Utilizatorilor atunci când folosește Serviciul.

#### **5. Serviciul de încărcare electronică pentru utilizatorii neînregistrați**

Utilizatorii neînregistrați au dreptul de a utiliza serviciul de încărcare electronică fără înregistrare specifică prin intermediul site-ului web sau al aplicației sau la stația de încărcare, astfel cum se descrie mai jos.

##### 5.1. Serviciul de încărcare electronică prin intermediul site-ului web

Utilizatorul neînregistrat deschide elementul de meniu "Find Charger" (Găsește încărcător) de pe site-ul web sau citește codul QR de pe Coloana de încărcare. Dacă utilizatorul neînregistra deschide site-ul web, este necesar să selecteze dispozitivul de încărcare și apoi conectorul corespunzător în elementul de meniu "Find Charger" (Găsește încărcător). Atunci când codul QR este scanat, acesta este imediat redirecționat către subpagina dispozitivului de încărcare respectiv, astfel încât utilizatorul

să poată selecta acolo conectorul verde corespunzător. După selectarea conectorului, puteți începe procesul de încărcare prin tragerea elementului de meniu (cursorul) pentru a începe procesul de încărcare.

După începerea procesului de încărcare, Utilizatorul neînregistrat trebuie să furnizeze informațiile necesare pentru Plata Serviciului și facturarea pe Site-ul web. După introducerea datelor, Utilizatorul neînregistrat poate conecta cablul și începe transferul de energie. Procesul de încărcare poate fi oprit în orice moment de către Utilizatorul neînregistrat sau transferul de energie este întrerupt în totalitate, dar până la oprirea procesului de încărcare (care se poate face în momente diferite, ca și în cazul vehiculelor electrice), taxa va fi percepută pe minut.

În cazul în care procesul de încărcare este întrerupt din cauza unui timeout înainte de începerea transferului de energie, utilizatorul neînregistrat trebuie să repornească întregul proces de încărcare pentru a utiliza încărcarea.

### 5.2. Serviciul de încărcare electronică prin intermediul aplicației

Utilizatorul neînregistrat descarcă și instalează aplicația din magazinul de aplicații (AppStore, Google Play) al sistemului de operare al dispozitivului mobil (IOS, Android) pe dispozitivul său mobil. După descărcarea și instalarea Aplicației, Utilizatorul neînregistrat va putea utiliza Serviciul de încărcare electronică după cum urmează.

Utilizatorul neînregistrat deschide elementul de meniu "Find Charger" (Găsește încărcător) din aplicație sau citește codul QR de pe coloana de încărcare. În cazul în care utilizatorul neînregistrat deschide aplicația, este necesar să selecteze dispozitivul de încărcare și apoi conectorul corespunzător în elementul de meniu "Find Charger" (Găsiți încărcătorul). Atunci când codul QR este scanat, acesta este imediat redirecționat către subpagina dispozitivului de încărcare respectiv, astfel încât utilizatorul să poată selecta acolo conectorul verde corespunzător. După selectarea conectorului, utilizatorul poate începe procesul de încărcare prin tragerea elementului de meniu (cursorul) pentru a începe procesul de încărcare.

După începerea procesului de încărcare, utilizatorul neînregistrat furnizează informațiile necesare pentru plata contravalorii și pentru facturare prin intermediul aplicației. După introducerea datelor, Utilizatorul neînregistrat poate conecta cablul și începe transferul de energie. Procesul de încărcare poate fi oprit în orice moment de către Utilizatorul neînregistrat sau transferul de energie este întrerupt în totalitate, dar până la oprirea procesului de încărcare (care se poate face în momente diferite, în funcție de vehiculele electrice), taxa va fi percepută pe minut.

În cazul în care procesul de încărcare este întrerupt din cauza unui timeout înainte de începerea transferului de energie, utilizatorul neînregistrat trebuie să repornească întregul proces de încărcare pentru a utiliza încărcarea.

### 5.3. Condițiile de plată în cazul achiziționării Încărcătorului în conformitate cu punctul 5.1 și 5.2.

După începerea procesului de încărcare, utilizatorul neînregistrat trebuie să furnizeze detaliile cardului de plată utilizat pentru plata plății. După furnizarea datelor Cardului de plată, 40 RON va fi blocat pe Cardul de plată furnizat de Utilizatorul neînregistrat.

La finalul procesului de încărcare, în cazul unei Încărcări care nu depășește 40 RON, Furnizorul de servicii deduce Plata E-charging din suma blocată, iar suma rămasă va fi eliberată. Creditarea sumei deblocate în contul bancar al Utilizatorului Ad hoc depinde de practica instituției financiare selectate de către Utilizatorul Ad hoc.

În cazul în care încărcarea depășește 40 ron, partea din plată care depășește 40 RON va fi încasată de pe cardul de plată al utilizatorului neînregistrat la finalizarea procesului de încărcare.

În cazul întreruperii procesului de taxare din cauza depășirii timpului de așteptare, nu se va percepe nicio taxă și suma deja blocată pe cardul de plată va fi eliberată.

#### 5.4. Plata încărcării pentru utilizatorii neînregistrați

Plata Încărcării furnizate Utilizatorilor Neînregistrați în conformitate cu punctul 5.1, 5.2 și constă în următoarele taxe:

- Unitatea de încărcare consumată (kWh)
- Preț pe minut

Prețul pe minut va fi perceput începând cu minutul 31 al încărcării date, pentru fiecare minut început până la oprirea procesului de încărcare. Metoda de oprire a procesului de încărcare poate diferi între producătorii de vehicule electrice, prin urmare, este obligația Utilizatorului neînregistrat să se asigure în prealabil de momentul și modul în care se oprește procesul de încărcare al vehiculului electric, iar Furnizorul de servicii nu își va asuma responsabilitatea pentru aceasta.

Cantitatea curentă a unității de încărcare și prețul pe minut sunt stabilite în anexa 1 la prezentele CG.

După începerea Serviciului de încărcare electronică, în baza Legii CVIII din 2001 privind anumite aspecte ale serviciilor de comerț electronic și ale serviciilor societății informaționale (Legea privind comerțul electronic), utilizatorul neînregistrat nu se va retrage din serviciul care îi este furnizat prin intermediul aplicației sau al site-ului web, iar utilizatorul neînregistrat nu are dreptul de a recupera plata în cazul în care aceasta depășește ceea ce este descris în prezentele CG.

### **6. Serviciul de încărcare electronică folosit de Utilizatorii înregistrați**

Utilizatorii care doresc să achiziționeze Tarifele în condiții mai favorabile decât Utilizatorii neînregistrați sau să utilizeze Serviciile suplimentare furnizate de Furnizorul de servicii trebuie să se înregistreze pe Site-ul web sau în Aplicație și să creeze un Cont de utilizator înainte de a utiliza Tarifele.

Prin înregistrare, se stabilește un Acord-cadru între Furnizorul de servicii și Utilizatorul înregistrat pentru furnizarea și utilizarea Serviciilor.

În timpul procesului de înregistrare, Furnizorul de servicii oferă în permanență Utilizatorului posibilitatea de a corecta datele furnizate de Utilizator, atât pe Site-ul web, cât și prin intermediul Aplicației. Pe lângă adresa de e-mail, Furnizorul de servicii va oferi, de asemenea, posibilitatea de a corecta datele furnizate de Utilizator după înregistrare.

#### 6.1. Înregistrarea prin intermediul site-ului web

Utilizatorul trebuie să furnizeze adresa sa reală de e-mail și să completeze datele din formularul de înregistrare (nume, număr de telefon mobil, detalii de facturare) de pe Site-ul web după ce face clic pe "File a registration" ("Depune o înregistrare") și acceptă Termenii și condițiile generale și Notificarea de confidențialitate ale Furnizorului de servicii. În plus, se va furniza o parolă definită de utilizator care aparține Serviciului, care are cel puțin 8 (opt) caractere. După ce datele au fost furnizate cu succes, Utilizatorul va furniza detaliile cardului de plată care va fi utilizat pentru plată, după cum urmează:

- (i) Datele cardului de plată sunt furnizate de către Utilizator în interfața online pusă la dispoziție de Furnizorul de servicii. Utilizatorul poate furniza datele cardului de plată numai în nume propriu.
- (ii) Doar un singur Card de plată poate fi atribuit unui Cont de utilizator.

- (iii) Înregistrarea unui nou Card de plată necesită autentificarea Cardului de plată furnizat de către Utilizator. În acest sens, se va percepe o taxă pe Cardul de plată, care va fi returnată imediat de către Furnizorul de servicii către Utilizator.

Furnizorul de servicii confirmă fără întârziere declarația de înregistrare a Utilizatorului și trimite Utilizatorului un cod SMS și un e-mail către Contul de utilizator prin care solicită activarea. În cazul în care e-mailul și/sau SMS-ul care prevede activarea nu este primit în termen de 24 de ore la adresa de e-mail sau la numărul de telefon furnizat de Utilizator, Utilizatorul va notifica Furnizorul de servicii.

Utilizatorul își poate activa contul făcând clic pe linkul de activare din e-mailul primit de la Furnizorul de servicii sau introducând codul primit în SMS pe site-ul web sau în aplicație. Prin activarea contului de utilizator, înregistrarea va fi completă.

## 6.2. Înregistrarea prin intermediul aplicației

Utilizatorul descarcă și instalează Aplicația necesară pentru Înregistrare din magazinul de aplicații (AppStore, Google Play) potrivit pentru sistemul de operare (IOS, Android) al dispozitivului mobil al Utilizatorului.

Pentru a se conecta pentru prima dată la Aplicație, Utilizatorului i se solicită să introducă o adresă de e-mail reală făcând clic pe "Depune o înregistrare" și să furnizeze o parolă pentru Serviciu, care să aibă cel puțin 8 (opt) caractere. În plus, utilizatorul trebuie să completeze formularul de înregistrare și să furnizeze numele, prenumele, adresa de e-mail, numărul de telefon, limba, parola, adresa de facturare și adresa poștală (dacă este diferită de adresa de facturare).

Pentru a continua, Utilizatorul trebuie să accepte CG și să declare că a citit Notificarea privind confidențialitatea prin utilizarea căsuței de selectare/slider.

Ca pas următor, Utilizatorul trebuie să furnizeze detaliile de facturare și detaliile Cardului de plată pentru a efectua plăți viitoare. Cardul de plată furnizat de Utilizator trebuie să îndeplinească următoarele condiții.

- (iv) Informațiile privind Cardul de plată sunt furnizate de către Utilizator în interfața pusă la dispoziție de Furnizorul de servicii. Utilizatorul poate introduce detaliile cardului de plată numai în nume propriu.
- (v) Un singur card de plată poate fi atribuit unui cont de utilizator.
- (vi) Înregistrarea unui nou Card de plată necesită autentificarea Cardului de plată furnizat de către Utilizator. În acest sens, se va percepe o taxă pe Cardul de plată, care va fi returnată imediat de către Furnizorul de servicii către Utilizator.

Furnizorul de servicii confirmă fără întârziere declarația de înregistrare a Utilizatorului și trimite Utilizatorului un cod SMS și un e-mail către Contul de utilizator prin care solicită activarea. În cazul în care e-mailul și/sau SMS-ul de activare nu este primit în termen de 24 de ore la adresa de e-mail sau la numărul de telefon furnizat de Utilizator, Utilizatorul trebuie să notifice Furnizorul de servicii.

Utilizatorul își poate activa contul făcând clic pe linkul de activare trimis în e-mail de către Furnizorul de servicii sau introducând codul primit prin SMS pe site-ul web sau scriindu-l în aplicație. Prin activarea contului de utilizator, înregistrarea va fi completă.

## 6.3. Serviciul de încărcare electronică prin intermediul site-ului web

După introducerea contului de utilizator al utilizatorului înregistrat se va deschide meniul "Find the Charger" ("Găsiți încărcătorul) de pe site-ul web sau se va scana codul QR de pe coloana de încărcare. În cazul în care utilizatorul înregistrat deschide site-ul web, este necesar să selecteze încărcătorul și conectorul corespunzător în elementul de meniu "Find the Charger" ("Găsiți

încărcătorul). Atunci când codul QR este scanat, acesta este imediat redirecționat către subpagina dispozitivului de încărcare specific, astfel încât utilizatorul înregistrat să poată selecta acolo conectorul verde corespunzător. După selectarea conectorului, utilizatorul poate începe procesul de încărcare prin tragerea elementului de meniu (cursorul) referitor la începerea procesului de încărcare.

După începerea procesului de încărcare, Utilizatorul înregistrat poate conecta cablul și începe transferul de energie. Procesul de încărcare poate fi oprit în orice moment de către Utilizatorul înregistrat sau transferul de energie este întrerupt atunci când vehiculul este complet încărcat, cu toate acestea, până la oprirea procesului de încărcare (care se poate face la ore diferite pentru fiecare vehicul electric) se percepe un preț pe minut.

În cazul în care procesul de încărcare este întrerupt din cauza unui timeout înainte de începerea transferului de energie, utilizatorul înregistrat trebuie să repornească întregul proces de încărcare pentru a utiliza încărcarea.

#### 6.4. Serviciul de încărcare electronică prin intermediul aplicației

După înregistrare, Utilizatorul înregistrat are dreptul de a utiliza Serviciul de încărcare electronică după cum urmează.

Utilizatorul înregistrat deschide elementul de meniu "Find the Charger" ("Găsiți încărcătorul) din aplicație sau citește codul QR de pe coloana de încărcare. În cazul în care Utilizatorul înregistrat deschide Aplicația, este necesar să selecteze Dispozitivul de încărcare și apoi conectorul corespunzător în elementul de meniu "Găsește încărcător". Atunci când codul QR este scanat, acesta este imediat redirecționat către subpagina dispozitivului de încărcare respectiv, astfel încât utilizatorul să poată selecta acolo conectorul verde corespunzător. După selectarea conectorului, puteți începe procesul de încărcare prin tragerea elementului de meniu (cursorul) pentru a începe procesul de încărcare.

După începerea procesului de încărcare, utilizatorul înregistrat poate conecta cablul și începe transferul de energie. Procesul de încărcare poate fi oprit în orice moment de către utilizatorul înregistrat sau transferul de energie este întrerupt atunci când vehiculul este complet încărcat, cu toate acestea, până la oprirea procesului de încărcare (care se poate face la ore diferite pentru fiecare vehicul electric) se percepe prețul pe minut.

În cazul în care procesul de încărcare este întrerupt din cauza unui timeout înainte de începerea transferului de energie, utilizatorul neînregistrat trebuie să repornească întregul proces de încărcare pentru a utiliza încărcarea.

#### 6.5. Plata pentru serviciul de încărcare electronică

După începerea procesului de taxare, 40 RON vor fi blocați de către furnizorul de servicii pe cardul de plată furnizat de utilizatorul înregistrat.

La sfârșitul procesului de taxare, în cazul unei Taxări care nu depășește 40 ron, Furnizorul de servicii deduce Plata serviciului de E-charging din suma blocată, iar suma rămasă va fi eliberată. Creditarea sumei deblocate în contul bancar al Utilizatorului înregistrat depinde de practica instituției financiare selectate de către Utilizatorul înregistrat.

În cazul în care E-charging depășește 40 ron, partea de plată care depășește 40 RON va fi încasată de pe cardul de plată al Utilizatorului Neînregistrat la finalizarea procesului de încărcare.

Plata prevăzută pentru Utilizatorii înregistrați este alcătuită din următoarele tarife:

- Unitatea de încărcare consumată (kWh)



- Preț pe minut

Prețul pe minut începând cu al 31-lea minut al încărcării va fi perceput pentru fiecare minut suplimentar până la oprirea procesului de încărcare. Metoda de oprire a procesului de încărcare poate diferi între producătorii de vehicule electrice, prin urmare, este obligația Utilizatorului Înregistrat să se asigure în prealabil de momentul și modul în care se oprește procesul de încărcare a vehiculului electric, iar Furnizorul de servicii nu își va asuma responsabilitatea pentru aceasta.

Valoarea curentă a unității încărcate și prețul pe minut sunt stabilite în anexa 1 la prezentele CG.

După începerea Serviciului de încărcare a Vehiculului electric, Utilizatorul înregistrat nu se va retrage din Serviciul care îi este furnizat prin intermediul Aplicației sau al Site-ului web, iar Utilizatorul înregistrat nu are dreptul de a recupera plata în cazul în care se depășește ceea ce este descris în prezentele CG.

## 7. Servicii suplimentare

Furnizorul de servicii oferă următoarele servicii suplimentare pentru utilizatorii înregistrați.

### Profil:

Utilizatorul poate modifica datele și consimțămintele furnizate anterior în timpul înregistrării și poate seta o imagine de profil.

### Pachet:

Utilizatorul își poate verifica pachetele și abonamentele și, dacă sunt furnizate de Furnizorul de servicii, le poate modifica.

### Vehicule:

Utilizatorul poate adăuga vehiculul sau vehiculele sale (producător, model și an de fabricație) cu care poate utiliza serviciul.

### Istoric de încărcare:

Utilizatorul își poate verifica încărcările anterioare, poate stabili orice perioadă sau poate alege între perioadele predefinite. Utilizatorul poate obține informații despre ora, locația, serviciul utilizat, puterea încărcată, timpul de încărcare, ID-ul de încărcare, costul de încărcare, membrul/utilizatorul care a efectuat încărcarea, ID-ul de încărcare, conectorul de încărcare și pachetul/abonamentul utilizat în timpul încărcării.

### Tranzacții și facturi:

Utilizatorul poate verifica taxele aferente cardului de plată pe baza taxelor sau poate consulta documentele justificative în format electronic.

### Card salvat:

Utilizatorul poate gestiona/modifica informațiile despre cardul de plată pe care le-a furnizat, poate adăuga altele noi sau le poate șterge.

### Membri:

Utilizatorul poate adăuga mai mulți subutilizatori (membri ai familiei, colegi) care pot utiliza Serviciul de încărcare electronică pe baza informațiilor de plată furnizate în contul utilizatorului principal.

## 8. Termeni și condiții de facturare

### 8.1. Facturarea pentru utilizatorii neînregistrați

Se va emite o factură pentru Încărcare.

În vederea emiterii unei facturi pentru plata încărcării după începerea Serviciului de încărcare electronică, Utilizatorul neînregistrat este obligat să furnizeze datele sale de facturare și adresa de e-mail la care Furnizorul de servicii trimite factura. Adresa de e-mail este destinată exclusiv trimiterii Voucherului și nu este stocată sau utilizată de Furnizorul de servicii în niciun alt scop.

### **8.2. Facturarea pentru utilizatorii înregistrați**

Documentul justificativ (factură sau factură simplificată) este emis pentru taxare, care poate fi găsit de către utilizatorul înregistrat prin accesarea rubricii "Tranzacții și facturi" din contul de utilizator. Documentul justificativ nu va fi trimis în mod normal la adresa de e-mail a Utilizatorului înregistrat, pe care Utilizatorul înregistrat o poate iniția el însuși în cadrul rubricii "Tranzacții & Conturi" a contului său de utilizator.

### **8.3 Consecințele juridice legate de întârzierea la plată și alte taxe care pot fi percepute de către furnizorul de servicii**

În cazul în care Utilizatorul are o întârziere mai mare de 3 zile de la data Încărcării, Furnizorul de servicii va notifica Utilizatorul prin e-mail cu privire la datoria neachitată.

În cazul în care un Utilizator înregistrat are o întârziere mai mare de 10 zile de la data Încărcării, Furnizorul de servicii are dreptul de a suspenda contul de utilizator, în care Utilizatorul se poate conecta, dar nu poate începe o nouă Încărcare. Suspendarea contului Utilizatorului va înceta de către Furnizorul de servicii dacă toate Încărcările au fost plătite integral de către Utilizator.

În cazul în care Utilizatorul are o întârziere mai mare de 10 zile de la data Încărcării, reprezentantul legal al Furnizorului de servicii va solicita achitarea arieratelor printr-o scrisoare oficială, în același timp Furnizorul de servicii percepe taxa specificată în Anexa 1 (Taxa de gestionare a cazului 1).

În cazul în care utilizatorul nu-și achită datoria în a 18-a zi de la data taxării, Furnizorul de servicii solicită utilizatorului să achite arieratele pentru ultima dată înainte de a le preda pentru gestionarea datoriei, în același timp prestatorul de servicii percepe taxa specificată în anexa 1 (taxa de gestionare a cazului 2).

În cazul în care datoria utilizatorului nu este achitată cu promptitudine, datele privind taxa de impunere și taxele de gestionare percepute sunt predate pentru gestionarea creanțelor, în cadrul căreia managerul de creanțe contractat de către prestatorul de servicii încearcă să recupereze datoria utilizatorului.

Furnizorul de servicii poate rezilia contractul de utilizator cu efect imediat după a 20-a zi de la data neplății încărcării.

## **9. Roaming**

În cazul serviciilor de roaming, se aplică condițiile stabilite în prezentele CG, cu completările enumerate mai jos. În cazul în care există diferențe între acest capitol și restul CG, prevalează dispozițiile din acest capitol.

Dispozițiile prezentului capitol se aplică numai utilizatorilor înregistrați. Serviciile de taxare pentru Utilizatorii neînregistrați sunt întotdeauna guvernate de termenii și condițiile generale ale membrului Grupului MOL care este înregistrat în țara în care se află încărcătorul respectiv. Lista țărilor respective și a membrilor Grupului MOL este următoarea.

### **9.1. Dispoziții generale**

9.1.1. Furnizorul de servicii oferă Servicii de Roaming Utilizatorilor înregistrați în următoarele țări.

Republica Cehă  
 Croația  
 Ungaria  
 Slovacia  
 Slovenia

9.1.2. În România, Serviciul de Roaming este furnizat de către Furnizorul de servicii către Utilizatorul înregistrat. În plus, Furnizorul de servicii furnizează Serviciul de Roaming cu participarea următorilor membri ai Grupului MOL în calitate de Furnizori de servicii de Roaming în cazul Roamingului în cadrul rețelei MOL și al Roamingului în afara rețelei MOL.

MOL ČESKÁ REPUBLIKA, S.R.O. - Republica Cehă  
 MOL Slovenijad.o.o. - Slovenia  
 SLOVNAFTa.s.- Republica Slovacă  
 Tifon d.o.o. - Croația

9.1.3. În cazul utilizării Serviciului de roaming, Furnizorul de servicii de roaming, în țara în care este prestat serviciul său de electromobilitate, se va alătura la relația contractuală stabilită între părți împreună cu MOL în calitate de parte contractantă. Furnizorul de servicii declară și garantează că are un angajament din partea tuturor furnizorilor de servicii de roaming menționați mai sus, prin care furnizorul de servicii de roaming se angajează să adere la relația contractuală în acest caz și să presteze serviciul de roaming solicitat de utilizatorul înregistrat. Prin utilizarea Serviciului de Roaming, Utilizatorul Înregistrat recunoaște și consimte că Furnizorul de Servicii de Roaming aderă la relația contractuală stabilită între părți în calitate de parte contractantă alături de MOL.

9.1.4. Utilizatorul înregistrat plătește contravaloarea Serviciului de roaming utilizat către țara Furnizorului de servicii de roaming în care este prestat serviciul său de electromobilitate.

9.1.5. Prin derogare de la articolul 6.5, următoarele sume vor fi blocate după începerea procesului de taxare pe Cardul de plată furnizat de Utilizatorul înregistrat:

Republica Cehă: 220 CZK  
 Slovacia: 10 EUR  
 Slovenia: 10 EUR  
 Croația: 60 HRK  
 Ungaria: 3000 HUF

Blocarea va fi efectuată de către furnizorul de servicii de roaming respectiv.

9.1.5. Contravaloarea Serviciului de roaming utilizat va fi emisă de membrul Grupului MOL în a cărui zonă de servicii a fost utilizat Serviciul de roaming. Contravaloarea Serviciului de Roaming va fi emisă și încasată în moneda oficială a țării în care este prestat serviciul său de electromobilitate.

Serviciul de Roaming poate fi utilizat în următoarele moduri.

## **9.2. Roaming în cadrul rețelei MOL**

Furnizorul de servicii se asigură că utilizatorul înregistrat utilizează serviciul de încărcare pe dispozitivele de încărcare operate de furnizorii de servicii de roaming.

## **9.3. Roaming în afara rețelei MOL**

9.3.1. În cadrul acestui Acord-cadru, Utilizatorul înregistrat are posibilitatea de a utiliza Serviciul de încărcare prin intermediul Dispozitivelor de încărcare operate de terți care nu sunt membri ai Grupului

MOL, terți care au încheiat un contract cu MOL în acest sens. Acesta este disponibil în prezent în țările în care Furnizorul de servicii sau un Furnizor de servicii de roaming furnizează Servicii de taxare.

9.3.2. Încărcătoarele disponibile în afara rețelei MOL sunt marcate în culori diferite de către Furnizorul de servicii în Aplicație și pe Site-ul web.

9.3.3. Furnizorul de servicii informează, de asemenea, Utilizatorul înregistrat că, în cazul Roamingului în afara rețelei MOL, tarifele care trebuie plătite de Utilizatorul înregistrat pot fi diferite de tarifele aplicate în cadrul rețelei MOL. De asemenea, Furnizorul de servicii indică în Aplicație și pe Site-ul web tariful și disponibilitatea utilizării dispozitivului de încărcare dat, pe baza informațiilor furnizate de operatorii de dispozitive de încărcare, însă nu își asumă responsabilitatea pentru informațiile în cauză dacă acestea sunt bazate pe fapte. Utilizatorul înregistrat poate raporta orice defecțiune a dispozitivului de încărcare la serviciul de asistență pentru clienți al terțului care operează dispozitivul de încărcare, iar Furnizorul de servicii și Furnizorul de servicii de roaming nu vor fi responsabili pentru rezolvarea consecințelor defecțiunii.

## **10. Încetarea Serviciului, ștergerea contului de utilizator**

### **10.1. Ștergerea contului de utilizator de către utilizatorul înregistrat**

Utilizatorul înregistrat are dreptul de a iniția ștergerea contului său de utilizator în orice moment, trimițând un e-mail la adresa serviciului pentru clienți a furnizorului de servicii.

În cazul utilizatorului înregistrat, contul de utilizator va fi șters în termen de 30 de zile de la inițierea ștergerii de către utilizatorul înregistrat, cu condiția ca utilizatorul înregistrat să nu aibă dreptul de a utiliza serviciul de încărcare electronică în calitate de utilizator înregistrat după inițierea ștergerii. Utilizatorul are dreptul de a restabili contul de utilizator și de a înregistra sau de a anula intenția de ștergere a acestuia înainte de a șterge contul de utilizator. În cazul în care termenul limită nu este respectat, utilizatorul trebuie să se înregistreze din nou și numai după reînregistrare va putea utiliza serviciul de încărcare electronică în calitate de utilizator înregistrat.

### **10.2. Restricționarea sau ștergerea contului de utilizator de către furnizorul de servicii**

Furnizorul de servicii are dreptul de a șterge contul de utilizator al utilizatorului înregistrat chiar cu efect imediat sau de a suspenda utilizarea acestuia de către utilizator dacă

- utilizatorul înregistrat încalcă prezentele CG sau
- comportamentul Utilizatorului înregistrat încalcă reputația MOL sau drepturile și interesele legitime ale altora, sau
- utilizatorul înregistrat a cauzat daune Furnizorului de servicii prin comportamentul său, sau
- utilizatorul înregistrat a furnizat informații eronate sau înșelătoare în timpul înregistrării sau al utilizării Serviciului, sau
- utilizatorul înregistrat nu achită la scadență plata serviciului, taxele de gestionare a cazurilor și/sau tariful datorat care a fost impus pentru parcare nejustificată, sau
- un Utilizator înregistrat persoană juridică este insolubil și a fost inițiată o procedură de lichidare împotriva sa.

În cazul unei restricții sau al unei ștergeri cu efect imediat efectuate din cauza motivelor de mai sus, Furnizorul de servicii nu este obligat să notifice în prealabil Utilizatorul înregistrat cu privire la

existența acesteia. Utilizatorul este de acord că Furnizorul de servicii nu va fi răspunzător în niciun fel pentru daunele cauzate de ștergerile sau restricțiile conținute în acest Punct.

În cazul unei ștergeri imediate, Furnizorul de servicii are dreptul de a solicita daune-interese de la Utilizatorul asociat.

În plus față de cele de mai sus, Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a

- dezactiva orice cont care nu a fost activ timp de cel puțin șase (6) luni;
- să șteargă datele din conturile dezactivate;
- să oprească furnizarea Aplicației sau a Serviciului sau accesul la site-ul web în orice moment, din orice motiv și fără notificare prealabilă, în cazul în care acest lucru este necesar pentru securitatea site-ului web sau pentru furnizarea Serviciului și pentru securitatea datelor cu caracter personal sau din alte motive de interes public major. În acest caz, Furnizorul de servicii notifică Utilizatorii afectați printr-un mesaj de sistem despre resetarea Serviciului sau despre resetarea accesului Utilizatorului la cont.

## 11. Confidențialitatea datelor

11.1. Dispozițiile detaliate privind prelucrarea datelor utilizatorului și Notificarea de confidențialitate sunt prevăzute în **anexa 2**.

11.2 Furnizorul de servicii va prelucra datele puse la dispoziție de către Utilizator în conformitate cu legile și reglementările în vigoare din România și din Uniunea Europeană, în special cu REGULAMENTUL (UE) 2016/679 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor, denumit în continuare: GDPR).

## 12. Înștiințări

12.1. *Notificare prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire*

În cazul în care este necesară livrarea prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire în legătură cu exercitarea unei pretenții care decurge din raportul juridic dintre părți sau cu efectuarea oricărei declarații legale, iar partea căreia i se adresează nu acceptă scrisoarea recomandată trimisă la adresa de notificare specificată în prezentele CG sau, dacă aceasta nu este disponibilă, la adresa înregistrată a părții, din orice motiv, se încearcă din nou livrarea scrisorii. În cazul în care încercarea repetată de livrare eșuează, scrisoarea se consideră livrată după 5 (cinci) zile de la data la care scrisoarea a fost trimisă din nou.

12.2 *Notificare trimisă pe cale electronică*

Utilizatorul înregistrat și Furnizorul de servicii se notifică reciproc cu privire la informațiile în legătură cu furnizarea serviciilor în format electronic, utilizând adresa de e-mail a Serviciului Clienți al Furnizorului de servicii și adresa de e-mail furnizată de Utilizator.

În absența unei confirmări, notificările trimise electronic prin e-mail la și de la adresele de e-mail de mai sus se consideră că au fost livrate la o zi lucrătoare după momentul trimiterii lor.

Notificările și confirmările trimise electronic prin e-mail conform acordului vor ajunge la Utilizator și la Furnizorul de servicii fără semnătura oficială sau convenită și fără identificare pentru a înlocui astfel

de semnături, de care părțile iau act și se consideră adoptate, cu excepția cazului în care pot dovedi contrariul.

În ceea ce privește mesajele electronice generate în conformitate cu regulile stabilite în prezentele CG, părțile nu pot pretinde în fața niciunei instanțe sau a altei autorități că acestea nu respectă cerințele documentelor scrise emise în numele furnizorului de servicii sau al utilizatorului, cu excepția cazului în care se poate dovedi că aceste mesaje electronice au fost utilizate în mod fraudulos sau cu o altă intenție ilegală.

În cazul oricărui litigiu care apare în legătură cu e-mailul expeditorului cu privire la identitatea acestuia sau la conținutul mesajului, expeditorul va purta sarcina de a dovedi că mesajul a fost trimis de o altă persoană decât cea indicată ca expeditor sau cu un alt conținut decât cel primit.

Părțile declară, la momentul încheierii acordului, că sistemul de e-mailing utilizat este sigur și adecvat și convin să notifice fără întârziere cealaltă parte în momentul în care iau cunoștință de orice amenințare la adresa securității sistemului. Părțile sunt răspunzătoare pentru daunele care rezultă din orice întârziere în furnizarea acestor informații.

Părțile convin ca poșta trimisă în format electronic (e-mail) să fie considerată ca fiind forma oficială de păstrare a contactului numai în cazurile și în măsura în care acest lucru este permis în mod expres în prezentul acord.

### **13. Răspunderea**

#### **13.1 Răspunderea furnizorului de servicii**

13.1.1. Furnizorul de servicii nu va fi tras la răspundere pentru consecințele care decurg din încălcarea de către Utilizator a prevederilor prezentelor CG, inclusiv, fără a se limita la evenimentele care pot fi asociate cu utilizarea necorespunzătoare a Serviciului de către Utilizator, comportamentul Utilizatorului sau încălcarea de către acesta a regulilor etc. acceptate de Utilizator.

13.1.2. Răspunderea Furnizorului de servicii va fi limitată la răspunderea pentru comportamentul care aduce atingere vieții sau integrității fizice și pentru prejudiciul cauzat de comportamentul intenționat al Furnizorului de servicii. În plus față de cele de mai sus, Furnizorul de servicii nu va fi tras la răspundere pentru orice daune directe sau indirecte care decurg din utilizarea Serviciului, inclusiv, dar fără a se limita la pierderea de profit și daunele rezultate.

13.1.3. Furnizorul de servicii nu poate fi obligat să suporte sau să compenseze daunele care pot fi atribuite unor circumstanțe aflate în afara controlului său.

13.1.4. Furnizorul de servicii nu poate fi considerat responsabil pentru perturbările tehnice, inclusiv, dar fără a se limita la orice defecțiune în furnizarea de energie electrică, internet sau servicii de rețea informatică.

13.1.5. Furnizorul de servicii nu își va asuma răspunderea pentru orice daune care rezultă din utilizarea, operarea necorespunzătoare sau ștergerea oricărei părți sau a conținutului aplicației.

13.1.6. Furnizorul de servicii nu este responsabil pentru aplicarea termenilor și condițiilor de utilizare a terenului definite de către terț și puse la dispoziția Utilizatorului atunci când utilizează Dispozitivul de încărcare deținut sau utilizat de un terț.

#### **13.2 Răspunderea utilizatorului**

13.2.1. Utilizatorul va suporta sau va rambursa toate daunele care rezultă din orice încălcare a cerințelor stabilite în CG sau din utilizarea serviciului.

13.2.2.2 Utilizatorul este exonerat de răspundere dacă dovedește că încălcarea contractului a fost cauzată de o circumstanță care nu se află în afara controlului său și care nu putea fi prevăzută la momentul încheierii contractului și nu se putea aștepta ca acesta să evite acea circumstanță sau să prevină daunele.

13.2.3. Utilizatorul își asumă răspunderea și garantează că utilizează serviciul de încărcare electrică numai cu un vehicul electric și cu accesoriile acestuia care sunt adecvate pentru utilizarea corespunzătoare și respectă legile, reglementările și standardele în vigoare aplicabile vehiculelor electrice și accesoriilor acestora. Utilizatorul este răspunzător pentru toate daunele care rezultă din utilizarea serviciului de încărcare electronică cu un vehicul electric sau cu accesoriile acestuia care nu respectă cerințele stabilite mai sus.

13.2.4. Toate costurile, daunele și alte consecințe juridice prejudiciabile care decurg din încălcarea dispozițiilor din CG sau a oricărei alte reguli referitoare la utilizarea Serviciului vor fi suportate exclusiv de către Utilizatorul care a încălcat CG, iar Utilizatorul va exonera Furnizorul de servicii de orice daune sau costuri suportate de terți împotriva Furnizorului de servicii pentru încălcarea contractului Utilizatorului (încălcarea reglementărilor din CG sau a altei reguli care reglementează utilizarea Serviciului).

13.2.5. Utilizatorul trebuie să fie conștient de faptul că încărcătoarele sunt echipamente de înaltă tensiune concepute special pentru încărcarea vehiculelor electrice și, prin urmare, pot fi utilizate numai în conformitate cu instrucțiunile de funcționare și utilizare. Furnizorul de servicii va depune toate eforturile pentru a preveni orice formă de utilizare necorespunzătoare în mod intenționat, dar nu poate fi tras la răspundere pentru daunele pe care utilizatorul le poate suferi ca urmare a utilizării necorespunzătoare.

13.2.6. Utilizatorul este responsabil pentru furnizarea de date personale reale și a unei adrese de e-mail valide și existente, precum și pentru menținerea adresei de e-mail furnizate la înregistrare în timpul utilizării Serviciului. Furnizorul de servicii nu va fi răspunzător pentru niciun prejudiciu rezultat din lipsa notificării, sau Furnizorul de servicii va avea dreptul de a percepe suprataxe pentru datorii scadente în conformitate cu Clauza 8.3, chiar dacă cererea de plată nu a putut fi livrată deoarece Utilizatorul nu a menținut adresa de e-mail furnizată în această secțiune sau a menținut sau a furnizat o adresă de e-mail sau informații false despre adresa de e-mail.

13.2.7. Utilizatorul înregistrat va stoca datele necesare pentru accesul la contul său de utilizator și, prin urmare, pentru utilizarea Serviciului prin intermediul acestuia, într-un mod protejat, care nu este disponibil pentru terți. Furnizorul de servicii nu va fi răspunzător pentru niciun fel de daune care rezultă din disponibilitatea acestor date pentru terți din motive imputabile utilizatorului înregistrat.

#### **14. Gestionarea reclamațiilor, servicii pentru clienți**

14.1 Utilizatorul poate contacta Serviciul Clienți cu reclamația sa verbală sau în scris, folosind adresa poștală sau de e-mail sau numărul de telefon al Serviciului Clienți, sau poate contacta angajații desemnați ai Furnizorului de servicii disponibili la locația Serviciului.

În plus față de cele de mai sus, Utilizatorul poate face o reclamație direct la însoțitorul de la stația de încărcare pentru serviciile furnizate contra cost.

14.2. În cazul în care Utilizatorul își depune reclamația verbală la Serviciul Clienți, Serviciul Clienți va consemna reclamația într-un proces-verbal și va înmâna o copie a procesului-verbal Utilizatorului în persoană sau, în cazul unei reclamații depuse prin telefon, o va înmâna Utilizatorului în momentul trimiterii răspunsului la reclamație.

În cazul în care utilizatorul adresează o reclamație unui însoțitor de la stația de încărcare, acesta va întocmi un proces-verbal al reclamației și va înmâna o copie utilizatorului în persoană.

În cazul în care utilizatorul depune o reclamație verbală la un coleg de la furnizorul terț contractat, ar putea fi completat un draft, iar o copie a acestuia poate fi înmănată personal utilizatorului.

14.3 Procesul-verbal întocmit cu privire la reclamație trebuie să conțină următoarele:

- a) Numele și adresa Utilizatorului,
- b) Locul, ora și modalitatea de depunere a reclamației,
- c) O descriere detaliată a reclamației utilizatorului, lista documentelor și a altor dovezi prezentate de utilizator,
- d) o declarație din partea întreprinderii privind poziția sa cu privire la plângerea utilizatorului, în cazul în care este posibil să investigheze plângerea imediat,
- e) Semnătura persoanei care înregistrează procesul-verbal și a utilizatorului, cu excepția plângerilor orale comunicate prin telefon sau prin alte servicii de comunicații electronice,
- f) locul și ora înregistrării procesului-verbal,
- g) Numărul unic de identificare a plângerii, în cazul plângerilor orale comunicate prin telefon sau prin alte servicii de comunicații electronice,
- h) Declarație privind cunoașterea și acceptarea Notificării de confidențialitate,
- i) ID-ul și tipul încărcătorului utilizat,
- j) Tipul de conector de încărcare utilizat,
- k) Modelul și anul de fabricație al vehiculului.

14.4. Furnizorul de servicii operează un serviciu de asistență pentru clienți în timpul căruia apelul telefonic efectuat cu serviciul de asistență pentru clienți este înregistrat, astfel încât furnizorul de servicii să poată demonstra în mod credibil evenimentele în cazul unui litigiu cu un consumator.

În cazul în care utilizatorul folosește un limbaj obscen și injurios cu angajații serviciului clienți sau cu Furnizorul de servicii sau îi insultă pe aceștia, Furnizorul de servicii are dreptul de a încheia convorbirea.

14.5. Furnizorul de servicii va trimite Utilizatorului răspunsul său de fond cu privire la reclamație prin e-mail sau în scris prin scrisoare recomandată în termen de treizeci (30) de zile. Furnizorul de servicii trebuie să motiveze decizia de respingere a reclamației.

14.6 Furnizorul de servicii va păstra reclamația sau procesul-verbal înregistrat în acest sens și o copie a răspunsului pe fond timp de 5 (cinci) ani și le va prezenta la cererea autorităților de supraveghere.

14.7 În cazul litigiilor cu clienții, utilizatorul se poate adresa comisiilor de conciliere care au competență la locul de reședință permanentă sau temporară al utilizatorului. Sediul, contactul telefonic, contactul prin internet și adresa poștală a acestor comisii de conciliere pot fi găsite pe următorul site web:

<https://anpc.ro/>

14.8 În cazul în care reclamația este respinsă, furnizorul de servicii informează utilizatorul în scris cu privire la autoritatea sau la panoul de conciliere unde poate fi inițiată o procedură privind reclamația, în funcție de natura acesteia. În plus, informațiile trebuie să conțină sediul, detaliile de contact telefonic și de internet și adresele poștale ale autorității competente și ale comisiei de conciliere care au competență la locul de reședință permanentă sau temporară al consumatorului. Informațiile includ, de asemenea, dacă întreprinderea recurge la procedurile comisiilor de conciliere pentru a soluționa litigiul de consum.



## 15. Marketing

15.1. Furnizorul de servicii poate trimite mesaje generale de marketing (publicitate), oferte de reduceri, cupoane prin poștă, e-mail sau contact telefonic, prin SMS sau prin intermediul Aplicației, dacă Utilizatorul își dă consimțământul.

15.2. Puteți face publicitate sau pune la dispoziție oferta unor terți furnizori de servicii, sponsori, agenți de publicitate (denumiți în continuare "Comercianți") prin intermediul Site-ului sau al Aplicației în legătură cu promoții și concursuri cu premii. Furnizorul de servicii nu operează și nu controlează produsele sau serviciile oferite sau furnizate de către Comercianți și nu este responsabil pentru informațiile furnizate de către Utilizator Comercianților. Informațiile furnizate de către Comercianți despre promoții și campanii, precum și regulile de participare (inclusiv politicile de confidențialitate) sunt considerate o tranzacție independentă între Comerciant și Utilizator, iar Furnizorul de servicii nu este responsabil pentru conținutul și conformitatea acestora. Furnizorul de servicii și Comercianții sunt contractori independenți și niciuna dintre părți nu are vreo autorizație sau angajament în numele celeilalte.

15.3. Site-ul web sau Aplicația poate conține linkuri către alte site-uri web în legătură cu oferte de marketing și promoționale. Furnizorul de servicii nu este responsabil pentru conținutul și acuratețea datelor sau securitatea IT exprimate pe astfel de site-uri web, iar Furnizorul de servicii nu examinează și nu verifică acuratețea sau caracterul complet al acestora. Utilizatorul deschide aceste site-uri web operate de terți pe propriul risc. Operatorii sunt responsabili pentru a se asigura că publicitatea, promoțiile sau concursurile cu premii și materialele puse la dispoziție pe site-ul web sau în aplicația mobilă sunt corecte și respectă legile și reglementările aplicabile. Furnizorul de servicii nu este responsabil pentru ilegalitatea materialelor și produselor Comercianților, pentru orice erori, inexactități, răspundere pentru defecte sau garanție de titlu.

15.4. În cazul în care Furnizorul de servicii încredințează unei agenții independente sau unui birou de marketing implementarea unui concurs cu premii sau a unei promoții, Furnizorul de servicii nu este responsabil pentru procesarea, îndeplinirea, facturarea și serviciul clienți furnizat în legătură cu concursul cu premii.

## 16. Dispoziții diverse

16.1. Părțile se informează reciproc în cazul în care apar fapte, date, circumstanțe sau informații relevante pentru utilizarea serviciului.

16.2. Prin încheierea Contractului, Utilizatorul certifică faptul că a accesat online Codul de etică pentru partenerii de afaceri al Grupului MOL la adresa [www.molromania.ro](http://www.molromania.ro) sau acesta era disponibil în format hârtie la stația de încărcare, a luat cunoștință de cerințele din acesta și a fost de acord să se supună acestora și, prin urmare, nu va invoca necunoașterea acestor cerințe în timpul executării Contractului.

### 16.3 Forța majoră

Nu constituie o încălcare a contractului dacă una dintre părțile contractante nu este în măsură să își îndeplinească obligațiile prevăzute în prezentul acord din orice motiv neimputabil oricăreia dintre părți (forță majoră). Un eveniment de forță majoră include orice eveniment neprevăzut care nu poate fi prevenit cu ajutorul puterii umane (de exemplu, război, cutremur, inundații, incendii și acțiuni teroriste, epidemii, stare de urgență ordonată de guvern sau o măsură similară a acestuia etc.), care nu depinde de voința părților și care împiedică în mod direct partea respectivă, cu excepția cazului decontării financiare, să își îndeplinească obligațiile contractuale.

16.4. Părțile convin că toate aspectele reglementate în prezentele CG, inclusiv problema valabilității acordului și a clauzelor, declarațiilor, pactelor și obligațiilor contractuale, se vor decide prin aplicarea normelor de drept românesc.

16.5. Orice terț căruia nu i se acordă în mod expres vreun drept în prezentul CG nu poate solicita serviciile stipulate în prezentul CG.

16.5. Părțile vor încerca să soluționeze pe cale amiabilă toate litigiile legate de prezentul contract. Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă vor fi soluționate în fața instanței competente în materie, conform Codului de procedură civilă în vigoare.

16.6 Acordul (Acordul individual și CG cu anexele sale) constituie o parte inseparabilă a prezentelor CG.

#### Anexa 1 – Lista de prețuri pentru servicii E-charging

În cazul utilizării aplicației / portalului pentru șoferi, prețurile noastre sunt următoarele:

	<b>Serviciul de încărcare AC</b>	<b>Serviciul de încărcare AC</b>	<b>Serviciul de încărcare DC</b>	<b>Serviciul de încărcare DC</b>
	Pentru utilizatori neînregistrați	Pentru utilizatori înregistrați	Pentru utilizatori neînregistrați	Pentru utilizatori înregistrați
RON/Unitate	1.7	1.5	2	1.95
Preț pe minut (după 31 de minute)	0.05	0.05	0.05	0.05

Prețurile indicate includ TVA.

**Anexa 2: Aviz de confidențialitate privind prelucrarea anumitor date cu caracter personal generate în cursul utilizării serviciului de electromobilitate**

**Notificarea privind confidențialitatea este disponibilă la: <https://molplugee.ro/en/legal>**