



OPĆI UVJETI KORIŠTENJA QELO™ USLUGA PRUŽATELJA ENASOLAUTO d.o.o.

I. PREDMET UVJETA

1. Ovim Općim uvjetima korištenja (dalje u tekstu: **Uvjeti**) uređuju se međusobna prava i obveze između pružatelja usluga enasolAuto d.o.o. iz Zagreba, (Grad Zagreb) OIB: 01100646682 (dalje u tekstu: **enasolAuto**) kao pružatelja **Qelo™** usluga koje su opisane ovim Uvjetima, koje se odnose na pristup punjaču i mogućnosti punjenja vozila na električni pogon (dalje u tekstu: Qelo) i osoba ili potrošača zainteresiranih za korištenje tih usluga (dalje u tekstu: **Korisnik**).
2. Ugovor sklopljen između enasolAuto i Korisnika primjenjivat će se u mjeri u kojoj je on suprotan odredbama ovih Uvjeta, odnosno ovi Uvjeti se primjenjuju podređeno takvom ugovoru.
3. Na sve odnose između enasolAuto i Korisnika koji nisu uređeni ugovorom, a niti ovim Uvjetima, primjenjuju se odredbe važećeg prava Republike Hrvatske, u trenutku te primjene.
4. Korisnik potvrđuje da je upoznat da se ovi Uvjeti te njihove izmjene i dopune, odnosno buduće verzije, objavljuju na mrežnoj stranici, koja se može promijeniti s vremena na vrijeme, ali trenutno ima poveznicu (link): <https://www.qelo.eu/hr/page/ou/> te se stoga Korisnik obvezuje pravovremeno provjeravati ovaj link i važeći sadržaj ovih Uvjeta u budućnosti.
5. Qelo usluga se koristi na mjestima – punionicama, na kojima su postavljeni funkcionalni punjači za punjenje električnih vozila, različite snage te različite vrste strujanja električne energije (odnosno izmjenične ili istosmjernje struje), odnosno Qelo punjači na privatnim lokacijama.

II. QELO USLUGE

6. enasolAuto pruža Qelo uslugu vezanu za punjenje električnih vozila na način da pruža kompletnu uslugu punjenja na punjačima u vlasništvu tvrtke enasolAuto, punjačima u vlasništvu korisnika usluge, punjačima u vlasništvu poslodavca ili posloprimca korisnika usluge, punjačima u vlasništvu fizičkih ili pravnih osoba koje korisniku pružaju privatne ili poslovne usluge druge vrste, punjačima u vlasništvu poslovnih partnera korisnika, odnosno punjačima u vlasništvu trećih osoba, s kojima korisnik nema uspostavljenu nikakvu vrstu neposrednog poslovnog odnosa osim (povremenog) punjenja električnog vozila. Usluga se sastoji od: pripreme i instalacije punjača; pružanja usluga autorizacije, naplate i roaminga (korištenje Qelo usluge kod drugih pružatelja istovjetne usluge prema ugovoru enasolAuto i tih pružatelja), integraciju s Internet portalom (web i mobilnom aplikacijom) za pretraživanje i korištenje samih punionica. Qelo punjači su dio mreže punionica koje Korisnicima, temeljem poslovne suradnje, omogućuju i punjenje na punionicama drugih pružatelja usluga u Hrvatskoj i inozemstvu preko odgovarajućih softverskih platformi.
7. Korisnicima Qelo usluge dostupan je centar korisničke podrške u svoje radno vrijeme.
8. Qelo usluge obuhvaćaju sve usluge koje enasolAuto nudi različitim vrstama Korisnika (tj. poslovnim korisnicima i potrošačima), zainteresiranima za korištenje tih usluga s ciljem punjenja vozila na električni pogon, dakle vlasnicima ili korisnicima električnih i plug-in hibridnih vozila odnosno posjetiteljima/korisnicima punionica električnih vozila, putem mobilnih aplikacija za dostupne operativne sustave, odnosno temeljem svog ugovora Korisnika s enasolAuto, ili na neki drugi način, ali sukladno raspoloživim tehničkim mogućnostima. Korisnicima se tako unutar Qelo usluge omogućuje autentifikacija i korištenje određene Qelo punionice električnih automobila, te plaćanje ove usluge punjenja, udaljeni uvid u proces punjenja u tijeku, prikaz najbližih punionica, pretraživanje slobodnih punionica, određivanje početka i kraja vremena punjenja, određivanje preferencijalnih lokacija punionica, rezervaciju mjesta i vremena punjenja, komunikaciju između enasolAuto podrške i Korisnika te statistički pregled povijesti korištenja usluge punjenja. Ipak, enasolAuto ne jamči dostupnost svih tih nabrojanih mogućnosti u svakom trenutku ili pojedinih sporednih mogućnosti općenito, te mogu biti tek u razvoju i dostupne u budućnosti. Ukoliko je

određena funkcija dostupna, ona je dio Qelo usluge. Korisnicima se ujedno omogućuje punjenje električnih automobila bez registracije i autentifikacije (*on spot usluga*) s obznanjenim uvjetima.).

9. enasolAuto pruža Qelo usluge u modelu: Model 1 - Vlasnik parkirališnog mjesta nabavlja punjače Qelo, te angažira enasolAuto da održava i upravlja; Model 2 - Vlasnik parkirališnog mjesta iznajmljuje prostor parkirališnog mjesta, a enasolAuto instalira punjače, te njima upravlja; Model 3 – Korisnik nabavlja Qelo punjač za punjenje svojih vozila na privatnoj lokaciji. Popis ovih Modela nije isključiv niti nepromjenjiv, te ovisi o diskrecijskoj odluci društva enasolAuto.

10. Qelo usluge predstavljaju i tehnološku platformu i ponudu usluge na otvorenom tržištu, na konkretnim lokacijama punjača, koja svojim Korisnicima omogućava: planiranje, odabir i plaćanje usluge punjenja električnih vozila, na: (1) privatnim lokacijama Korisnika potrošača, (2) privatnim lokacijama Korisnika neke pravne osobe, (3) punjačima u vlasništvu ili pod kontrolom enasolAuto ili (4) koje omogućavaju nezavisni treći pružatelji tih usluga (npr. vlasnici pojedinih lokacija na kojim se nalaze punjači), a koji su tada u potrebnom ugovornom odnosu s enasolAuto.

11. Qelo nije propisom regulirana usluga opskrbe ili distribucije električnom energijom.

12. Qelo usluga se temelji na korištenju mobilne i moguće web aplikacije s kojom je Qelo povezan (be.ENERGISED) ili neka druga kako se može promijeniti s vremena na vrijeme).

13. Parkiranjem vozila na mjesto predviđeno za Qelo uslugu, a bez konzumacije te usluge, iz bilo kojeg razloga, smatrati će se sklapanjem ugovora o zakupu uz zakupninu prema Qelo Tarifi.

III. QELO MOBILNA APLIKACIJA

14. Aplikacija s kojom je Qelo povezan sadrži bazu podataka o infrastrukturi svih punionica električnih automobila na kojima je moguće izvršiti plaćanje punjenja putem takvu aplikacije.

15. Aplikacija je dizajnirana kako bi Korisnici, prema raspoloživim tehničkim mogućnostima poslužitelja aplikacije, pristupnih poslužitelja, Internet veze i pokrivenosti podatkovne mreže, u određenom trenutku, mogli izvršiti slijedeće radnje poput pretrage raspoloživih punionica ili/i punjača, moguće dostupnu uslugu rezervaciju punjača, navigaciju do neke punionice ili/i punjača, autorizaciju Korisnika na punjaču i određivanje početka i kraja termina punjenja, plaćanje iznosa pojedinačnog punjenja ili računa kreditnom karticom, te kontakt s Qelo korisničkom podrškom.

16. Podaci o trenutnom stanju pojedine punionice ili/i punjača odnosno svih punionica u radu, ponuđenih putem mobilne aplikacije temelje se na redovitom prikupljanju podataka sa ovih Qelo punionica, te je stoga u pogledu stanja cjelokupne Qelo mreže, prema raspoloživim tehničkim mogućnostima poslužitelja aplikacije, pristupnih poslužitelja, Internet veze i pokrivenosti mreže, u određenom trenutku moguće pronaći: zemljovid s naznačenim mjestima Qelo punionica koji prema mogućnostima dobavljača usluge satelitske navigacije može planirati i navigacijom voditi Korisnika prema odabranoj punionici, opcijom vanjskih usluga planiranja rute/navigacije, opcija rezervacije punionice te prikaz raspoloživosti punionice i rezerviranih termina, popis punionica koje Korisnik sebi naznači kao poželjne, dostupne mogućnosti plaćanja za pojedino punjenje, itd.

17. enasolAuto zadržava pravo, u bilo koje doba, izmjene sadržaja ili funkcionalnosti mobilne aplikacije, bez prethodne najave, potrebe optimizacije rada, nadogradnje, redizajna i druge svrhe.

IV. TEHNIČKI POSTUPAK KORIŠTENJA QELO USLUGE

18. Korisnici Qelo usluge mogu biti: (1) fizičke (potrošači ili poduzetnici) i (2) pravne osobe.

19. Pod korištenjem Qelo usluge Korisniku je dostupan sljedeći okvirno opisani postupak korištenja punionica, uz moguće izmjene radi tehničkih ograničenja i unapređenja Qelo usluge.

20. Korisnik može pronaći slobodnu punionicu putem mobilne aplikacije, odnosno na način da mu je poznati njen položaj u prostoru ili karti. Korisnik može Qelo uslugu koristiti i na svojem privatnom priključku na električnu distributivnu mrežu, ako je ranije tako ugovorio s enasolAuto.

21. Pri upotrebi punjača, Korisnik je dužan pravilno spojiti vozilo na dostupni punjač u radu isključivo kabelom sa odgovarajućim ispravnim priključcima te je korištenje bilo kakvih drugih i nestandardnih adaptera izričito zabranjeno, a Korisnik će odgovarati i za svaku tako nastalu štetu.

22. Za početak punjenja potrebno je izvršiti i autorizaciju Korisnika, u skladu s korisničkim uputama istaknutima na samoj punionici, i to: identifikacijskom karticom odnosno tokenom, ili pomoću Qelo mobilne aplikacije. Nije dopušteno ni neovlašteno korištenje tuđih identifikacijskih sredstava, a Korisnik koji je drugoj osobi prepustio svoju autorizaciju obvezuje se podmiriti svaki trošak punjenja kao svoj, i odgovoran je za sve troškove, naknade i štete koje izazovu treće osobe.

23. Nakon završetka punjenja, Korisnik je obavezan pravilno iskopčati kabel, na punjačima opremljenim kablovima utikač vratiti na za to predviđeno mjesto na punjaču i ukloniti vozilo s rezerviranog prostora za potrebe punjenja električnih vozila. Ostavljanjem vozila u zoni punjenja izvan predviđenog vremena punjenja, Korisnik prihvaća snositi naknade prema tarifi Qelo usluge, odnosno naknadu za parkiranje kao zakupninu za korištenje površine namijenjene za punjenje.

V. LICENCIJA I DOSTUPNOST QELO USLUGA

24. enasolAuto u skladu s ovim Uvjetima, daje Korisniku ograničenu, neisključivu, opozivu i neprenosivu licenciju za pristup i korištenje aplikacije isključivo u svrhu pristupa Qelo uslugama, pristupu i korištenju svih sadržaja, informacija i povezanih materijala dostupnih putem Qelo web korisničkih stranica, u svakom pojedinom slučaju isključivo za osobnu, nekercijalnu uporabu (u slučaju Korisnika poduzetnika, za obavljanje svoje djelatnosti bez prava daljnje preprodaje).

25. Sva prava koja ovdje nisu izričito naznačena da se daju Korisniku, zadržava enasolAuto.

26. Potpunom sadržaju i uslugama Qelo korisničkih stranica i mobilne aplikacije, Korisnik je ovlašten pristupiti uspostavom Qelo korisničkog računa, tj. po sklapanju ugovora s enasolAuto.

27. enasolAuto će s profesionalnom pozornošću pokušati Korisnicima omogućiti i najveći mogući stupanj neprekidne dostupnosti Qelo usluge, no ne jamči za rad aplikacije koja je pod kontrolom treće osobe, dostupnost te potrebne električne energije na pojedinim punionicama ili/i punjačima, sporost rada, kvarove i poteškoće koje se mogu desiti pri korištenju aplikacije uslijed više site ili nepredvidivih radnja trećih strana, dostupnost javne podatkovne mreže i ostalog. Ipak, enasolAuto će nastojati čim prije omogućiti dostupnost Qelo usluga u slučaju gašenja, kvarova ili prestanka rada aplikacije, punionica ili/i punjača odnosno drugih nužnih elemenata Qelo usluge.

28. enasolAuto u svakom slučaju ne jamči određenu vremensku količinu kada će Qelo usluge biti dostupne, a niti da će određena funkcionalnost uopće biti dostupna, te se Korisnici ne mogu pouzdati na Qelo uslugu i enasolAuto neće nikada biti odgovoran zbog stvarne štete ili izmakle dobiti Korisniku, prouzročenu razdobljem nedostupnosti ili neke nefunkcionalnosti Qelo usluga.

VI. QELO KORISNIČKI RAČUNI

29. Za jednokratno pojedinačno punjenje na javnoj punionici nije potrebno imati korisnički račun u Qelo sustavu, ali se i nadalje primjenjuju ovi Uvjeti. Takva Qelo usluga je jednokratna.

30. Korisnik može ugovoriti uspostavu korisničkog računa. Obračun korištenih proizvoda i usluga po ugovornom računu je periodički, s izdavanjem računa na kraju ugovornog obračunskog razdoblja određuje Qelo cjenikom (Tarifom). Namijenjen je za korištenje Qelo usluge na javnim i na privatnim punionicama s punjačima u svom vlasništvu kojima se upravlja putem Qelo usluge.

31. Korisnici s odgovarajućim takvim potrebama, mogu ugovoriti složene korisničke račune. Kod složenih korisničkih računa za Qelo uslugu, ugovaraju se modaliteti i kombinacije korištenja tog računa po pojedinim osobama, za pojedina vozila, za posebna događanja, ili u neko posebno određeno ili ograničeno vrijeme, razdvajanje obveznika plaćanja za pojedina punjenja i bilo koja druga kombinacija prema zahtjevu Korisnika koju je enasolAuto prihvatio ugovorom te ju prema tom ugovoru aktivirao. enasolAuto ne jamči mogućnost bilo kakve kombinacije složenog računa.

32. Složeni korisnički računi još obuhvaćaju sve oblike usluge općenite mogućnosti punjenja flote vozila na različitim lokacijama, bez obzira na konkretne korisnike vozila (npr. za rent-a-car, veliki taxi i prijevoznici poduzetnici, poduzetnici s dostavnim vozilima i slično), koji mogu biti ograničeni na određena vozila, ili neograničeni, te svaka autorizirana osoba može putem takvog Korisničkog računa puniti bilo koje vozilo preko Qelo usluge, a sve to na teret računa Korisnika.

33. Složeni korisnički računi mogu uključivati i pravo autorizirane osobe Korisnika da ima pravo pogodnosti, ali uz obvezu da sama podmiri naknadu za Qelo usluge, bilo kod jednokratne usluge, bilo putem drugog Qelo prepaid ili postpaid Korisničkog računa, odnosno da Korisnik složenog pretplatničkog računa bude zaračunat za dio (postotak ukupnog iznosa ili samo pojedine stavke) naknade Qelo usluga, a da vozač/korisnik vozila podmiri ostatak naknade. Korisnik može i pravo ovakvog popusta ugovoriti i za određenu punionicu na određeno ili neodređeno vrijeme.

34. Kod složenih pretplatničkih računa koji uključuju korištenje Qelo punjača (bilo vlasništvo enasolAuto, bilo upravljano unutar Qelo usluge) na način da ovlaštena osoba Korisnika koristi takav punjač na svom privatnom priključku električne energije za potrebe punjenja automobila Korisnika, Qelo račun prema Korisniku koji je to ugovorio uključuje i naknadu za takvo punjenje.

35. Kod složenih pretplatničkih računa je moguće osnivanje pod-računa kojima je Korisnik odgovoran za raspoređivanje i praćenje primanja Qelo usluge, te se mjesečna usluga zaračunava i dalje Korisniku za sve njegove pod-račune. Dijeljenje podataka i ovlasti će se posebno ugovoriti.

36. Kao posebnu Qelo uslugu enasolAuto omogućava ugovorni ograničeni pristup ovlaštenih osoba Korisnika, na odgovarajući informacijsko-tehnološki pristup u elektronički sustav za Qelo uslugu, poradi boljeg uvida i dijeljenja podataka nužnih za interne obračune Korisnika po pod-računima. Dijeljeni podaci i ovlasti tih osoba Korisnika mogu se mijenjati s vremena na vrijeme.

37. Složeni pretplatnički računi se mogu ugovoriti samo neposredno između vođitelja prodaje enasolAuto i ovlaštenih osoba Korisnika, putem elektroničkog ili tiskanog ugovora, odnosno po razmjeni pisanih poruka. U sumnji se zato smatra da je ugovoren jednostavan pretplatnički račun.

38. Podaci koji su nužno potrebni za obradu registriranog korisnika potrošača su sljedeći: ime, prezime, mjesto i jedinica lokalne samouprave kojoj pripada, ulica i kućni broj, poštanski broj, OIB, predbroj i broj mobilnog telefona, adresa e-pošte, te preslika obiju strana osobne iskaznice.

39. Podaci koji su nužno potrebni za obradu registriranog korisnika pravne osobe su sljedeći: tvrtka, mjesto i jedinica lokalne samouprave kojoj pripada, ulica i kućni broj, poštanski broj, OIB ili drugi porezni broj, ime i prezime osobe za kontakt, te njen broj mobilnog telefona i e-pošta.

VII. PLAĆANJE NAKNADE ZA QELO USLUGE

40. Ovisno o punionici i vrsti Korisnika, mogući su sljedeći načini plaćanja Qelo usluge.

41. Mjesto punjenja može biti javna punionica ili privatna punionica. Moguća je kombinacija da su na nekoj privatnoj punionici određeni punjači namijenjeni javnoj usluzi, a i obrnuto, da su na nekoj javnoj punionici određeni punjači namijenjeni isključivo nekim privatnim Korisnicima.

42. Stoga se u pogledu plaćanja naknade razlikuje plaćanje na javno dostupnom punjaču, te na privatnom punjaču, za kojeg se naknada Qelo usluga isključivo plaća po mjesečnom računu.

43. Na javnim punjačima obično je moguće plaćanje naknade Qelo usluga (1) za pojedinačno punjenje - bez korištenja Qelo korisničkog računa, ili (2) korištenjem Qelo korisničkog računa, ili (3) korištenjem instrumenta identifikacije korisnika mreža pružatelja usluga s kojima enasolAuto ima uspostavljen odgovarajući direktni ili indirektni ugovorni odnos, i sukladno takvom ugovoru.

44. Sva plaćanja iz prethodne točke moguće je obaviti sukladno opremi punjača, tehničkim mogućnostima na lokaciji, vrsti Qelo korisničkog odnosa ili ugovora i načina plaćanja definiranog ugovorom, zaključen između enasolAuto i Korisnika. Detalji o svim mogućim načinima plaćanja mogu biti dostupni Korisniku: kao istaknuti na lokaciji same punionice, ili na Internet stranicama www.qelo.eu ili mobilnoj aplikaciji. enasolAuto ne jamči način plaćanja osim prijenosa na račun.

45. Uvid u stanje korisničkog računa, terećenja, izdane račune i status podmirjenja Korisnik će moći ostvariti na Internet stranicama www.qelo.eu i putem Qelo mobilne aplikacije. Iz tehničkih razloga, svi podatci zabilježeni u korisnicima dostupnim elektronskim sustavima mogu kasniti u odnosu na stvarno obračunato stanje. Ne jamči se i kartično plaćanje unutar same Qelo aplikacije.

46. U cijenu Qelo usluge punjenja omogućene putem mobilne i web aplikacije, nije uračunat i podatkovni promet, ikakvi troškovi bilo koje druge vrste do kojih može doći prilikom pregleda ili pretraživanja internetske stranice Qelo usluge, niti naknada za platni promet izdavatelja platnih kartica i platnih doznaka. Troškove doznačavanja novčanih sredstava i bankovne troškove snosi sam Korisnik. enasolAuto nije ni na koji način odgovoran za odnos između Korisnika i operatera elektroničkih komunikacijskih usluga i izdavatelja platnih kartica. U slučaju plaćanja Qelo usluge punjenja debitnim ili kreditnim platnim karticama primjenjuju se i odredbe odgovarajućih uvjeta izdavatelja platnih kartica primjenjivih s obzirom na vrstu usluge i svih drugih uključenih strana.

47. Kod pretplatničkih računa Korisnika koji omogućavaju korištenje više osoba, bilo pravnih osoba za svoje djelatnike, bilo obiteljskih članova kod privatnih korisnika, Qelo aplikacija može sadržavati različite razine pristupa osoba unutar Korisnika, i u tom slučaju svi korisnici ne moraju imati pristup svim podacima. Ova mogućnost ovisi o tehničkim sposobnostima Qelo platforme.

48. enasolAuto izdaje račune u elektroničkom obliku te ih šalje elektroničkom poštom, što svi Korisnici prihvaćaju sklapanjem ugovora za Qelo uslugu. Međutim, na zahtjev Korisnika, račun za Qelo uslugu može biti izdan u fizičkom – papirnatom obliku i poslan običnom poštom ovom Korisniku, uz nadoplatu manipulativnih troškova povezanih s izdavanjem računa tom Korisniku.

49. Na nepravodobno plaćene mjesečne račune, enasolAuto će zaračunavati zakonske zatezne kamate i dodati ih kao stavku u sljedećem mjesečnom računu, što se Korisnik obvezuje podmiriti.

50. enasolAuto može temeljem nepravodobno plaćenih računa za Qelo uslugu pokrenuti i ovrhu temeljem vjerodostojne isprave, što svi Korisnici, pa i potrošači, tu izričito i prihvaćaju.

VIII. TARIFA QELO USLUGA

51. Naknada za izvršenu Qelo uslugu punjenja električnog vozila naplaćuje se sukladno javno objavljenim cjenikom (Tarifom) za uslugu punjenja i sve ostale usluge iz Uvjeta, dostupnom na: <https://www.qelo.eu/hr/page/ponuda/cjenik/> kojeg enasolAuto može uvijek promijeniti s vremena na vrijeme, i to po vlastitoj diskrecijskoj odluci. Ako bude razumno tehnički, pravno i na drugi način moguće, enasolAuto će obavijestiti Korisnike o toj promjeni cjenika, ali Korisnici su dužni sami provjeravati moguće objavljeni ažurirani cjenik. Promjena obvezuje tjedan dana od svoje objave na gore navedenoj Internet stranici ili upućivanja e-poštom Korisniku ili/ili drugi ugovoreni način.

52. Qelo usluge se naplaćuju na način da se količina energije utrošene za punjenje naplaćuje po kWh, ali jedinična cijena (HRK/EUR/kWh) ovisi o vrsti punjača. Dalje, naknada za punjenje uključuje i komponentu vremenskog trajanja korištenja prostora za punjenje i/ili punjača, izvan vremenskog okvira predviđenog za punjenje na toj vrsti punjača bez obračuna vremena korištenja ili čak od samog početka punjenja kod pojedinih punionica ili moguće u budućnosti kod svih te se Korisnik obvezuje trajno pratiti promjene tarife Qelo usluga, ali i ovisno o ugovoru s enasolAuto.

53. Naplata po minuti se obračunava po svakoj započetoj minuti, u kojoj je vozilo priključeno na punjač, bez obzira na to da li u tom trenutku postoji bilo koji protok električne energije prema vozilu priključenom na punjač ili ne, te bez obzira je li Korisnik iskopčao kabel nakon punjenja.

54. Svi pružatelji Qelo usluge i enasolAuto nemaju utjecaja na cijene i tarife koje primjenjuju treći vlasnici punjača i pružatelji usluga. Na iznos terećenja nastalih za obavljena punjenja kod trećih zaračunava se još i usluga roaming platforme, te jednokratna (Qelo) naknada za uspostavu roaming usluge. Korisnici su dužni proučiti uvjete poslovanja tih trećih osoba pružatelja usluge.

55. Cijene usluga na punjačima u vlasništvu Qelo (enasolAuto) za ugovorne korisnike usluga drugih pružatelja usluga elektromobilnosti nisu identične cijenama za ugovorne Qelo korisnike.

IX. KORISNIČKA PODRŠKA

56. enasolAuto pruža korisničku podršku u pogledu Qelo usluge, te poduzima sve razumne mjere u pružanju pomoći putem telefonske veze ili drugim putevima komunikacije pri rješavanju problema korištenja Qelo usluge, ali ne jamči se dostupnost bilo kojeg komunikacijskog kanala.

57. Osim telefonskim putem, korisnička podrška za Qelo uslugu je dostupna putem e-pošte, obrasca za upite na Internet stranicama, društvenih mreža i fizičkim pismima. Odgovori na tako postavljene upute se u pravilu šalju na isti način na koji su i primljeni, ali enasolAuto će nastojati odgovoriti elektroničkim putem na poznate kontakte, ako je upit primljen na neki drugi način.

58. Telefonski brojevi, adrese elektroničke pošte i URL Internet stranice s obrascem za upite, mogu se pronaći na <https://www.qelo.eu/hr/page/kontakt/> čija poveznica te sadržaj za upite i svi ostali kanali i načini komunikacije se mogu mijenjati s vremena na vrijeme po odluci enasolAuto.

59. U prijavi kvara, odnosno problema pri pružanju i/ili naplata usluge potrebno je navesti što precizniji opis kvara/problema te kontakt podatke Korisnika, inače enasolAuto odnosno služba za korisnike Qelo usluge neće biti u mogućnosti ispravno reagirati na primjedbe i pomoći Korisniku.

X. ZASNIVANJE QELO KORISNIČKOG RAČUNA

60. Stvaranje jednokratnog (*ad hoc*) korisničkog računa može izvršiti bilo koja fizička osoba postupkom registracije koji je dobrovoljan i podrazumijeva dobrovoljno pružanje podataka o tom Korisniku. Qelo korisnički račun čini digitalni identitet Korisnika, na temelju kojeg se Korisnik nepromjenjivo identificira i autorizira prema enasolAuto prilikom svakog korištenja Qelo usluga.

61. Registracijom svojih korisničkih podataka na mobilnoj aplikaciji ili u korisničkom centru Qelo usluge, Korisnik potvrđuje da je on upoznat s ovim Uvjetima, te da ih u potpunosti razumije i prihvaća. Ugovor o pružanju usluge korištenja mobilne aplikacije/web korisničkih stranica za punjenje električnih vozila smatra se sklopljenim u trenutku dobivanja pisane potvrde o uspješnoj izvršenoj registraciji korisničkih podataka, na bilo koji način. Takav Ugovor o korištenju mobilne aplikacije/web korisničkih stranica za punjenje električnih vozila sklapa se uvijek na neodređeno vrijeme, te se automatski raskida raskidom ugovora o korištenju Qelo usluga po nekoj strani.

62. Opseg te vrsta podataka koje enasolAuto traži pri registraciji nužan je prvenstveno radi zaštite prava i interesa Korisnika jer se time osigurava odgovarajuća razina provjere identiteta tog Korisnika radi registracije te u svrhu ispunjavanja svih prava i obveza iz ovog odnosa enasolAuto i Korisnika po izvršenoj registraciji. Svi podaci koji se unose prigodom registracije obrađuju se i kako bi enasolAuto bio u mogućnosti pružiti Korisniku sve usluge i sadržaj korisničkih stranica te funkcioniranje mobilne aplikacije, koje je Korisnik zahtijevao, bez čega to ne bi bilo moguće.

63. Korisnik registracijom Qelo korisničkog računa jamči da je potpuno poslovno sposoban i pravno ovlašten za registraciju i poduzimanje svih pravnih radnji s i prema enasolAuto koje mu se prema ovim Uvjetima omogućuju te potvrđuje da je pročitao i da u cijelosti prihvaća sve ove Uvjete pritiskom na odgovarajuću opciju, odnosno upućivanjem prihvata potvrde svog računa.

64. U svrhu korištenja *ad hoc* Qelo Usluge, od Korisnika se radi dokazivanja tog ugovornog, odnosno korisničkog, statusa zahtijeva unos korisničkih podataka koji pripadaju isključivo tom Korisniku i specificirani su na korisničkom sučelju (korisničko ime i lozinka te dodatna provjera).

65. Unosom podataka Korisnik potvrđuje točnost i potpunost pri registraciji dobrovoljno navedenih podataka. Korisnik je dužan obavijestiti o promjeni svojih (registracijskih) podataka najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od nastanka promjene podataka te je isključivo odgovoran za svaku štetu koja može nastati u slučaju neispunjavanja te obveze, prema enasolAuto i trećima.

66. Navedeni će se podaci koristiti radi dostave bitnih informacija koje se tiču zatražene ili naručene Qelo usluge, ali i za potvrdu registracije Qelo korisničkog računa i slanje korisničkog imena i lozinke te kasnije nužne obavijesti, ili korisne obavijesti koje Korisnik posebno zatraži.

67. Nakon uspješne registracije Korisnik će imati jedinstven Qelo korisnički račun, koji služi za ovlašteni pristup, odnosno kao autorizacija za korištenje Qelo usluga i kasnije njihovu naplatu.

68. Izmjene korisničkog imena, odabranoga i unesenoga pri registraciji, nisu dopuštene, dok lozinku za pristup, broj telefona i adresu e-pošte, Korisnik može izmijeniti u bilo kojem trenutku.

XI. OBVEZE KORISNIKA

69. Korisnik se obvezuje svoj Qelo korisnički račun držati u strogoj tajnosti i čuvati s dužnom pažnjom, pogotovo od neovlaštenog pristupa trećih osoba, te se obvezuje da ga neće otkrivati ili na bilo koji način učiniti dostupnima trećim, odnosno neovlaštenim osobama. Korisnik je nadalje isključivo odgovoran za svaku radnju uključujući svako očitovanje volje dano pod njegovim Qelo korisničkim računom, koje će se smatrati očitovanjem volje osobe koja se vodi kao Korisnik te o čijem je Qelo korisničkom računu riječ. enasolAuto neće snositi odgovornost ni po kakvoj osnovi i ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku ili bilo kojim trećima uslijed postupanja suprotno ovim odredbama ili nepravilnog postupanja s Qelo korisničkim računom Korisnika ili zlouporabe i/ili neovlaštenog korištenja Qelo korisničkim računom Korisnika, odnosno za svaku štetu koja je povezana ili može biti povezana s ovim postupanjima ili zlouporabom Korisnika ili trećih osoba.

70. Kod složenih korisničkih računa, navedeno u prethodnoj točki se odnosi na ovlašći osobe administratora ili nad-korisnika kojeg Korisnik odredi unutar svoje tvrtke, organizacije ili obitelji.

71. Korisnik se obvezuje da prilikom korištenja Qelo web stranicama neće postupati na način koji bi predstavljao, ili bi se razumno mogao povezati s takvim predstavljanjem prema trećima:

- objavljivanje, slanje i razmjenu sadržaja koji krše postojeće hrvatske i/ili međunarodne zakone, sadržaja koji je uvredljiv, vulgaran, prijeteci, rasistički ili šovinistički te štetan na bilo koji način;

- objavljivanje, slanje i razmjenu informacija za koje zna ili pretpostavlja ili bi trebao znati da su lažne, a čije bi korištenje moglo nanijeti štetu enasolAuto, njegovim radnicima ili korisnicima;

- lažno predstavljanje, odnosno predstavljanje u ime ili za račun druge pravne ili fizičke osobe;

- manipuliranje identifikatorima identiteta na Internetu, npr. kako bi se prikrio porijeklo sadržaja kojeg se objavljuje ili šalje putem predmetnih mrežnih stranica ili za druge nedopuštene svrhe;

- objavljivanje, slanje, razmjenu sadržaja i/ili upotrebu žiga, predmeta ili prava zaštićenih pravom intelektualnog vlasništva bilo enasolAuto bilo njemu povezanih osoba, bilo svih trećih osoba;

- objavljivanje, slanje i razmjenu neželjenih sadržaja drugim korisnicima Qelo usluge i bilo kojim drugim osobama bez njihovog pristanka ili traženja, ili putem obmane o svom identitetu ili svom razlogu obraćanja njima ili prikazivanjem neistinitih ili nepotpunih činjenica, okolnosti ili prava;

- svjesno objavljivanje, slanje i razmjenu sadržaja koji sadržava viruse ili slične štetne računalne datoteke ili programe načinjene u svrhu uništavanja ili ograničavanja rada bilo kojega računalnog softvera i/ili hardvera i elektroničke komunikacijske opreme ili nanošenja štete drugim osobama;

- nedopušteno prikupljanje, odnosno bilo kakvu vrstu nedopuštene obrade cijih osobnih podataka.

72. Obrazovanje Korisnika (npr. ali ne ograničeno na obrazovanje o pravilnom ponašanju na internetu te izbjegavanju povezanih rizika i prijevara) i primjena svih sigurnosnih i drugih mjera potrebnih za zaštitu Korisnikovog računa, pretplatničke/korisničke opreme, računalnih programa i podataka spada u područje isključive odgovornosti svakog pojedinog Korisnika. Isto se odnosi i na poduzimanje svih potrebnih mjera zaštite radi izbjegavanja različitih vrsta on-line prijevara.

73. Korisnik izričito potvrđuje da je upoznat s time da enasolAuto, iz sigurnosnih razloga, nikada od Korisnika neće zahtijevati njegove korisničke podatke putem e-pošte, uključujući bez ograničenja, podatke o Qelo korisničkom računu. Korisnik se obvezuje da će prilikom korištenja Qelo korisničkih stranica poduzimati odgovarajuće sigurnosne mjere, između ostalog uključuju:

- odjavu Korisnika svaki put nakon korištenja spomenutim stranicama („log off“), posebno ako se ne koristi vlastitim računalom, ili ga prepušta drugoj osobi, a kako bi se izbjegla zlouporaba;

- u slučaju bilo kakve sumnje u moguću zlouporabu i/ili neovlašteno korištenje njegovog Qelo korisničkog računa, odnosno drugom korisničkom identifikacijskom oznakom, Korisnik je tada dužan odmah obavijestiti Službu za korisnike enasolAuto odnosno Qelo usluge. enasolAuto će po primitku obavijesti poduzeti sve moguće mjere u svrhu zaštite korisničkog računa. enasolAuto tu neće ni na koji način biti odgovoran Korisniku za možebitnu štetu i/ili posljedice nastale uslijed zlouporabe Korisnika ili treće osobe na strani Korisnika, kao i postupanjem protivno ovoj točki.

74. Korisnik se obvezuje da se neće koristiti serverima i drugom infrastrukturom enasolAuto, kao i Qelo uslugama, na bilo koji način koji bi mogao ugroziti njihov rad, ispravno funkcioniranje i/ili punu funkcionalnost. U slučaju sumnje na bilo kakvu zlouporabu servisa, servera i/ili druge infrastrukture enasolAuto, kao i usluga, enasolAuto zadržava pravo poduzimanja svih dopuštenih radnji potrebnih radi omogućavanja pravilnog rada poslužitelja i druge infrastrukture enasolAuto, te Qelo usluga, što uključuje kontrolu postavljenog sadržaja koji se može ukloniti ako se utvrdi da je njegovo postavljanje, odnosno korištenje Qelo web stranicama, protivno ovim Uvjetima i/ili primjenjivim zakonskim i podzakonskim propisima, u kojem slučaju enasolAuto neće ni na koji način biti odgovoran Korisniku za navedene radnje, a moći će od njega potraživati naknadu štete.

75. enasolAuto zadržava pravo ukloniti sadržaj Korisnika koji bi predstavljao povredu načina korištenja Qelo korisničkim stranicama. enasolAuto se ne može, te i neće smatrati odgovornim za bilo koju štetu koja proizlazi iz zlouporabe sadržaja i usluga Qelo korisničkih stranica od strane neovlaštene osobe te odgovornosti za bilo kakvu štetu koja može nastati Korisniku ili bilo kojoj trećoj osobi u vezi s korištenjem sadržajima kojima je moguće pristupiti putem takvih stranica.

76. enasolAuto se u potpunosti oslobađa svake odgovornosti za svaku štetu koja može nastati korištenjem sadržaja i usluga Qelo korisničkih stranica na način protivan primjenjivim zakonskih i podzakonskih propisima, ovim Uvjetima i uputama dostavljenim Korisniku tijekom korištenja predmetnim stranicama, bez obzira na to je li riječ o imovinskoj ili neimovinskoj, izravnoj ili neizravnoj šteti, odnosno običnoj šteti, izmakloj koristi ili neimovinskoj šteti, a ako je ista na bilo koji način povezana s korištenjem sadržajima i uslugama dostupnim na predmetnim stranicama ili proizlazi iz njih, a enasolAuto će još imati i pravo naknade štete od Korisnika zbog svega toga.

77. enasolAuto se ne može i neće smatrati odgovornim za bilo koju štetu koja može nastati zbog prekida podatkovne veze ili elektrike, tijekom trajanja pristupa predmetnim stranicama.

78. Korisnik koji pomoću Qelo usluga ugovori uslugu punjenja električnog vozila, potvrđuje da razumije i prihvaća da su punjači visokonaponski uređaji namijenjeni isključivo za punjenje električnih vozila i stoga ih treba koristiti u skladu s operativnim uputama i pravilima upotrebe.

79. enasolAuto ne preuzima nikakvu odgovornost za bilo kakve štete ili nezgode i ostalo nastalo prilikom nepropisnog korištenja infrastrukture za punjenje na punjaču ili na automobilu.

XII. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

80. Voditelj obrade osobnih podataka Korisnika koji se obrađuju vezano uz Qelo uslugu je enasolAuto. Prilikom kreiranja Qelo korisničkog računa, enasolAuto će prikupiti i obrađivati ime, prezime i e-mail Korisnika, odnosno druge korisničke podatke koje Korisnik dostavi enasolAuto.

81. enasolAuto će obrađivati i podatke koji nastaju prilikom korištenja usluge, kao što su npr. lokacija punionice i identitet korištenog punjača, potrošena količina električne energije, stanje na Qelo korisničkom računu, performanse korištenja usluge, zaračunati iznos, neplaćeni računi, itd.

82. Korisnički podaci koji se pružaju tijekom registracije za Qelo korisnički račun, odnosno tijekom registracije za Qelo korisnički račun, prenose se sigurnim komunikacijskim kanalom – zaštićeni su enkripcijom i prenose se putem sigurnoga mrežnog protokola *https* koji omogućuje čitanje i krivotvorenje podataka od strane trećih osoba u komunikacijskom kanalu. Korisničkim stranicama na Qelo web aplikaciji mogu se služiti samo Korisnici koji mu pristupaju pomoću preglednika (engl. *web browser*) koji podržava moderan *https* protokol. Prilikom registracije za Qelo korisnički račun, internetski poslužitelj evidentira IP-adresu računala koje mu je pristupilo, datum pristupa, rezultat uspješnosti *https* zahtjeva u obliku numeričkog koda, veličinu datoteke koja je isporučena korisnikovom pregledniku u oktetima, URL stranice s koje se pristupa Qelo stranici i oznaku Korisnikovog preglednika (naziv i inačica). Takvi podaci se čuvaju najduže tri mjeseca i koriste se u svrhe sigurnosti sustava i podataka. Također, u iste svrhe prikupljaju se i aplikacijski logovi (vrijeme promjene podataka, ID korisnika ili operatera koji je napravio neku promjenu, promijenjeni podaci), a čuvaju se do godinu dana. Svi ti podaci se dalje ne obrađuju.

83. Registracijom za Qelo korisnički račun, čije korištenje uključuje za Korisnika i besplatnu uslugu personaliziranog korištenja uslugama i sadržajima dostupnim na Qelo Internet stranicama, Korisnik je upoznat i prihvaća da će enasolAuto osobne podatke obrađivati u svrhu ispunjavanja prava i obveza u svezi s Qelo uslugom. Obrada podataka uključuje, ali bez ograničenja: radnje u svrhu provjere ovlaštenja za pristup, sprječavanja možebitnih prijevara i zlouporaba, kao i radnje radi pružanja, obračunavanja i naplate naručene odnosno ugovorene Qelo usluge te rješavanje prigovora. Dodatno, Korisnik je upoznat i prihvaća da enasolAuto zadržava pravo da Korisniku upućuje na adresu njegove e-pošte servise obavijesti, poruke administratora i slične poruke samo u svrhu redovitog obavještanja Korisnika Qelo usluga o dobrom funkcioniranju Qelo usluga.

84. Osobni podatci Qelo korisničkog računa brišu se bez odgadanja po zahtjevu Korisnika, ali uz istodoban raskid korisničkog računa. Iznimno, pohranjenima mogu ostati samo nužni podatci sukladno zakonskim propisima o arhiviranju poslovno relevantnih podataka enasolAuto. Ovim se ne utječe na prava fizičkih osoba na zaštitu osobnih podataka, te svi ispitanici imaju pravo na uvid u prikupljene podatke, pravo na ispravak prikupljenih podataka i pravo brisanja podataka uz pravo na prigovor enasolAuto i Agenciji za zaštitu osobnih podataka prema primjenjivom pravu.

85. Za obradu osobnih podataka enasolAuto je ovlašten angažirati izvršitelje obrade osobnih podataka u Republici Hrvatskoj i EU, te trećim zemljama uz zadovoljenje uvjeta prisilnih propisa.

86. Prigodom korištenja Qelo korisničkim stranicama, poslužitelj pohranjuje informacije u obliku kolačića (engl. *cookie*) na računalo Korisnika (npr. *pastSearches*). Qelo korisničke stranice upotrebljavaju kolačiće kako bi bio u mogućnosti besplatno pružati svoju uslugu korisnicima s potpunim funkcionalnostima i što kvalitetnijim sadržajem. Kolačići predstavljaju skup podataka koje generira poslužitelj mrežnih stranica i koje preglednik sprema na disk Korisnika u obliku male tekstualne datoteke. Privremeni kolačić postavlja se na računalo korisnika: na razini jednog spajanja, odnosno za vrijeme trajanja jednog njegovog posjeta korisničkim stranicama, što mu omogućuje da se učinkovitije služi korisničkim stranicama i automatski istječe kada zatvori svoj preglednik, i u procesu registracije te autorizacije Qelo usluga, u kojem se slučaju kolačić sprema na trajanju od 24 sata kako bi se korisniku omogućilo da, ako ne prođe cijeli proces unutar jednog spajanja, ne mora ponovno unositi tražene podatke, nego se u tom razdoblju automatski predlažu.

87. Korisnici s pravom na zaštitu osobnih podataka prema prisilnom propisu, uvijek se mogu obratiti enasolAuto i u slučaju dodatnih upita o obradi njihovih osobnih podataka, te imaju pravo na prigovor, pristup, ispravak, brisanje, ograničenje obrade i prijenos osobnih podataka. Korisnici se uvijek mogu obratiti i Agenciji za zaštitu osobnih podataka, posebno u žalbi protiv enasolAuto.

XIII. UKIDANJE I ZABRANA KORIŠTENJA QELO KORISNIČKOG RAČUNA

88. enasolAuto zadržava pravo trajno ukinuti ili privremeno uskratiti mogućnost korištenja Qelo Korisnikova računa, što može uključiti ukidanje ili privremeno uskraćivanje mogućnosti od korištenja jedne ili više usluga dostupnih na Qelo korisničkim stranicama i/ili aplikaciji, a sve bez prethodne najave i/ili obrazloženja, u slučaju postupanja kod Korisnika koje je protivno pravilima ovih Uvjeta, ugovora sklopljenog s enasolAuto i/ili važećim zakonskim propisima. enasolAuto ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu nastalu neposredno ili posredno navedenim ukidanjem ili privremenim uskraćivanjem mogućnosti korištenja Qelo korisničkim računom, odnosno jednom ili više usluga predmetnih stranica i/ili aplikacije, a može potraživati naknadu štete od Korisnika.

XIV. NADZOR NAD KORIŠTENJEM USLUGE

89. Korisnik je suglasan da enasolAuto zadržava pravo u bilo kojem trenutku i bez prethodne obavijesti ograničiti odnosno obustaviti pružanje Qelo usluge korištenjem mobilne/web aplikacije (time onemogućiti korištenje usluge punjenja) ako se Korisnik koristi mobilnom/web aplikacijom na nedopušten i/ili neprihvatljiv način, te radi zaštite sigurnosti i poštivanja etičkih standarda. U navedenom slučaju, enasolAuto će uz navođenje razloga o navedenom obavijestiti Korisnika na ostavljenu adresu njegove elektroničke pošte ili/i putem ostavljenog broja kontaktnog telefona.

90. Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, istinitost, točnost i potpunost podataka koje učini dostupnim enasolAuto, bez obzira na moguću zlouporabu pod-korisnika i/ili trećih.

91. Korisnik je dužan koristiti se mobilnom/web aplikacijom za punjenje električnih vozila na predviđen dopušten način. Pod nepredviđenim i nedopuštenim načinom korištenja usluge, smatra se svako korištenje koje bi prema procjeni enasolAuto dovelo do povrede zakona i drugih propisa Republike Hrvatske, etičkih normi ili koje bi moglo dovesti do nastanka bilo koje vrste štete, a osobito: - distribuiranje podataka protivnih važećim propisima, koji su uvredljivi, koji bi mogli ugroziti prava osobnosti pojedine fizičke odnosno pravne osobe, osobito takvih koji obuhvaćaju podatke o djeci; - distribuiranje podataka koji bi mogli nanijeti štetu enasolAuto; - distribuiranje sadržaja kojima se krši intelektualno vlasništvo enasolAuto ili trećih osoba; - distribuiranje takvih sadržaja kojim se očito reklamiraju marke duhanskih proizvoda, pornografija ili drugi proizvodi kojima je ograničeno ili zabranjeno ili javno neprihvatljivo reklamiranje u Republici Hrvatskoj.

XV. OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI ENASOLAUTO PREMA KORISNIKU

92. Qelo Usluge su pružene u aktualnom obliku i na dostupan način. enasolAuto se oslobađa svih izjava i jamstva, izrečenih, ili onih koje se podrazumijevaju, a koji nisu izričito izneseni u ovim Uvjetima, uključujući jamstva o mogućnosti prodaje, prikladnosti za određenu uporabu ili/i nekršenju pravila. Osim toga, enasolAuto ne daje izjave/jamstva o pouzdanosti, pravovremenosti, kvaliteti, prikladnosti ili dostupnosti usluga ili bilo kojih usluga ili dobara zatraženih uporabom Qelo usluga ili da će usluge biti bez prekida ili pogrešaka. enasolAuto tako ne jamči kvalitetu, prikladnost, sigurnost ili sposobnost trećih strana. Korisnik je suglasan da cjelokupni rizik koji se javlja korištenjem usluge i bilo koje usluge ili dobra zatraženih njome, ostaje na Korisniku, do zakonom dopuštene mjere. Korisnik se ne može niti osloniti na Qelo usluge u slučaju opasnosti.

93. Za sve štete koje bi mogle nastati Korisniku pri izvršenju obveza iz ovih Uvjeta, a koje su uzrokovane s namjerom ili grubom nepažnjom, odgovornost enasolAuto bit će neograničena. U slučaju nastanka štete uzrokovane običnom nepažnjom, isključena je tu i odgovornost enasolAuto za neposrednu i posrednu štetu, uključujući pritom izmaklu korist, neimovinsku ili nematerijalnu štetu, bespotrebne troškove, gubitak podataka ili potraživanja trećih osoba. Ipak, odgovornost za

običnu (stvarnu) štetu ograničena je na najviši iznos od 1.000,00 kuna po tom štetnom događaju.

94. Korisnik prihvaća da su usprkos eventualno obavljenim testovima u uvjetima sličnima tim koji prevladavaju u praksi, moguće sve pogreške u softveru, tj. aplikaciji(ama) instaliranoj(im) na opremi/na web-u, a osobito vezano za posebne kombinacije podataka i funkcija usluge. Korisnik prihvaća da enasolAuto ne odgovara za prekid usluge, bilo kakve gubitke ili oštećenja, troškove ili izdatke te bilo koju drugu štetu nastalu Korisniku kao posljedica pogreške na softveru trećih.

95. enasolAuto ne preuzima nikakvu odgovornost za potencijalne materijalne i nematerijalne štete nastale u svezi s uslugom i uporabom, odnosno korištenjem mobilne aplikacije/korisničkih stranica za punjenje električnih vozila, a koje mogu rezultirati smrću, ozljedama, katastrofalnim štetama ili masovnim razaranjima (primjerice, vezanim uz nuklearnu energiju, masovni prijevoz, medicinske primjene ili neke druge primjene), bez obzira na vozila na kojima se koristi usluga.

96. Korisnik je suglasan i pristaje obešteti i smatrati enasolAuto i njegove radnike, direktore, zaposlenike, agente i savjetnike slobodnima od bilo kakvih potraživanja, zahtjeva, gubitaka, odgovornosti i troškova (uključujući sve troškove kod pravne pomoći) proizašlih ili povezanih s korištenjem Qelo usluga odnosno usluga i dobara proizašlih iz korištenja tih usluga; kršenja ili povrede ovih Uvjeta; korištenjem Qelo korisničkih stranica i/ili aplikacije na nedozvoljen način, korištenjem svoje neispravne opreme ili vozila, kao i ili kršenjem prava bilo koje treće strane.

XVI. PRAVO RASKIDA UGOVORA O PRUŽANJU USLUGE

97. Prihvatom ovih Uvjeta Korisnik daje i izričitu suglasnost te pristanak da enasolAuto može početi obavljanje Qelo usluge neposredno po prihvatit određeni Korisnički zahtjev, te da se neće mijenjati dana narudžba električnog punjenja, osim prema mogućnostima iz Qelo aplikacije.

98. Korisnik razumije i prihvaća da se ugovor o pružanju usluga punjenja električnog vozila ne sklapa na daljinu, jer je nužno da Korisnik doveze to svoje vozilo u punionicu u sklopu Qelo usluge te da ostvari fizičku vezu putem kabela. Za slučaj da se neki ugovor o pružanju Qelo usluge sklapa na daljinu putem Qelo korisničkih stranica ili aplikacije, a kako je glavni predmet ugovora punjenje električnog vozila na način prilagođen korisniku i prema njegovoj specifikaciji, Korisnik nakon prihvata ovih Uvjeta, te odabira plaćanja za svaku pojedinu narudžbu punjenja električnog vozila, nema pravo na jednostrani raskid ugovora o pružanju usluge punjenja električnog vozila, ne navodeći razloge za to, te nema pravo na povrat plaćene cijene za uslugu punjenja električnog vozila. Ujedno, prihvatom ovih Uvjeta Korisnik potvrđuje da je upoznat sa isključenjem prava na jednostrani raskid ugovora prilikom korištenja Qelo usluga, a u skladu s primjenjivim zakonom.

XVII. AUTORSKO PRAVO I SRODNA PRAVA

99. A Sadržaj Qelo mobilne aplikacije i web stranice zaštićen je autorskim pravom i srodnim pravima, uz iznimku korisničkih podataka Korisnika, odnosno korisničkog sadržaja Korisnika.

100. Predmetni sadržaj ne smije se umnožiti, reproducirati, distribuirati ili na bilo koji način upotrebljavati bez izričitog pristanka enasolAuto ili na bilo koji način koji može uzrokovati štetu enasolAuto ili bilo kojoj trećoj strani. Takav se sadržaj može upotrebljavati samo za individualne potrebe Korisnika i na njihovu vlastitu odgovornost, uz poštovanje autorskog i srodnih prava.

101. enasolAuto može povremeno dozvoliti slanje, učitavanje, objavu ili na drugi način putem Qelo stranica ili mobilne aplikacije učiniti dostupnim tekstualne, zvukovne i/ili vizualne sadržaje i informacije, uključujući komentare i povratne informacije o Qelo uslugama, pokretanje zahtjeva za podršku, podnošenje prijava i sličan korisnički sadržaj, te koji ostaje u vlasništvu Korisnika.

102. Takvom objavom korisničkih sadržaja Korisnik predaje enasolAuto prostorno i vremenski neograničenu, neopozivu, prenosivu, nenaplatnu licenciju s pravom pod-licenciranja, korištenja, kopiranja, izmjenjivanja, izrade izvedenih djela, zatim i distribuiranja, javnog izlaganja, javnog izvođenja i ostalog korištenja korisničkih sadržaja na bilo koji način u svim trenutačno poznatim naknadno osmišljenim formatima i kanalima

za distribuciju, uključujući i u vezi s Qelo uslugama bez prethodne obavijesti ili pristanka Korisnika i bez naknade Korisniku, a ni bilo kojoj drugoj fizičkoj ili pravnoj osobi. Korisnik je dužan pisanim zahtjevom zatražiti prestanak tog korištenja.

103. Osobito je zabranjeno i predstavlja povredu ovih Uvjeta postupanje u svrhu objavljivanja ili prenošenja sadržaja i podataka protivno važećim propisima, kao i sadržaja i podataka koji su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, ili za koje se zna ili bi se bar moglo znati da su netočni, nepotpuni, uvredljivi i/ili zavaravajući, kao i na bilo koji drugi način kojim bi se moglo ugroziti enasolAuto. Također, zabranjeno je korištenje Qelo usluga na način i u svrhe kojima se vrijedaju ili mogu vrijedati tuđa prava, te njihovo korištenje na način i u svrhe koji nisu sukladni važećim propisima, što između ostaloga uključuje tzv. slanje reklamnih ili promotivnih materijala bez pristanka primatelja, slanje neželjenih elektroničkih poruka, slanje nezakonitog ili nezakonito pribavljenog sadržaja kojima se vrijedaju ili mogu vrijedati tuđa prava intelektualnog vlasništva.

104. Korisnik snosi potpunu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost, kao i za osiguravanje potrebnih mjera zaštite od neovlaštene uporabe tih informacija, aplikacija, podataka, audio i video zapisa i svih drugih materijala koje mu se ponudi i učini dostupnim Qelo uslugom.

105. Korisnik se obvezuje da će koristiti svaki zaštićeni sadržaj (sadržaj zaštićen autorskim pravima i/ili pravima intelektualnog vlasništva) na zakonom dozvoljen način, te da ga neće ikako objavljivati ili na drugi način koristiti bez suglasnosti nositelja odgovarajućeg prava. Korisnik će snositi odgovornost po svakoj osnovi i biti će dužan naknaditi svu štetu, koja bi mogla nastati enasolAuto ili bilo kojoj trećoj osobi uslijed povrede neke od ovdje navedenih obveza Korisnika.

106. Korisnik ne smije: (i) ukloniti ikoje obavijesti o autorskim pravima, zaštitnim znakovima ili ostale autorske obavijesti s bilo kojeg dijela usluga, (ii) reproducirati, izmjenjivati, pripremati izvedena djela koja se temelje na uslugama, dijeliti, licencirati, iznajmiti, prodavati, preprodavati, prenositi, javno prikazati, javno predstavljati, slati, prenositi uživo, odašiljati ili na druge načine koristiti Qelo usluge osim na način koji je izričito dozvolio enasolAuto, (iii) dekompilirati, izvoditi obrnuti inženjering ili razložiti usluge osim u mjeri koju dopušta zakon, (iv) povezivati, zrcaliti ili uokviriti bilo koji dio usluga, (v) uzrokovati ili pokrenuti bilo koji program ili skriptu u svrhu preuzimanja sadržaja (eng. *scraping*), (vi) zatim indeksiranja, ispitivanja ili drugog oblika podatkovnog potkopavanja bilo kojeg dijela usluga ili neopravdano opterećivati ili otežavati rad i/ili funkcionalnost bilo kojeg dijela usluga ili (vii) pokušavati ostvariti neki nedozvoljen pristup uslugama ili dijelu njih, ili narušavati bilo koji dio usluga ili sustava ili mreža povezanih s njima.

107. Korisnik je suglasan i prihvaća da se njegovi podaci koje temeljem ovih Uvjeta prikuplja enasolAuto putem trećih osoba iz Republike Hrvatske ili Europske Unije ili trećih država koje su usvojile regulativu zaštite osobnih prava kao i u Republici Hrvatskoj. Te treće osobe izvršavaju tu obradu osobnih podataka putem računalnih programa i udaljenih poslužitelja pod kontrolom ovih osoba (npr. *has-to-be, chargepoint*) i enasolAuto i ovisno o dostupnim funkcionalnostima i putem Qelo mobilne aplikacije. Bez obzira na to autorsko i druga srodna prava na računalnom programu i prikupljenim podacima pripadaju enasolAuto ili toj trećoj osobi izvršitelju sukladno sporazumu enasolAuto i te treće osobe. Ipak, ovo ne utječe na prava Korisnika koja mu pripadaju po osnovi zaštite osobnih podataka, u pogledu brisanja bilo kojeg tako prikupljenog ili/ i obradenog podatka.

XVIII. ZAVRŠNE ODREDBE

108. Korisnik se obavezuje Qelo usluge koristiti isključivo za ispravna vozila s mogućnošću punjenja čiji baterijski sustavi, elektronički sklopovi i upravljanje punjenjem nisu ni na koji način manipulirani i uz isključivo korištenje samo sigurne, ispravne i primjerene opreme. U suprotnom, Korisnik može biti odgovoran za svu neposrednu i/ili posrednu štetu koja uslijed neispravnosti ili manipulacija na bilo kojem sustavu ili opremi nastane enasolAuto ili bilo kojim trećim osobama (vlasnicima punjača, vlasnicima okolne imovine, distributeru i/ili opskrbljivaču el. energije, itd.).

109. enasolAuto ima pravo privremenog isključenja Qelo usluge ako posumnja na zlouporabu.

110. Strogo je zabranjeno i pokušati koristiti punjač Qelo usluge za punjenje bilo kojeg drugog uređaja, ili na ikoji drugi način iskorištavati odnosno izvlačiti el. energiju iz punjača Qelo usluge.

111. Ako bilo koja od odredbi ovih Uvjeta postane nezakonita, nevaljana ili neizvršiva u bilo kojem pogledu sukladno važećim propisima, to ni na koji način neće utjecati na opću zakonitost, valjanost ili izvršivost ostalih odredbi ovih Uvjeta, pa i ako se radi o bitnom sastojku ovog posla.

112. enasolAuto i Korisnik suglasni su da će odredba koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva njihovim međusobnim sporazumom biti zamijenjena zakonitom, valjanom, odnosno izvršivom odredbom koja će po svojoj gospodarskoj svrsi te izvornoj namjeri dogovorenoj po enasolAuto i Korisnika odgovarati odredbi koja je postala nezakonita, nevaljana ili neizvršiva.

113. Za tumačenje, primjenu i pravne učinke svih dopuštenja, isključenja i uvjeta korištenja Qelo usluge mobilne aplikacije/korisničkih stranica za punjenje električnih vozila mjerodavno je hrvatsko pravo, a za sve zahtjeve i sporove koji nastanu kao rezultat korištenja mobilne aplikacije ili korisničkih stranica za punjenje električnih vozila ili u svezi s njima jedino je mjesno nadležan sud u Zagrebu. Prije pokretanja sudskog spora, tužbeni zahtjev se mora poslati protivnoj strani.

114. U slučaju sudskog spora između enasolAuto i Korisnika, smatrati će se da je dostava bila uredna ako se pismeno pošalje na adresu stranke kako se adresa navodi u ugovoru o Qelo usluga.

115. Korisnik koji ima status potrošača, ima pravo poslati prigovor na pruženu uslugu ili protiv primljenog računa, putem korisničke službe Qelo usluge ili putem e-pošte ili Internet obrasca na stranici enasolAuto, a kojeg će obraditi tijelo enasolAuto formirano za prigovore ovih Korisnika.

116. Izmjene ugovora i sve pravno relevantne obavijesti između enasolAuto i Korisnika, da bi imale pravni učinak moraju se sačiniti u pisanom obliku, što uključuje i razmjenu poruka e-pošte.

117. enasolAuto može ubuduće razdvojiti Uvjete prema vrsti Korisnika, te će u tom slučaju na svakog Korisnika biti primjenjivi oni Uvjeti koji se odnose na klasu Korisnika kojoj taj i pripada.

118. enasolAuto može ubuduće donijeti nove opće uvjete koji će detaljnije regulirati određena pitanja odnosa s Korisnicima i korištenja Qelo usluge te tako posredno nadopuniti i ove Uvjete.

119. Ovi Uvjeti primjenjuju se od dana: **24. lipanj 2022.** godine. enasolAuto zadržava pravo izmjene ovih Uvjeta u skladu s propisima, pa čak i najave Korisnicima. Promjene ovih Uvjeta imati će učinak na sve Korisnike s aktivnim korisničkim računom od sljedećeg kalendarskog mjeseca, naspram onog u kojem su promjene Uvjeta donesene i objavljene na Qelo stranicama.