

## **Общи условия за мобилното приложение „Electrocharge“**

Настоящите Общи условия имат за цел да предоставят информация за мобилното приложение и зарядните станции, брандирани с търговската марка „**Electrocharge**“. Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между „ЕЛЕКТРОХОЛД ИПС“ ЕООД, от една страна, наричано по-долу „Оператор“, и Потребителите/ Клиентите на зарядни станции и мобилното приложение „**Electrocharge**“, от друга страна.

### **ДЕФИНИЦИИ**

При прилагане и тълкуване на настоящите Общи условия, използваните термини и изрази имат следното значение:

„**Ваучер**“ представлява код, който се зарежда в потребителския профил на Потребител/ Клиент и който може да се използва за разплащане при използване на зарядни станции на Оператора. Преценка на Оператора е дали и на кои Потребители да предоставя ваучер/и, с който/които може да се разплаща при използване на зарядни станции на Оператора.

„**Електрическо превозно средство (ЕПС)**“ означава моторно превозно средство със задвижване, включващо поне един периферен електроуред като преобразувател на енергия с презаредима електрическа система за акумулиране на енергия, която може да бъде зареждана с външен източник.

„**Зарядна станция**“ означава изцяло завършен асемблиран технически продукт включен в администрираната от „Електрохолд ИПС“ ЕООД мрежа от зарядни станции, опериращи под търговската марка „**Electrocharge**“, които осигуряват необходимата мощност и енергия за зареждане на акумулаторните батерии в електрическите превозни средства.

„**Мобилно приложение „Electrocharge“**“ („мобилно/то приложение“/ „приложение/то“) е софтуер за мобилни устройства с операционна система “Android” или “iOS”, администрирано и разпространявано от „ЕЛЕКТРОХОЛД ИПС“ ЕООД, налично за изтегляне през съответните приложения (Google Play и App Store). Свалянето от Google Play или App Store на приложението, както и използването му са безплатни.

„**Оператор**“ на услугите, предоставяни от „**Electrocharge**“ е „ЕЛЕКТРОХОЛД ИПС“ ЕООД, вписано в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията, с ЕИК: 207104361.

„**Потребителско име**“ е наименование, което Потребител/ Клиент е посочил при регистрацията си в приложението, за да може да използва услугите на Оператора – зареждане на ЕПС на зарядни станции на Оператора.

„**Парола**“ е избрана от Потребителя комбинация от букви, цифри, знаци или символи, която заедно с въведеното потребителско име, служи за идентификация и достъп до потребителски профил на Потребител в приложението, с който може да се използват услугите, предоставяни от „**Electrocharge**“.

„**Потребител**“ или „**Клиент**“ е всяко физическо лице, което е свалило от Google Play или App Store и е инсталирало на мобилно устройство приложението „**Electrocharge**“, регистрирало се е чрез завършването на процеса по създаване на потребителски профил и е посочило, че се е запознало и приема настоящите Общи условия и Политиката за защита на лични данни на Оператора, чрез отбелязване на отметка в специално създадени за целта полета. Потребител/

Клиент е и всяко лице, което използва зарядни станции на Оператора чрез мобилното приложение „**Electrocharge**“ или мобилно/и приложение/я на партньори на Оператора.

„**Потребителски профил**“ (наричан още „**Акаунт**“) е информация за Потребителя, която включва потребителско име, парола, данни за Потребителя и ЕПС, което зарежда на зарядни станции, както и дали желае издаването на фактура при зареждане на ЕПС на зарядни станции на Оператора.

„**Уебсайт**“ или „**Сайт**“ е обособено място в Интернет мрежата, достъпно чрез своя унифициран адрес (URL) адрес по „протокол“ HTTP, HTTPS или друг стандартизиран „протокол“ и съдържащо файлове, програми, текст, звук, картина, изображение или други материали и ресурси. За целите на настоящите Общи условия под официален уебсайт се има предвид: <https://electrocharge.bg>.

„**RFID карта**“ е персонално средство за радиочестотна идентификация, издадено и оторизирано от Оператора по искане на Потребителя, с което Потребителят може да се идентифицира, за да използва зарядните станции на Оператора и да извършва разплащания на тях. Добавянето на RFID картата към потребителския профил на Потребител става след изпълнение на стъпките, посочени в приложението.

## 1. Предмет на настоящите Общи условия

**1.1.** Настоящите Общи условия уреждат условията за използване и функционалностите на мобилното приложение „**Electrocharge**“, както и услугите по т. 1.2.

**1.2.** Услугите, предоставяни от „**Electrocharge**“ представляват възможност Потребители да зареждат електрически превозни средства на зарядни станции на Оператора.

**1.3. (1)** Чрез приложението всеки Потребител може да се информира за наличните зарядни станции на Оператора на територията на Република България, тяхното местоположение и състояние (дали са заети или свободни), да се информира за вида на зарядната станция („DC“ или „AC“), да резервира зарядна станция, да стартира и спира зареждането на ЕПС, да види актуалните цени за зареждане и „такса престой“, да извършва плащания.

**(2)** Всеки Потребител може да активира доброволно в приложението възможността за получаване на новини и/или промоции, обявени от Оператора. При активиране на функцията за получаване на новини и/или промоции, обявени от Оператора, Потребителят се съгласява да получава търговски съобщения (свързани с реклама и маркетинг, обявени от Оператора). Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време от Потребителя чрез деактивиране на функцията за получаване на новини и/или промоции, обявени от Оператора и налична, като функционалност в приложението.

**1.4. (1)** За използване на предоставяните от Оператора услуги, Потребителят трябва да изтегли на мобилно си устройство, мобилното приложение „**Electrocharge**“. Мобилното приложение е налично в „App Store“ (за iOS) и „Google Play“ (за Android) – в зависимост от операционната система, която поддържа мобилното устройство на Потребителя. За улеснение и за сваляне на приложението „**Electrocharge**“, Потребителят може да използва и QR код, който се намира на всяка зарядна станция на Оператора. QR кодът препраща автоматично към „App Store“ или „Google Play“, от където може да бъде свалено приложението „**Electrocharge**“ на мобилно устройство на Потребителя. За използване на приложението, Потребителят следва да се запознае с условията, посочени в раздел 2 от настоящите Общи условия.

**(2)** Зареждането на ЕПС на зарядни станции на Оператора е възможно и след сваляне на мобилно приложение на други Оператори или партньори на Оператора от „App Store“ (за iOS) или „Google Play“ (за Android) на мобилно устройство на Потребителя, като в този случай Операторът

не носи отговорност и няма задължение да актуализира и да следи информацията, налична в приложенията на други Оператори или партньори на Оператора.

(3) При разминаване между информация, посочена в приложението на Оператора и тази, посочена в приложенията на други Оператори или партньори на Оператора, касаеща услугите, предоставяни от „**Electrocharge**“, за валидна ще се счита информацията, налична в приложението „**Electrocharge**“.

(4) Приложението „**Electrocharge**“ може да се използва и е съвместимо само със зарядни станции, които са брандирани с отличителните знаци и символи на Оператора. Приложението не може да се използва и не е съвместимо със зарядни станции на други Оператори.

(5) Потребителят е длъжен да осигури спазването на всички разумни мерки за сигурност, включително, но не само антивирусни програми при използването на компютърен хардуер, софтуер или друго оборудване, приложимо включително и за мобилни устройства, докато се свързва с мобилното приложение и е отговорен за последиците, които биха настъпили вследствие осигурената недостатъчна безопасност на устройството, което Потребителят използва за осъществяването на достъп или използване на приложението „**Electrocharge**“.

## 2. Използване на приложението „**Electrocharge**“

2.1. (1) За използване на мобилното приложение „**Electrocharge**“, съответно за зареждане на зарядна станция на Оператора, е необходимо Потребителят да е изпълнил условията на т. 1.4., ал. 1 или 2 и да направи регистрацията. При регистрацията Потребителят създава потребителски профил (Акаунт), като попълва актуална информация в задължителните за попълване полета в приложението.

(2) След сваляне на приложението от „App Store“ или „Google Play“ и преди да се регистрира (да създаде Акаунт), Потребителят е длъжен да се запознае с действащите към момента Общи условия, както и с Политиката за защита на лични данни на Оператора, които са достъпни в отделни секции в мобилното приложение „**Electrocharge**“.

(3) Потребителят заявява, че се е запознал и приема настоящите Общи условия и Политиката за защита на лични данни на Оператора чрез отбелязването на отметка („тикче“), в специално обозначени за целта полета. Потребителят се съгласява, че при всяко използване на приложението или услугата зареждане на ЕПС на зарядни станции на Оператора, следва да се съобразява с актуалната и влязла в сила редакция на Общите условия за използване на приложението и с Политиката за защита на лични данни.

2.2. (1) Потребителят се задължава да актуализира своевременно данните, посочени в потребителския му профил, включително данните за разплащане. В случай че Потребителят не информира Оператора за настъпили промени и не ги отрази своевременно в потребителския си профил, за валидни и актуални ще счита данните, посочени от Потребителя в приложението.

(2) Потребителят заплаща заредената електрическа енергия и/или начислена „такса престой“ при всяко зареждане на ЕПС на зарядна станция на Оператора.

(3) Операторът издава фактура в съответствие със действащото законодателство и съгласно предоставени от потребителя данни и я изпраща на посочения от потребител и-мейл. В случай че Потребителят желае фактура да се издаде на лице, различно от Потребителя (включително на юридическо лице), Потребителят трябва да въведе данни за лицето, на което желае да се издаде фактура. В случай че Потребителят не е заявил изрично, че желае издаването на фактура за зареденото количество електрическа енергия или начислена „такса престой“ на зарядни станции на Оператора, Операторът не издава фактура.

**(4)** Потребителят има право по всяко време да променя отбелязания начин в приложението - дали желае или не издаването на фактура за зареденото количество електрическа енергия и/или начислена „такса престой“ на зарядни станции на Оператора.

**2.3. (1)** Достъп до съдържанието на мобилното приложение и до потребителския профил се предоставя на Потребител след правилно въведени потребителско име и парола, в специално обозначените за целта полета.

**(2)** Потребителят се счита за информиран, че предоставянето на трети лица на личните му данни или данни за достъп, с цел регистрация или използване на приложението, е нежелателно, тъй като може да доведе до неправомерна употреба на предоставените лични данни и/или използване на приложението от лице в противоречие с настоящите Общи условия, за което Операторът не носи отговорност. За избягване на съмнение, всички действия, извършени от Акаунта на Потребителя, се считат за извършени от Потребителя, освен ако последният не може да докаже по безспорен начин, че те не са извършени от него, а от трето лице.

**2.4. (1)** Активирането на потребителския профил в мобилното приложение се извършва след успешното завършване на процеса по регистрация на съответния Потребител. Независимо от посоченото в предходното изречение, Операторът има право да деактивира или ограничи възможността за използване на конкретен Акаунт в приложението, в случаите, когато бъде установено предоставянето на невалидни данни при регистрация на Акаунт, при съмнение за неправомерен достъп до Акаунт на Потребител от трето лице или при наличието на достатъчно основания да се счита, че Потребителят е недобросъвестен.

**(2)** Операторът има право да не активира потребителски профил или да ограничи неговото използване, в случаите, когато Потребител не е отбелязал в посочените за целта места в приложението при регистрация, че се е съгласил с настоящите Общи условия и Политиката за защита на лични данни.

**2.5.** Потребителят се съгласява да използва мобилното приложение на Оператора в съответствие с всички приложими нормативни актове и регулации и да не злоупотребява с услугите, предоставяни от Оператора.

### **3. Цени, такси и плащания за използване на услугите, предоставяни от „Electrocharge“. Преференциални цени за зареждане на зарядни станции на Оператора. Търговски отстъпки. Промоции**

**3.1. (1)** При зареждане на ЕПС на зарядни станции на Оператора, Потребителят дължи цена за зареден киловат час (kWh/ кВтч) електрическа енергия, както и „такса престой“, в случай че ЕПС, е престояло повече от 10 минути на зарядна станция на Оператора след изтичане на времето, необходимо за неговото пълно зареждане. „Такса престой“ се начислява съгласно посоченото в т. 3.4.

**(2)** Операторът има право да постави изискване за минимална стойност (цена) за заредено количество електрическа енергия на ЕПС на негови зарядни станции.

**(3)** Подробна информация за цените за зареждане на ЕПС на зарядни станции и „такса престой“ на Оператора, включително и за цената по ал. 2 (ако има такава), са посочени в мобилното приложение „Electrocharge“. Посочените цени и такси са валидни към момента на зареждане на съответната зарядна станция на Оператора.

**3.2. (1)** Цените за зареждане на ЕПС на зарядни станции на Оператора могат да варират в зависимост от вида зарядна станция („АС“ или „DC“) и времето на деня, през което се зарежда ЕПС. Зареждането на ЕПС на „DC“ зарядни станции на Оператора обикновено е по-скъпо от това на „АС“ зарядни станции на Оператора.

**(2)** Цените и таксите за зареждане на зарядни станции на Оператора са посочени в евро и лева с включено ДДС, съгласно изискванията за двойно обозначаване на цените съгласно Закона за въвеждане на еврото в Република България в периода от 8 август 2025 г. до 8 август 2026 г. След 08 август 2026 г. цените ще бъдат показвани съгласно действащото българско законодателство. Считано от 01.02.2026 г. плащането на цените и таксите за зареждане на зарядни станции на Оператора се извършва само в евро.

**3.3. (1)** Цените за зареждане и „такса престой“ на ЕПС на зарядни станции на Оператора подлежат на едностранна промяна от Оператора, като в случай на промяна, Операторът не е длъжен да информира предварително Потребителите. Промяната на цените за зареждане и „такса престой“ на ЕПС на зарядни станции на Оператора ще е видима и валидна от датата на промяна в мобилното приложение на Оператора.

**(2)** Потребителят има право да се откаже от Услугите на Оператора, като прекрати регистрацията си в мобилното приложение, в случай че не приема новите цени или такси или по друга причина, като изпълни изискванията на раздел 7 по-долу.

**3.4.** В случай, че Потребителят остави ЕПС по-дълго време на зарядната станция на Оператора от необходимото време за пълното му зареждане, Операторът начислява „такса престой“. „Такса престой“ се начислява след изтичането на 10 минути след като ЕПС е напълно заредено, но продължава да стои на зарядната станция на Оператора и приключва, когато Потребителят прекрати зареждането за зарядната станция, като махне конектора от ЕПС.

**3.5.** Заплащането на извършено зареждане на ЕПС на зарядна станция на Оператора или на начислена „такса престой“ се извършва след приключване на всяко зареждане. Заплащането на зареденото количество електрическа енергия и/или начислена „такса престой“ на зарядни станции на Оператора е окончателно и не подлежи на възстановяване, освен в случаите на подадена рекламация по реда на раздел 6 по-долу и доказано неточно начислена сума/неправилно тарифиране от страна на Оператора.

**3.6.** При използване на услугите на Оператора, Потребителят се задължава да заплати всички цени за зареждане и/или „такси престой“ (ако такива са дължими). В случай че това не се случи, Операторът има право да прекрати регистрацията на Потребител в приложението, да ограничи достъпа му до приложението или да блокира достъпа му до зарядни станции на Оператора, както и да предприеме мерки за своевременно събиране на незаплатените задължения, считано от момента на прекратяване на използване на услугите на Оператора.

**3.7. (1)** С приемането на тези Общи условия и регистрацията си в мобилното приложение, Потребителят гарантира, че има право да използва въведената от него карта/метод за плащане в мобилното приложение, както и че тя/той разполага с достатъчно наличност, за да бъдат заплатени дължимите цени за зареждане и/или „такса престой“ при използване на зарядни станции на Оператора. В случай че в използваната карта/метод за плащане няма достатъчно наличност или плащането е невъзможно, Потребителят няма да може да използва зарядни станции на Оператора или ако може да използва зарядни станции на Оператора, но няма достатъчна наличност да плати зареденото количество електрическа енергия и/или „такса престой“ на зарядни станции на Оператора има право да ограничи достъпа му до приложението, да блокира достъпа му до зарядни станции на Оператора, както и да предприеме мерки за своевременно събиране на незаплатените задължения за зареждане и/или престой на зарядни станции на Оператора.

**(2)** При забава на Потребителя за плащане на цени и такси, изразходени (заредени) на зарядни станции на Оператора, Операторът има право да начислява лихви за забава, хонорари, такси и разноски, свързани със събиране на незаплатеното задължение.

**3.8. (1)** Предоставените от Потребителя данни за неговата карта/ метод за плащане не се съхраняват в мобилното приложение и Операторът не разполага с тях в своята база данни, с изключение на последните 4 цифри от номера на платежната карта, които са видими.

**(2)** Данните на използваната от Потребителя карта/ метод за плащане, се обработват и съхраняват единствено от сертифицираните доставчици на платежни услуги/ банки, с които Операторът има договорни отношения.

**(3)** Сигурността на цялата платежна информация, когато се изпраща чрез Интернет, се осигурява със защитени криптографски протоколи, така че да не може да бъде разчетена от трета страна при предаването ѝ.

#### **Преференциални цени за зареждане на зарядни станции на Оператора. Търговски отстъпки. Промоции**

**3.9.** Операторът има право (но не и задължение) да предостави на Потребители на услугата преференциални цени или търговски отстъпки, или промоционални цени при зареждане на ЕПС на зарядни станции **“Electrocharge”**. Информация и условия за преференциалните цени и/или търговски отстъпки, или промоционални цени при зареждане на ЕПС на зарядни станции на **“Electrocharge”** (в случай че има такива) са посочени в индивидуални договори с Клиенти/ Потребители или на официалния сайт и в приложението **“Electrocharge”**.

**3.10.** В случай че Операторът е предоставил на Потребител/ Клиент преференциални цени или търговски отстъпки, или промоционални цени за зареждане на ЕПС на зарядни станции на **“Electrocharge”** същите се отразяват в съответната фактура, издадена на Клиента/ Потребителя.

**3.11.** По своя преценка и по всяко време Операторът има право да прекрати или измени условията за предоставянето на преференциални цени или търговски отстъпки, или промоционални цени при зареждане на ЕПС на зарядни станции **“Electrocharge”**, като изменението или прекратяването влизат в сила в 3-дневен срок след оповестяването им на официалния сайт или приложението (в случай че условията за предоставяне на преференциални цени, търговски отстъпки или промоционални цени са публикувани там и няма сключени индивидуални договори с Оператора) или съгласно уговореното в договори с Клиенти/ Потребители (в случай че има сключени такива).

**3.12. Не е допустимо едновременно прилагане на промоционални цени и търговски отстъпки за един и същи Потребител/ Клиент.**

#### **4. Права и отговорности на страните**

**4.1. (1)** Потребителят е отговорен за правилното свързване и използване на зарядното оборудване на Оператора към ЕПС, което зарежда.

**(2)** Потребителят е длъжен да използва зарядните станции на Оператора добросъвестно, при полагане на дължимата грижа за това.

**(3)** Преди започване на зареждане на зарядна станция на Оператора, Потребителят е длъжен да провери техническите параметри на своето ЕПС и съвместимостта му със зарядните станции на Оператора. Операторът не носи отговорност, в случай че ЕПС на Потребителя не е съвместимо за зареждане на зарядна станция на Оператора.

**(4)** В случай че по вина на Потребителя са причинени вреди на зарядни станции на Оператора, и/или тяхното оборудване, софтуер и др., той дължи заплащане на обезщетение, в размера на претърпените от Оператора вреди и пропуснати ползи.

**4.2.** Потребителят трябва незабавно да информира „ЕЛЕКТРОХОЛД ИПС“ ЕООД за всякакви проблеми или технически неизправности, възникнали при използването/ опита за използване на зарядните станции на Оператора, като се свърже с Оператора на посочените форми за контакт в раздел 9 по-долу.

**4.3.** Потребителят е длъжен да гарантира, че платежното средство (методът за плащане), с което ще бъде извършено плащането, след зареждане на ЕПС на зарядна станция на Оператора, е валидно, че същото разполага с достатъчна наличност и не е блокирано.

**4.4.** Операторът си запазва правото да прекрати регистрацията на Потребител или да блокира достъпа му до зарядни станции на Оператора, в случай че Потребителят има незаплатени задължения на зарядни станции на Оператора.

**4.5.** „ЕЛЕКТРОХОЛД ИПС“ ЕООД си запазва правото да не активира потребителски профил (да не допусне регистрация в приложението) или да прекрати направена такава, или да блокира (временно или постоянно) достъпа до приложението или зарядни станции на Оператора, когато:

**4.5.1.** са налице данни за злоупотреба с потребителски данни;

**4.5.2.** не са спазени или не са приети по надлежен начин настоящите Общи условия, Политиката за защита на лични данни и/или не е спазена действаща нормативна уредба;

**4.5.3.** се докаже, че Потребителят има незаплатени задължения, при използването на зарядни станции на Оператора;

**4.5.4.** се установи злоупотреба, манипулация или опит за такава на зарядна станция на Оператора или на мобилното приложение;

**4.6.** Всяка злоупотреба с приложението на Оператора е забранена и в случай че е доказано извършването на такава, Потребителят носи отговорност за нанесените щети и/или пропуснати ползи.

**4.7.** Операторът няма задължението и обективната възможност да контролира начина, по който Потребителят използва приложението или зарядните станции на Оператора и отговорността за използването им е изцяло на Потребителя.

## **5. Ограничения на отговорността**

**5.1. (1)** Операторът не носи отговорност за каквито и да е вреди на ЕПС или оборудване, възникнали по време на зареждане на зарядна станция на Оператора, освен ако не са причинени от умишлени действия или груба небрежност от страна на Оператора.

**(2)** Операторът не носи отговорност, в случай че Потребителят е избрал неподходяща зарядна станция за зареждане на управляваното от него ЕПС, при липса на достатъчно наличност на свободни зарядни станции към конкретен момент или техническа неизправност, или извършване на профилактика на конкретна зарядна станция.

**5.2. (1)** Операторът има за цел да осигурява постоянен или без прекъсвания достъп до приложението, както и постоянна и без прекъсвания услуга за зареждане на ЕПС на зарядни станции на Оператора.

**(2)** Независимо от посоченото в ал. 1, Операторът не носи отговорност, в случай че:

**5.2.1.** мобилното приложение е временно недостъпно;

**5.2.2.** мобилното приложение не работи на мобилното устройство, което използва Потребителят;

**5.2.3.** мобилното приложение или услугата за зареждане на ЕПС на зарядни станции на Оператора е спряно/а временно поради причини, които не попадат в контрола на Оператора;

**5.2.4.** методът за плащане, избран от Потребителя в приложението не работи;

**5.2.5.** Потребителят не използва правилно мобилното приложение или услугата за зареждане на ЕПС на зарядни станции на Оператора или използваното от потребителя мобилно приложение, различно от **“Electrocharge”** не е съвместимо със зарядните станции на Оператора.

**5.3.** Операторът не носи отговорност за имуществени или неимуществени вреди, които Потребителят може да претърпи във връзка с използването на приложението, както и при неспазване на настоящите Общи условия или Политиката за защита на лични данни на Оператора.

**5.4.** Операторът не носи отговорност за вреди или загуби, причинени от нормативна разпоредба, действие на държавен орган, война, саботаж, липса или забавени доставки, информационни връзки или други връзки за предаване на данни и комуникация, стачка, бойкот или други подобни обстоятелства извън контрола на Оператора. Разпоредбата относно стачки, бойкот и блокади се прилага, ако Операторът е обект на тези действия.

**5.5.** Операторът не носи отговорност за каквито и да е допълнителни такси, произтичащи от регулаторната политика на съответната банка, финансова институция или дружество, обслужващи платежната карта/ методът за плащане, въведен от Потребителя в приложението.

**5.6.** Операторът не носи отговорност за прекъсвания и/или повреди в електрозахранването, предоставено от електроразпределителните дружества, действащи на територията на Република България, както и за повреди във вътрешната мрежа и локациите, на които са монтирани зарядни станции на Оператора.

**5.7.** Операторът не носи отговорност и няма отговорност да следи, в случай че трето лице използва Акаунта на Потребител, поради което всички действия от страна на това трето лице от Акаунта на Потребителя, ще пораждат валидни правни последици за Потребителя и същите не могат да бъдат оспорвани пред Оператора, освен в случаите, когато се докаже по безспорен начин, че действията не са извършени от Потребителя, а от трето лице.

## **6. Рекламации**

**6.1.** Потребител/ Клиент, който желае да предяви рекламация относно зареждането на ЕПС на зарядни станции на Оператора или ползването на приложението, или тарифирането на зарядни станции на Оператора, трябва да уведоми писмено Оператора в рамките на 3 (три) дни от момента, в който е констатирано несъответствие и да приложи документи (доказателства), на които основава претенцията си. Ако посочването на несъответствието не е достатъчно ясно и подробно или не са представени достатъчно доказателства, Потребителят се задължава да предостави допълнителни документи, които Операторът може да изиска и които са свързани с претенцията му, в противен случай рекламацията на Потребителя може да не бъде приета/ уважена.

**6.2.** В случай на предявена рекламация от Потребителя, Операторът трябва да извърши преглед и проверка на представената информация от Потребителя. Операторът е длъжен да разгледа рекламацията на Потребителя и да вземе окончателно становище по конкретния казус. В случай че предявената рекламация се окаже основателна, Операторът ще обезщети Потребителя по подходящ начин, като в случай че Операторът следва да възстанови на Потребителя парична сума, същата се заплаща в срок до 30 (тридесет) дни от датата на уважаване на рекламацията и представяне на банкова сметка от Потребителя. Ако Потребителят не е предоставил банкова сметка, срокът започва да тече от датата на получаване на банкова сметка. Операторът има

право да избере и друг подходящ начин за обезщетяване на Потребител, в случай че рекламацията му се окаже основателна. В случай че Потребителят не е удовлетворен от решението по предявената от него рекламация, има право да изпрати жалба до Комисията за защита на потребителите - независим орган за извънсъдебно уреждане на спорове, или да заведе иск пред компетентен български съд, със седалище гр. София.

**6.3.** В случай че рекламацията бъде отхвърлена, Операторът ще уведоми Потребителя относно резултата от разглеждането на рекламацията, като за целта изпрати съобщение до посочената от Потребителя форма за контакт, а в случай че такава не е посочена – до последната известна за Оператора форма за контакт с Потребителя.

## **7. Прекратяване на регистрацията на Потребител в приложението. Ограничаване на възможността за използване на приложението**

**7.1.** Потребителят има право по всяко време да прекрати използването на услугите, предоставяни от „**Electrocharge**“, респективно да прекрати регистрацията си в мобилното приложение. Прекратяване на регистрацията в мобилното приложение се осъществява, като Потребителят влезе в потребителския си профил в приложението и натисне „Закриване на акаунт“.

**7.2.** В случай на констатирано нарушение на настоящите Общи условия и/или на Политиката за защита на лични данни, и/или приложимите нормативни актове в страната, Операторът има право едностранно да ограничи използването на приложението и/или да изтрие потребителски профил, в случай че след като е изпратено уведомление до Потребителя с информация за съответното нарушение и му е дадена възможност за неговото отстраняване, последният не го е отстранил в срок до 7 (седем) дни, считано от датата на получаване на уведомлението.

**7.3.** Ограничаване на възможността за използването на потребителския профил или прекратяването на регистрацията на Потребител в приложението, съгласно настоящия раздел, не засяга валидността на разпоредбите на Общите условия и не е свързана с процедурата за уреждане на спорове и други относими правила, които остават валидни след прекратяването, включително разпоредбите относно събирането на дължимите такси и цени от Оператора при зареждането на негови зарядни станции.

## **8. Лични данни**

**8.1. (1)** „ЕЛЕКТРОХОЛД ИПС“ ЕООД е администратор на лични данни и като такъв обработва предоставените му лични данни на Потребители на приложението, в съответствие с разпоредбите на приложимото законодателство за обработване и защита на личните данни и обявената в приложението Политика за защита на личните данни на Оператора, без да носи отговорност за попълнени неверни данни от Потребителя, ако с това той е нанесъл или би могъл да нанесе вреди на трето лице.

**(2)** Политиката за защита на личните данни на Оператора и подробна информация относно обработването на лични данни, целта и срока на обработка на данни е налична в приложението и в официалния сайт на Оператора.

**(3)** Всички лични данни на Потребител на приложението са криптирани и достъпът до тях е строго ограничен и възможен само за оторизирани служители на Оператора и/или негови контрагенти - обработващи лични данни, в съответствие с актуалните нормативни актове за защита на лични данни.

**(4)** С регистрация в приложението Потребителят потвърждава, че се е запознал и съгласен с Политиката за защита на лични данни на Оператора и с настоящите Общи условия.

## 9. Контакт

9.1. За контакт с Оператора, Потребителят може да се свърже на: [support@electrocharge.bg](mailto:support@electrocharge.bg).

9.2. Операторът и Потребителят имат право да правят писмени изявления и да изпращат съобщения помежду си, във връзка с настоящите Общи условия. За валидно изпратени съобщения и изявления, ще се считат тези, извършени в писмена форма и изпратени на електронната поща, посочена в т. 9.1. и/или изпратени до седалището и адреса на „ЕЛЕКТРОХОЛД ИПС“ ЕООД, вписани в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица към Агенцията по вписванията, със задължително уточнение, че става въпрос за услугите на „Electrocharge“.

## 10. Приложимо право и решаване на спорове

10.1. В случай че някоя от клаузите по настоящите Общи условия за ползване на приложението се окаже недействителна или неприложима, това няма да влече недействителност на други клаузи или Общите условия, като цяло.

10.2. За всички въпроси, неуредени в настоящите Общи условия, се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

10.3. Всички спорове, отнасящи се до настоящите Общи условия, които страните не са успели да решат чрез преговори и по взаимно съгласие, се отнасят за решаване до компетентния български съд, на територията на град София.

10.4. Всички спорове за глоби за неправилно паркиране ще бъдат уреждани директно между Потребителя и съответния представител на компетентния орган, институция, дружество или друг субект, отговарящ за паркирането и спазването на правилата, уредени в Закона за движение по пътищата. Операторът не участва в такива спорове и не носи отговорност във връзка с тях.

10.5. При противоречие между Общите условия и индивидуален договор, сключен между Потребител/ Клиент и Оператора за услугите, предоставяни от „Electrocharge“ с предимство ще се прилага индивидуалният договор.

## 11. Авторски права

11.1. Приложението, както и цялото съдържание, налично в него, включително текст, графичен дизайн, изображения, икони, снимки и софтуер, е собственост на „ЕЛЕКТРОХОЛД ИКТ“ ЕАД или съответните правноносителни, отстъпили правото за ползване на Оператора. Всяка друга употреба на материалите от приложението, включително копиране, сканиране или др., без предварително писмено одобрение от „ЕЛЕКТРОХОЛД ИКТ“ ЕАД е забранена.

11.2. Всички права на интелектуална собственост върху информационните ресурси (включително, но не само марки, текстове, дизайн, изображения, база данни, графики, снимки), материали, публикувани на сайта, изборът и начинът на подреждане на файловете принадлежат на „ЕЛЕКТРОХОЛД ИКТ“ ЕАД. Информационните ресурси са обект на закрила по действащия Закон за авторското право и сродните му права, Закон за марките и географските означения и подзаконовите актове по прилагането им. Нерегламентираното им използване представлява правонарушение и има за последица гражданска, административнонаказателна и наказателна отговорност в съответствие с действащото българско законодателство.

**11.3.** Потребителят е запознат, че услугите, предоставяни от „**Electrocharge**“ и всички права върху тях са изключителна собственост на Оператора или на негови правноносителите, отстъпили правата за ползване на Оператора.

## **12. Влизане в сила и промени в Общите условия**

**12.1.** Настоящите Общи условия са публикувани приложението.

**12.2. (1)** „ЕЛЕКТРОХОЛД ИПС“ ЕООД има право по всяко време да изменя тези Общи условия, като промяната влиза в сила 3 (три) дни след публикуването им в приложението. Заинтересованите лица се задължават периодично да проверяват мобилното приложение за такива възможни изменения, като Операторът ще положи усилия да уведоми Потребителите при такива изменения.

**(2)** В случай че Потребителят продължи да използва приложението след датата на влизане в сила на изменението на Общите условия, се счита, че той се съгласява с новата версия на Общите условия. При несъгласие с измененията, всеки Потребител има право да преустанови използването на приложението на Оператора или услугите на „**Electrocharge**“ без да дължи неустойки или други такси или разноски на Оператора.

Настоящите Общи условия влизат в сила считано от **03.04.2026 г.**