



הסכם להקמה וניהול עמדות טעינה ציבורית לרכב חשמלי

שנערך ונחתם בתאריך _____

בין: אינובה אנרג'י שותפות מוגבלת, מס' 540321494
מ: הטחנה 1 כפר סבא
(להלן: "אינובה")
מצד אחד;

ובין: ח.פ. / ע.מ.מס _____
(להלן: "הלקוח")
מצד שני;

הואיל: והלקוח הינו הבעלים ו/או בעל זכויות קניינית בנכס המצוי
בכתובת: _____
הידוע גם כגוש: _____, חלקה: _____, בעיר: _____ (להלן: "המתחם" ו/או "חצר
הלקוח");
והואיל: ולאינובה הידע, הניסיון, כוח-האדם והיכולת, בהתאם לכל דין, הנדרשים לשם אספקת השירותים, כמפורט
בהסכם זה;
והואיל: והצדדים מעוניינים להסדיר את יחסיהם החוזיים, בהתאם ובכפוף להוראות הסכם זה;

לפיכך הותנה, הוצהר והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. ההתקשרות

- 1.1 הסכם זה מסדיר את התנאים אשר הוסכמו בין הצדדים בדבר הקמה, הצבה, התקנה וניהול עמדות טעינה ציבורית. בתקופת ההסכם הלקוח יעניק לאינובה הרשאה בלעדית להקמה, הצבה, התקנה וניהול של עמדות טעינה. המיקום המדויק ומספרן של עמדות הטעינה יוסכם על ידי הצדדים בהתאם למיקום המיטבי, נגישות ונראות.
- 1.2 החל ממועד החתימה על הסכם זה, ולמשך תקופה של תשעים (90) ימים לכל היותר, אינובה תבצע סקר היתכנות ביחס למתחם בו יבחנו כל ההיבטים הרלוונטיים כגון חיבור חשמל, נגישות תחבורתית, חניה זמינה, היבטי תנועה, בטיחות ועוד. במהלך התקופה האמורה אינובה רשאית להודיע ללקוח, כי היא אינה מעוניינת לבצע את הקמה והתקנת עמדות טעינה, והסכם זה יתבטל החל ממתן הודעת אינובה כאמור מבלי שלמי מהצדדים תעמוד טענה ו/או דרישה בקשר עם האמור.
- 1.3 עמדות הטעינה יוקמו ויתוחזקו על ידי אינובה (ו/או ע"י מי מטעמה) על פי כל דין, על חשבונה ועל אחריותה של אינובה, ואלו לא יחושבו כמחובר למקרקעין, אלא כמחובר הניתן להפרדה, ולא יחול עליהם סעיף 12 לחוק המקרקעין התשכ"ט-1969 או כל פרשנות אחרת. תיקונים ומענה לפניות יהיו בהתאם לאמנת השירות של אינובה המצורפת להסכם זה כנספח א'.

2. הצהרות והתחייבויות הלקוח

הלקוח מצהיר ומתחייב כלפי אינובה, כי:

- 2.1 הלקוח רשאי להעניק לאינובה את זכויות השימוש במערכות החשמל ובשטח העמדות הנדרש לטובת הקמת וניהול עמדות טעינה בהתאם לאמור בהסכם זה; אין כל מניעה להתקשרות הלקוח בהסכם זה והוא לא ביצע ו/או לא התחייב ולא יתחייב לבצע כל עסקה הנוגדת ו/או סותרת את הוראות הסכם זה לרבות הקמת עמדות טעינה במתחם שלא באמצעות אינובה ו/או התקשרות עם מערכת ניהול עמדות טעינה של צד ג', במהלך כל תקופת ההסכם.
- 2.2 החתומים על הסכם זה מוסמכים לחייב את הלקוח וחתימתם מחייבת את הלקוח כדין

- 2.3. הלקוח אחראי לקיום התשתית הנדרשת לחיבור עמדות הטעינה לרשת החשמל ולהספקה השוטפת של החשמל לעמדות הטעינה. אחריות אינובה מוגבלת לתקינות עמדות הטעינה ותשתית הולכת החשמל מלוח החשמל הרלוונטי אליה בלבד והיא אינה אחראית לאיכות ו/או אמינות ו/או תדר החשמל אשר יסופק לעמדת הטעינה. מובהר כי הלקוח אינו אחראי לצורך קיום הסכם זה, על הקמת תשתיות ו/או תוספות בניה על התשתיות הקיימות נכון למועד הסכם זה וכן הוא אינו אחראי לכשלים באספקת החשמל למתחם שאינם בשל רשלנות ו/או מעשה או מחדל של הלקוח ו/או לתקלות (שאינן נובעות מאחזקה לקויה) במערכת הצובר באמצעות מסופק החשמל.
- 2.4. הלקוח מאשר ומסכים כי לאורך תקופת ההתקשרות לפי הסכם זה ולאחריה, לא תהיה לו כל זכות קניינית בעמדות הטעינה.
- 2.5. הלקוח לא יעשה כל פעולה ו/או שינוי שיהיה בהם כדי להפריע ו/או למנוע מאינובה שימוש במתחם (לרבות: גישה לעמדות הטעינה ו/או ארון החשמל) על פי הוראות ההסכם ו/או לפגוע בזכויות אינובה בקשר עם הפרויקט, והוא ידווח לאינובה, בהקדם האפשרי לאחר שנודע לו על כל תקלה או נזק כלשהו שנגרם לעמדות הטעינה, ככל שייגרם.
- 2.6. הלקוח יעניק כאמור לאינובה הרשאה בלעדית לביצוע הפרויקט במתחם וכן זכות שימוש לא בלעדית במערכות החשמל לרבות שימוש בתעלות חשמל קיימות הממוקמות בשטח המתחם, לצורך העברת תשתיות וכן מתן גישה בלתי מוגבלת למתחם במהלך כל תקופת ההסכם. כן יאפשר הלקוח לאינובה להשתמש בהספק החשמל הפנוי במתחם ולא יגרע מהספק החשמל הפנוי.
- 2.7. הלקוח מתחייב לעשות ככל שביכולתו על מנת לשמור על בטיחות העמדה הציבורית ולמנוע שימוש שאינו הולם בה, לרבות דאגה לכך שרכב שאינו חשמלי לא יחנה בעמדה ויחסום אותה. מובהר כי תפיסת מקום החניה על ידי רכב שאינו בטעינה עלולה לפגוע ביכולת מימוש פוטנציאל הטעינה, ולהסב נזק כלכלי הנוגע להחזר ההשקעה וההכנסות מהעמדה.
- 2.8. הלקוח מאשר כי במקרה של החלפת בעלי הזכויות במתחם לא תקנה החלפה זו זכות לשינוי או החלפה של עמדות הטעינה ו/או התשתיות אשר הותקנו ע"י אינובה ולא תקנה זכות לסיים את תקופת ההסכם זה, מבלי לקבל לצורך כך את הסכמת אינובה מראש ובכתב.
- 2.9. כל אחד מהצדדים להסכם לא יישא בכל עלות אשר לא צוינה מפורשות בהסכם זה לרבות בגין השימוש במתחם לצורך התקנה, הפעלה ותחזוקת עמדות הטעינה.
- 2.10. הלקוח מאשר כי ידוע לו ששוק טעינת הרכבים החשמליים הוא שוק בהתהוות אשר יכול ויחולו לגביו הסדרי רגולציה עתידיים שאינם ידועים במועד חתימת הסכם זה. לכן מוסכם, כי במקרה שבו רגולציה עתידית תחייב או תצדיק שינויים בהסכם זה, ימשיך ההסכם לחול בשינויים המחויבים, בהתאם לנהוג ולמקובל בשוק הרלוונטי. אולם אם השינויים הרגולטוריים יפגעו במודל הכלכלי של ההתקשרות, כך שהרווחיות של הפרויקט, לאותו צד, תפגע מעל ל- 10% מהרווחיות שלפני אותם הסדרי רגולציה עתידיים, יהיה רשאי כל צד שנפגע כאמור כתוצאה מהשינויים הרגולטוריים, להודיע על ביטולו של הסכם זה (באופן מיידי או במועד נדחה שיקבע על ידי אותו צד) וזאת לאחר מתן התראה של 30 יום מראש ובכתב.
3. אינובה מצהירה ומתחייבת כלפי הלקוח, כי היא תאגיד רשום כדין והסכם זה נחתם על ידי מורשה חתימה מטעמה; היא (בין בעצמה ובין ע"י מי מטעמה ובאחריותה) בעלת הציוד, כוח האדם המקצועי, היכולת הפיננסית, הידע, הביטוחים, הכישורים והיכולת כנדרש על פי דין לשם קיום חיוביה לפי הסכם זה ואין כל מניעה להתקשרותה ולביצוע מלוא התחייבויותיה בהסכם זה.

4. עמדות הטעינה

התקנה, תפעול ותחזוקת עמדות הטעינה

- 4.1. אינובה אחראית על חשבונה, לרכישת עמדות הטעינה והצבתן במקום שיוסכם. אינובה תודיע ללקוח לפחות 30 ימים מראש על המועד המתוכנן לתחילת ביצוע העבודה והלקוח אחראי לכך שממועד זה ואילך יהיה המקום המיועד לעמדות הטעינה פנוי, וניתן יהיה להשתמש בו בהתאם להסכם זה.
- 4.2. אינובה תבצע את התקנת עמדת הטעינה הראשונה וחיבורה לתשתית הטעינה של המתחם, בתוך ארבעים וחמישה יום (45) ימים ממועד סיום ביצוע סקר טכני שיבוצע תוך 14 יום ממועד חתימת הסכם זה. עיכוב אשר נגרם כתוצאה מפעילות ברשת חח" ו/או כתוצאה ממניעה אשר נגרמה ע"י הלקוח לא יובא במניין הימים.
- 4.3. אינובה אחראית, על חשבונה, לתחזוקה השוטפת של עמדות הטעינה, לתיקון כל נזק ותקלה שיתגלו בהן, ולביצוע כל הנדרש על מנת שתהיינה כשירות ומסוגלות לטעון רכבים חשמליים במשך כל תקופת ההסכם.
- 4.4. ניהול הטעינה בעמדות הטעינה יתבצע על ידי אינובה בלבד, בכפוף להספק החשמל הפנוי ובהתאם לאילוצי עמדות הטעינה. במקרים מסוימים הנוגעים לזמינות הספק חשמל ותעדופי הסכם לעמדות ואילוצי בטיחות, תפחית אינובה את הספק החשמל לאחד או יותר מכלי הרכב המטענים באותו עת או תדחה לפרק זמן מוגבל עד לזמינות הספק החשמל הפנוי במתחם או לפתרון בעיות / אילוצי הבטיחות, ואספקת החשמל תחודש לאחר שתנאי הבטיחות יאפשרו זאת לדעת אינובה.
- 4.5. מוסכם כי אינובה רשאית לבצע את התחייבויותיה לפי הסכם זה באמצעות עובדים, ספקים ו/או קבלני משנה בטעמה ובלבד שבכל מקרה תישאר אינובה אחראית כלפי הלקוח לקיום כל התחייבויותיה גם אם בוצעו באמצעות אחרים.

תקופת ההסכם וביטולו

4.6. הסכם זה יהיה בתוקף החל ממועד חתימתו ועד לחלוף _____ מיום ההפעלה של עמדת הטעינה הראשונה בכל אתר בנפרד (להלן: "תקופת ההסכם"). תקופת ההסכם תוארך באופן אוטומטי ל- _____ נוספות (להלן: "תקופת האופציה"), אלא אם כן יודיע כל צד לצד השני בכתב 90 לפני תום תקופת ההסכם שאינו מעוניין שאינה מעוניינת להאריך את ההסכם לתקופת האופציה. הוארכה תקופת ההסכם לתקופת האופציה, יחולו במהלכה כל הוראות ההסכם, בהתאמה ובשינויים המחויבים.

4.7. בכל מקרה של סיום הסכם זה, בתקופה שממועד חתימתו ועד לחלוף _____ מיום ההפעלה של עמדת הטעינה הראשונה, מכל סיבה, אינובה תהא רשאית לפעול מיוזמתה, לפירוק עמדות הטעינה והתשתית וסילוקו מחצר הלקוח. אינובה תישא במלוא העלות של פירוק וסילוק עמדות הטעינה. מובהר, להסרת ספק, שבמקום פירוק וסילוק עמדות הטעינה יוכלו הצדדים להגיע לסיכום בדבר השארת עמדות הטעינה במקומן, והמשך השימוש בהן על ידי הלקוח, וזאת בתנאים, באופן ובתמורה כפי שיסוכמו בין הצדדים.

5. תשלום עבור החשמל ומכירת שירותי טעינה

5.1. צריכת החשמל בעמדות הטעינה תימדד באמצעות מונה חשמל פנימי בעמדות הטעינה. כל עוד מונה החשמל אליו יחוברו עמדות הטעינה הינו מונה שהלקוח הוא הגורם המשלם בגין הצריכה, אינובה תהא אחראית על גביית עלות צריכת החשמל שיצרר בפועל בעמדות הטעינה מעמדות הטעינה, ומהצרכנים בהתאם לתעריפים שהלקוח מחוייב בהם ובהתאם לסוג החיבור ומתח האספקה של מונה הלקוח. אינובה תעביר ללקוח את התשלום בגין החשמל הנצרך בעמדות הטעינה, וזאת כנגד חשבונית מס וקבלה המופקות כדין, במתכונת דו חודשית או חד חודשית בהתאם למועד החיוב שהלקוח מחוייב בו וזאת על בסיס שוטף + 30 ממועד קבלת החיוב מהלקוח.

5.2. אינובה תפעיל את עמדות הטעינה, תמכור שירותי טעינה למשתמשים בהם, תקבע לפי שיקול דעתה הבלעדי, אך באופן סביר בהתאם למקובל בשוק, את מחירי השירותים וכל הנוגע אליהם (לרבות תנאי השירות, תנאי התשלום וכיוצא"ב) ותיגבה מהמשתמשים את התשלום בגין.

הלקוח יהיה זכאי ל- _____ אחוזים מהרווח התפעולי המחושב כהפרש שבין תשלום הצרכנים עבור שירותי הטעינה לבין עלות מחירי תעריפי צריכת החשמל בפועל שהלקוח יחייב כמפורט בסעיף 6.1 לעיל. בתוספת תשלום תפעולי מוסכם בסך _____ לכל ק"ו נצרר (להלן: "התשלום התפעולי").

מובהר ומוסכם כי התשלום התפעולי מגלם את העלויות התפעוליות של העמדה ובכללן: ביטול תקבולים ע"י חברת האשראי, עמלות סליקה, מערכת ניהול, נציגי שירות וכספים וכן טכנאי שטח ככל שנדרש. התשלום התפעולי הינו צמוד למדד המחירים לצרכן ויתעדכן בתום כל שנה קלנדארית.

חלקו של הלקוח מהרווח התפעולי יחושב על ידי אינובה ויועבר אחת לחודש באמצעות דוח אשר יפרט את חישוב ה"חלק העודף" וישולם ללקוח מדי חודש יחד עם התשלום עבור מחיר תעריפי רשות החשמל.

מוסכם כי התשלום בגין חלק מרווחי העמדה הציבורית יחל לאחר _____ חודשים ממועד הקמתה, וזאת מתוך מטרה לאפשר פרק זמן סביר לחשיפת העמדה לציבור, לבניית קהל משתמשים ולהטמעתה בסביבתה.

להלן דוגמה מספרית לאופן חישוב תשלום חלקו של הלקוח :

- לדוג' צריכת החשמל בקוט"ש בחודש הנו 100 קוט"ש
 - מחיר של 100 קוט"ש - 50 ₪ (בדגומה עלות קוט"ש תעוז הוא 50 אג')
 - הכנסות מצריכת החשמל בעמדות הטעינה על ידי הלקוחות בחודש זה- 200 ₪ (בדוג' עלות הקוט"ש ללקוח הינה 2 ₪)
 - הורדה של הוצאה תפעולית ל- 100 קוט"ש- 35 ₪ (בדוג' עלות התפעולית הינה 35 אג' לקוט"ש)
- בהתאם לערכים שחושבו בדוגמה: סך הרווח התפעולי- $(200-50-35) = 115$ ש"ח
- חלקו של הלקוח מהרווח התפעולי (בדוג' 20%) $= 115 * 20\% = 23$ ₪

6. הזכויות בעמדות הטעינה ובתשתית החשמל

6.1. הבעלות בתשתיות הייעודיות של עמדות הטעינה ובכל הזכויות הנובעות מעמדות הטעינה, לרבות התקבולים בגין החשמל המסופק באמצעותן במהלך תקופת ההסכם ותקופת האופציה תהיינה של אינובה בלבד וזאת למעט זכות התקבולים של הלקוח בתקופת האופציה כמפורט בסעיף 5.2 לעיל.

7. אחריות וביטוח

ביטוחי הצדדים ייערכו, על חשבונם ובאחריותם כמפורט באישורי הביטוח המצ"ב כנספח ב' להסכם זה. באחריות הלקוח לוודא ולבחון את הצורך בהרחבת הביטוח הקיים לשטחים הציבוריים במתחם בהם ממוקמות עמדות הטעינה ולהרחיבו, ככל שנדרש.

7.1 מבלי לגרוע מכלליות האמור, אחריות אינובה, עובדיה ומי מטעמה בקשר עם הסכם זה, תוגבל לנזקים ישירים בלבד במתחם, ככל שייגרמו, על ידה לרכוש במתחם כתוצאה מרשלנות של אינובה או מי מטעמה בהתקנת עמדות הטעינה ומערכת הטעינה או בתחזוקתן, בכל אופן אינובה אינה אחראית לאובדן הכנסות, נזקים לא ישירים ו/או תוצאתיים. מוסכם גם כן כי אינובה אינה אחראית לנזק גוף או רכוש שייגרם כתוצאה משימוש בזדון בעמדות הטעינה. מוסכם גם כן כי אחריותה הכוללת של אינובה בגין כל נזק שייגרם בקשר עם הסכם זה לא תעלה, בכל מקרה על עלות העמדות והתקנתן וכן על כל התניה אחרת שבאישור הביטוח המצורף להסכם זה.

7.2 באחריות הלקוח לערוך במשך כל תקופת ההתקשרות את הביטוחים הנדרשים לפי דין, כפי שיידרש מעת לעת, כדוגמת ביטוח רכוש, ביטוח אש וביטוח אבדן תוצאתי בין היתר בנוסח שלא יפחת מתנאי "ביט". הלקוח מצהיר כי לא תהיה לו כל טענה ו/או תביעה כנגד אינובה ו/או הבאים מטעם אינובה, בגין נזק אשר מבוסס ו/או היה נדרש להיות מבטוח כאמור לעיל ו/או שהי זכאי לשיפוי בגינו אלמלא ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות הלקוח.

7.3 מובהר כי בכפוף למילוי התחייבויותיה, אחריות אינובה תוגבל לתקינות עמדות הטעינה בלבד ולא תהא לה כל אחריות לעניין איכות החשמל המסופק באמצעות עמדות הטעינה.

8. פרסום, צילום ושילוט

8.1 אינובה תהא רשאית להציב שלטים במתחם ובכניסה אליו בקשר עם עמדות הטעינה רק בהתאם לנספח השילוט - נספח ג'. אינובה תישא בעלויות השילוט וביחד עם הלקוח יישאו בכל אגרה או היטל שיידרשו על ידי הרשות המוסמכת לצורך הצבתם.

8.2 הלקוח מאשר לאינובה לצלם, לפרסם ולעשות שימוש מסחרי בתמונות של עמדות הטעינה ובכתובת המתחם, וזאת ללא כל פרט מזהה אחר של הלקוח ו/או של בעלי הזכויות במתחם.

9. שימוש במידע

הנתונים שייאספו במסגרת הסכם זה ע"י אינובה יישמרו במאגר המידע של אינובה, כאשר בחתימתה על הסכם זה, הלקוח נותן את הסכמתו למדיניות הפרטיות של אינובה ולאיסוף ושימוש במידע זה בהתאם לכל דין.

10. שונות

10.1 כל שינוי של הסכם זה יחייב את הצדדים רק אם נעשה בכתב ובחתימת הצדדים. הסכם זה מבטל כל סיכום ו/או הצעה של צד אחד למשנהו ולא יינתן להם כל תוקף. אי עמידה של מי מהצדדים על זכויותיו במקרה אחד לא תיחשב כתקדים או כגזירה שווה למקרה אחר.

10.2 אינובה רשאית להעביר את זכויותיה והתחייבויותיה לפי הסכם זה, כולן או חלקן, בין החברות בקבוצה וכן לבצע את הפרויקט באמצעות קבלני משנה, ובלבד שזכויות הלקוח לא תיפגענה ולא תוטלנה עליה התחייבויות שלא התחייבה להן בהסכם זה. מבלי לגרוע מן האמור, אינובה תהא רשאית לשעבד את זכויותיה לפי ומכוח הסכם זה לטובת צד ג' שהינו גורם פיננסי.

10.3 יחסי הצדדים במסגרת הסכם זה הינם כמזמין שירותים ומקבל שירותים ולא ייווצרו ביניהם ו/או בין מי מטעמו של צד אחד למשנהו, יחסי עובד ומעביד. כל צד יישא באחריות המלאה כלפי עובדיו ו/או מי מטעמו, לרבות לפגיעה ו/או נזק לגופם ו/או רכושם ו/או תשלומי מיסים ו/או תשלומים החלים בקשר עם הסכם זה.

10.4 הלקוח ישמור את פרטי התקשרותו עם אינובה ואת תוכנו של הסכם זה בסודיות ולא יגלה ו/או יפרסם את תוכנו לכל צד שלישי, באופן מלא או חלקי, ללא קבלת הסכמת אינובה מראש ובכתב, אלא ככל שיידרש גילוי במסגרת עסקי הלקוח ו/או על פי צו שיפוטי ו/או דרישת רשות מוסמכת.

10.5 בכל מקרה של מחלוקת בין הצדדים, יהיה רשאי כל צד לפנות לקבלת סעד משפטי בפני בתי המשפט בתל אביב בלבד (סמכות בלעדית), בכל עניין הנוגע להסכם זה והנובע ממנו.

10.6 הודעה שתשלח על ידי צד למשנהו, בדואר רשום לכתובת כמפורט בהסכם זה, תחשב שנמסרה לנמען תוך 72 שעות ממועד מסירתה למשלוח בדואר רשום או בתאריך קבלתה - אם נמסרה ביד. הודעה שנשלחה באמצעות הדואר האלקטרוני תחשב שנתקבלה כפוף לאישור הצד שכנגד בדבר קבלת ההודעה כאמור.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

הלקוח

אינובה

נספח ב - ביטוח

1.1. ביטוחי אינובה

1.1.1. אינובה מתחייבת לערוך ולקיים, בין בעצמה ובין באמצעות מי מטעמה, במהלך כל תקופת ההתקשרות, את הביטוחים המפורטים להלן באמצעות חברת ביטוח מורשית כדין בישראל:

א. ביטוח חבות כלפי צד שלישי, בגבולות אחריות של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

ב. חבות מעבידים, בגבולות אחריות של 20,000,000 ₪ למקרה, ולתקופת הביטוח.

ביטוחי החבויות יורחבו לשפות את הלקוח בצד שלישי בגין אחריותה למעשי ו/או מחדלי אינובה, ובחבות מעבידים היה ויחשב כמעביד של מי מעובדי אינובה.

1.1.2. אינובה פוטרת את הלקוח מאחריות לאבדן או נזק לרכושה לרבות עמדות הטעינה, בין אם מבטוחות ובין אם לאו, ואולם הפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.

1.2. ביטוחי הלקוח

1.2.1. הלקוח מתחייב לערוך ולקיים לאורך כל תקופת ההתקשרות, ביטוח רכוש המבטח את רכושו לרבות המבנה באתר ההתקנה ובסביבתו, במלוא ערכי כינונם כנגד הסיכונים המבטחים בביטוח אש-מורחב וכן ביטוח אובדן תוצאתי עקב נזק לרכוש כאמור לעיל לתקופת שיפוי שלא תפחת מ 12 חודשים, בתנאי ביטוח שאינם נופלים מנוסח "ביט" בביטוח האמור נכלל סעיף ויתור על זכות תחלוף לטובת אינובה ו/או הבאים מטעמה בגין נזק שנגרם על ידם, אולם הויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון. כמו כן, הלקוח מצהיר כי הוא פוטר במפורש את אינובה ו/או הבאים מטעמה מאחריות לנזק שבגינו היא זכאית לשיפוי על פי הביטוח שהתחייבה לערוך כמפורט לעיל, בין אם ערכה ביטוח רכוש ואובדן תוצאתי ובין אם לאו, אולם הפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

1.2.2. הלקוח רשאי שלא לערוך את הביטוחים המפורטים לעיל, כולם או מקצתם, אולם במקרה כזה יחול הפטור האמור בסעיף 1.2.1 כאילו נערכו ביטוחים אלו במלואם.

1.2.3. כמו כן, הלקוח מתחייב לערוך במשך כל תקופת הסכם זה ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבול אחריות בסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח. הביטוח יורחב לשפות את אינובה בגין אחריותה למעשי ו/או מחדלי הלקוח.



סטנדרט השירות של enova



enova מאמינה ברמת שירות בסטנדרט הגבוה ביותר ועל כן, עמדות הטעינה והשירותים מנוטרים ע"י המערך הטכני לצורך בקרה, איתור וטיפול בתקלות מרחוק וכן לצורך עדכון גרסאות. לצורך מתן מענה ללקוחות ולטיפול בתקלות, אנו מפעילים מגוון ערוצים לתפעול עצמי של כלל עמדות הטעינה, שיאפשרו שירות מלא ופתרון בעיות ישירות מהאפליקציה ובאתר החברה. לצד זאת מגוון אמצעי קשר מקוונים וטלפוניים. ע"פ נהלי החברה, כל פנייה מדווחת ומתועדת מיצירת הקשר הראשוני ועד תום הטיפול בה לצורך שיפור ובקרת השירות.

כל לקוח יכול לבחור לפנות באמצעות הכלים הדיגיטליים או דרך מוקד השירות הטלפוני. טיפול ראשוני בתקלה יערך באמצעות טיפול מרחוק של נציגי מוקד השירות ובמידת הצורך באמצעות צוות התמיכה הטכני. טיפול בקריאה מחוץ לשעות הפעילות לא יחוייב בתשלום נוסף ולא יפגע בזמני הגעת הטכנאי שימדדו ממועד קבלת הקריאה - האמור אינו חל בשבת ויום חג במידת הצורך, יועבר הטיפול בפניה למוקד הטכנאים, לצורך תיאום מועד הגעה של טכנאי שטח.

אופן טיפול בפניית לקוח:

- "תקלה לא משביתה", אשר אינה מונעת שימוש בעמדות הטעינה לצורך טעינה הרכבים-עד 48 שעות - למעט סופ"ש, צפונית לגליל או דרומית מבאר שבע (2 ימי עסקים)
- "תקלה משביתה" עד 24 שעות - למעט סופ"ש, צפונית לגליל או דרומית מבאר שבע (עד יום עסקים)
- ליקויים בטיחותיים שבאחריות enova כמפורט בהסכם ההתקשרות, יתוקנו תוך 24 שעות ממועד פתיחת הקריאה, ליקויים בטיחותיים עשויים להביא לסגירת העמדה לשימוש עד תום הטיפול.
- שירותי תחזוקה וניטור לאחר תום תקופת האחריות יבוצעו בכפוף ל"מחירון שירותים נוספים"

זמני הגעת טכנאי שטח:

בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00
ימי שישי וערבי חג בין השעות 08:00-12:00 .
לאחר שעות הפעילות, יעמוד לרשות הלקוחות מוקד חירום למקרים דחופים בלבד.

שעות פעילות מוקד השירות:

סטנדרט השירות המלא שלנו בו מפורטים כלל השירותים נמצא באתר אינובה.



054-861-2222



*2812



www.enova-energy.co.il