

REGULAMIN ŁADOWANIA POJAZDÓW ORLEN Flota („Regulamin”)

Regulamin określa warunki realizowania przez Klienta transakcji ładowania pojazdów za pomocą Rozwiązań dedykowanych do obsługi ładowania pojazdów elektrycznych bez wykonywania operacji w kasie Stacji Paliw przy użyciu Kart Flota.

Klient uzyskuje możliwość korzystania z Rozwiązań dedykowanych do obsługi ładowania pojazdów elektrycznych oraz dokonywania transakcji ładowania pojazdów, po zawarciu Umowy dotyczącej ładowania pojazdów w Sieci Stacji Ładowania ORLEN S.A.

1. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie słowa i wyrażenia oznaczają:

1. **Adres elektroniczny / Adres mailowy / E-mail** - adres poczty elektronicznej, umożliwiający przesyłanie wiadomości poprzez sieć komputerową, w tym Internet;
2. **Aplikacja** - aplikacja mobilna pod nazwą *ORLEN Charge* umożliwiająca Klientom korzystanie z Sesji ładowania pojazdów;
3. **Cennik** - dostępny na stronie internetowej www.orlencharge.pl oraz w Aplikacji wykaz opłat z tytułu Sesji ładowania pojazdów w Sieci ORLEN S.A.;
4. **Dostawca ładowania pojazdów** - ORLEN S.A. będący podmiotem prowadzącym działalność na Stacji ładowania, oferujący Sesje ładowania pojazdów obejmującą ładowanie oraz zapewnienie możliwości korzystania z infrastruktury Stacji ładowania, na potrzeby ładowania;
5. **Infolinia** - telefoniczne Centrum Obsługi Klienta, które pod wskazanymi numerami telefonów (801 167 536 i 502 168 536) przyjmuje zgłoszenia dotyczące reklamacji, uszkodzeń Stacji ładowania oraz udziela informacji na temat obsługi Stacji ładowania, Konta Klienta oraz Rozwiązań dedykowanych do obsługi ładowania pojazdów elektrycznych (w tym na temat Aplikacji i Karty RFID);
6. **Klient** – przedsiębiorca, z którym ORLEN S.A. zawarł Umowę o wydanie i używanie Kart Flota lub Umowę o wydanie i używanie Kart Mikroflota oraz Umowę dotyczącą ładowania pojazdów w Sieci Stacji Ładowania ORLEN S.A. oraz który zaakceptował niniejszy Regulamin;
7. **Karta Flota** - numer systemowy, do którego są przypisane transakcje za Sesje ładowania pojazdów Klienta na Portalu Flota; Karta Flota umożliwiająca zakupy na stacjach paliw;
8. **Karta RFID** – karta umożliwiająca korzystanie z Sesji ładowania pojazdów, tj. pozwalająca na zainicjowanie procesu ładowania pojazdów;
9. **Konto Klienta** - konto w Aplikacji przypisane do każdego Klienta, które pozwala m. in.: sprawdzić lokalizację Stacji ładowania, sprawdzić dostępność Stacji ładowania, zainicjować proces ładowania lub monitorować proces ładowania, otrzymywać szczegółowe informacje na temat Sesji ładowania, informacje dotyczące płatności oraz faktur, a także możliwość zmiany danych osobowych;
10. **Ładowanie pojazdów** - ładowanie akumulatora pojazdu elektrycznego i umożliwienie użycia infrastruktury stacji ładowania w celu wykonania ładowania;
11. **Operator stacji ładowania** - podmiot odpowiedzialny za budowę, zarządzanie, bezpieczeństwo

funkcjonowania, eksploatację, konserwację i remonty ogólnodostępnej stacji ładowania;

12. **Partnerska sieć stacji ładowania / Sieć partnerska** - Stacje ładowania w ramach Stacji partnerskich pozwalające na ładowanie akumulatora pojazdu elektrycznego, na których ORLEN S.A. pełni rolę Dostawcy ładowania pojazdów;
13. **Portal Flota** - internetowy serwis informacyjny oferujący usługi pozwalające na zarządzanie Flotą, pod adresem www.flota.orlen.pl oraz każdym innym stanowiącym jego uzupełnienie lub kontynuację, w tym go zastępującym;
14. **Portal IT** - środowisko informatyczne składające się z formularza rejestracji, Aplikacji internetowych oraz usług w chmurze oferowanych przez ORLEN S.A., umożliwiające Klientowi obsługę Sesji ładowania na Stacjach własnych i Stacjach partnerskich obsługiwanych przez ORLEN S.A. Portal IT składa się z Aplikacji przeznaczonej na urządzenia mobilne oraz Portalu Flota;
15. **Punkt ładowania / Złącze** - urządzenie umożliwiające ładowanie pojedynczego pojazdu elektrycznego oraz miejsce, w którym wymienia się lub ładuje akumulator służący do napędu tego pojazdu;
16. **Rozwiązania dedykowane do obsługi ładowania pojazdów elektrycznych** – rozwiązania dostarczane przez ORLEN S.A. i wskazane do używania przez Klienta w celu obsługi Sieci stacji ORLEN S.A. Do ww. rozwiązań należą: aplikacja mobilna ORLEN Charge oraz karta RFID;
17. **Sesja ładowania / Sesja ładowania pojazdów / Sesja ładowania pojazdów elektrycznych** - proces ładowania akumulatora pojazdu elektrycznego świadczony przez Dostawcę ładowania pojazdów, rozpoczęty w chwili podłączenia pojazdu należącego do Klienta do Stacji ładowania, akceptacji Cennika i wyboru Złącza, oraz zakończony w chwili odłączenia od Stacji ładowania bądź w momencie pełnego naładowania akumulatora. Za odbytą Sesję ładowania należna jest opłata naliczana zgodnie z Cennikiem. W rozumieniu ustawy o podatku od towarów i usług Sesja ładowania stanowi dostawę energii elektrycznej, która w myśl art. 2 pkt 6 ww. ustawy jest towarem, a Klient nabywa prawo do rozporządzania tym towarem jak właściciel w momencie zakończenia Sesji ładowania;
18. **Sieć / Sieć Stacji Ładowania ORLEN S.A.** - własna lub partnerska sieć Stacji ładowania obejmująca Stacje własne lub Stacje partnerskie pozwalające na naładowanie akumulatora pojazdu elektrycznego;
19. **Stacja ładowania** - urządzenie budowlane obejmujące punkt ładowania o normalnej mocy lub punkt ładowania o dużej mocy, związane z obiektem budowlanym, lub wolnostojący obiekt budowlany z zainstalowanym co najmniej jednym punktem ładowania o normalnej mocy lub punktem ładowania o dużej mocy, wyposażone w oprogramowanie umożliwiające świadczenie ładowania pojazdów, wraz ze stanowiskiem postojowym;
20. **Stacja partnerska** - Stacja ładowania, na której rolę Operatora Stacji ładowania pełni podmiot współpracujący z ORLEN S.A., na których ORLEN S.A. pełni rolę Dostawcy ładowania pojazdów;
21. **Stacja własna** - Stacja ładowania, na której rolę Operatora stacji ładowania i Dostawcy ładowania pojazdów pełni ORLEN S.A.;
22. **Strona internetowa** - strona internetowa dedykowana ładowaniu dostępna pod adresem www.orlencharge.pl;
23. **Świadczenie usług drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron

(na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne ;

24. **Tabela Opłat za Karty RFID** - opłaty związane z wydaniem i używaniem Kart RFID, stanowiące Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu;
25. **Umowa dotycząca ładowania pojazdów / Umowa** - umowa dotycząca ładowania pojazdów w Sieci Stacji Ładowania ORLEN S.A., zawierana pomiędzy ORLEN S.A. a Klientem, do której zawarcia dochodzi po prawidłowej rejestracji Klienta za pośrednictwem Portalu IT oraz akceptacji niniejszego Regulaminu;
26. **Własna sieć stacji ładowania / Sieć własna** - Stacje ładowania pozwalające na ładowanie akumulatora pojazdu elektrycznego, na których ORLEN S.A. pełni rolę Dostawcy ładowania pojazdów.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady realizacji Sesji ładowania pojazdów i użytkowania Stacji ładowania pojazdów elektrycznych należących do Sieci Stacji Ładowania ORLEN S.A., obejmującej Stacje własne oraz Stacje partnerskie, a także zasady Świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym rodzaje i zakres świadczonych usług oraz proces rejestracji na Portalu IT.
2. Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy dotyczącej ładowania pojazdów w Sieci Stacji Ładowania ORLEN S.A., niniejszego Regulaminu, instrukcji zamieszczanych na infrastrukturze ładowania oraz, od chwili rejestracji, także na Stronie internetowej ORLEN S.A.
3. Niniejszy Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. - Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną w zakresie części usług świadczonych drogą elektroniczną.

3. RODZAJ I ZAKRES ŁADOWANIA POJAZDÓW

1. ORLEN S.A., w ramach Sesji ładowania, dokonuje dostawy energii elektrycznej do ładowania pojazdów na Stacjach własnych oraz Stacjach Partnerskich po uprzedniej rejestracji Klienta na Portalu IT. Lista aktualnych lokalizacji Stacji ładowania pojazdów elektrycznych, gdzie dokonywane jest ładowanie pojazdów, jest dostępna na Portalu IT.
2. ORLEN S.A. w ramach Sesji ładowania pojazdów udostępnia Klientowi Portal IT, zapewniający m.in: inicjowanie i zakończenie Sesji ładowania, usługi informatyczne oraz usługi komunikacyjne.
3. Umowa dotycząca ładowania pojazdów zawierana jest w celu określenia zasad ładowania pojazdów na Stacjach ładowania należących do Sieci ORLEN S.A. oraz zasad Świadczenia usług drogą elektroniczną.
4. Umowa dotycząca ładowania pojazdów nie nakłada na Klienta obowiązku korzystania ze Stacji ładowania, ani nie uzależnia ładowania pojazdów od zawarcia umowy abonamentowej, umowy sprzedaży energii elektrycznej lub innej umowy, która zobowiązywałaby Klienta do świadczeń okresowych albo wykonywania innych obowiązków tego rodzaju.
5. Dokonywanie ładowania pojazdów w ramach poszczególnych Sesji ładowania realizowane jest na podstawie Umowy dotyczącej ładowania pojazdów w Sieci Stacji Ładowania ORLEN S.A. i odbywa się z chwilą przystąpienia przez Klienta do ładowania pojazdów w ramach pojedynczej Sesji ładowania, która kończy się z chwilą odłączenia pojazdu od Stacji ładowania. Zasady realizacji ładowania pojazdów uregulowane są w Umowie dotyczącej ładowania pojazdów, niniejszym Regulaminie oraz Cenniku.

6. Klient zobowiązuje się i gwarantuje, że będzie użytkował Stacje ładowania wyłącznie do ładowania pojazdu elektrycznego Klienta zgodnie z instrukcją obsługi stacji ładowania umieszczoną na Stacjach ładowania oraz w zgodzie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
7. Zabrania się korzystania ze Stacji ładowania, w przypadku gdy:
 - a) pojazd posiada niesprawną baterię;
 - b) pojazd nie posiada ważnego ubezpieczenia OC;
 - c) pojazd przewozi materiały łatwopalne, żrące, wybuchowe lub inne podobne materiały i substancje mogące stworzyć zagrożenie dla osób i mienia;
 - d) pojazd nie jest prawnie dopuszczony do ruchu drogowego;
 - e) pojazd nie posiada ważnego przeglądu technicznego.

4. ZASADY I TERMINY WYDAWANIA KART RFID

1. Zapotrzebowanie
Karty RFID wydawane są na podstawie ZAPOTRZEBOWANIA NA KARTY RFID, które powinno być poprawnie wypełnione i przekazane przez Flotę do Biura Rozwoju Sprzedaży Paliw przez Portal.
2. Terminy wydania Kart RFID:
 - a) pierwsze Karty RFID zostaną wydane Flocie w terminie do 15 Dni Roboczych po podpisaniu i odesłaniu przez Flotę Umowy do Biura Rozwoju Sprzedaży Paliw, zaakceptowaniu przez ORLEN S.A. Zabezpieczenia ustanowionego przez Flotę lub złożeniu zamówienia Kart RFID przez Portal.
 - b) kolejne Karty RFID zostaną wydane w terminie do 15 Dni Roboczych od daty wpływu prawidłowo wypełnionego ZAPOTRZEBOWANIA NA KARTY RFID do Biura Rozwoju Sprzedaży Paliw lub zamówienia Kart RFID przez Portal.
3. Karta RFID Zamienna
W przypadku zagubienia, zniszczenia, ORLEN S.A. na podstawie złożenia wniosku z zamówieniem Kart RFID przez Portal wyda Kartę RFID Zamienną w terminie określonym w art. 4 ust. 2 lit. b. niniejszego Regulaminu.
4. Otrzymanie Kart RFID
Karty RFID wysyłane są Flocie za pośrednictwem operatora pocztowego na adres korespondencyjny wskazany przez Flotę.

5. WARUNKI KORZYSTANIA Z SIECI I REJESTRACJI KLIENTA

1. Korzystanie z Sieci Stacji Ładowania ORLEN S.A. jest możliwe:
 - a) za pośrednictwem Aplikacji ORLEN Charge - po rejestracji Klienta za pośrednictwem Portalu IT,
 - b) za pośrednictwem Karty RFID po rejestracji Klienta za pośrednictwem Portalu IT,
 - c) na wybranych Stacjach ładowania za pośrednictwem karty płatniczej z zastrzeżeniem, że zakupiona ilość kWh opłacona z użyciem karty płatniczej nie wliczy się do miesięcznego limitu zakupów zadeklarowanych w Umowie dotyczącej ładowania pojazdów w Sieci Stacji Ładowania ORLEN S.A. lub w Umowie o wydanie i używanie Kart Flota.

Klient korzystający wyłącznie z Karty RFID ma możliwość w każdym momencie po podpisaniu Umowy dotyczącej ładowania pojazdów w Sieci Stacji Ładowania ORLEN S.A. korzystania z Aplikacji ORLEN Charge.

2. Kroki niezbędne do rejestracji obejmują:
 - a) akceptację przez Klienta Regulaminu na Portalu IT,
 - b) wypełnienie przez Klienta formularza rejestracyjnego dostępnego w Portalu IT.

3. Klient zobowiązuje się do korzystania ze Strony internetowej oraz Portalu IT w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności do właściwego wypełnienia formularza rejestracyjnego, tj. podania poprawnych oraz prawdziwych danych.
4. Klient wprowadzając dane podczas procesu rejestracji oświadcza, że są one prawdziwe i prawidłowe. Klient może dokonać zmiany danych w każdym momencie za pośrednictwem Konta Klienta.
5. Inicjacja Sesji ładowania odbywa się za pomocą Rozwiązań dedykowanych do obsługi ładowania pojazdów elektrycznych poprzez wybór odpowiedniego Złącza oraz akceptację Cennika obowiązującego dla danej Sesji ładowania.
6. Zakazane jest przysyłanie przez Klienta informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących wprowadzać w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych, w szczególności za pośrednictwem dostępnego w Portalu IT formularza.
7. W przypadku pozyskania dostępu do Konta Klienta w Aplikacji lub Karty RFID przez osobę trzecią, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania ORLEN S.A., poprzez kontakt z Infolinią.

6. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA ŁADOWANIA POJAZDÓW

1. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do tymczasowej blokady Konta Klienta w przypadku wystąpienia technicznych problemów w świadczeniu ładowania pojazdów.
2. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do tymczasowego zawieszenia Sesji ładowania pojazdów na poszczególnych lub wszystkich Stacjach ładowania w przypadku wystąpienia problemów z komunikacją pomiędzy systemami IT a Stacjami ładowania.
3. ORLEN S.A. może odmówić Klientowi wykonania Sesji ładowania pojazdów, jeżeli jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa, w szczególności ochroną życia, zdrowia lub mienia oraz w innych przypadkach wynikających z przepisów obowiązującego prawa, albo w przypadku naruszenia niniejszego Regulaminu.
4. O wszelkich pracach modernizacyjnych lub awariach Sieci ORLEN S.A. będzie w miarę możliwości zawiadamiał Klientów za pośrednictwem kanałów komunikacji elektronicznej (E-mail, Portal IT, powiadomienia pop-up w Aplikacji).
5. Dostęp do Sesji ładowania pojazdów w Sieci własnej oraz Sieci partnerskiej jest możliwy za pośrednictwem Rozwiązań dedykowanych do obsługi ładowania pojazdów elektrycznych, tj.: Aplikacji i/lub Karty RFID.
6. Niezbędne wymagania techniczne, umożliwiające korzystanie z Aplikacji obejmują:
 - a) wykorzystanie aktualnej (w tym niewymagającej aktualizacji lub zainstalowanej na urządzeniu mobilnym) wersji oprogramowania (Android lub iOS), umożliwiającej korzystanie z danego sklepu internetowego (w tym sklep Google Play oraz sklep AppStore),
 - b) urządzenie mobilne kompatybilne z Aplikacją, poprawnie skonfigurowane, znajdujące się w zasięgu sieci telekomunikacyjnej i wyposażone w jeden z niżej wskazanych systemów operacyjnych:
 - i. Android wersja 4.4 i nowsze,
 - ii. iOS wersja 9 i nowsze,
 - c) Aplikację zainstalowaną i poprawnie skonfigurowaną na urządzeniu mobilnym opisanym powyżej,
 - d) aktywną i poprawnie skonfigurowaną na opisanym powyżej urządzeniu mobilnym usługę transmisji danych, udostępnioną przez operatora telekomunikacyjnego oraz uaktywnioną na urządzeniu mobilnym,
 - e) posiadanie aktywnego konta email.

7. Niezbędne wymagania techniczne, umożliwiające korzystanie z Strony internetowej:
 - a) dostęp do witryn WWW - poprzez przeglądarkę WWW,
 - b) aktywną i poprawnie skonfigurowaną na urządzeniu mobilnym usługę transmisji danych, udostępnioną przez operatora telekomunikacyjnego oraz uaktywnioną na urządzeniu mobilnym,
 - c) posiadanie aktywnego konta email.
8. Prezentowane na Stronie internetowej i w Aplikacji dane dotyczące dostępności Stacji ładowania mają charakter informacyjny. W przypadku wystąpienia problemów technicznych zakłócających pracę Portalu IT lub awarii Stacji ładowania, prezentowane dane mogą okazać się niedokładne lub nieaktualne. ORLEN S.A. podejmie niezbędne działania mające na celu usunięcie problemów technicznych lub awarii oraz dołoży wszelkich starań, aby prezentowane dane były prawidłowe i aktualne.
9. System umożliwiający lokalizowanie urządzenia mobilnego, za pośrednictwem którego ma miejsce korzystanie z Aplikacji oraz usługa transmisji danych z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej umożliwiająca korzystanie z niektórych funkcji Aplikacji, nie są usługami świadczonymi przez ORLEN S.A. (w tym nie są elementem Aplikacji) i są dostarczane przez podmioty trzecie inne niż ORLEN S.A. Zgoda na lokalizację urządzenia mobilnego może zostać w dowolnym momencie odwołana przez Klienta w ustawieniach Aplikacji. Odwołanie zgody na lokalizację może spowodować niewłaściwe funkcjonowanie Aplikacji, w tym ładowania pojazdów.
10. ORLEN S.A. ma prawo dokonywać aktualizacji Aplikacji zainstalowanej na urządzeniu mobilnym, za zgodą Klienta. W zakresie, w którym aktualizacja Aplikacji nie będzie miała wpływu na zasady korzystania z Sesji ładowania pojazdów lub z zasad korzystania z Aplikacji, aktualizacja taka nie wymaga zmiany Regulaminu. ORLEN S.A. stosuje w Portalu IT szereg zabezpieczeń, które obejmują ochronę wprowadzanych danych i ich bezpieczne przetwarzanie, w szczególności w zakresie przekazywanych danych osobowych.

7. CENNIK, PŁATNOŚCI ORAZ ROZLICZANIE TRANSAKCJI BEZGOTÓWKOWYCH

1. Opłaty z tytułu Sesji ładowania pojazdów w ramach Stacji własnych oraz Stacji partnerskich określone są w Cenniku dostępnym na Stronie internetowej pod adresem www.orlencharge.pl oraz w Aplikacji.
2. Rozpoczęcie każdej Sesji ładowania równoznaczne jest z akceptacją Cennika przez Klienta.
3. Naliczenie opłaty i pobranie płatności za zrealizowaną Sesję ładowania, będzie następowało po odłączeniu pojazdu od Stacji ładowania. Z tą chwilą wymagalna staje się opłata za zrealizowanie ładowania pojazdów w ramach danej Sesji ładowania, na podstawie Umowy dotyczącej ładowania pojazdów w Sieci Stacji ładowania ORLEN S.A. oraz zaakceptowanego przez Klienta Cennika.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości naładowania samochodu elektrycznego w sytuacjach niezależnych od ORLEN S.A., a w szczególności:
 - a) w przypadku wystąpienia awarii Stacji ładowania,
 - b) w przypadku wystąpienia awarii Portalu IT z przyczyn niezależnych od ORLEN S.A.,
 - c) w przypadku użytkowania Stacji ładowania przez innego Klienta,
 - d) w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu lub instrukcji Stacji ładowania umieszczonej na danej Stacji ładowania, z której korzysta Klient.
2. ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki oraz wszelkie wyrządzone szkody wynikające z podania przez Klienta niewłaściwych danych w procesie rejestracji.
3. ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za używanie Aplikacji przez Klienta niezgodnie z jej

przeznaczeniem oraz na urządzeniach nie spełniających zasad bezpieczeństwa niezbędnych do prawidłowego korzystania z Aplikacji. Klient nie jest uprawniony, bez zgody ORLEN S.A., do sprzedaży lub zbywania w jakikolwiek inny sposób Aplikacji, do której dostęp został przekazany mu w związku z zawartą Umową.

4. ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za używanie Karty RFID przez Klienta niezgodnie z jej przeznaczeniem. Klient nie jest uprawniony, bez zgody ORLEN S.A., do sprzedaży w lub zbywania w jakikolwiek inny sposób Karty RFID przekazanej mu w związku z zawartą Umową.
5. ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za spadek mocy ładowania poniżej mocy nominalnej w trakcie Sesji ładowania wynikający z technicznych ograniczeń urządzeń elektrycznych lub pojazdu elektrycznego należących do Klienta.
6. ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia w dostępności do Sesji ładowania pojazdów spowodowane pracami modernizacyjnymi Sieci.
7. ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Konta Klienta przez osoby trzecie.
8. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do czasowej blokady Konta Klienta w sytuacjach, gdy:
 - a) Klient nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu;
 - b) Klient nie przestrzega przepisów prawa powszechnie obowiązującego- w takim przypadku dostęp do Konta Klienta zostanie przywrócony niezwłocznie po zaprzestaniu przez Klienta naruszeń i usunięcia skutków tych naruszeń, o ile będzie to konieczne do dalszego korzystania z Konta Klienta.
9. Klientowi zabrania się odłączania od Stacji ładowania pojazdów należących do innych Klientów.
10. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta karą umowną w wysokości 5 000 PLN za każdy przypadek:
 - a) uszkodzenia/zniszczenia Stacji ładowania wchodzących w skład Sieci ORLEN S.A. (własnych lub partnerskich) lub Portalu IT przez Klienta,
 - b) niewłaściwego lub niezgodnego z Regulaminem i zasadami korzystania ze Stacji ładowania, wchodzących w skład Sieci ORLEN S.A. (własnych lub partnerskich),
 - c) nieuzasadnionego uniemożliwienia lub ograniczenia skorzystania ze Stacji ładowania wchodzących w skład Sieci ORLEN S.A. (własnych lub partnerskich) innym Klientom.
11. Jeżeli zastrzeżone w ust. 10 powyżej kary umowne nie pokryją poniesionych przez ORLEN S.A. lub innego Operatora stacji ładowania szkód, ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, do wysokości poniesionej szkody, na zasadach ogólnych.
12. W przypadku pozostałych naruszeń Regulaminu przez Klienta, w szczególności nieprzestrzegania obowiązków określonych w art. 3 Regulaminu, Klient ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

9. REKLAMACJE I ZGŁOSZENIA

1. Wszelkie reklamacje dotyczące Sesji ładowania pojazdów oraz infrastruktury Stacji ładowania można składać do ORLEN S.A. za pośrednictwem www.opinie.orn.pl lub Infolinii.
2. Do rozpatrzenia reklamacji wymagane są następujące dane: nazwa Klienta, numer Karty Flota, Adres mailowy oraz podanie przyczyny zgłoszenia. Reklamacje nie zawierające powyższych danych nie będą rozpatrywane.
3. ORLEN S.A. dołoży starań, aby reklamacje były rozpatrywane niezwłocznie po otrzymaniu. Reklamacje składane przez Klienta będą rozpatrywane nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania przez

ORLEN S.A.

4. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient informowany jest drogą elektroniczną na podany podczas rejestracji Adres mailowy.

10. DANE OSOBOWE

Realizując obowiązek prawny nałożony na Administratora danych przepisami art. 13 i art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) zwanego dalej „RODO”:

1. ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7, (dalej: ORLEN S.A.) informuje, że jest administratorem danych osobowych Klienta. Kontaktowe numery telefonów do administratora danych: (24) 256 00 00, (24) 365 00 00, (22) 778 00 00.
2. Do kontaktu z Inspektorem ochrony danych w ORLEN S.A. służy następujący adres email: daneosobowe@orlen.pl. Z Inspektorem ochrony danych można skontaktować się także pisemnie na adres siedziby ORLEN S.A., wskazany w ust. 1, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
3. Dane osobowe przetwarzane są w celach:
 - a) zawarcia i wykonania Umowy, w zakresie dostępu oraz ładowania pojazdów, której Klient jest stroną, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą przed zawarciem umowy, w tym w szczególności utworzenie Konta oraz uwierzytelnienie Klienta;
 - b) rozpatrywania skarg i wniosków oraz udzielanie odpowiedzi na pytania;
 - c) obsługę, dochodzenie i obronę w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń,
 - d) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na ORLEN S.A. związanych z płaceniem podatków, w tym prowadzenie i przechowywanie ksiąg podatkowych i dokumentów związanych z prowadzeniem ksiąg podatkowych oraz przechowywanie dowodów księgowych wynikające z przepisów podatkowych (Ordynacja podatkowa, ustawa o podatku od towarów i usług, ustawa o podatku dochodowym od osób prawnych) oraz z przepisów o rachunkowości (ustawa o rachunkowości). Wypełnienie obowiązku jako Instytucji Obowiązanej, wynikającego z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - e) marketing produktów oraz usług własnych ORLEN S.A. w zakresie, który wynika z treści udzielonych zgód na komunikację.
4. Podstawą prawną przetwarzania przez ORLEN S.A. danych osobowych w celach wskazanym w pkt. 4 powyżej jest:
 - a) art. 6 ust. 1 lit. b RODO, wykonanie umowy, której Klient jest stroną lub podjęcie działań przed zawarciem umowy,
 - b) art. 6 ust. 1 lit. c RODO wypełnianie obowiązków prawnych ciążących na ORLEN S.A. tj. wykonanie obowiązków nałożonych przepisami prawa.
 - c) art. 6. ust. 1 lit. f RODO prawnie uzasadniony interes ORLEN S.A. w szczególności obsługa, dochodzenie i obrona w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń oraz marketing produktów i usług własnych ORLEN S.A.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy dotyczącej ładowania pojazdów.
6. Dane osobowe Klienta przetwarzane są przez okres trwania Umowy do czasu jej zakończenia po tym czasie

przez okres wynikający z przepisów prawa oraz wewnętrznych uregulowań, nie krócej niż do czasu wygaśnięcia roszczeń wynikających z Umowy pomiędzy ORLEN S.A. a Klientem. W przypadku wyrażenia dodatkowych zgód dane osobowe przetwarzane będą do czasu ich wycofania.

7. Dane osobowe mogą być ujawniane przez ORLEN S.A. podmiotom z nim współpracującym (odbiorcom), w szczególności operatorowi płatności bezgotówkowych w celu rejestracji karty płatniczej oraz obsługiwanie i rozliczania Transakcji dokonywanych przez Klienta, dostawcy systemu IT, podmiotom świadczącym usługi doręczania korespondencji i przesyłek, podmiotom świadczącym usługi rachunkowo-księgowe, prawne i windykacyjne, podmiotom świadczącym usługi rachunkowo-księgowe, fakturowania oraz archiwizacji.
8. Przysługujące Klientowi prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:
 - a) prawo dostępu do treści swoich danych,
 - b) prawo do sprostowania danych osobowych,
 - c) prawo do usunięcia danych osobowych lub ograniczenia przetwarzania,
 - d) prawo do przenoszenia danych, tj. prawo otrzymania od ORLEN S.A. danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych przetwarzanych na podstawie umowy z Klientem,
 - e) prawo wniesienia sprzeciwu - w przypadkach, kiedy ORLEN S.A. przetwarza dane osobowe na podstawie swojego prawnie uzasadnionego interesu; sprzeciw można wyrazić ze względu na szczególną sytuację na adres poczty elektronicznej: daneosobowe@orlen.pl lub adres siedziby ORLEN S.A. z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”,
 - f) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. W przypadku wyrażenia zgody na komunikację marketingową, można ją w dowolnym momencie wycofać np. poprzez wysłanie e-maila na adres: daneosobowe@orlen.pl, lub korespondencji na adres siedziby ORLEN S.A. z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania lub przesyłania informacji handlowej, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory, które mogą powstać w związku z wykonywaniem Umowy dotyczącej ładowania pojazdów, będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby ORLEN S.A. W przypadku gdyby którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu było lub miało się stać nieważne, nie wpływa to na ważność Umowy dotyczącej ładowania pojazdów, która w pozostałej części pozostaje w mocy.
2. Przeniesienie praw i obowiązków z Umowy dotyczącej ładowania pojazdów przez Klienta wymaga uprzedniej pisemnej zgody ORLEN S.A. pod rygorem nieważności.
3. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w uzasadnionych przypadkach i w zakresie do tego niezbędnym, wynikającym z ważnej przyczyny uzasadniającej zmianę, w szczególności z powodu:
 - a) konieczności dostosowania Regulaminu do zmiany przepisów prawa;
 - b) wydania przez uprawniony organ lub sąd zaleceń, nakazów, decyzji lub orzeczenia sądowego, wymagających odpowiedniej zmiany Regulaminu;
 - c) konieczności zapewnienia bezpiecznego funkcjonowania oraz użytkowania Sieci stacji ładowania, a także zmian dotyczących wymagań technicznych związanych z korzystaniem z Sieci stacji ładowania;

- d) konieczności dostosowania Regulaminu do najlepszych praktyk związanych ze świadczeniem usług drogą elektroniczną lub rozbudową albo zmianą funkcjonowania Portalu IT;
- e) wprowadzenie nowej lub rozszerzenie oferty, a także zmian w zakresie realizacji Sesji ładowania pojazdów.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.06.2025 roku.
5. W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu ORLEN S.A. poinformuje Klienta o dokonanych zmianach drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta na Portalu Flota. Niezależnie od powyższego aktualna wersja Regulaminu zostanie umieszczona do pobrania na Portalu Flota. Jeżeli Klient nie akceptuje zmian Regulaminu, po otrzymaniu z ORLEN S.A. informacji o zmianach Regulaminu powinna wypowiedzieć umowę dotyczącą ładowania pojazdów w Sieci Stacji Ładowania ORLEN S.A. w terminie 14 dni od dnia otrzymania z ORLEN S.A. informacji o zmianach niniejszego Regulaminu. Brak wypowiedzenia umowy ze strony Floty uważa się za akceptację aktualnego Regulaminu dotyczącego ładowania pojazdów w Sieci Stacji ORLEN S.A.
6. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do dokonywania w każdej chwili zmian na Stronie internetowej oraz w formularzu rejestracyjnym, dotyczących czasowego lub stałego ograniczenia dostępności usług oraz Sesji ładowania, a także całkowitego wycofania usług oraz Sesji ładowania.
7. Porozumiewanie się z Klientem będzie następować w formie elektronicznej, za pomocą Portalu Flota lub Adresu mailowego albo telefonicznie za pośrednictwem Infolinii.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Załącznik nr 1 do REGULAMIN ŁADOWANIA POJAZDÓW ORLEN Flota

TABELA OPŁAT ZA KARTY RFID

Tytuł	Opłaty
Karta RFID nowa	10,00 PLN + podatek od towarów i usług według obowiązującej stawki podatku VAT
Karta RFID zamienna	10,00 PLN + podatek od towarów i usług według obowiązującej stawki podatku VAT