

REGULAMIN ŁADOWANIA POJAZDÓW ELEKTRYCZNYCH

(„Regulamin”)

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 ORLEN VITAY z modulem ORLEN Charge, umożliwiającym Klientom pobór energii elektrycznej w celu ładowania pojazdów, jak również korzystanie z programów lojalnościowych oraz rabatowych ORLEN S.A.;
3. **Autoryzacja** - oznacza potwierdzenie dostępności środków na rachunku bankowym posiadacza karty płatniczej, wymaganych dla realizacji transakcji sprzedaży energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania oraz poboru innych opłat wskazanych w Cenniku;
4. **Cennik** - dostępny na Stronie internetowej, panelu multimedialnym Stacji ładowania lub Terminalu płatniczym, Stronie internetowej do Ładowania ad hoc, lub w Aplikacji, wykaz stawek cen za energię elektryczną w kilowatogodzinach (kWh) w ramach Usługi ładowania w Sieci ORLEN S.A. Realizacja Sesji ładowania może podlegać opłacie za postój (min) oraz innym opłatom dodatkowym wskazanym w Cenniku. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany Regulaminu;
5. **Dokument potwierdzający dokonanie transakcji** - oznacza fakturę VAT albo fakturę imienną;
6. **Dostawca usługi ładowania** - podmiot prowadzący działalność na Stacji ładowania, dostarczający energię elektryczną w celu ładowania pojazdów oraz zapewniający możliwość korzystania z infrastruktury Stacji ładowania, na potrzeby ładowania;
7. **Grupa Kapitałowa ORLEN** - ORLEN S.A. oraz wszystkie spółki, które są kontrolowane w sposób bezpośredni lub pośredni przez ORLEN S.A.;
8. **Infolinia** - telefoniczne Centrum Obsługi Klienta, które pod wskazanymi numerami telefonów (801 167 536 i 502 167 536) przyjmuje zgłoszenia dotyczące reklamacji, uszkodzeń Stacji ładowania oraz udziela informacji na temat obsługi Stacji ładowania, Konta Klienta oraz Aplikacji;
9. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, która rejestruje się na Portalu IT i której przydzielony został dostęp do Konta Klienta, umożliwiający skorzystanie z poboru i zakupu energii elektrycznej w celu ładowania pojazdu elektrycznego w ramach Usługi ładowania w ramach Sieci ORLEN S.A. lub w Sieci partnerskiej, a także podmiot korzystający z Ładowania na zasadzie ad hoc;
10. **Kod QR** - dwuwymiarowy kod kreskowy, umieszczony w panelu multimedialnym Stacji ładowania lub w innym miejscu na terenie Stacji ładowania, który można odczytać za pomocą aparatu smartfona lub urządzenia mobilnego wyposażonego w czytnik QR, umożliwiający inicjację Sesji ładowania, zrealizowanie Płatności na zasadzie ad hoc (w tym wybór potwierdzenia płatności). Kod QR dostępny jest dla Klienta na wybranych Stacjach ładowania;
11. **Konsument** - Klient będący osobą fizyczną dokonującą z Dostawcą usługi ładowania czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową oraz Klient będący osobą fizyczną zawierający z Dostawcą usługi ładowania umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści

tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

12. **Konto Klienta** - konto 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 dokumentów sprzedaży (faktur), a także możliwość zmiany danych osobowych;
13. **Ładowanie na zasadzie ad hoc (doraźne)** – oznacza jednorazowy pobór i zakup energii elektrycznej w celu ładowania pojazdu elektrycznego, bez konieczności zarejestrowania się u Operatora stacji ładowania lub Dostawcy usługi ładowania, zawarcia z nimi pisemnej umowy lub nawiązania dłuższych stosunków handlowych wykraczających poza zwykły zakup energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania, oferowany na wybranych Stacjach ładowania;
14. **Operator stacji ładowania** - podmiot odpowiedzialny za budowę, zarządzanie, bezpieczeństwo funkcjonowania, eksploatację, konserwację i remonty ogólnodostępnej stacji ładowania;
15. **ORLEN S.A. / ORLEN** - ORLEN Spółka Akcyjna z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7, 09-411 Płock, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieście w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000028860, NIP: 774-00-01-454, REGON: 610188201, kapitał zakładowy/kapitał wpłacony: 1.451.177.561,25 zł;
16. **Partnerska sieć stacji ładowania/Sieć partnerska** - Stacje ładowania w ramach Stacji partnerskich, na których ORLEN S.A. pełni rolę Dostawcy usługi ładowania;
17. **Płatność na zasadzie ad hoc (doraźna)** – oznacza płatność przez Klienta za nabytą energię elektryczną w ramach ładowania pojazdu elektrycznego oraz płatność z tytułu innych opłat wskazanych w Cenniku na zasadzie ad hoc, przy użyciu powszechnie wykorzystywanych w Unii Europejskiej instrumentów płatniczych (w tym również płatność z wykorzystaniem Kodu QR);
18. **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 mobilnej przeznaczonej na urządzenia mobilne;
19. **Promocja** – oznacza określone przez ORLEN zasady, obowiązujące w ustalonym terminie, na Stacjach własnych oraz Stacjach Partnerskich, uprawniające Klienta lub nowego Klienta do uzyskania rabatu pieniężnego z tytułu zakupu energii elektrycznej pobranej przez niego w ramach Usługi ładowania;
20. **Punkt ładowania / Złącze** - urządzenie umożliwiające ładowanie pojedynczego pojazdu elektrycznego oraz miejsce, w którym wymienia się lub ładuje akumulator służący do napędu tego pojazdu;
21. **Regulamin Promocji** – oznacza dokument określający warunki oraz termin obowiązywania Promocji, dotyczący zakupu energii elektrycznej przez Klienta lub nowego Klienta w ramach korzystania z Usługi ładowania na Stacjach własnych oraz Stacjach Partnerskich;

22. **Sesja ładowania** - proces ładowania akumulatorów pojazdu elektrycznego realizowany przez Dostawcę usługi ładowania, 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 akumulatorów. Za odbytą Sesję ładowania należna jest opłata naliczana zgodnie z Cennikiem;
23. **Sieć** - własna lub partnerska sieć Stacji ładowania obejmująca Stacje własne lub Stacje partnerskie pozwalające na naładowanie akumulatorów pojazdu elektrycznego;
24. **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 pobór oraz zakup energii elektrycznej w celu ładowania pojazdu elektrycznego, wraz ze stanowiskiem postojowym, które może być wyposażone w terminal płatności bezgotówkowej (Terminal płatniczy);
25. **Stacja partnerska** - Stacja ładowania, na której ORLEN S.A. pełni rolę Dostawcy usługi ładowania a Operatorem stacji ładowania jest podmiot współpracujący z ORLEN S.A.;
26. **Stacja własna** - Stacja ładowania, na której rolę Operatora stacji ładowania i Dostawcy usługi ładowania pełni ORLEN S.A.;
27. **Strona internetowa** - strona internetowa dedykowana Usłudze ładowania, dostępna pod adresem www.orlencharge.pl;
28. **Strona internetowa do Ładowania ad hoc** – strona internetowa umożliwiająca Klientowi rozpoczęcie Sesji ładowania w formule Ładowania na zasadzie ad hoc, zgodnie z pkt 4 Regulaminu, w szczególności pozwalająca na autoryzację procesu ładowania, dokonanie Płatności na zasadzie ad hoc oraz otrzymanie Dokumentu potwierdzającego dokonanie transakcji;
29. **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 (Dz. U. z 2024 r., poz. 34 z późn. zm.);
30. **Terminal płatniczy** – urządzenie łączące się z kartami płatniczymi w celu przekazania informacji dla realizacji przelewów elektronicznych pomiędzy Klientem, bankiem, operatorem płatności a Dostawcą usługi ładowania, zlokalizowany w wybranych Stacjach ładowania;
31. **Umowa dostępu do Usługi ładowania** - umowa zawierana na czas nieokreślony pomiędzy ORLEN S.A. a Klientem, do której zawarcia dochodzi na skutek prawidłowej rejestracji Klienta za pośrednictwem Portalu IT oraz akceptacji Regulaminu, uprawniająca Klienta do poboru energii elektrycznej w celu ładowania pojazdu elektrycznego w ramach Usługi ładowania na Stacjach własnych i Stacjach partnerskich oraz regulująca warunki sprzedaży energii elektrycznej na podstawie Umów o świadczenia Usługi ładowania, zawieranych w ramach poszczególnych Sesji ładowania. Umowa dostępu do Usługi ładowania, w zakresie w jakim odnosi się do świadczenia usług drogą elektroniczną, ma charakter umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w myśl przepisów ustawy

z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r., poz. 1513 z późn. zm.);

32. **Umowa o świadczenie Usługi ładowania** - umowa zawierana na czas poszczególnej Sesji ładowania pomiędzy ORLEN S.A. a Klientem. Warunki poboru i sprzedaży energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania regulowane są w niniejszym Regulaminie;
33. **Usługa ładowania** - umożliwienie Klientowi poboru i zakupu energii elektrycznej w celu ładowania pojazdu elektrycznego na Stacjach własnych oraz Stacjach partnerskich zgodnie z Ustawą o elektromobilności. W rozumieniu Ustawy o podatku od towarów i usług, Usługa ładowania stanowi dostawę energii elektrycznej, która w myśl art. 2 pkt 6) Ustawy o podatku od towarów i usług jest towarem. Dostawa energii elektrycznej na potrzeby danej Sesji ładowania następuje na podstawie Umowy o świadczenie Usługi ładowania;
34. **Usługa cyfrowa** – usługa, która pozwala Klientowi na wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej bądź wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Konsumenta lub innych użytkowników tej usługi, bądź która pozwala na inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej;
35. **Usługa ORLEN ID** - polega na utworzeniu zintegrowanego Konta ORLEN ID z jednym loginem i hasłem, zapewniającego dostęp do różnych usług oferowanych przez Grupę Kapitałową ORLEN. Konto ORLEN ID pozwala na korzystanie z usług Grupy Kapitałowej ORLEN bez konieczności osobnego logowania się do każdej z nich, co ma na celu ułatwić zarządzanie dostępami i usługami bez potrzeby wielokrotnego uwierzytelniania;
36. **Ustawa o elektromobilności** - ustawa z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1289 z późn. zm.);
37. **Ustawa o podatku od towarów i usług** – ustawa z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 361 z późn. zm.);
38. **Własna sieć stacji ładowania / Sieć własna** - Stacje ładowania pozwalające na ładowanie akumulatora pojazdu elektrycznego, na których ORLEN S.A. pełni rolę Operatora stacji ładowania i Dostawcy usługi ładowania.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady poboru i zakupu energii elektrycznej przez Klienta w ramach Usługi ładowania oraz korzystanie przez niego ze Stacji ładowania należących do Sieci 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. Treść zawieranej z Klientem Umowy dostępu do Usługi ładowania wyznaczana jest poprzez poszczególne postanowienia Regulaminu i Cennika. ORLEN S.A. przechowuje i udostępnia Regulamin oraz Cennik przed procesem rejestracji na Stronie internetowej, a także umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu i Cennika za pomocą Aplikacji. Bez względu na powyższe, ORLEN S.A. udostępnia Regulamin na trwałym nośniku w wiadomości e-mail potwierdzającej poprawną rejestrację Klienta, wysłanej na Adres mailowy podany przez Klienta podczas wypełniania formularza rejestracyjnego.

3. Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy dostępu do Usługi ładowania, Regulaminu, instrukcji zamieszczanych na infrastrukturze ładowania oraz na Stronie internetowej ORLEN S.A.
4. 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. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r., poz. 344 z późn. zm.) w zakresie części usług świadczonych drogą elektroniczną.
5. Niniejszy Regulamin określa również zasady realizacji ładowania na zasadzie ad hoc i Płatności na zasadzie ad hoc.
6. Niniejszy Regulamin nie dotyczy przedsiębiorców, z którymi 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., o ile korzystanie z poboru i zakupu energii elektrycznej w ramach ładowania pojazdu następuje w ramach korzystania z Kart Flota albo Kart Mikroflota.

3. RODZAJ I ZAKRES DOSTAW ENERGII ELEKTRYCZNEJ W RAMACH USŁUGI ŁADOWANIA

1. ORLEN S.A., jako Dostawca usługi ładowania, umożliwia Klientowi pobór i zakup energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania na Stacjach własnych oraz Stacjach partnerskich po uprzedniej rejestracji Klienta na Portalu IT albo w ramach korzystania przez Klienta z Ładowania na zasadzie ad hoc. Lista aktualnych lokalizacji Stacji ładowania, gdzie świadczona jest Usługa ładowania, w tym Ładowanie na zasadzie ad hoc, jest dostępna na Portalu IT. Stacje partnerskie wyróżnione są w Aplikacji w polu nazwy Stacji Ładowania.
2. ORLEN S.A. opcjonalnie udostępnia Klientowi Portal IT, zapewniający m.in.: inicjowanie i zakończenie Sesji ładowania, usługi informatyczne oraz usługi komunikacyjne, umożliwiające Klientowi pobór i zakup energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania.
3. Rejestracja Klienta za pośrednictwem Portalu IT jest równoznaczna z zawarciem pomiędzy Klientem a ORLEN S.A. Umowy dostępu do Usługi ładowania.
4. Umowa dostępu do Usługi ładowania zawierana jest w celu określenia zasad poboru i zakupu energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania na Stacjach ładowania należących do Sieci ORLEN S.A. oraz zasad Świadczenia usług drogą elektroniczną.
5. Umowa dostępu do Usługi ładowania nie nakłada na Klienta obowiązku korzystania ze Stacji ładowania, ani nie uzależnia poboru i zakupu energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania od zawarcia umowy abonamentowej, umowy sprzedaży energii elektrycznej lub innej umowy, która zobowiązywałaby Klienta do świadczeń okresowych albo wykonywania innych obowiązków tego rodzaju.
6. Pobór i zakup energii elektrycznej w ramach poszczególnych Sesji ładowania dokonywany jest na podstawie Umowy o świadczenie Usługi ładowania, do której zawarcia dochodzi z chwilą przystąpienia przez Klienta do poboru energii elektrycznej w ramach pojedynczej Sesji ładowania i która kończy się z chwilą dokonania płatności przez Klienta za dostarczoną w toku takiej Sesji ładowania energią elektryczną, z uwzględnieniem innych opłat przewidzianych w Cenniku. Warunki sprzedaży i realizacji Usługi ładowania regulowane są w Umowie dostępu do Usługi ładowania, Regulaminie oraz Cenniku.
7. 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.

8. 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.
9. ORLEN S.A. uprawniony jest do wprowadzenia Promocji na wszystkich, bądź na wybranych Stacjach ładowania, oznaczonych co do terminu, uprawniających Klientów do uzyskania rabatu z tytułu poboru i zakupu energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania. Każdorazowo szczegóły i warunki Promocji określone są w Regulaminie Promocji.

4. WARUNKI ŁADOWANIA NA ZASADZIE AD HOC (DORAŻNE)

1. ORLEN S.A. umożliwi Klientowi Ładowanie na zasadzie ad hoc (doraźnie) na wybranych Stacjach ładowania.
2. Korzystanie z Sieci poprzez Ładowanie na zasadzie ad hoc jest ogólnodostępne i nie wymaga od Klienta zawierania umów w formie pisemnej, jak również rejestracji za pośrednictwem Portalu IT (Aplikacja), czy zawarcia Umowy dostępu do Usługi ładowania.
3. Kroki niezbędne do skorzystania z Ładowania na zasadzie ad hoc obejmują:
 - a) akceptację przez Klienta Regulaminu znajdującego się na panelu multimedialnym Stacji ładowania, lub na Terminalu płatniczym lub na Stronie internetowej do Ładowania ad hoc. Wyrażenie powyższej zgody jest równoznaczne z akceptacją przez Klienta regulaminu płatności operatora płatności bezgotówkowych;
 - b) wybór sposobu płatności oraz Dokumentu potwierdzającego dokonanie transakcji;
 - c) wybór maksymalnej opłaty za skorzystanie z Sesji ładowania (do wybrania z kwot dostępnych na ekranie multimedialnym Stacji ładowania lub na Terminalu płatniczym lub na Stronie internetowej do Ładowania ad hoc) i jej Autoryzacja w celu blokady środków Klienta, umożliwiających dokonanie płatności za pobraną i zakupioną energią elektryczną, z uwzględnieniem innych opłat przewidzianych w Cenniku w ramach Usługi ładowania.
4. Klient będący jednocześnie Konsumentem, poprzez akceptację Regulaminu oświadcza, że żąda, aby sprzedaż energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania rozpoczęła się również przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy o świadczenie Usługi ładowania i że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez przedsiębiorcę tj. zakończenia danej Sesji ładowania.
5. Z chwilą potwierdzenia Regulaminu przez Klienta na panelu multimedialnym Stacji ładowania lub na Terminalu płatniczym lub na Stronie internetowej do Ładowania ad hoc, dochodzi do zawarcia Umowy o świadczenie Usługi ładowania.

6. Inicjacja Ładowania na zasadzie ad hoc odbywa się za pomocą panelu multimedialnego Stacji ładowania lub za pomocą Terminala płatniczego lub Strony internetowej do Ładowania ad hoc, poprzez wybór odpowiedniego Złącza oraz poprzez akceptację Cennika obowiązującego dla danej Sesji ładowania.

5. WARUNKI REJESTRACJI KLIENTA

1. Klient może korzystać z Sieci po uprzedniej rejestracji w Portalu IT (Aplikacja).
2. Klient posiadający Konto ORLEN ID może korzystać z Sieci jedynie poprzez przyłączenie Konta Klienta do Konta ORLEN ID. Zasady świadczenia Usługi ORLEN ID przez ORLEN oraz warunki korzystania z tej usługi określa Regulamin Świadczenia Usługi ORLEN ID.
3. Powyższe nie wyłącza uprawnień Klienta do rozpoczęcia Sesji ładowania na warunkach Ładowania na zasadzie ad hoc (doraźnego) określonych w ust. 4 Regulaminu.
4. Kroki niezbędne do rejestracji obejmują:
 - a) wypełnienie przez Klienta formularza rejestracyjnego dostępnego w Aplikacji;
 - b) akceptację przez Klienta Regulaminu;
 - c) potwierdzenie przez Klienta przesłanej przez ORLEN S.A. wiadomości e-mail potwierdzającej poprawną rejestrację, wiadomość zawierająca potwierdzenie zostanie wysłana na Adres mailowy podany w formularzu rejestracyjnym.
5. Klient będący przedsiębiorcą, oświadcza podczas rejestracji, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola na formularzu rejestracyjnym, że zawiera Umowę dostępu do Usługi ładowania w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. Klient będący Konsumentem, w toku rejestracji oświadcza, że żąda, aby sprzedaż energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania rozpoczęła się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy dostępu do Usługi ładowania oraz każdorazowo przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy o świadczenie Usługi ładowania i że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania przez przedsiębiorcę sprzedaży energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania, tj. zakończenia danej Sesji ładowania.
7. Z chwilą potwierdzenia przez Klienta przesłanej przez ORLEN S.A. wiadomości e-mail, potwierdzającej poprawną rejestrację, dochodzi do zawarcia Umowy dostępu do Usługi ładowania.
8. ORLEN S.A. przed rozpoczęciem dostawy energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania przekazuje Konsumentowi na Adres mailowy podany w formularzu rejestracyjnym, na trwałym nośniku, potwierdzenie zawarcia Umowy dostępu do Usługi ładowania oraz potwierdzenie utraty prawa do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania sprzedaży energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania przez Dostawcę usługi ładowania.
9. Przerwanie przez Klienta procesu rejestracji przed zakończeniem wypełniania formularza, bez przesyłania danych lub brak potwierdzenia przez Klienta przesłanej przez ORLEN S.A. wiadomości e-mail potwierdzającej rejestrację, oznacza brak rejestracji i nie dojście do zawarcia Umowy dostępu do Usługi ładowania.
10. Podanie danych karty płatniczej/karty kredytowej wymagane jest od Klienta przed rozpoczęciem pierwszej Sesji ładowania.

11. 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.
12. 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.
13. Inicjacja Sesji ładowania odbywa się za pomocą Aplikacji poprzez wybór odpowiedniego Złącza oraz poprzez akceptację Cennika obowiązującego dla danej Sesji ładowania.
14. 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.
15. W przypadku pozyskania dostępu do Konta Klienta przez osobę trzecią, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym ORLEN S.A., poprzez kontakt z Infolinią.

6. REZYGNACJA Z KORZYSTANIA Z USŁUGI ŁADOWANIA

1. Każda ze Stron Umowy dostępu do Usługi ładowania może ją wypowiedzieć ze skutkiem natychmiastowym, bez względu na przyczynę, poprzez złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu, z zastrzeżeniem pkt 6.2 poniżej.
2. Wypowiedzenie przez ORLEN S.A. Umowy dostępu do Usługi ładowania może nastąpić jedynie z ważnych przyczyn, za które uznaje się wyłącznie:
 - a) naruszenia przez Klienta jego zobowiązań wynikających z Umowy lub naruszania postanowień niniejszego Regulaminu, pod warunkiem, że Klient nie zaprzestał naruszeń w terminie 30 dni licząc od dnia wezwania go do ich zaprzestania;
 - b) działania zmierzające do naruszenia lub zagrożenia funkcjonowania Portalu IT, za pomocą którego ORLEN S.A. zapewnia obsługę poszczególnych Stacji ładowania na Stacjach własnych i Stacjach partnerskich, pod warunkiem, że Klient nie zaprzestał naruszeń lub stwarzania zagrożenia w terminie 30 dni licząc od dnia wezwania go do ich zaprzestania oraz usunięcia skutków takich działań;
 - c) zmiany prawne lub niezawinione przez ORLEN S.A. przeszkody techniczne, uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonywanie przez ORLEN S.A. działalności Dostawcy usługi ładowania.
3. Złożenie przez Klienta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy dostępu do Usługi ładowania może nastąpić drogą elektroniczną - za pośrednictwem Strony internetowej oraz w oparciu o wzór formularza, stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu.
4. Wypowiedzenie Umowy dostępu do Usługi ładowania przez Klienta następuje również w razie usunięcia przez Klienta Konta Klienta, poprzez złożenie przez niego odpowiedniego oświadczenia w Aplikacji.
5. Skuteczne wypowiedzenie Umowy dostępu do Usługi ładowania jest równoznaczne z rezygnacją z Usługi ładowania, co skutkuje trwałym usunięciem Konta Klienta. ORLEN S.A. zastrzega przy tym, że z przyczyn technicznych usunięcie Konta Klienta może nastąpić do 48 godzin od chwili otrzymania oświadczenia Klienta o wypowiedzeniu. Do momentu trwałego usunięcia Konta Klienta, realizacja Usługi ładowania, w razie

korzystania z nich przez Klienta, następować będzie na zasadach dotychczasowych, określonych w niniejszym Regulaminie.

6. Konsument ma prawo do odstąpienia od Umowy dostępu do Usługi ładowania w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania jakiejkolwiek przyczyny.
7. Złożenie przez Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy dostępu do Usługi ładowania może nastąpić w szczególności drogą elektroniczną - za pośrednictwem Strony internetowej. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone w szczególności w oparciu o wzór formularza, stanowiący Załącznik nr 2 do Regulaminu albo wzór formularza odstąpienia od umowy, zawartego w załączniku nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024 r., poz. 1796 z późn. zm.). Odstąpienie od Umowy w drodze elektronicznej lub skorzystanie ze wzoru formularza odstąpienia od umowy nie jest obowiązkowe.
8. Konsument, który wykonuje prawo do odstąpienia od Umowy dostępu do Usługi ładowania, jest obowiązany do zapłaty za energię elektryczną, dostarczoną do jego pojazdu elektrycznego do chwili odstąpienia od Umowy dostępu do Usługi ładowania, z uwzględnieniem innych opłat należnych zgodnie z Cennikiem obowiązującym dla danej Sesji ładowania.
9. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 6) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024 r., poz. 1796, z późn. zm.) Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o świadczenie Usługi ładowania pojazdu zawieranej zgodnie z pkt 3.6 Regulaminu.

7. WARUNKI TECHNICZNE ŁADOWANIA POJAZDÓW ELEKTRYCZNYCH

1. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do tymczasowej blokady Konta Klienta w przypadku wystąpienia technicznych problemów przy realizacji dostaw energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania.
2. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do tymczasowego zawieszenia możliwości poboru i zakupu energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania na poszczególnych lub wszystkich Stacjach ładowania, w przypadku wystąpienia problemów z komunikacją pomiędzy systemami IT a takimi Stacjami ładowania.
3. ORLEN S.A. może odmówić Klientowi realizacji ładowania pojazdu elektrycznego, 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. W każdym przypadku odmowy Klientowi realizacji ładowania pojazdu elektrycznego, ORLEN S.A. prześle mu drogą mailową, na jego żądanie, uzasadnienie wskazujące przyczynę takiej odmowy. Klient ma prawo dochodzić naprawienia szkody wyrządzonej działaniami ORLEN S.A. na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
4. O wszelkich pracach modernizacyjnych lub awariach Sieci, ORLEN S.A. będzie zawiadamiał Klientów za pośrednictwem kanałów komunikacji elektronicznej (E-mail, Portal IT).
5. Dostęp do korzystania z ładowania pojazdów elektrycznych w ramach Usługi ładowania w Sieci własnej oraz Sieci partnerskiej jest możliwy za pośrednictwem Aplikacji. Powyższe nie wyłącza uprawnienia Klienta do rozpoczęcia Sesji ładowania na warunkach Ładowania na zasadzie ad hoc (doraźnego) określonych w ust. 4 Regulaminu.
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 sklepu Google Play oraz sklepu 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 niezależnych od ORLEN S.A. i 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 niezwłoczne usunięcie problemów technicznych lub awarii oraz doloży 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, umożliwiające 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 utrudnienie lub uniemożliwienie realizacji ładowania pojazdu elektrycznego oraz rozliczenia z tytułu zakupionej w tym celu energii elektrycznej.
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 Usługi ładowania lub na zasady 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.

8. CENNIK, PŁATNOŚCI ORAZ ROZLICZANIE TRANSAKCJI BEZGOTÓWKOWYCH

1. Ceny energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania oraz stawki opłat za postój lub stawki pozostałych opłat dodatkowych w ramach Stacji własnych oraz Stacji partnerskich, określone są w Cenniku. Obowiązujące stawki cen energii elektrycznej oraz pozostałych opłat mogą różnić się w zależności od rodzaju Złącza, maksymalnej mocy Złącza, lokalizacji Stacji ładowania, a także od przedziału godzinowego obowiązywania danej ceny świadczenia Usługi ładowania.
2. Opłata za postój naliczana jest za czas postoju pojazdu w trakcie trwającej Sesji ładowania – od momentu jej rozpoczęcia do momentu zakończenia. ORLEN S.A. zastrzega, że naliczanie opłat za postój może nastąpić po upływie określonego darmowego czasu postoju, który może różnić się w zależności od rodzaju Złącza. Wysokość stawek opłat za postój oraz długość czasu darmowego postoju określone są każdorazowo w Cenniku.
3. Rozpoczęcie każdej Sesji ładowania równoznaczne jest z akceptacją Cennika przez Klienta. Końcowa opłata z tytułu zrealizowanej Sesji ładowania stanowi sumę ceny za dostarczoną energię elektryczną w ramach Usługi ładowania, opłaty za postój oraz pozostałych opłat dodatkowych określonych w Cenniku (jeśli występują).
4. Naliczenie ceny i opłat oraz pobranie płatności za zrealizowaną Sesję ładowania, będzie następowało po odłączeniu pojazdu od Stacji ładowania. Z tą chwilą wymagalna staje się cena za zrealizowaną w ramach danej Sesji ładowania sprzedaż energii elektrycznej oraz inne opłaty obowiązujące dla takiej Sesji, zgodnie z zaakceptowanym przez Klienta Cennikiem.
5. W przypadku Ładowania na zasadzie ad hoc, płatności, o których mowa w pkt 8.4, wnosi się poprzez wybór kwoty ładowania na panelu multimedialnym Stacji ładowania lub na Terminalu płatniczym lub na Stronie internetowej do Ładowania ad hoc, a następnie jej Autoryzację za pomocą karty płatniczej lub innego instrumentu płatniczego, akceptowanego przez Terminal płatniczy lub Stronę internetową do Ładowania ad hoc. Środki na rachunku bankowym posiadacza karty płatniczej zostaną rozliczone po zakończeniu realizacji dostawy energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania.
6. W przypadku Sesji ładowania realizowanych przy wykorzystaniu Aplikacji, faktura imienna lub faktura VAT (w zależności od tego, czy Klient podczas rejestracji w Portalu IT oświadczył, że zawiera Umowę dostępu do Usługi ładowania w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z pkt 5.5 Regulaminu) dostępna jest po zakończeniu Sesji ładowania na Koncie Klienta w Aplikacji.
7. Na wybranych Stacjach ładowania umożliwiających Ładowanie na zasadzie ad hoc, w celu otrzymania Dokumentu potwierdzającego dokonanie transakcji, Klient powinien wypełnić formularz z wymaganymi danymi oraz wskazać adres e-mail. Formularz wypełniany jest przed rozpoczęciem Sesji ładowania za pomocą panelu multimedialnego Stacji ładowania lub Terminala płatniczego lub Strony internetowej do Ładowania ad hoc – w takim przypadku Dokument potwierdzający dokonanie transakcji zostanie wysłany w formacie PDF po zakończeniu Sesji ładowania, na Adres e-mail podany w formularzu. W przypadku gdy Klient nie wskaże danych do wystawienia Dokumentu potwierdzającego dokonanie transakcji lub Adresu e-mail, nie otrzyma Dokumentu potwierdzającego dokonanie transakcji również na żądanie w terminie późniejszym.
8. Akceptując Regulamin, Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur z tytułu sprzedaży energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania (stanowiącej w rozumieniu Ustawy o podatku od towarów i usług dostawę energii elektrycznej), opłat za postój oraz innych

opłat dodatkowych (jeśli występują) drogą elektroniczną oraz wyraża zgodę na poniższe zasady płatności:

- a) wszystkie opłaty oraz płatności za realizację dostawy energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania (z uwzględnieniem pozostałych opłat wynikających z Cennika) pobierane będą z karty płatniczej/karty kredytowej wskazanej przez Klienta przed rozpoczęciem Sesji ładowania, za pośrednictwem operatora płatności PayPro S.A., z zastrzeżeniem płatności przez Aplikację, które pobrane będą po zakończeniu Sesji ładowania;
- b) w sytuacji braku środków na karcie płatniczej Klienta, lub gdy karta płatnicza Klienta jest zablokowana lub nieważna i dokonanie blokady środków będzie niemożliwe, funkcja Ładowania na zasadzie ad hoc nie będzie dostępna dla Klienta;
- c) dodanie karty płatniczej/karty kredytowej oraz jej Autoryzacja (bezkwotowa - w przypadku Aplikacji) odbywa się jednorazowo przed pierwszą Sesją ładowania. Podczas każdej kolejnej Sesji ładowania wykorzystywana jest dodana karta. W przypadku Ładowania na zasadzie ad hoc, Autoryzacja będzie wyrażona kwotowo;
- d) po skończonej Sesji ładowania automatycznie pobierana jest od Klienta należność za dostawę energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania (z uwzględnieniem pozostałych opłat wynikających z Cennika);
- e) faktury za dostawę energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania (z uwzględnieniem pozostałych opłat wynikających z Cennika) dostępne są na Koncie Klienta w Aplikacji po zakończonej Sesji ładowania, a w przypadku Ładowania na zasadzie ad hoc – faktury wysyłane są na adres e-mail podany podczas wypełniania formularza, zgodnie z procedurą opisaną w pkt 8.7;
- f) w momencie utraty ważności podpisanej karty płatniczej lub jej zastrzeżenia, w celu rozpoczęcia procesu ładowania pojazdu elektrycznego, Klient zobowiązany jest do użycia aktywnej karty płatniczej. W przypadku niewywiązania się z tego obowiązku, Klient nie będzie miał możliwości rozpoczęcia Sesji ładowania do momentu zarejestrowania przez Klienta aktywnej karty płatniczej/karty kredytowej;
- g) Klient zobowiązany jest do zapewnienia, że karta płatnicza/karta kredytowa wprowadzona w związku z rozpoczęciem Sesji ładowania jest ważna i nie jest zablokowana, oraz że ma wystarczające środki do zapłaty za realizację dostawy energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania pojazdu elektrycznego. W przypadku, gdy obciążenie karty nie jest możliwe, ORLEN S.A. ma prawo żądać zapłaty bezpośrednio od Klienta lub aktualizacji karty płatniczej w celu ponowienia płatności. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo kontaktu z Klientem w celu wyjaśnienia statusu zapłaty za dostawę energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania, na przykład w razie nieodnotowania przez system teleinformatyczny ORLEN S.A. zapłaty za dostawę energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania.
- h) obsługa płatności w zakresie transakcji jest realizowana przez PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000347935, REGON: 301345068, NIP: 7792369887, kapitał zakładowy 4.737.100 zł;
- i) odpowiedzialność za prawidłową realizację płatności i zgodność z obowiązującymi w tym zakresie standardami bezpieczeństwa ponosi PayPro S.A.;

- j) transakcje w zakresie płatności kartą płatniczą są przeprowadzane zgodnie z odpowiednimi regulaminami PayPro S.A. [regulamin korzystania z bramki płatniczej paypo.pdf](#);
- k) transakcje w zakresie płatności kartą płatniczą mogą być przeprowadzane z wykorzystaniem usług Google Pay, Apple Pay i BLIK, zgodnie z regulaminami tych usług.

9. Zasady wystawiania i otrzymywania faktur - Klauzule KSeF (Krajowy System e-Faktur):

- a) poniższe postanowienia będą miały zastosowanie od dnia, w którym ORLEN S.A. zostanie zobowiązany do wystawiania i udostępniania Klientowi faktur (co w rozumieniu niniejszego paragrafu obejmuje również faktury korygujące) ustrukturyzowanych przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (dalej: KSeF) na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (dalej: ustawa o VAT) i od tego dnia będą miały pierwszeństwo w przypadku rozbieżności z innymi ustaleniami Stron regulującymi sposób wystawiania, przesyłania i odbierania faktur;
- b) ORLEN S.A. wystawi i udostępni Klientowi fakturę z wykorzystaniem KSeF, chyba że zaistnieją przypadki, o których mowa w ustawie o VAT uniemożliwiające takie działanie lub uprawniające ORLEN S.A. do innego działania – w takim przypadku faktura zostanie wystawiona i udostępniona Klientowi z uwzględnieniem zasad określonych w ustawie o VAT i niżej wskazanych ustępów;
- c) za datę wystawienia faktury ustrukturyzowanej uznaje się datę przesłania faktury przez ORLEN S.A. do KSeF, a w przypadku faktury, o której mowa w art. 106 nda ust. 1 lub ust. 16 ustawy o VAT lub faktur wystawianych w okresie awarii lub niedostępności KSeF – datę wystawienia wskazaną przez ORLEN S.A. na tej fakturze;
- d) za dzień skutecznego doręczenia faktury Klientowi uznaje się dzień jej otrzymania w rozumieniu przepisów ustawy o VAT; w przypadku faktury ustrukturyzowanej będzie to zatem dzień przydzielenia jej indywidualnego numeru identyfikującego tę fakturę w KSeF;
- e) jeżeli ustawa o VAT dopuszcza możliwość udostępnienia Klientowi faktury w sposób inny niż przy użyciu KSeF, taka faktura może zostać doręczona Klientowi zgodnie z pkt. 8.8.e) Regulaminu (za datę skutecznego doręczenia faktury w takim przypadku będzie poczytywana data wygenerowania i udostępnienia faktury w Koncie Klienta w Aplikacji, a w przypadku Ładowania ad hoc – data wysłania przez ORLEN wiadomości e-mail zawierającej ww. fakturę albo data nadania fakturze numeru identyfikującego w KSeF – w zależności od tego, która z wymienionych sytuacji nastąpi pierwsza);
- f) faktura będzie uznana za prawidłowo wystawioną, jeżeli zostanie wystawiona z uwzględnieniem zasad wystawiania faktur określonych w ustawie o VAT;
- g) zasady, o których mowa w pkt. e i f powyżej, stosuje się odpowiednio do załączników ustrukturyzowanych.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

- 1. ORLEN S.A. ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy dostępu do Usługi ładowania oraz Umowy

- o świadczenie Usługi ładowania na zasadach ogólnych, z uwzględnieniem odpowiednich obowiązków ORLEN S.A. jako Operatora stacji ładowania oraz Dostawcy usług ładowania, z zastrzeżeniem pkt 9.2 – 9.7.
2. ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości naładowania pojazdu elektrycznego w sytuacjach niezależnych od ORLEN S.A., w przypadku:
 - a) wystąpienia awarii Stacji ładowania (w tym problemów z komunikacją ze Stacją ładowania, awarii Terminala płatniczego lub Strony internetowej do Ładowania ad hoc),
 - b) wystąpienia awarii Portalu IT,
 - c) użytkowania Stacji ładowania przez innego Klienta,
 - d) naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu lub instrukcji Stacji ładowania umieszczonej na danej Stacji ładowania, z której korzysta Klient.
 3. ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki oraz wszelkie wyrządzone szkody wynikające z podania przez Klienta niewłaściwych danych w procesie rejestracji.
 4. ORLEN 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.
 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 energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania 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 obowiązującego powszechnie prawa,
 - w takim przypadku dostęp do Konta Klienta zostanie przywrócony niezwłocznie po zaprzestaniu przez Klienta naruszeń i usunięciu skutków tych naruszeń, o ile będzie to konieczne do dalszego korzystania z Konta Klienta,
 - c) Klient nie opłacił Sesji ładowania zrealizowanej za pomocą Aplikacji.
 9. Klientowi zabrania się odłączania od Stacji ładowania, pojazdów należących do innych Klientów.
 10. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta (nie dotyczy Konsumentów) karą umowną w wysokości 5.000 zł 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 oraz niezgodnego z Regulaminem i zasadami korzystania ze Stacji ładowania, wchodzących w skład Sieci ORLEN S.A. (własnych lub partnerskich),
 - c) nieuzasadnionego uniemożliwienia lub ograniczenia korzystania ze Stacji ładowania wchodzących w skład Sieci ORLEN S.A. (własnych lub partnerskich) innym Klientom.

11. Jeżeli zastrzeżone w pkt 9.10 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 ust. 3 Regulaminu, Klient ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

10. REKLAMACJE I ZGŁOSZENIA

1. Wszelkie reklamacje dotyczące realizacji dostawy energii elektrycznej w ramach zrealizowanych Usług ładowania oraz infrastruktury Stacji ładowania można składać w szczególności za pośrednictwem opinie.orklen.pl lub Infolinii.
2. Do rozpatrzenia reklamacji wymagane są następujące dane: imię, nazwisko, 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 Konsumenta będą rozpatrywane nie później niż w ciągu 14 dni, a pozostałych Klientów w ciągu 30 dni od dnia otrzymania przez ORLEN S.A. Brak odpowiedzi ORLEN S.A. na reklamację Klienta w terminie określonym w zdaniu poprzedzającym, uznaje się za uznanie reklamacji przez ORLEN S.A.
4. W przypadku, gdy zrealizowana przez ORLEN S.A. dostawa energii elektrycznej w ramach Usług ładowania nie jest zgodna z Umową o świadczenie Usługi ładowania oraz Umową dostępu do Usługi ładowania, Klient ma prawo zażądać obniżenia ceny albo odstąpić od Umowy.
5. Obniżona cena musi pozostać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Cennika, w jakiej wartość energii elektrycznej dostarczonej i pobranej przez Klienta w ramach Usługi ładowania niezgodnej z Umową o świadczenie Usługi ładowania oraz Umową dostępu do Usługi ładowania pozostaje do wartości energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania zgodnej z Umową o świadczenie Usługi ładowania oraz Umową dostępu do Usługi ładowania.
6. ORLEN S.A. oświadcza, że w związku ze specyfiką dostaw energii elektrycznej w ramach Usługi ładowania, naprawa lub wymiana dostarczonej energii elektrycznej jest niemożliwa.
7. Jeśli ORLEN S.A. nie dostarczył Usługi cyfrowej, Klient winien wezwać ORLEN S.A. do jej dostarczenia. Jeśli mimo wezwania, ORLEN S.A. nie dostarczy Usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, Klient może odstąpić od umowy.
8. Klient może odstąpić od umowy bez wzywania ORLEN do dostarczenia Usługi cyfrowej, jeżeli:
 - 8.1. z oświadczenia ORLEN S.A. wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi cyfrowej lub
 - 8.2. Klient i ORLEN S.A. uzgodnili lub z okoliczności zawarcia Umowy dostępu do Usługi ładowania wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi cyfrowej miał istotne znaczenie dla Klienta, a ORLEN S.A. nie dostarczył ich w tym terminie.
9. Jeśli Usługa cyfrowa jest niezgodna z Umową dostępu do Usługi ładowania, Klient może żądać doprowadzenia do jej zgodności z tą umową.

10. ORLEN S.A. może odmówić doprowadzenia Usługi cyfrowej do zgodności z Umową dostępu do Usługi ładowania tylko, jeśli takie doprowadzenie do zgodności Usługi cyfrowej z tą umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla ORLEN S.A.
11. ORLEN S.A. doprowadza Usługę cyfrową do zgodności z Umową dostępu do Usługi ładowania na własny koszt i w rozsądnym czasie, nie później niż w ciągu 14 dni, od chwili, w której dowiedział się od Klienta o braku zgodności z tą umową i bez nadmiernych niedogodności dla tego Klienta. W razie, gdyby doprowadzenie do zgodności Usługi cyfrowej z Umową dostępu do Usługi ładowania miało przekroczyć termin określony w zdaniu poprzedzającym, ORLEN niezwłocznie poinformuje Klienta o ryzyku przekroczenia tego terminu, wskazując ostateczny termin doprowadzenia Usługi cyfrowej do zgodności z Umową dostępu do Usługi ładowania. W takim przypadku Klient będzie mógł zgodzić się na doprowadzenie Usługi cyfrowej do zgodności z Umową dostępu do Usługi ładowania w dodatkowym, ostatecznym terminie, lub złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
12. Doprowadzenie do zgodności Usługi cyfrowej z Umową dostępu do Usługi ładowania, uwzględniać będzie charakter oraz cel, w jakich są wykorzystywane Usługi cyfrowe.
13. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, jeśli:
 - 13.1. doprowadzenie do zgodności Usługi cyfrowej z Umową dostępu do Usługi ładowania jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów,
 - 13.2. ORLEN nie doprowadził Usługi cyfrowej do zgodności z Umową dostępu do Usługi ładowania zgodnie z pkt 10.11,
 - 13.3. brak zgodności Usługi cyfrowej z Umową dostępu do Usługi ładowania występuje nadal, mimo że ORLEN próbował doprowadzić Usługę cyfrową do zgodności z tą umową,
 - 13.4. brak zgodności Usługi cyfrowej z Umową dostępu do Usługi ładowania jest na tyle istotny, że uzasadnia odstąpienie od tej umowy bez uprzedniego skorzystania przez Klienta z żądania, o którym mowa w pkt 10.9,
 - 13.5. z oświadczenia ORLEN lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
14. O wyniku rozpatrzenia reklamacji, Klient informowany jest drogą elektroniczną na podany podczas rejestracji Adres mailowy.
15. Konsument ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Informacje dotyczące tych możliwości oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektorów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl.

11. 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. 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 pkt 11.1 powyżej, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
3. Dane osobowe przetwarzane są w celach:
 - a) zawarcia i wykonania Umowy, w zakresie dostępu do Usługi ładowania oraz realizacji dostawy energii elektrycznej, realizacji Usługi ładowania, 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.;
 - f) w przypadku wyrażenia zgody przez Klienta na kontakt za pośrednictwem telefonu lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej w celu informowania o ofertach, produktach Grupy Kapitałowej Orlen.
4. Podstawą prawną przetwarzania przez ORLEN S.A. danych osobowych w celach wskazanym w pkt 11.3 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.;
 - d) art. 6 ust. 1 lit a RODO, zgoda osoby, której dane dotyczą w przypadku wyrażenia zgody w celach wskazanych w tych zgodach.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Podanie danych osobowych w zakresie wynikającym z art. 6 ust. 1 lit b i c jest niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy dostępu do Usługi ładowania oraz Umowy o świadczenie Usługi ładowania.

6. Dane osobowe Klienta przetwarzane są przez okres trwania Umowy do czasu jej zakończenia a 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 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 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 przez Klienta, 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.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa dostępu do Usługi ładowania zostaje zawarta na czas nieoznaczony i podlega prawu polskiemu.
2. Wszelkie spory, które mogą powstać w związku z realizacją Usługi ładowania (Umowa dostępu do Usługi ładowania i Umów o świadczenie Usługi ładowania), będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby ORLEN S.A. Nie dotyczy to Umów zawieranych z Konsumentem, w których przypadku wszelkie spory, które mogą powstać w związku z wykonaniem Usługi ładowania będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów powszechnie obowiązujących.
3. W przypadku gdyby którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu było lub miało się stać nieważne, nie wpływa to na ważność Umowy dostępu do Usługi ładowania, która w pozostałej części pozostaje nienaruszona. Nie dotyczy to umów zawieranych z Konsumentem.

4. Przeniesienie praw i obowiązków z Umowy dostępu do Usługi ładowania przez Klienta wymaga uprzedniej pisemnej zgody ORLEN S.A.
5. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w uzasadnionych przypadkach i w zakresie do tego niezbędnym, wynikającym z ważnej przyczyny uzasadniającej zmianę, tj. wyłącznie 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 ochrony uzasadnionych interesów Klientów;
 - d) konieczności zapewnienia bezpiecznego funkcjonowania oraz użytkowania Sieci stacji ładowania, a także zmian dotyczących wymagań technicznych związanych z korzystaniem z Sieci stacji ładowania;
 - e) konieczności dostosowania Regulaminu do najlepszych praktyk związanych ze świadczeniem usług drogą elektroniczną lub rozbudową albo zmianą funkcjonowania Portalu IT;
 - f) wprowadzenia nowej lub rozszerzenia funkcjonalności realizacji Usługi ładowania, a także zmian w zakresie dostępu lub realizacji Usługi ładowania;
 - g) możliwości zaoferowania Klientom korzystniejszych warunków korzystania z Usługi ładowania.
6. Regulamin dostępny jest w dwóch wersjach językowych, w języku polskim i angielskim.
7. ORLEN S.A. podaje informację o każdej zmianie Regulaminu lub o wprowadzeniu nowego Regulaminu zgodnie z pkt 2.2 Regulaminu na 30 dni przed wprowadzeniem zmiany Regulaminu lub nowego Regulaminu. Zmiana Regulaminu albo wprowadzenie nowego Regulaminu jest skuteczne wobec Klientów, którzy nie zrezygnują z usług w ciągu 14 dni od podania informacji o zmianie Regulaminu lub wprowadzeniu nowego Regulaminu. Brak zgody na zmianę Regulaminu albo wprowadzenie nowego Regulaminu, równoznaczne jest z rozwiązaniem Umowy dostępu do Usługi ładowania.
8. Klient może zaakceptować zmianę Regulaminu lub wprowadzenie nowego Regulaminu przed upływem ww. terminu w Aplikacji. Klient korzystający z Ładowania na zasadzie ad hoc akceptuje Regulamin zgodnie z pkt 4.3 lit. (a) Regulaminu.
9. Każdorazowy Regulamin Promocji obowiązuje w okresie obowiązywania Promocji. Udział Klienta w Promocji jest dobrowolny i jest uzależniony od spełnienia przez Klienta warunków Promocji.
10. ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do dokonywania w każdym czasie zmian na Stronie internetowej oraz w formularzu rejestracyjnym, czasowego lub stałego ograniczenia dostępności usług, a także do całkowitego wycofania usług.
11. ORLEN S.A. stosuje kodeks etyczny „Kodeks Etyki Grupy ORLEN”, który jest dostępny pod adresem: www.orklen.pl.
12. Porozumiewanie się z Klientem będzie następować w formie elektronicznej, za pomocą Konta Klienta lub Adresu mailowego podanego w formularzu rejestracyjnym albo telefonicznie za pośrednictwem Infolinii.
13. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2024 r., poz. 1061, z późn. zm.), Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o

świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1513 z późn. zm.) oraz Ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. o elektromobilności i paliwach alternatywnych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1289 z późn. zm.).

14. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 17 lutego 2026 roku, a w zakresie pkt 8.9. dotyczącego Krajowego Systemu e-Faktur od 1 lutego 2026 roku, i z tym dniami zastępuje Regulamin z dnia 12 września 2024 roku. Pkt 12.7 i 12.8 stosuje się odpowiednio.

Miejscowość i data

Imię i nazwisko

Adres

Numer Klienta

ORLEN S.A.
ul. Chemików 7
09-411 Płock

Adres do korespondencji:

ORLEN S.A.
ul. Bielańska 12
00-085 Warszawa

**OŚWIADCZENIE O WYPOWIEDZENIU UMOWY
DOSTĘPU DO USŁUGI ŁADOWANIA**

Niniejszym oświadczam, że wypowiadam ze skutkiem natychmiastowym Umowę dostępu do usługi ładowania zawartą w dniu _____

Podpis Klienta

Miejscowość i data

Imię i nazwisko

Adres

Numer Klienta

ORLEN S.A.
ul. Chemików 7
09-411 Płock

Adres do korespondencji:

ORLEN S.A.
ul. Bielańska 12
00-085 Warszawa

**OŚWIADCZENIE O ODSZTĄPIENIU OD UMOWY
DOSTĘPU DO USŁUGI ŁADOWANIA**

Niniejszym oświadczam, że jako konsument, na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2023, poz. 2759 t.j.), odstępuje od Umowy dostępu do Usługi ładowania zawartej w dniu _____

Podpis Klienta