

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ŁADOWANIA („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 pod nazwą *ORLEN Charge* umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z Usług ładowania;
3. **Dostawca usługi ładowania** - podmiot prowadzący działalność na Stacji ładowania, świadczący Usługę ładowania obejmującą ładowanie oraz zapewnienie możliwości korzystania z infrastruktury Stacji ładowania, na potrzeby ładowania;
4. **Infolinia** - telefoniczne Centrum Obsługi Klienta, które pod wskazanymi numerami telefonów przyjmuje zgłoszenia dotyczące reklamacji, uszkodzeń Stacji ładowania oraz udziela informacji na temat obsługi Stacji ładowania, Konta Klienta oraz Aplikacji;
5. **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 Usługi ładowania w ramach Sieci PKN ORLEN S.A. lub w Sieci partnerskiej;
6. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną dokonującą z Dostawcą usługi ładowania czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
7. **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, a także możliwość zmiany danych osobowych;
8. **Operator stacji ładowania** - podmiot odpowiedzialny za budowę, zarządzanie, bezpieczeństwo funkcjonowania, eksploatację, konserwację i remonty ogólnodostępnej stacji ładowania;
9. **Partnerska sieć stacji ładowania/Sieć partnerska** – Stacje ładowania w ramach Stacji partnerskich pozwalające na ładowanie akumulatora pojazdu elektrycznego, na których PKN ORLEN S.A. pełni rolę Dostawcy usługi ładowania;
10. **PKN ORLEN S.A. / ORLEN** – Polski Koncern Naftowy ORLEN Spółka Akcyjna z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7, 09-411 Płock, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000028860, NIP: 774-00-01-454, REGON: 610188201, kapitał zakładowy/kapitał wpłacony: 534.636.326,25 zł;
11. **Portal IT** – środowisko informatyczne składające się z formularza rejestracji, Aplikacji internetowych oraz usług w chmurze oferowanych przez PKN ORLEN S.A., umożliwiających Klientowi obsługę Sesji ładowania na Stacjach własnych i Stacjach partnerskich obsługiwanych przez PKN ORLEN S.A. Portal IT składa się z aplikacji webowej oraz aplikacji mobilnej przeznaczonej na urządzenia mobilne;

12. **Punkt ładowania / Złącze** – urządzenie umożliwiające ładowanie pojedynczego pojazdu elektrycznego oraz miejsce, w którym wymienia się lub ładuje akumulator służący do napędu tego pojazdu.
13. **Sesja ładowania** – proces ładowania akumulatorów pojazdu elektrycznego świadczony przez Dostawcę usługi ładowania, rozpoczęty w chwili podłączenia pojazdu należącego do Klienta do Stacji ładowania i wyboru Złącza, oraz zakończony w chwili odłączenia od Stacji ładowania bądź w momencie pełnego naładowania akumulatorów;
14. **Sieć** – własna lub partnerska sieć Stacji ładowania obejmująca Stacje własne lub Stacje partnerskie pozwalające na naładowanie akumulatorów pojazdu elektrycznego;
15. **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 Usług ładowania, wraz ze stanowiskiem postojowym;
16. **Stacja partnerska** – Stacja ładowania, na której rolę Operatora stacji ładowania pełni podmiot współpracujący z PKN ORLEN S.A., na których PKN ORLEN S.A. pełni rolę Dostawcy usługi ładowania;
17. **Stacja własna** – Stacja ładowania, na której rolę Operatora stacji ładowania i Dostawcy usługi ładowania pełni PKN ORLEN S.A.;
18. **Strona internetowa** – strona internetowa dedykowana Usłudze ładowania dostępna pod adresem www.orlencharge.pl;
19. **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 2019 r., poz. 2460 z późn. zm.);
20. **Umowa dostępu do usługi ładowania** – umowa zawierana na czas nieokreślony pomiędzy PKN ORLEN S.A. a Klientem, do której zawarcia dochodzi na skutek prawidłowej rejestracji Klienta za pośrednictwem Portalu IT (Strona internetowa lub Aplikacja) oraz akceptacji Regulaminu, uprawniająca Klienta do korzystania z Usługi ładowania na Stacjach własnych i Stacjach partnerskich oraz regulująca warunki świadczenia usługi ładowania na podstawie Umów o świadczenie 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 2020 r., poz. 344 z późn. zm.);
21. **Umowa o świadczenie usługi ładowania** – umowa zawierana na czas poszczególnej Sesji ładowania pomiędzy PKN ORLEN S.A. a Klientem. Warunki świadczenia Usługi ładowania w ramach Umowy o świadczenie usługi ładowania regulowane są w Umowie dostępu do usługi ładowania oraz Regulaminie;
22. **Usługa ładowania** – ładowanie akumulatorów pojazdu elektrycznego i umożliwienie użycia infrastruktury stacji ładowania w celu wykonania ładowania. Świadczenie Usługi ładowania na potrzeby danej Sesji ładowania następuje na podstawie Umowy o świadczenie usługi ładowania;

23. **Własna sieć stacji ładowania / Sieć własna** - Stacje ładowania pozwalające na ładowanie akumulatora pojazdu elektrycznego, na których PKN ORLEN S.A. pełni rolę Dostawcy usługi ładowania.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług ładowania i użytkowania stacji ładowania pojazdów elektrycznych należących do Sieci PKN 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. PKN ORLEN S.A. przechowuje i udostępnia Regulamin przed procesem rejestracji na Stronie internetowej, a także umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą Aplikacji. Bez względu na powyższe, PKN 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. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy dostępu do usługi ładowania, Regulaminu, instrukcji zamieszczanych na infrastrukturze ładowania oraz, od chwili rejestracji, także na stronie internetowej PKN 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. - Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r., poz. 123 z późn. zm.) w zakresie części usług świadczonych drogą elektroniczną.

3. RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. PKN ORLEN S.A. świadczy Usługę ładowania na Stacjach własnych oraz Stacjach Partnerskich po uprzedniej rejestracji Klienta na Portalu IT. Lista aktualnych lokalizacji Stacji ładowania pojazdów elektrycznych, gdzie świadczona jest Usługa ładowania, jest dostępna na Portalu IT.
2. PKN ORLEN S.A. w ramach Usługi ładowania udostępnia Klientowi Portal IT, zapewniający m.in: inicjowanie i zakończenie Sesji ładowania, usługi informatyczne oraz usługi komunikacyjne.
3. Rejestracja Klienta za pośrednictwem Portalu IT (Strona internetowa lub Aplikacja) jest równoznaczna z zawarciem pomiędzy Klientem a PKN ORLEN S.A. Umowy dostępu do usługi ładowania.
4. Umowa dostępu do usługi ładowania zawierana jest w celu określenia zasad świadczenia Usługi ładowania na Stacjach ładowania należących do Sieci PKN 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 świadczenia 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. Usługa ładowania w ramach poszczególnych Sesji ładowania świadczona jest na podstawie Umowy o świadczenie usługi ładowania, do której zawarcia dochodzi z chwilą przystąpienia przez Klienta do Usługi ładowania w ramach pojedynczej Sesji ładowania i która kończy się z chwilą odłączenia pojazdu elektrycznego należącego do Klienta od Stacji ładowania. Warunki świadczenia Usługi ładowania regulowane są w Umowie dostępu do usługi ładowania oraz Regulaminie.

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.

4. WARUNKI REJESTRACJI KLIENTA ORAZ REZYGNACJI Z USŁUG ŁADOWANIA

Rejestracja Klienta:

1. Korzystanie z Sieci wymaga od Klienta rejestracji za pośrednictwem Portalu IT (Strona internetowa lub Aplikacja).
2. Kroki niezbędne do rejestracji obejmują:
 - a) wypełnienie przez Klienta formularza rejestracyjnego dostępnego pod adresem: *www.orlencharge.pl* na Portalu IT lub w Aplikacji;
 - b) akceptację przez Klienta Regulaminu świadczenia Usług ładowania przez PKN ORLEN S.A.;
 - c) potwierdzenie przez Klienta przesłanej przez PKN ORLEN S.A. wiadomości e-mail potwierdzającej poprawną rejestrację, wiadomość zawierająca potwierdzenie zostanie wysłana na Adres mailowy podany podczas wypełniania formularza;
3. Klient, będący jednocześnie Konsumentem, poprzez rejestrację oświadcza, że żąda, aby świadczenie Usług ładowania mogło rozpocząć się również przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy dostępu do usługi ładowania.
4. Z chwilą potwierdzenia przez Klienta przesłanej przez PKN ORLEN S.A. wiadomości e-mail, potwierdzającej poprawną rejestrację, dochodzi do zawarcia Umowy dostępu do usługi ładowania.
5. PKN ORLEN S.A. przed rozpoczęciem świadczenia Usługi ładowania przekazuje Konsumentowi na Adres mailowy podany w formularzu rejestracyjnym, na trwałym nośniku, potwierdzenie zawarcia Umowy dostępu do usługi ładowania.
6. Przerwanie przez Klienta procesu rejestracji przed zakończeniem wypełniania formularza, bez przesyłania danych lub brak potwierdzenia przez Klienta przesłanej przez PKN ORLEN S.A. wiadomości e-mail potwierdzającej rejestrację, oznacza brak rejestracji i nie dojdzie do zawarcia Umowy dostępu do usługi ładowania.
7. Klient zobowiązuje się do korzystania ze Strony internetowej oraz Platformy IT w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności do właściwego wypełnienia formularza rejestracyjnego, tj. podania poprawnych oraz prawdziwych danych.
8. 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.
9. Inicjacja Sesji ładowania odbywa się za pomocą Aplikacji lub Strony internetowej poprzez wybór odpowiedniego Złącza.
10. Zakazane jest przesyłanie 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.

11. W przypadku pozyskania dostępu do Konta Klienta przez osobę trzecią, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania PKN ORLEN S.A., poprzez kontakt z Infolinią.

Rezygnacja 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 2 poniżej.
2. Wypowiedzenie Umowy dostępu do usługi ładowania zawartej z Konsumentem może nastąpić jedynie z ważnych przyczyn, w szczególności z powodu:
 - a) naruszenia przez Konsumenta jego zobowiązań wynikających z Umowy lub naruszania postanowień niniejszego Regulaminu, pod warunkiem, że Konsument nie zaprzestał naruszeń w terminie 30 dni licząc od dnia wezwania go do ich zaprzestania;
 - b) działań zmierzających do naruszenia lub zagrożenia funkcjonowania Portalu IT, za pomocą którego PKN ORLEN S.A. zapewnia obsługę poszczególnych Stacji ładowania na Stacjach własnych i Stacjach partnerskich, pod warunkiem, że Konsument nie zaprzestał naruszeń lub stwarzania zagrożenia w terminie 30 dni licząc od dnia wezwania go do ich zaprzestania oraz usunięcia skutków takich działań;
 - c) zmian prawnych lub przeszkód technicznych uniemożliwiających lub znacznie utrudniających wykonywanie przez PKN ORLEN S.A. działalności polegającej na świadczeniu Usług 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. Skuteczne wypowiedzenie Umowy dostępu do usługi ładowania jest równoznaczne z rezygnacją z Usługi ładowania, co skutkuje trwałym usunięciem Konta Klienta. PKN 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 świadczenie Usług ładowania, w razie korzystania z nich przez Klienta, następować będzie na zasadach dotychczasowych, określonych w niniejszym Regulaminie.
5. Konsument ma prawo do odstąpienia od Umowy dostępu do usługi ładowania w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
6. Złożenie przez Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy dostępu do usługi ładowania może nastąpić drogą elektroniczną – za pośrednictwem Strony internetowej. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone w oparciu o wzór formularza, stanowiącego 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 2020 r., poz. 284 z późn. zm.). Odstąpienie od Umowy w drodze elektronicznej lub skorzystanie ze wzoru formularza odstąpienia od umowy nie jest obowiązkowe.
7. Zgodnie z art. 38 pkt 6) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 284 z późn. zm.) Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o świadczenie usługi ładowania pojazdu zawieranej zgodnie z pkt 3.6 Regulaminu.

5. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUGI ŁADOWANIA

1. PKN ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do tymczasowej blokady Konta Klienta w przypadku wystąpienia technicznych problemów w świadczeniu Usług ładowania.
2. PKN ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do tymczasowego zawieszenia Usługi ładowania na poszczególnych lub wszystkich Stacjach ładowania w przypadku wystąpienia problemów z komunikacją pomiędzy systemami IT a Stacjami ładowania.
3. PKN ORLEN S.A. może odmówić Klientowi świadczenia Usługi ładowania, 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 PKN ORLEN S.A. będzie w miarę możliwości zawiadamiał Klientów za pośrednictwem kanałów komunikacji elektronicznej (E-mail, Portal IT).
5. Dostęp do Usługi ładowania w Sieci własnej oraz Sieci partnerskiej jest możliwy za pośrednictwem Strony internetowej lub z wykorzystaniem Aplikacji.
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 o 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 o 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. PKN ORLEN S.A. podejmie niezbędne działania mające na celu szybkie 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 (w tym nie są elementem Aplikacji) i są dostarczane przez podmioty trzecie inne niż ORLEN. 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 Usługi ładowania.

10. ORLEN 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.

PKN 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.

6. CENNIK, PŁATNOŚCI ORAZ ROZLICZANIE TRANSAKCJI BEZGOTÓWKOWYCH

1. Usługi ładowania świadczone są bezpłatnie do odwołania. O zmianie Regulaminu oraz wprowadzeniu odpłatności za świadczenie Usług ładowania PKN ORLEN S.A. powiadomi Klienta za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (Portal IT).
2. W razie wprowadzenia odpłatności za świadczenie Usług ładowania, pkt 10.8 niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. PKN ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości naładowania samochodu elektrycznego w sytuacjach niezależnych do PKN ORLEN S.A., a w szczególności:
 - a) w przypadku wystąpienia awarii Stacji ładowania,
 - b) w przypadku wystąpienia awarii Portalu IT,
 - 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 Klienta.
2. PKN ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki oraz wszelkie wyrządzone szkody wynikające z podania przez Klienta niewłaściwych danych w procesie rejestracji.
3. PKN 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.
4. PKN ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia w dostępności do Usługi ładowania spowodowane pracami modernizacyjnymi Sieci.
5. PKN ORLEN S.A. nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Konta Klienta przez osoby trzecie.
6. PKN 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 usunięcia skutków tych naruszeń, o ile będzie to konieczne do dalszego korzystania z Konta Klienta.
7. Klientowi zabrania się odłączania od Stacji ładowania pojazdów należących do innych Klientów.
8. PKN ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta karą w wysokości 5 000 zł za każdy przypadek:
 - a) uszkodzenia/zniszczenia Stacji ładowania wchodzących w skład Sieci PKN 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 PKN ORLEN S.A. (własnych lub partnerskich),
 - c) nieuzasadnionego uniemożliwienia lub ograniczenia skorzystania ze Stacji ładowania wchodzących w skład Sieci PKN ORLEN S.A. (własnych lub partnerskich) innym Klientom.
9. Jeżeli zastrzeżone w ppkt 7 powyżej kary umowne nie pokryją poniesionych przez PKN ORLEN S.A. lub innego Operatora stacji ładowania szkód, PKN ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, do wysokości poniesionej szkody, na zasadach ogólnych.
10. W przypadku pozostałych naruszeń Regulaminu przez Klienta, w szczególności nieprzestrzegania obowiązków określonych w pkt 3 Regulaminu, Klient ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

8. REKLAMACJE I ZGŁOSZENIA

1. Wszelkie reklamacje dotyczące Usługi ładowania oraz infrastruktury Stacji ładowania można składać za pośrednictwem www.opinie.orlen.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. PKN ORLEN S.A. doloży starań, aby reklamacje były rozpatrywane niezwłocznie po otrzymaniu. Reklamacje składane przez Konsumenta będą rozpatrywane nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania przez PKN ORLEN S.A.
4. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient informowany jest drogą elektroniczną na podany podczas rejestracji Adres mailowy.

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.

9. 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. Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7, (dalej: PKN 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 PKN ORLEN S.A. służy następujący adres email: daneosobowe@orlen.pl. Z Inspektorem ochrony danych można skontaktować się także pisemnie na adres siedziby PKN ORLEN S.A., wskazany w ppkt 1, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
3. Dane osobowe przetwarzane są w celach:
 - a) zwarcia i wykonania Umowy, w zakresie dostępu oraz świadczenia Usług 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 PKN 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 PKN 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 PKN 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 PKN ORLEN S.A. tj. wykonanie obowiązków nałożonych przepisami prawa.
 - c) art. 6. ust. 1 lit. f RODO prawnie uzasadniony interes PKN ORLEN S.A. w szczególności obsługa, dochodzenie i obrona w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń oraz marketing produktów i usług własnych PKN 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, ale niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy dostępu do usługi ładowania oraz Umowy o świadczenie usług ładowania.
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 PKN 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 PKN ORLEN S.A. podmiotom z nim współpracującym (odbiorcom), w szczególności – w razie wprowadzenia odpłatności za Usługę ładowania - operatorowi płatności bezgotówkowych w celu rejestracji karty płatniczej oraz obsługiwania 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 PKN 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 PKN 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 PKN 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 PKN 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.

10. 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 wykonywaniem Umowy na usługi ładowania, będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby PKN ORLEN S.A. Nie dotyczy to Umów zawieranych z Konsumentem.
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 na usługi ładowania przez Klienta wymaga uprzedniej pisemnej zgody PKN ORLEN S.A.
5. PKN 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;
 - a) wprowadzenia odpłatności świadczenia Usługi ładowania;
 - e) wprowadzenie nowej lub rozszerzenie oferty, a także zmian w zakresie świadczenia Usługi ładowania.
6. Niniejszy Regulamin dostępny jest w dwóch wersjach językowych, w języku polskim i angielskim.
7. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 20.04.2020 roku.
8. Zmiana Regulaminu jest skuteczna wobec Klientów, którzy nie zrezygnują z usług w ciągu 30 dni od podania informacji o zmianach Regulaminu. Wyrażenie braku zgody na zmianę niniejszego Regulaminu, równoznaczne jest z rozwiązaniem Umowy dostępu do usługi ładowania. Zmiany Regulaminu dokonywane są zgodnie z pkt 2.2 Regulaminu.

9. PKN ORLEN S.A. zastrzega sobie prawo do dokonywania w każdej chwili zmian na Stronie internetowej oraz w formularzu rejestracyjnym, czasowego lub stałego ograniczenia dostępności usług, a także całkowitego wycofania usług.
10. PKN ORLEN S.A. stosuje kodeks etyczny „Wartości i Zasady Postępowania PKN ORLEN S.A.”, który jest dostępny pod adresem: *www.orken.pl*.
11. 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.
12. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2019 r., poz. 1145, z późn. zm.) oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r., poz. 344 z późn. zm.).

Miejscowość i data

Imię i nazwisko

Adres

Numer Klienta

Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A.
ul. Chemików 7
09-411 Płock

Adres do korespondencji:

Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A.
Obszar Energetyki
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

Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A.
ul. Chemików 7
09-411 Płock

Adres do korespondencji:

Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A.
Obszar Energetyki
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 2020, poz. 287 t.j.), odstępuje od Umowy dostępu do usługi ładowania zawartej w dniu

Podpis Klienta