

## Regulamin świadczenia Usług oraz korzystania z Aplikacji ORLEN Pay

Niniejszy Regulamin sporządzony został przez ORLEN i określa zasady świadczenia przez ORLEN Usług oraz zasady korzystania z Aplikacji.

### I. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia i nazwy mają następujące znaczenie:

1. **Aplikacja ORLEN Pay / Aplikacja** – oprogramowanie pod nazwą ORLEN Pay umożliwiające Użytkownikom korzystanie z Usług, wcześniej udostępniane pod nazwą ORLEN Mobile.
2. **Aplikacja Sklepu** – oprogramowanie przeznaczone dla Urządzeń Mobilnych, umożliwiające korzystanie z danego Sklepu za pośrednictwem Urządzenia Mobilnego wyposażonego w określony system operacyjny (Android lub iOS).
3. **Karta BIZNESTANK** – Karta BIZNESTANK identyfikująca uczestnika Programu BIZNESTANK i upoważniająca go do otrzymywania rabatów na zasadach Programu BIZNESTANK. Regulamin Programu BIZNESTANK jest dostępny na stronie ORLEN pod adresem [https://biznestank.orken.pl/Content/documents/Regulamin\\_BiznesTank.pdf](https://biznestank.orken.pl/Content/documents/Regulamin_BiznesTank.pdf).
4. **Karta Dużej Rodziny** – Karta Dużej Rodziny wydawana uprawnionym osobom zgodnie z warunkami programu prowadzonego przez Ministerstwo Pracy, Rodziny i Polityki Społecznej, umożliwiająca otrzymywanie rabatów na paliwo, produkty paliwowe i usługi.
5. **Karta Vitay** – karta główna VITAY lub karta wirtualna VITAY, wydawane uczestnikom programu VITAY w rozumieniu regulaminu programu VITAY, służące w szczególności do rejestracji punktów gromadzonych przez uczestników w tym programie. Regulamin programu VITAY jest dostępny na stronie internetowej ORLEN pod adresem: [www.vitay.pl](http://www.vitay.pl).
6. **Kod QR** – kwadratowy kod graficzny, po zeskanowaniu którego z wykorzystaniem Aplikacji identyfikowane są niektóre Produkty (np. stanowisko na Stacji Paliw, na którym wykonane zostało tankowanie lub wybrany produkt pozapaliwowy lub program myjni na Stacji Paliw, w obrębie której aktualnie znajduje się Użytkownik).
7. **Operator** – podmiot prowadzący dany Sklep, w tym Spółka Google lub Spółka Apple.
8. **ORKEN** – 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: 000028860, NIP: 774-00-01-454, REGON: 610188201, kapitał zakładowy/kapitał wpłacony: 534.636.326,25 zł.
9. **PIN** – poufny, czterocyfrowy numer umożliwiający logowanie do Aplikacji Użytkownikom Zarejestrowanym oraz zatwierdzenie Transakcji.
10. **Produkt** – paliwo zatankowane na Stacji Paliw, wybrane produkty pozapaliwowe lub usługi dostępne na Stacji Paliw (np. myjnia) lub kody (vouchery) umożliwiające skorzystanie z produktów lub usług na Stacji Paliw, w odniesieniu do których przez Aplikację można w danej chwili dokonać aktualnie Transakcji ORLEN Pay;
11. **Regulamin** – niniejszy dokument regulaminu dotyczący zasad świadczenia Usług przez ORLEN oraz korzystania z Aplikacji.
12. **Rejestracja Użytkownika** – wypełnienie formularza rejestracyjnego dostępnego w Aplikacji po jej zainstalowaniu na Urządzeniu Mobilnym zgodnie z postanowieniami pkt. IV. ust. 5.
13. **Sklep** – prowadzony przez danego Operatora internetowy sklep, służący w szczególności do dystrybucji oprogramowania przeznaczonego do korzystania na Urządzeniach Mobilnych wyposażonych w system operacyjny Android lub iOS (w tym sklep Google Play oraz sklep AppStore).
14. **Spółka Apple** – spółka Apple Inc. z siedzibą w Cupertino, Kalifornia, USA lub inna spółka powiązana ze spółką Apple Inc, (w tym od niej zależna), będąca Operatorem Sklepu AppStore.

15. **Spółka Google** – spółka Google Inc. z siedzibą w Mountain View, Kalifornia, USA, lub inna spółka powiązana ze spółką Google Inc. (w tym od niej zależna), będąca Operatorem Sklepu Google Play i dostawcą usług Google Pay.
16. **Sprzedawca** – ORLEN lub franczyzobiorca prowadzący stację paliw pod marką „ORLEN” będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej;
17. **Stacje Paliw** – stacje paliw działające pod marką „ORLEN”, tj. stacje paliw prowadzone przez ORLEN oraz stacje paliw prowadzone przez franczyzobiorców ORLEN, na których obsługiwane są Transakcje ORLEN Pay.
18. **Transakcja ORLEN Pay/ Transakcja** – transakcja bezgotówkowa obejmująca płatność za Produkty zakupione na Stacji Paliw, realizowana z wykorzystaniem modułu ORLEN Pay w Aplikacji zainstalowanej i poprawnie skonfigurowanej na Urządzeniu Mobilnym, tj. bez konieczności wykonywania transakcji w kasie Stacji Paliw.
19. **Umowa** – umowa o świadczenie przez ORLEN na rzecz Użytkownika Usług za pośrednictwem Aplikacji oraz o korzystanie z Aplikacji.
20. **Urządzenie Mobilne** – urządzenie pozostające w dyspozycji Użytkownika, w postaci smartfonu, pozwalające na korzystanie z Aplikacji i z nią kompatybilne, spełniające wymogi określone w pkt. VI. Regulaminu.
21. **Usługa** – każda z usług wymienionych w pkt. IV. ust. 8. Regulaminu, świadczonych na zasadach określonych w odpowiednim podpunkcie ustępu 13. w pkt. IV. Regulaminu, z wykorzystaniem Aplikacji zainstalowanej i poprawnie skonfigurowanej w Urządzeniu Mobilnym.
22. **Użytkownik** – osoba fizyczna, w tym osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z ORLEN Umowę.
23. **Użytkownik Niezarejestrowany** – Użytkownik, który nie dokonał procesu Rejestracji Użytkownika i uzyskał dostęp wyłącznie do Usług, z których korzystanie nie jest uzależnione od zarejestrowania się w Aplikacji, tj. Usług, o których mowa w pkt. IV. ust. 8. lit. i) – m) Regulaminu.
24. **Użytkownik Zarejestrowany** – Użytkownik, który dokonał procesu Rejestracji Użytkownika i uzyskał dostęp do wszystkich Usług, w tym Usług, z których korzystanie jest uzależnione od zarejestrowania się w Aplikacji, tj. Usług, o których mowa w pkt. IV. ust. 8 lit. a) – h) Regulaminu.
25. **Systemu e-TOLL** – teleinformatyczny system poboru opłat elektronicznych Krajowej Administracji Skarbowej
26. **e-BILET** – usługa, której nabycie (za pośrednictwem Systemu e-TOLL) uprawnia do przejazdu po płatnych odcinkach autostrad państwowych dla pojazdów oraz zespołów pojazdów o dopuszczalnej masie całkowitej poniżej 3,5 tony.

## II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. ORLEN udostępnia Aplikację do korzystania bez dodatkowych opłat z tego tytułu, zgodnie z Regulaminem, w szczególności za pośrednictwem danego Sklepu oraz zgodnie z odrębnymi regulacjami tego Sklepu udostępnianymi przez jego Operatora.
2. ORLEN nieodpłatnie udostępnia Regulamin przed zawarciem Umowy w szczególności na stronie internetowej [https://www.ornen.pl/content/dam/internet/ornen/pl/pl/dla-ciebie/aplikacje/ornen-pay/Regulamin\\_korzystania\\_z\\_aplikacji\\_ORLEN\\_Pay.pdf](https://www.ornen.pl/content/dam/internet/ornen/pl/pl/dla-ciebie/aplikacje/ornen-pay/Regulamin_korzystania_z_aplikacji_ORLEN_Pay.pdf), a także umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą Aplikacji. Regulamin dostępny jest nieprzerwanie w Aplikacji lub na stronach danego Sklepu dotyczących Aplikacji (w tym w postaci linku).
3. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili zawarcia Umowy.
4. ORLEN może dokonać zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w tym technicznych: zmiany dostawców usług wymienionych w Regulaminie, wprowadzania nowych rozwiązań technicznych, zmiany trybu autoryzacji Transakcji, modyfikacji systemów ORLEN, wprowadzania nowych rozwiązań technologicznych, prawnych: dostosowania Aplikacji do bieżących zmian w przepisach prawa, organizacyjnych: wynikających z konieczności spełnienia wymogów międzynarodowych organizacji płatniczych, zmian w strukturze organizacyjnej ORLEN lub ekonomicznych: pojawienia

się nowych form płatności, a także w związku ze zmianami funkcjonalności Aplikacji lub zasad dokonywania Transakcji. Zmiany wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia wprowadzenia zmienionego Regulaminu do Aplikacji. ORLEN zawiadamia o zmianie Regulaminu poprzez wysłanie mailowo odpowiedniej informacji zawierającej treść zmienionego Regulaminu. W razie zmiany Regulaminu Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę zgodnie z pkt. III ust. 5 Regulaminu.

5. W przypadku wprowadzenia nowej wersji Aplikacji, Użytkownik zostanie poinformowany o możliwości pobrania oraz zainstalowania nowej wersji Aplikacji. W przypadku pobrania oraz instalacji nowej wersji Aplikacji pkt IV. ust. 1 – 4 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
6. Usługi świadczone są w języku polskim. Językiem komunikowania się z Użytkownikiem jest język polski. Umowa zostaje zawarta wyłącznie w języku polskim.
7. Ze względów bezpieczeństwa:
  - 7.1) Aplikacja nie powinna być używana przez kierowcę podczas prowadzenia pojazdu,
  - 7.2) Należy uwzględnić, iż urządzenie, na którym przeprowadzono procedurę tzw. rootowania lub jailbreak, narażone jest na możliwość odczytania danych zapisanych w bezpiecznej pamięci przez inne aplikacje.

### **III. ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą zaakceptowania przez Użytkownika Regulaminu.
2. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony.
3. Po zawarciu Umowy oraz zainstalowaniu Aplikacji Użytkownik uzyskuje możliwość korzystania z Aplikacji oraz korzystania z Usług, o których mowa w pkt. IV. ust. 8. lit. i) – m) Regulaminu. Korzystanie z Usług, o których mowa w pkt. IV. ust. 8 lit. a) – h) Regulaminu, wymaga uprzedniego dokonania Rejestracji Użytkownika.
4. Użytkownik zawierając Umowę oświadcza, że:
  - a) podawane przez Użytkownika w procesie uzyskania dostępu do Aplikacji i korzystania z Aplikacji dane będą zgodne ze stanem faktycznym i nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich,
  - b) jest uprawniony do zawarcia Umowy,
  - c) zapoznał się z Regulaminem i zobowiązuje się go przestrzegać,
  - d) nie ma miejsca zamieszkania w kraju objętym embargiem Stanów Zjednoczonych Ameryki (USA), nie jest z kraju oznaczonego przez rząd USA jako kraj wspierający terroryzm oraz nie jest podmiotem objętym ustalonymi przez rząd USA restrykcjami kontraktowania.
5. Użytkownik może rozwiązać Umowę w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia.
6. ORLEN może rozwiązać Umowę w każdym czasie z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego dwa tygodnie.
7. ORLEN ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w sytuacji:
  - a) określonej w pkt. V. ust. 7 Regulaminu,
  - b) korzystania z Aplikacji w sposób sprzeczny z prawem lub Regulaminem, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do zachowania zgodnego z prawem i z Regulaminem oraz bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu terminu, nie krótszego niż 7 (siedem) dni,
  - c) innego naruszenia przez Użytkownika postanowień Umowy, Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa mających lub mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w tym w sytuacji uzasadnionego podejrzenia popełnienia przez Użytkownika przestępstwa mającego lub mogącego mieć wpływ na wykonywanie Umowy albo w sytuacji popełnienia takiego przestępstwa.
8. W sytuacjach opisanych w pkt III. ust. 7 powyżej ORLEN, przed rozwiązaniem Umowy, jeżeli będzie to konieczne do ustalenia, czy istnieją podstawy do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu

wypowiedzenia, może zablokować możliwość korzystania z wybranych lub wszystkich Usług na czas określony, nie dłuższy niż 14 (czternaście) dni, do czasu wyjaśnienia sprawy lub usunięcia przez Użytkownika skutków dokonanych naruszeń.

9. W przypadku rozwiązania Umowy, ORLEN dokonuje niezwłocznej dezaktywacji możliwości korzystania z Usług, w tym dokonywania Transakcji, natomiast Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego odinstalowania Aplikacji z wszystkich Urządzeń Mobilnych, na których została ona zainstalowana.
10. W przypadku Użytkowników Niezarejestrowanych rozwiązanie Umowy następuje przez odinstalowanie Aplikacji z Urządzenia Mobilnego. Dla skuteczności oświadczeń składanych drugiej stronie Umowy przez ORLEN oraz Użytkowników Zarejestrowanych, dotyczących rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy, wymagane jest przesłanie stosownych, jednoznacznych oświadczeń drogą e-mail. W odniesieniu do Użytkownika będzie to adres e-mail przekazany ORLEN w Aplikacji, a w odniesieniu do ORLEN adres e-mail: orlenpay@orlen.pl.

#### IV. KORZYSTANIE Z APLIKACJI I USŁUG

1. W celu korzystania z Aplikacji i korzystania z Usług wymagane jest pobranie Aplikacji ze Sklepu, zainstalowanie jej na Urządzeniu Mobilnym oraz wykonanie pozostałych czynności opisanych w Regulaminie. Użytkownik jest uprawniony do pobrania Aplikacji, jej zainstalowania i korzystania z niej wyłącznie po uprzednim zawarciu z ORLEN Umowy.
2. W celu zainstalowania Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym należy pobrać Aplikację ze Sklepu (w tym ze wskazanego przez danego Operatora serwera). Pobieranie Aplikacji może wymagać skorzystania z przeglądarki internetowej lub Aplikacji Sklepu.
3. Instalacja Aplikacji powinna być dokonana na Urządzeniu Mobilnym kompatybilnym z Aplikacją, zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Mobilnego w trakcie instalacji. Aby rozpocząć korzystanie z Aplikacji niezbędne jest ukończenie procedury uzyskania dostępu do Aplikacji po zainstalowaniu Aplikacji.
4. Procedura uzyskania dostępu do Aplikacji obejmuje złożenie wymaganych oświadczeń oraz – w przypadku Użytkowników Zarejestrowanych – podanie i zarejestrowanie wymaganych danych Użytkownika. Należy podać następujące dane: adres e-mail, numer telefonu, PIN dla Aplikacji (lub aktywować funkcję biometrycznego potwierdzania Transakcji), numer rejestracyjny pojazdu i:
  - a) W przypadku konta innego niż konto osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej: imię, nazwisko, adres zamieszkania, opcjonalnie numer PESEL;
  - b) W przypadku konta osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą: nazwę firmy, NIP, adres prowadzenia działalności gospodarczej, imię, nazwisko.

Użytkownik na etapie konfiguracji Aplikacji może podać również nazwę, numer, daty ważności oraz kody CVV kart płatniczych.

5. W przypadku zamiaru korzystania przez Użytkownika z Usług określonych w pkt. IV. ust. 8 lit. a) – h) Regulaminu, procedura uzyskania dostępu do Aplikacji obejmuje dokonanie Rejestracji Użytkownika. Rejestracja Użytkownika polega na wybraniu w Aplikacji opcji rejestracji Użytkownika i podaniu przez Użytkownika danych, o których mowa w ust. 4 powyżej, a następnie potwierdzeniu tych danych oraz procesu rejestracji przez wybranie opcji „Zarejestruj”. Rejestracja jest uważana za dokonaną w momencie wyświetlenia przez Aplikację komunikatu potwierdzającego zarejestrowanie Użytkownika. Po dokonaniu rejestracji Użytkownik Zarejestrowany w celu skorzystania z Aplikacji musi zalogować się do Aplikacji przy jej uruchomieniu. Logowanie następuje poprzez podanie loginu oraz PIN ustalonych przez Użytkownika w procesie rejestracji.
6. Użytkownik Zarejestrowany może skorzystać z możliwości usunięcia konta utworzonego w procesie rejestracji, o której mowa w ust. 5 powyżej, poprzez złożenie pisemnej rezygnacji na adres: PKN ORLEN S.A. ul. Bielańska 12, 00-085 Warszawa, Biuro Sprzedaży Elektronicznej i Programów Lojalnościowych z dopiskiem „Orlen Pay” lub za pomocą poczty elektronicznej: orlenpay@orlen.pl lub przez złożenie odpowiedniego oświadczenia bezpośrednio w Aplikacji w zakładce Kontaktuj, poprzez wybranie opcji Napisz do nas, a następnie wypełnienie formularza na stronie internetowej <https://opinie.orlen.pl>. Usunięcie Konta skutkuje wyrejestrowaniem Użytkownika (Użytkownik ponownie staje się Użytkownikiem Niezarejestrowanym) oraz utratą dostępu do funkcjonalności Aplikacji zastrzeżonych dla Użytkowników Zarejestrowanych. Aby

ponownie móc skorzystać z tych funkcjonalności Aplikacji Użytkownik powinien dokonać ponownej Rejestracji Użytkownika.

7. Po uzyskaniu dostępu do Aplikacji, Użytkownik może zostać poproszony (w tym w ramach korzystania z Aplikacji) o podanie ORLEN także dodatkowych danych (innych aniżeli dane przekazane ORLEN w procesie uzyskania dostępu do Aplikacji), których podanie może być wymagane z uwagi na funkcjonalności Aplikacji, zakres korzystania z Aplikacji lub uwarunkowania związane z świadczeniem Usługi.
8. Aplikacja umożliwia korzystanie z następujących Usług – funkcji Aplikacji:
  - a) przełączania do bramki płatniczej operatora w celu wykonania płatności w ramach Transakcji oraz potwierdzania transakcji obejmujących płatność za Produkty na podstawie otrzymanego od operatora potwierdzenia dokonanej w ramach Transakcji płatności (obsługa płatności za Produkty zakupione na Stacji Paliw),
  - b) wystawiania przez Sprzedawcę elektronicznych faktur VAT w związku z dokonanymi Transakcjami oraz przesyłania ich na adres e-mail podany w procesie rejestracji Użytkownika,
  - c) podglądu listy Transakcji wykonanych przy użyciu Aplikacji i ponownego pobrania wygenerowanych wcześniej faktury dotyczących Transakcji,
  - d) aktualizacji danych Użytkownika Zarejestrowanego,
  - e) zbierania punktów VITAY na dodany w Aplikacji numer posiadanej Karty Vitay,
  - f) wyświetlania i przeglądania informacji o ofertach, promocjach, produktach lub usługach ORLEN, przeglądania i korzystania z kuponów promocyjnych udostępnionych przez ORLEN,
  - g) dodania do Aplikacji Karty Dużej Rodziny i korzystanie, podczas dokonywania Transakcji ORLEN Pay za pośrednictwem Aplikacji, z korzyści związanych z posiadaniem Karty Dużej Rodziny;
  - h) dodania do Aplikacji Karty BIZNESTANK i korzystanie, podczas dokonywania Transakcji ORLEN Pay za pośrednictwem Aplikacji, z korzyści związanych z posiadaniem Karty BIZNESTANK.
  - i) wyszukiwania Stacji Paliw na mapie,
  - j) nawigowania Użytkownika do wybranej Stacji Paliw, realizowanego poprzez wykorzystanie innej zainstalowanej na smartfonie Użytkownika aplikacji nawigacyjnej, właściwej dla danego typu oprogramowania, niezależnej od Aplikacji, o ile taka została zainstalowana,
  - k) zapoznania się z ofertą aplikacji mobilnych przeznaczonych dla klientów ORLEN i przekierowania do Sklepu odpowiadającego danemu systemowi operacyjnemu smartfonu, celem umożliwienia ich instalacji,
  - l) dostępu do informacji o promocjach, ofertach specjalnych, banerów reklamowych dotyczących produktów własnych i usług ORLEN,
  - m) przekierowania do formularza znajdującego się na stronach ORLEN (lub wywołania połączenia z numerem Infolinii ORLEN) pozwalającego na kontakt z ORLEN m. in. w zakresie tematów dotyczących stacji paliw prowadzonych pod marką „ORLEN”;
  - n) wyświetlania materiałów promocyjnych, reklamowych i marketingowych ORLEN (np. treści udostępnianych przez ORLEN w ramach portali społecznościowych, np. Instagram) w ramach Aplikacji; za odrębną zgodą Użytkownika, ORLEN będzie wyświetlał Użytkownikowi informacje o charakterze reklamowym, marketingowym lub promocyjnym w formie tzw. powiadomień „push”;
  - o) dokonania zakupu e-BILET za pośrednictwem Systemu e-TOLL
9. Podstawowe zasady dokonywania Transakcji ORLEN Pay:
  - a) Transakcje można zrealizować przy użyciu zarejestrowanych kart płatniczych (Visa lub Mastercard) z uruchomionymi limitami na płatności internetowe, uruchomionej usługi Apple Pay, Google Pay lub Blik;

- b) po wybraniu Produktu (lub w przypadku nabycia Produkt będącego paliwem – po zakończeniu tankowania paliwa) na Stacji Paliw należy uruchomić Aplikację zainstalowaną i poprawnie skonfigurowaną na Urządzeniu Mobilnym,
- c) po uruchomieniu Aplikacji należy zalogować się do Aplikacji oraz uruchomić moduł płatności; po zalogowaniu się oraz uruchomieniu modułu płatności zostanie wyświetlony ekran inicjujący proces obsługi Transakcji umożliwiający zeskanowanie Kodu QR, który znajduje się:
  - a. w przypadku paliwa – na dystrybutorze;
  - b. w przypadku płatności myjni – przy myjni na Stacji Paliw;
  - c. w przypadku pozostałych produktów pozapaliwowych – na terenie Stacji Paliw, bezpośrednio przy Produktach.
- d) po zeskanowaniu Kodu QR, w Aplikacji zostanie wyświetlany formularz prezentujący pełny odpowiednio zakres parametrów tankowania, nazwę lub właściwości Produktu (np. nazwę nabywanego Produktu lub wybrany program myjni automatycznej),
- e) jeśli warunki realizacji Transakcji nie będą spełnione, w Aplikacji wyświetlony zostanie stosowny komunikat informujący o odmowie dokonania Transakcji,
- f) w celu zakończenia Transakcji należy wprowadzić lub potwierdzić wprowadzone w Aplikacji dane karty płatniczej, z której Użytkownik korzysta w celu uiszczenia zapłaty za zakupione paliwo, a następnie wprowadzić numer PIN zabezpieczający Transakcję lub potwierdzić Transakcję za pomocą funkcji biometrycznych, jeżeli urządzenie Użytkownika umożliwia korzystanie z takich funkcji, a Użytkownik w ustawieniach Aplikacji aktywuje korzystanie z funkcji biometrycznych na potrzeby potwierdzania Transakcji. Ze względów bezpieczeństwa Transakcji, system obsługujący Transakcję weryfikuje ilość prób wprowadzenia numeru PIN. Po trzykrotnym wprowadzeniu niepoprawnego numeru PIN system obsługujący Transakcję zablokuje czasowo możliwość dokonywania Transakcji
- g) po wymaganym potwierdzeniu danych i Transakcji (kodem PIN lub za pomocą funkcji biometrycznych Urządzenia) oraz uzyskaniu przez ORLEN potwierdzenia realizacji transakcji kartą płatniczą (pozytywnej odpowiedzi na zapytanie autoryzacyjne w procesie autoryzacji płatności kartą), Transakcja zostanie odnotowana w systemie Stacji Paliw jako poprawnie zakończona przy użyciu Aplikacji,
- h) poprawnie zakończona Transakcja zostaje udokumentowana komunikatem wyświetlanym w Aplikacji oraz poprzez wystawienie przez Sprzedawcę elektronicznej faktury VAT i przesłanie jej na adres e-mail Użytkownika podany w procesie rejestracji.
  - i. w przypadku Użytkownika będącego przedsiębiorcą – wystawiona zostanie faktura VAT zawierająca NIP Użytkownika
  - ii. w przypadku Użytkownika będącego konsumentem – wydrukowany zostanie paragon, na podstawie którego wystawiona jest faktura VAT zawierająca dane osobowe Użytkownika

Dokonując Transakcji Użytkownik każdorazowo korzysta z oferty handlowej Sprzedawcy obowiązującej bezpośrednio na Stacji Paliw, na której znajduje się w momencie dokonywania zakupu.

Ceny Produktów są dostępne przy odpowiednich Produktach dostępnych na Stacji Paliw, a w przypadku programów myjni automatycznej, cena takiego programu jest widoczna w obrębie myjni.

Aktualne dla danej Stacji Paliw ceny paliw uwidocznione są w złotych polskich na pylonie cenowym oraz na dystrybutorze w tej Stacji Paliw. Użytkownik przed przystąpieniem do Umowy powinien zapoznać się z ofertą dostępną na danej Stacji Paliw.

**W przypadku, gdy płatność w ramach Transakcji z jakichkolwiek przyczyn nie dojdzie do skutku, Użytkownik powinien udać się do kasy znajdującej się na danej Stacji Paliw i dokonać zapłaty za zakupiony Produkt bezpośrednio w kasie danej Stacji Paliw.**

10. W przypadku nabycia Produktu lub zatankowania paliwa i opuszczenia Stacji Paliw przez Użytkownika pomimo niedojścia płatności w ramach Transakcji do skutku, Sprzedawca:

- a) w przypadku Użytkownika będącego przedsiębiorcą – wystawi fakturę VAT zawierającą NIP Użytkownika, z terminem płatności wynoszącym 14 dni od daty wystawienia, na co Użytkownik wyraża zgodę;
  - b) w przypadku Użytkownika będącego konsumentem – wydrukuje paragon, na podstawie którego wystawi fakturę VAT zawierającą dane osobowe Użytkownika, z terminem płatności wynoszącym 14 dni od daty wystawienia na co Użytkownik wyraża zgodę.
11. ORLEN może odmówić obsługi Transakcji ORLEN Pay, jeśli istnieje uzasadnione podejrzenie, iż może prowadzić ona do nadużyć lub być niezgodna z obowiązującymi przepisami prawa, jak również postanowieniami niniejszego Regulaminu, a także w przypadku, gdy pozostaje ona niezgodna z zasadami obsługi transakcji bezgotówkowych określonymi przez Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (01-102), ul. Jana Olbrachta 94, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000490970, REGON: 016107240, NIP: 1181477610, kapitał zakładowy 56.000.000 zł („eService”), w szczególności z regulaminem obsługi transakcji bezgotówkowych eService.
12. ORLEN w przypadku zaistnienia poważnych problemów z możliwością realizacji danej Usługi ma prawo czasowo wstrzymać możliwość korzystania z tej Usługi.
13. Podczas realizacji Transakcji ORLEN Pay numer rejestracyjny pojazdu, do którego zatankowane zostało paliwo, nie jest weryfikowany przez pracowników Stacji Paliw.
14. Podstawowe zasady korzystania z Usług określonych w pkt. IV. ust. 8. b) – o):
- 14.1. w celu uzyskania dostępu do elektronicznych faktur VAT w związku z wykonanymi Transakcjami, należy: otworzyć wiadomość e-mail podsumowującą Transakcję, otrzymaną na wskazany w trakcie Rejestracji Użytkownika adres e-mail i otworzyć załącznik z fakturą VAT. Ponowne wysłanie faktury jest możliwe za pośrednictwem Aplikacji po zalogowaniu (sekcja „Historia płatności”).
  - 14.2. w celu uzyskania podglądu listy Transakcji wykonanych przy użyciu Aplikacji, należy: w Aplikacji wejść w zakładkę „Historia płatności”. W zakładce znajdować się będą dodatkowe zakładki odnoszące się do poszczególnych rodzajów Produktów: „Paliwo”, „Myjnia” i „Towary”. Po wejściu w poszczególne pozycje wyświetlą się dane konkretnej Transakcji takie jak: data i godzina Transakcji, adres Stacji Paliw, informacja na temat Produktu (w tym, w przypadku Produktu będącego paliwem, ilość paliwa, kwota uiszczona za paliwo, stanowisko nalewu paliwa, nr rejestracyjny pojazdu, a w przypadku Produktu będącego kodem umożliwiającym skorzystanie z myjni automatycznej – ten kod), możliwość ponownego pobrania faktury dotyczącej Transakcji;
  - 14.3. w celu aktualizacji danych Użytkownika Zarejestrowanego, należy: w Aplikacji wejść w zakładkę „Konto”. Użytkownik Zarejestrowany może zaktualizować dane identyfikacyjne, dane przedsiębiorstwa lub pojazdów, w tym dodać lub usunąć do Aplikacji posiadane przez siebie karty lojalnościowe lub płatnicze. Użytkownik poprzez zakładkę „Konto” może również zarządzać udzielanymi przez siebie zgodami dotyczącymi korzystania z Aplikacji i z Usług.
  - 14.4. w celu skorzystania z możliwości zbierania punktów VITAY w rozumieniu regulaminu programu VITAY w Aplikacji na numer posiadanej Karty Vitay, należy: wprowadzić numer Karty Vitay w fazie Rejestracji Użytkownika, punkty będą zbierane automatycznie na wprowadzony numer Karty Vitay każdorazowo w momencie dokonania Transakcji;
  - 14.5. w celu uruchomienia funkcji wyszukiwania Stacji Paliw na mapie, należy: w Aplikacji wejść w zakładkę „Mapa Stacji” i skorzystać z wyszukiwarki stacji podając adres lub znaleźć stację na wyświetlanej w Aplikacji mapie;
  - 14.6. w celu uruchomienia funkcji nawigowania Użytkownika do wybranej Stacji Paliw, należy: w Aplikacji wejść w zakładkę „Stacje”, wyszukać adres stacji i uruchomić nawigację do stacji;
  - 14.7. w celu przeglądania i korzystania z kuponów promocyjnych udostępnionych przez ORLEN, należy: w Aplikacji wejść w zakładkę „Kupony” lub skorzystać z kuponu promocyjnego jaki może się wyświetlić po zakończeniu Transakcji;
  - 14.8. w celu skorzystania z przekierowania do formularza znajdującego się na stronach ORLEN (lub wywołanie połączenia z numerem infolinii ORLEN) pozwalającego na kontakt z ORLEN



m. in. w zakresie tematów dotyczących stacji paliw prowadzonych pod marką „ORLEN” należy w Aplikacji wybrać opcję „Więcej” w menu głównym, a następnie wejść w zakładkę „Kontakt”. W zakładce dostępny jest numer telefonu infolinii oraz przycisk „Napisz opinię”. Po uruchomieniu przycisku „Napisz opinię” następuje przekierowanie do strony internetowej <https://opinie.orklen.pl> za pomocą, której możliwy jest kontakt z ORLEN poprzez wypełnienie formularza znajdującego się na tej stronie;

- 14.9. w celu skorzystania ze zniżek lub ofert promocyjnych oferowanych posiadaczom Karty Dużej Rodziny, należy dodać dane Karty Dużej Rodziny poprzez zakładkę „Konto”;
- 14.10. w celu skorzystania ze zniżek oferowanych posiadaczom Karty BIZNESTANK, dodać dane Karty BIZNESTANK poprzez zakładkę „Konto”.
- 14.11. w celu dokonania zakupu usługi e-BILET poprzez zakładkę „e-BILET”, należy zdefiniować parametry auta niezbędne do korzystania z usługi, tj.: numer rejestracyjny pojazdu, kraj rejestracji pojazdu, kategoria pojazdu, liczbę osi, poziom emisji zanieczyszczeń, wskazanie autostrady oraz jej odcinków za przejazd którymi będzie pobrana opłata, deklarowaną datę oraz godzinę przejazdu oraz dokonać płatności.
15. Aplikacja może umożliwiać zakup Produktu w postaci kodu (vouchera) uprawniającego do skorzystania z usług lub nabycia produktów pozapaliwowych na Stacji Paliw. Okres ważności kodu jest ograniczony i będzie wskazany każdorazowo w trakcie jego zakupu za pośrednictwem Aplikacji.
16. W przypadku nabycia kodu (vouchera), o którym mowa w ust. 14 powyżej, umożliwiającego skorzystanie z myjni dostępnej na Stacji Paliw Użytkownik musi znajdować się na Stacji Paliw i zeskanować w Aplikacji Kod QR odpowiadający wybranemu przez Użytkownika programowi myjni. Voucher uprawniający do skorzystania z myjni jest ważny i może być wykorzystany tylko na Stacji Paliw, w obrębie której został zakupiony. Nabycie kodu uprawniającego do skorzystania z myjni dostępnej na Stacji Paliw jest dostępne tylko na wybranych Stacjach Paliw.
17. Korzystanie z niektórych Usług (funkcji Aplikacji) wymaga połączenia z serwerem ORLEN poprzez sieć telekomunikacyjną i skorzystanie z usługi transmisji danych. Opłaty z tytułu korzystania z usługi transmisji danych. Użytkownik we własnym zakresie uiszcza właściwemu operatorowi telekomunikacyjnemu według taryf ustalonych przez tego operatora. Koszt połączenia z infolinią następuje według cennika operatora. Korzystanie z niektórych Usług może wymagać również zezwolenia na uruchomienie funkcji geolokalizacji w urządzeniu Użytkownika.
18. Informacje przesyłane w ramach korzystania z Aplikacji oraz korzystania z Usług mogą zostać powiązane przez ORLEN z aktualną lokalizacją Urządzenia Mobilnego, za pośrednictwem którego ma miejsce korzystanie z Aplikacji oraz dokonywanie Transakcji, w celu poprawnej obsługi Transakcji lub realizacji innych Usług. Użytkownik przystępując do korzystania z Aplikacji powinien wyrazić zgodę na lokalizowanie Urządzenia Mobilnego, za pośrednictwem którego ma miejsce korzystanie z Aplikacji. Odmowa wyrażenia zgody na lokalizowanie Urządzenia Mobilnego, o którym mowa powyżej, może uniemożliwić realizowanie Usług. Użytkownik może w każdej chwili według własnego uznania cofnąć lub wyrazić zgodę na lokalizację, o której mowa w niniejszym ust. 17. w ustawieniach Aplikacji.
19. Wszelkie informacje przekazywane ORLEN w ramach Umowy, w tym informacje przekazywane w ramach korzystania z Aplikacji, nie mogą mieć charakteru bezprawnego, w tym nie mogą naruszać praw osób trzecich. Z chwilą przekazania tych informacji Użytkownik udziela ORLEN uprawnienia do wykorzystywania tych informacji na potrzeby związane z realizacją Umowy.
20. ORLEN informuje, że zgodnie z wymogami i regulacjami Operatorów Aplikacja może podlegać regulacjom eksportowym Stanów Zjednoczonych Ameryki (USA). Użytkownik jest zobowiązany przestrzegać wszelkich regulacji eksportowych, którym podlega Aplikacja.
21. ORLEN zastrzega, że dodanie do Aplikacji nowej karty płatniczej wiąże się z koniecznością dokonania potwierdzenia prawidłowości danych karty płatniczej wprowadzonych przez Użytkownika (uwierzytelnienia). Uwierzytelnienie odbywa się poprzez wykonanie za pośrednictwem Aplikacji, z wykorzystaniem dodawanej karty płatniczej, jednego przelewu weryfikacyjnego w wysokości 1,00 zł (jeden złoty 00 groszy). Pobrana kwota jest niezwłocznie zwracana przez ORLEN.



22. ORLEN zastrzega sobie prawo kontaktu (w tym telefonicznego) z Użytkownikiem w celu wyjaśnienia statusu Transakcji, na przykład w razie nieodnotowania przez system teleinformatyczny ORLEN zapłaty za Produkt zakupiony przez Użytkownika na Stacji Paliw.

## **V. ZASADY UDZIELENIA LICENCJI**

1. Z chwilą zawarcia Umowy ORLEN udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z Aplikacji. Licencja ma charakter niewyłączny, nieprzenoszalny i nieograniczony terytorialnie. Licencja na korzystanie z Aplikacji udzielana jest bez dodatkowych opłat z tytułu jej udzielenia.
2. Licencja udzielana jest na okres obowiązywania Umowy.
3. Licencja umożliwia korzystanie z Aplikacji w takim zakresie, w jakim jest to konieczne do prawidłowego (zgodnego z Regulaminem) korzystania z Aplikacji.
4. Licencja upoważnia do korzystania z Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym, bez prawa do udzielania sublicencji, na następujących polach eksploatacji:
  - a) wprowadzenie do pamięci (w tym pamięci RAM) Urządzenia Mobilnego,
  - b) utrwalenie w pamięci Urządzenia Mobilnego oraz wyświetlanie w tym Urządzeniu Mobilnym,
  - c) tymczasowe zwielokrotnienie w pamięci Urządzenia Mobilnego, niezbędne do korzystania z Aplikacji.
  - d) przystosowanie Aplikacji niezbędne do korzystania z niej za pośrednictwem Urządzenia Mobilnego (konfiguracja).
5. Licencja obejmuje uprawnienie do korzystania z Aplikacji (w granicach licencji) przez Użytkowników niemających miejsca zamieszkania w kraju objętym embargiem Stanów Zjednoczonych Ameryki (USA) lub nie pochodzących z takiego kraju, niebędących z kraju oznaczonego przez rząd USA jako kraj wspierający terroryzm oraz niebędących podmiotami objętymi ustalonymi przez rząd USA restrykcjami kontraktowania.
6. Zabronione są jakiegokolwiek działania Użytkownika związane z:
  - a) badaniem i testowaniem funkcjonowania Aplikacji w celu poznania jej idei i zasad funkcjonowania,
  - b) samodzielną modyfikacją programistyczną Aplikacji,
  - c) wyodrębnieniem części składowych Aplikacji, a także jakimkolwiek ich modyfikowaniem, dekompilacją i dezasemblacją oraz ich użytkowaniem lub używaniem w oderwaniu od Aplikacji,
  - d) uzyskiwaniem informacji, w sposób inny niż od ORLEN, o wewnętrznej strukturze lub zasadach działania Aplikacji,
  - e) publikowaniem Aplikacji,
  - f) innym niż publikowanie udostępnianiem Aplikacji osobom trzecim, w tym wynajmowaniem, wdzierżawianiem, użyczaniem lub przekazywaniem, w szczególności w celu skopiowania Aplikacji,
  - g) korzystaniem z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem, w tym wskutek podjęcia działań zakazanych Regulaminem lub obowiązującym prawem.
7. Naruszenie przez Użytkownika zasad licencji uprawnia ORLEN do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
8. Użytkownik nie posiada praw do prezentowania lub innego wykorzystywania Aplikacji w celach komercyjnych lub wykraczających poza dozwolony użytek.
9. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że dany Operator oraz wyznaczone przez niego podmioty są lub mogą być upoważnione obok ORLEN do egzekwowania postanowień licencyjnych wynikających z Regulaminu.

## **VI. WYMAGANIA TECHNICZNE**

1. Niezbędne wymagania techniczne, umożliwiające korzystanie z Aplikacji obejmują:
  - a) wykorzystanie aktualnej (w tym niewymagającej aktualizacji lub zainstalowanej na Urządzeniu Mobilnym) wersji Aplikacji Sklepu, umożliwiającej korzystanie z danego Sklepu,
  - 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 5.1 i nowsze,
    - ii) iOS wersja 12.1 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.
2. System umożliwiający lokalizowanie Urządzenia Mobilnego za pośrednictwem którego ma miejsce korzystanie z Aplikacji oraz dokonywanie Transakcji, oraz usługa transmisji danych z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej umożliwiająca 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 może zostać w dowolnym momencie odwołana przez Użytkownika w ustawieniach Aplikacji. Odwołanie zgody na lokalizację może spowodować niewłaściwe funkcjonowanie Aplikacji, w tym Usług.
3. Podmioty trzecie świadczące usługi transmisji danych oraz udostępniające system umożliwiający lokalizowanie Urządzenia Mobilnego mogą zbierać informacje dotyczące Urządzenia Mobilnego, w szczególności takie jak informacje techniczne o urządzeniu, systemie czy oprogramowaniu. ORLEN nie ma wpływu na zbieranie takich danych przez podmioty trzecie. Regulacje dotyczące zbierania takich danych określone są przez podmioty trzecie świadczące takie usługi.
4. ORLEN ma prawo dokonywać aktualizacji Aplikacji zainstalowanej na Urządzeniu Mobilnym. W zakresie, w którym aktualizacja Aplikacji nie będzie miała wpływu na zasady korzystania z Usług lub na zasady korzystania z Aplikacji, aktualizacja taka nie wymaga zmiany Regulaminu.

## **VII. PRAWA I OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA**

1. Autorskie prawa majątkowe do Aplikacji, a także elementów Aplikacji oraz układu i kompozycji tych elementów, przysługują ORLEN, za wyjątkiem oznaczeń partnerów ORLEN (w tym Operatorów). Zabronione jest wykorzystywanie przez Użytkownika składników wskazanych w niniejszym pkt VII. ust. 1, za wyjątkiem sytuacji wyraźnie wskazanych w Regulaminie lub za zgodą ORLEN.
2. W zakresie, w jakim w związku z korzystaniem z Aplikacji ma miejsce korzystanie z usług świadczonych przez podmioty trzecie, Użytkownik ma obowiązek we własnym zakresie przestrzegać określonych przez podmioty trzecie (w tym podmioty świadczące usługi transmisji danych) regulacji (w szczególności regulaminów i umów) oraz uiszczać wszystkie opłaty związane z korzystaniem z usług podmiotów trzecich. Użytkownik jest także zobowiązany przestrzegać wszelkich regulacji dotyczących korzystania ze Sklepów, udostępnianych przez Operatorów.
3. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem, obowiązującymi w Polsce przepisami prawa, normami społecznymi i obyczajowymi oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Użytkownik jest zobowiązany podejmować niezbędne środki służące zapobieganiu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń wykorzystywanych podczas korzystania z Aplikacji, w szczególności jest zobowiązany do przechowywania Urządzeń Mobilnych, PIN-ów oraz haseł dostępu do Aplikacji z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.
5. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić do ORLEN fakt nieuprawnionego użycia Aplikacji, jak też stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia uprawnień

wymaganych do korzystania z Aplikacji (w szczególności w przypadku wejścia przez osobę nieuprawnioną w posiadanie loginu i hasła lub Urządzenia Mobilnego z zainstalowaną Aplikacją).

### **VIII.POLITYKA PRYWATNOŚCI (DANE OSOBOWE UŻYTKOWNIKA)**

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest:
  - a) W przypadku przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Aplikacji: Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku 09-411, ul. Chemików 7 („**ORLEN**”);
  - b) W przypadku przetwarzania danych osobowych w związku z zawieraniem umowy sprzedaży Produktu, administratorem danych osobowych jest Sprzedawca.
2. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Użytkownika przez Sprzedawcę oraz danych Sprzedawcy (tożsamość, dane kontaktowe) i sposobach, w jakich można skontaktować się ze Sprzedawcą dostępne są w punkcie kasowym na Stacji Paliw obsługiwanej przez Sprzedawcę. W przypadku, gdy Sprzedawcą jest ORLEN informacje, o których mowa w poprzednim zdaniu dostępne są także na stronie internetowej ORLEN pod adresem [www.orlen.pl](http://www.orlen.pl) w zakładce „Dane osobowe”.
3. Jeżeli administratorem danych jest ORLEN, Użytkownik może skontaktować się z:
  - a) administratorem telefonicznie pod jednym z numerów telefonu: (24) 256 00 00, (24) 365 00 00, (22) 778 00 00 lub pisemnie na adres siedziby ORLEN, wskazany w pkt 1;
  - b) Inspektorem Ochrony Danych w ORLEN pocztą elektroniczną na następujący adres email: [daneosobowe@orlen.pl](mailto:daneosobowe@orlen.pl) lub pisemnie na adres siedziby ORLEN, wskazany w pkt 1, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych w ORLEN dostępne są na stronie internetowej [www.orlen.pl](http://www.orlen.pl) w zakładce „Kontakty”.
4. Podane w Aplikacji dane osobowe przetwarzane są w następujących celach:
  - a) podjęcie działań w celu zawarcia i wykonania umowy, której Użytkownik jest stroną, w tym w celu rejestracji konta w Aplikacji, prawidłowej realizacji Usług, o których mowa w pkt. IV. ust. 8 Regulaminu w ramach Aplikacji,
  - b) udzielenie odpowiedzi na zapytania i wnioski Użytkownika kierowane do ORLEN za pośrednictwem formularza dostępnego w Aplikacji w zakładce „Kontakt”;
  - c) marketing bezpośredni własnych produktów lub usług ORLEN, w tym poprzez przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną, jeżeli Użytkownik wyraził na to zgodę, o której mowa w art. 10 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i w art. 172 ustawy – Prawo telekomunikacyjne;
  - d) marketing produktów i usług partnerów ORLEN;
  - e) rozpatrywanie reklamacji w zakresie odpowiedzialności ORLEN,
  - f) obsługę, dochodzenie i obronę w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń lub roszczeń podmiotów, których funkcjonalności dostępne są w Aplikacji;
  - g) wypełnianie obowiązków prawnych polegających, m.in.: na wystawianiu przez ORLEN elektronicznych faktur VAT w związku z dokonanymi Transakcjami oraz przesyłania ich na adres e-mail podany w procesie rejestracji – dotyczy Użytkowników Zarejestrowanych;
5. Podstawą prawną przetwarzania przez ORLEN danych osobowych Użytkownika w celach wskazanych w ust. 3 powyżej jest:
  - a) podjęcie działań w celu zawarcia Umowy, której stroną jest Użytkownik i jej należyte wykonanie, w tym przetwarzanie danych dotyczących lokalizacji urządzenia w celu realizacji funkcji Aplikacji: płatność, nawigowania do wybranej Stacji Paliw oraz wyszukiwania Stacji Paliw na mapie, wyświetlanie ofert promocyjnych i reklam w Aplikacji (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - b) prawnie uzasadniony interes administratora polegający na marketingu bezpośrednim produktów i usług ORLEN poprzez przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną lub używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych w celu marketingu bezpośredniego, jeżeli Użytkownik wyraził zgodę, o której mowa odpowiednio w art. 10 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub w art. 172 ustawy – Prawo telekomunikacyjne (art. 6 ust.1 lit. f RODO);

- c) zgoda, w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w celu marketingu produktów i usług partnerów ORLEN (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
- d) wypełnianie obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) związanych z płaceniem podatków, w tym prowadzenie i przechowywanie ksiąg podatkowych i dokumentów związanych z prowadzeniem ksiąg podatkowych oraz przechowywanie dowodów księgowych. Podstawą prawną przetwarzania danych są obowiązki prawne 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),
- e) prawnie usprawiedliwiony interes ORLEN (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO) - w celu obsługi, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń, w tym roszczeniami podmiotów, których funkcjonalności dostępne są w Aplikacji, udzielania odpowiedzi na zapytania i wnioski, marketingu produktów lub usług ORLEN.
6. W zakresie, w jakim dane osobowe Użytkownika są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę, można ją wycofać w każdym czasie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.
7. Dane osobowe Użytkownika mogą być ujawniane przez PKN ORLEN podmiotom z nim współpracującym (odbiorcom), w szczególności franczyzobiorcom ORLEN, podmiotom świadczącym usługi akceptacji i rozliczania transakcja bezgotówkowych, fakturowania, rozliczania należności, doręczania korespondencji i przesyłek, prawne, windykacyjne, archiwizacji, dostawcom usług IT. Administrator zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Użytkownika właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, opierając się na odpowiedniej podstawie prawnej oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
8. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są przez okres obowiązywania Umowy (tj. przez cały okres korzystania przez Użytkownika z Aplikacji do momentu jej odinstalowania), a także do czasu wygaśnięcia wzajemnych roszczeń wynikających z tej Umowy. Okres przetwarzania danych może być przedłużony jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa. Po upływie okresu przetwarzania dane są nieodwracalnie usuwane lub zanonimizowane.
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy.
10. Użytkownikowi przysługują prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:
- prawo dostępu do treści swoich danych,
  - prawo do sprostowania danych osobowych,
  - prawo do usunięcia danych osobowych lub ograniczenia przetwarzania,
  - prawo do przenoszenia danych, tj. prawo otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Jednakże administrator zrobi to, tylko jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe. Prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych przetwarzanych na podstawie Umowy,
  - prawo wniesienia sprzeciwu - w przypadkach, kiedy administrator przetwarza Pani/Pana 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 z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”
11. Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Dane osobowe Użytkownika Zarejestrowanego tj. imię, nazwisko, adres e-mail oraz wartość Transakcji będą udostępniane Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „eService”) w celu obsługi i rozliczania Transakcji dokonywanych przez Użytkownika Zarejestrowanego. Podstawą udostępnienia danych jest zgoda Użytkownika wyrażana w Aplikacji. W przypadku odmowy podania wyżej wymienionych danych osobowych lub braku zgody na udostępnienie danych do eService Transakcje nie będą mogły zostać zrealizowane.
13. Administratorem danych osobowych Użytkownika Zarejestrowanego zbieranych z wykorzystaniem Aplikacji (imię, nazwisko, adres e-mail, numeru karty płatniczej, daty ważności kart płatniczych oraz

kodów CVV kart płatniczych), przetwarzanych w celu i zakresie niezbędnym do realizacji płatności w ramach Transakcji oraz rozpoznawania reklamacji dotyczących płatności w ramach Transakcji jest eService (Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (01-102), ul. Jana Olbrachta 94, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000490970, REGON: 016107240, NIP: 1181477610, kapitał zakładowy 56.000.000 zł).

14. Dane osobowe Użytkownika Zarejestrowanego, tj. numer rejestracyjny pojazdu oraz inne dane wymagane do zakupu e-BILET, będą udostępniane Ministerstwu Finansów - Krajowej Administracji Skarbowej w celu obsługi i rozliczania zakupu e-BILET.
15. Administratorem danych osobowych Użytkownika Zarejestrowanego wskazanych w ust. 14 powyżej, przetwarzanych w celu i zakresie niezbędnym do obsługi i rozliczania zakupu, w tym obsługi reklamacji dotyczących płatności w ramach e-BILET jest Ministerstwo Finansów – Krajowa Administracja Skarbowa, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa, NIP 5260250274, REGON 00002217. Szczegółowe zasady przetwarzania przez Ministerstwo Finansów – Krajowa Administracja Skarbowa, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa, NIP 5260250274, REGON 00002217 danych osobowych Użytkownika Zarejestrowanego w ramach e-BILET dostępne są pod adresem [www.etoll.gov.pl](http://www.etoll.gov.pl)
16. Aplikacja wykorzystuje wybrane usługi Google LLC Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlandia VAT IE6388047V (Firebase) tj. Crashlytics w celu analizy korzystania z aplikacji. Dzięki temu możliwa jest identyfikacja błędów aplikacji i w konsekwencji skuteczne ich poprawianie oraz weryfikowanie, które z oferowanych funkcjonalności aplikacji są użyteczne dla Użytkowników. Szczegółowe informacje w zakresie Firebase dostępne są na stronie <https://firebase.google.com/>

## **IX. SZCZEGÓLWE ZASADY DOTYCZĄCE TRANSAKCJI**

1. Obsługa płatności w zakresie Transakcji jest realizowana przez eService (Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (01-102), ul. Jana Olbrachta 94, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000490970, REGON: 016107240, NIP: 1181477610, kapitał zakładowy 56.000.000 zł).
2. Odpowiedzialność za prawidłową realizację płatności i zgodność z obowiązującymi w tym zakresie standardami bezpieczeństwa ponosi eService.
3. Podmiotem świadczącym usługi związane z dostarczaniem, rozliczaniem i prawidłowym procesowaniem płatności kartą płatniczą w ramach Transakcji – jako podwykonawca eService – jest PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-327), ul. Kanclerska 15, wpisana 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 4.500.000 zł.
4. Transakcje w zakresie płatności kartą płatniczą są przeprowadzane zgodnie z odpowiednimi regulaminami eService.
5. Transakcje w zakresie płatności kartą płatniczą mogą być przeprowadzane z wykorzystaniem usług Google Pay, Apple Pay i BLIK, zgodnie z regulaminami tych usług.

## **X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. ORLEN nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) utratę przez Użytkownika danych lub szkody, w przypadku kiedy zdarzenia te wystąpiły w wyniku nieprawidłowego korzystania z Urządzenia Mobilnego bądź nieprawidłowego działania lub wad Urządzenia Mobilnego,
  - b) szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostępu do Aplikacji, będące następstwem siły wyższej,
  - c) nieprawidłowe działanie transmisji danych w sieciach operatorów telekomunikacyjnych,

- d) skutki podania przez Użytkownika nieprawdziwych lub niepełnych danych podczas procedury uzyskania dostępu do Aplikacji lub podczas korzystania z Aplikacji,
  - e) utratę przez Użytkownika danych lub szkody, w przypadku kiedy zdarzenia te wystąpiły w wyniku korzystania z Aplikacji w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
  - f) skutki niepoprawnego działania Aplikacji wynikającego z zainstalowania lub skonfigurowania Aplikacji niezgodnie ze wskazówkami lub będącego następstwem niezainstalowania wymaganych aktualizacji Aplikacji,
  - g) utratę przez Użytkownika danych lub szkody, w przypadku kiedy zdarzenia te wystąpiły w wyniku niemożności dokonania Transakcji, chyba że do niemożności tej doszło z winy ORLEN.
2. Korzystanie z Aplikacji nie wyłącza po stronie Użytkownika obowiązku stosowania się do odnośnych regulacji obowiązujących na Stacji Paliw. ORLEN nie jest odpowiedzialny za utratę przez Użytkownika danych lub szkody, w przypadku kiedy zdarzenia te wystąpiły w wyniku nieprzestrzegania przez Użytkownika odnośnych regulacji obowiązujących na Stacji Paliw.
  3. W zakresie objętym Regulaminem, ORLEN odpowiada za działanie Aplikacji i korzystanie z niej przez Użytkownika, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Operator ponosi odpowiedzialność za funkcjonowanie Aplikacji lub w przypadku roszczeń związanych z Aplikacją bądź korzystaniem z niej, jedynie w takim zakresie, w jakim odpowiedzialność ta przewidziana jest przez prawo, któremu podlega Operator lub przez regulacje Operatora, którym podlega Użytkownik.
  4. ORLEN zapewnia Użytkownikowi konsultacje dotyczące korzystania z Aplikacji całodobowo w dni robocze w trybie telefonicznym pod numerem ORLEN: 502 167 536. Operator nie świadczy usług serwisu ani usług wsparcia Aplikacji.
  5. Użytkownik akceptuje fakt, że dokładność informacji generowanych przez Aplikację lub dostępnych w Aplikacji może zależeć od treści, charakteru lub rodzaju danych wprowadzonych przez Użytkownika do Aplikacji, jak też może zależeć od sposobu wprowadzenia tych danych do Aplikacji.
  6. ORLEN nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie Urządzeń Mobilnych, za pośrednictwem których Użytkownik dokonuje Transakcji ORLEN Pay. Urządzenia Mobilne powinny spełniać wymogi standardy przewidziane dla sieci telekomunikacyjnej, w której są wykorzystywane i powinny być użytkowane zgodnie z zaleceniami producenta.

## **XI. REKLAMACJE**

1. Użytkownikowi przysługuje reklamacja w zakresie dotyczącym korzystania z Aplikacji, w szczególności nieprawidłowego działania Aplikacji oraz w zakresie dotyczącym niemożności skorzystania z Usług lub nieprawidłowej realizacji Usług, w tym dokonania Transakcji lub nieprawidłowej realizacji Transakcji (w przypadku Uczestników Zarejestrowanych).
2. Reklamacje dotyczące Usług, w szczególności dotyczące działania Aplikacji rozpatruje ORLEN. Inne reklamacje, niezwiązane ze świadczeniem Usług, w szczególności dotyczące umowy sprzedaży paliwa, jakości produktów lub usług dostępnych na Stacji Paliw ORLEN, powinny być zgłaszane Sprzedawcy: ORLEN (w przypadku własnych Stacji Paliw ORLEN) lub franczyzobiorcy ORLEN (w przypadku Stacji Paliw obsługiwanych przez franczyzobiorcę ORLEN). Dane Sprzedawcy będącego franczyzobiorcą ORLEN dostępne są na Stacji Paliw.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
  - a) oznaczenie Użytkownika (w szczególności imię i nazwisko, a w przypadku Użytkowników Zarejestrowanych firma),
  - b) adres poczty elektronicznej oraz ewentualnie adres do korespondencji (pocztowej),
  - c) przedmiot reklamacji,
  - d) okoliczności uzasadniające reklamację.
4. Reklamacje należy składać poprzez wejście w zakładkę „Kontakt” i użycie przycisku „Napisz do nas”. Nastąpi przekierowanie na stronę <https://opinie.orklen.pl/>, gdzie należy podjąć następujące czynności: wskazać rodzaj zgłoszenia, stację paliw, wybrać grupę problemową, określić chęć



otrzymania odpowiedzi i wskazać dane kontaktowe: imię, nazwisko, nazwę firmy, e-mail, telefon, preferowaną formę kontaktu, datę zgłoszenia, treść zgłoszenia oraz załączniki do zgłoszenia. Po wypełnieniu wszystkich pól formularza należy zatwierdzić zgłoszenie przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”. Zgłoszenia można również składać pisemnie na adres Biuro Sprzedaży Elektronicznej i Programów Lojalnościowych, ul. Bielańska 12, 00-085 Warszawa z dopiskiem „Orlen Pay” lub przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [orlenpay@orlen.pl](mailto:orlenpay@orlen.pl) – w przypadku zgłoszeń pisemnych oraz zgłoszeń za pośrednictwem poczty elektronicznej należy podać informacje, o których mowa w zdaniu 2 niniejszego ust. 4.

5. Reklamacja powinna zostać złożona w języku polskim.
6. ORLEN rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od otrzymania prawidłowo złożonej reklamacji i udziela Użytkownikowi odpowiedzi drogą elektroniczną (na wskazany w reklamacji adres poczty elektronicznej) albo pisemnie (na wskazany w reklamacji adres pocztowy).
7. Reklamacje dotyczące płatności w ramach Transakcji rozpatruje wydawca karty płatniczej wykorzystanej przez Użytkownika do dokonania Transakcji, której dotyczy reklamacja. Reklamacje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Użytkownik zgłasza bezpośrednio do wydawcy karty płatniczej wykorzystanej do realizacji Transakcji.

## **XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Umowa, w tym Regulamin, podlegają prawu polskiemu.
2. Zasady korzystania z danego Sklepu określa Operator tego Sklepu.
3. Wszelkie spory powstałe na gruncie realizacji Umowy (w tym Regulaminu) podlegają rozstrzygnięciu przez właściwy sąd powszechny.
4. W sprawach nieuregulowanych w Umowie (w tym w Regulaminie) zastosowanie znajdują przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, a także innych odpowiednich przepisów prawa powszechnie obowiązującego.