

Regulamin świadczenia usługi Orlen ID

Niniejszy Regulamin (dalej jako: „**Regulamin**”) określa zasady świadczenia usługi Orlen ID przez Orlen S.A. (dalej jako: „**ORLEN**”) oraz warunki korzystania z tej usługi.

1. Definicje

1.1. Na potrzeby Regulaminu, poniższe pojęcia należy rozumieć w następujący sposób:

- 1.1.1. **ORLEN** – ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku (09-411) ul. Chemików 7, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000028860, NIP: 7740001454, REGON: 610188201, kapitał zakładowy 1 451 177 561,25 zł.
- 1.1.2. **Usługa, Orlen ID** lub **Usługa Orlen ID** – usługa cyfrowa, świadczona przez ORLEN drogą elektroniczną, której przedmiotem jest utworzenie i zarządzanie Kontem ORLEN ID, zapewniającym dostęp do różnych usług Grupy Kapitałowej, bez konieczności ponownego, odrębnego logowania się do każdej z tych usług.
- 1.1.3. **Konto Orlen ID** lub **Konto** – indywidualne konto założone przez Użytkownika, które umożliwia korzystania z Usługi Orlen ID w celu zapewnienia dostępu do usług oferowanych przez Grupę Kapitałową.
- 1.1.4. **Ustugodawca** – ORLEN.
- 1.1.5. **Użytkownik** – osoba fizyczna lub prawna korzystająca z Usługi.
- 1.1.6. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usługi Orlen ID .
- 1.1.7. **Grupa Kapitałowa** – podmioty powiązane kapitałowo z ORLEN i kontrolowane przez ORLEN, których lista jest dostępna pod adresem: <https://www.orken.pl/pl/o-firmie/o-spolce/organy-i-struktura-spolki/struktura-grupy-orken>
- 1.1.8. **Usługi Grupy Kapitałowej** – usługi cyfrowe dostępne dla Użytkowników za pośrednictwem systemów i aplikacji obsługiwanych przez podmioty z Grupy Kapitałowej, które są zintegrowane z Orlen ID.
- 1.1.9. **Dane Konta Orlen ID** – dane identyfikacyjne podane przez Użytkownika podczas rejestracji lub autoryzacji Konta Orlen ID oraz ID nadane przez Ustugodawcę podczas tej rejestracji lub autoryzacji;
- 1.1.10. **Logowanie Dwuskładnikowe** – procedura bezpieczeństwa dostępu, polegająca na dobrowolnym podaniu przez Użytkownika na poziomie rejestrowania lub autoryzacji Konta Orlen ID dodatkowych danych, takich jak numer telefonu podczas rejestracji lub autoryzacji Konta Orlen ID oraz na późniejszym ich wykorzystaniu przy logowaniu w celu uwierzytelnienia dwuskładnikowego (2FA).
- 1.1.11. **Contact Center** – wielokanałowe centrum obsługi Użytkowników.
- 1.1.12. **Polityka Prywatności** – dokument zawierający szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych Użytkowników Usługi Orlen ID, regulujący w

szczegółności zasady przetwarzania danych osobowych w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa oraz zasady przeprowadzania badań marketingowych i stosowania plików cookies.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1. Usługa Orlen ID jest świadczona bez żadnych opłat zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
- 2.2. Przed akceptacją Regulaminu, ORLEN bezpłatnie udostępnia Regulamin, w szczególności na stronie internetowej vitay.pl/regulamin-ORLENID. Regulamin jest dostępny w sposób ciągły na tej stronie, umożliwiając jego pobranie, odtworzenie i zapisanie.
- 2.3. Usługa Orlen ID polega na utworzeniu zintegrowanego Konta Orlen ID z jednym loginem i hasłem, które zapewnia dostęp do różnych usług oferowanych przez Grupę Kapitałową. Konto Orlen ID pozwala na korzystanie z Usług Grupy Kapitałowej bez konieczności osobnego logowania się do każdej z nich, co ma na celu ułatwiać zarządzanie dostępami i usługami bez potrzeby wielokrotnego uwierzytelniania.
- 2.4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili jego akceptacji. Nieprzestrzeganie Regulaminu może skutkować ograniczeniem dostępu do Usługi lub innych Usług Grupy Kapitałowej oraz zawieszeniem Konta Orlen ID.
- 2.5. Usługodawca świadczy Usługę przez czas określony postanowieniami Regulaminu, tj. od momentu aktywacji Konta, aż do momentu jego zamknięcia. Usługa świadczona jest drogą elektroniczną na stronach internetowych Usługodawcy.
- 2.6. Z Usługodawcą można skontaktować się pocztą elektroniczną na poniższy adres: vitay@orlen.pl oraz pocztą tradycyjną pod adresem: Biuro Rozwoju Kanatów Cyfrowych i Relacji z Klientami, ul. Chemików 7, 09-411 Płock.
- 2.7. Usługodawca będzie komunikować się z Użytkownikami w sprawach związanych z Usługą drogą poczty elektronicznej na adresy e-mail, który Użytkownicy podali przy rejestracji Kont lub inny adres email podany do kontaktu.
- 2.8. Zasady oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez inne podmioty z Grupy Kapitałowej, do których zapewnia dostęp Usługa Orlen ID, są określane w odrębnych regulaminach właściwych dla tych usług.
- 2.9. W przypadku wystąpienia sprzeczności między postanowieniami niniejszego Regulaminu a regulaminami poszczególnych Usług Grupy Kapitałowej dotyczących funkcjonowania Usługi Orlen ID, pierwszeństwo mają postanowienia zawarte w Regulaminie.

3. Użytkownik

- 3.1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, z obowiązującymi przepisami prawa w Polsce, normami społecznymi, obyczajowymi oraz z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
- 3.2. Autorskie prawa majątkowe do strony internetowej Usługi, jej elementów oraz układu i kompozycji tych elementów, przysługują ORLEN, z wyjątkiem znaków towarowych partnerów ORLEN, w tym członków Grupy Kapitałowej. Wykorzystanie przez Użytkownika składników wskazanych w niniejszym punkcie jest zabronione, chyba że Regulamin wyrażnie na to pozwala lub uzyskano zgodę ORLEN.

3.3. Użytkownik zobowiązuje się do:

- a) podawania prawdziwych i aktualnych danych podczas rejestracji oraz autoryzacji i ich aktualizacji w przypadku zmian,
- b) korzystania z Usługi w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne za pośrednictwem Usługi,
- c) podejmowania niezbędnych środków służących zapobieganiu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń wykorzystywanych podczas korzystania z Usługi,
- d) zachowania w tajemnicy loginu i hasła, aby zapobiec nieautoryzowanemu dostępowi,
- e) niezwłocznego wylogowania się po zakończeniu korzystania z usługi,
- f) nie podejmowania jakichkolwiek działań, które mogłyby spowodować uszkodzenie oprogramowania, z którego korzysta Usługodawca lub utratę danych będących w posiadaniu Usługodawcy,
- g) zgłaszania Usługodawcy wszelkich nieprawidłowości dotyczących Usługi lub mających wpływ na bezpieczeństwo Usługi.

3.4. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za:

- a) wszelkie czynności dokonane w ramach korzystania z Usługi oraz wynikające z nich skutki,
- b) zabezpieczenie swojego hasła przed dostępem osób nieuprawnionych,
- c) zabezpieczenie systemu komputerowego, z którego korzysta, przed bezprawnym działaniem osób trzecich, polegającym na ingerencji w system komputerowy Użytkownika, w szczególności poprzez włamania i działania złośliwego oprogramowania,
- d) skutki nieuprawnionego przekazania loginu i hasła osobie trzeciej.

3.5. Zobowiązania Użytkownika wynikające z Regulaminu obowiązują przez cały okres świadczenia Usługi i wygasają z chwilą zakończenia jej świadczenia.

4. Warunki świadczenia Usługi

4.1. Do poprawnego korzystania z Usługi, niezbędne jest spełnienie wymagań technicznych właściwych dla Usług Grup Kapitałowych.

4.2. Użytkownik zobowiązuje się do:

- 4.2.1. niedostarczania treści o charakterze bezprawnym;
- 4.2.2. niepodawania i nieużywania danych osób trzecich bez ich zgody oraz niepodawania nieprawdziwych lub nieaktualnych danych w swoim Koncie;
- 4.2.3. niewykorzystywania botów i innych narzędzi informatycznych lub programistycznych, takich jak narzędzia do eksploracji, gromadzenia lub ekstrakcji danych, które mogą generować nadmierne obciążenie systemów informatycznych lub naruszać bezpieczeństwo infrastruktury informatycznej, w szczególności:

- a) narzędzi generujących nadmierne obciążenie infrastruktury lub powodujących zwiększony ruch w systemach informatycznych,
 - b) narzędzi stanowiących złośliwe oprogramowanie lub służących do infekowania zasobów, systemów lub infrastruktury informatycznej złośliwym oprogramowaniem,
 - c) narzędzi służących do przeprowadzania cyberataków, w tym ataków sieciowych, np. DDoS.
- 4.3. Użytkownik ma możliwość przeglądania treści przez siebie wytworzonych w ramach Konta Orlen ID, dostępnych z poziomu wybranych aplikacji lub serwisów związanych z Usługami Grupy Kapitałowej, powiązanymi z Kontem Orlen ID.
- 4.4. Konto Orlen ID, jak i poszczególne konta do Usług Grupy Kapitałowej, dostępne są dla osób fizycznych, chyba że regulamin wybranej usługi stanowi inaczej.

5. Akceptacja i odstąpienia od Regulaminu

- 5.1. Regulamin zaczyna obowiązywać z chwilą akceptacji go przez Użytkownika.
- 5.2. Postanowienia Regulaminu obowiązują przez czas nieokreślony.
- 5.3. Proces zakładania Konta i akceptacji Regulaminu został opisany w sekcji 6 Regulaminu.
- 5.4. Przez akceptację Regulaminu, Użytkownik oświadcza, że:
- a) podane przez Użytkownika dane w procesie rejestracji Konta Orlen ID i korzystania z Usługi są prawdziwe i nie naruszają innych praw,
 - b) jest uprawniony do akceptacji Regulaminu,
 - c) zapoznał się z treścią Regulaminu i zobowiązuje się go przestrzegać.
- 5.5. Użytkownik może odstąpić od Regulaminu w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia. Odstąpienie następuje poprzez zamknięcie Konta Orlen ID.
- 5.6. Odstąpienie od Regulaminu nie wpływa na dalsze korzystanie z poszczególnych Usług Grupy Kapitałowej, z zastrzeżeniem skutków określonych we właściwych regulaminach Usług Grupy Kapitałowej.
- 5.7. Jeżeli Usługodawca nie dostarczy Usługi Orlen ID, Użytkownik może wezwać go do jej dostarczenia. Jeżeli Usługodawca nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, Użytkownik może odstąpić od Regulaminu.
- 5.8. Użytkownik może odstąpić od Regulaminu bez wzywania do dostarczenia Usługi Orlen ID, jeżeli:
- a) z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
 - b) termin dostarczenia Usługi, miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Usługodawca nie dostarczył Usługi w tym terminie.
- 5.9. Jeżeli Usługa jest niezgodna z Regulaminem, Użytkownik ma prawo zażądać dostosowania jej do Regulaminu.

- 5.10. Usługodawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem, jeżeli jest to niemożliwe lub wiązałoby się z nadmiernymi kosztami dla Usługodawcy.
- 5.11. Jeżeli Usługa jest niezgodna z Regulaminem, konsument może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Regulaminu na adres poczty elektronicznej: vitay@orlen.pl lub pocztą tradycyjną pod adresem: Biuro Rozwoju Kanałów Cyfrowych i Relacji z Klientami, ul. Chemików 7, 09-411 Płock.
- 5.12. ORLEN może odstąpić od stosowania Regulaminu wobec Użytkownika w każdym czasie z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 14 dni.
- 5.13. ORLEN może odstąpić od stosowania Regulaminu wobec Użytkownika bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
- a) niezgodności podawanych przez Użytkownika danych ze stanem faktycznym, które mogą skutkować naruszeniem prawa,
 - b) korzystania z Usługi w sposób sprzeczny z prawem lub Regulaminem, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do zaprzestania naruszeń w terminie 3 dni,
 - c) innego naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa mających lub mogących mieć wpływ na wykonywanie Usługi lub postanowień Regulaminu, w tym w sytuacji podejrzenia popełnienia przestępstwa przez Użytkownika, mającego lub mogącego mieć wpływ na wykonywanie Usługi lub postanowień Regulaminu, lub w sytuacji popełnienia takiego przestępstwa.
- 5.14. W sytuacjach opisanych powyżej ORLEN, przed odstąpieniem od stosowania Regulaminu wobec Użytkownika, jeżeli będzie to konieczne do ustalenia, czy istnieją podstawy do odstąpienia bez zachowania okresu wypowiedzenia, może zablokować możliwość korzystania z Usługi na czas określony, nie dłuższy niż 7 dni, do czasu wyjaśnienia sprawy lub usunięcia przez Użytkownika skutków dokonanych naruszeń.
- 5.15. Po odstąpieniu od stosowania Regulaminu wobec Użytkownika, ORLEN niezwłocznie dezaktywuje Konto i możliwość korzystania z Usługi. To jednak nie pozbawia Użytkownika możliwości logowania się do kont powiązanych z Usługą za pośrednictwem ich odpowiednich systemów i aplikacji.

6. Rejestracja i aktywacja Konta Orlen ID

- 6.1. W celu korzystania z Usługi, Użytkownik musi założyć Konto Orlen ID. Rejestracja odbywa się z poziomu aplikacji lub strony internetowej związanej z wybranymi Usługami Grupy Kapitałowej poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego danymi wskazanymi jako wymagane lub wykorzystaniu dotychczas używanych w wybranej Usłudze Grupy Kapitałowej danych oraz aktywację Konta.
- 6.2. Dla poszczególnych usług świadczonych bezpośrednio przez Usługodawcę, dla ich nowych użytkowników, korzystanie z Konta Orlen ID stanie się automatycznym i domyślnym sposobem logowania.
- 6.3. Zasad przyłączania Orlen ID dla wybranych Usług Grupy Kapitałowej określonych w punkcie 7.7. niniejszego Regulaminu nie stosuje się wobec Konta Orlen ID zakładanego przez nowego użytkownika zgodnie z pkt. 6.2 Regulaminu.

- 6.4. Użytkownicy, którzy posiadali konta przed wdrożeniem Usługi Orlen ID w usługach świadczonych bezpośrednio przez Usługodawcę, czy w Usługach Grupy Kapitałowej innych niż świadczone przez Usługodawcę, nie zostaną automatycznie związani z Kontem Orlen ID. Przyłączenie Konta Orlen ID do istniejących kont wymaga osobnej rejestracji i aktywacji.
- 6.5. Dane niezbędne do założenia Konta Orlen ID, które należy podać w formularzu rejestracyjnym, a które następnie służą Użytkownikowi do zalogowania się do Konta, to:
- a) adres poczty elektronicznej (adres e-mail),
 - b) hasło.
- 6.6. Użytkownik może podać opcjonalnie numer telefonu, co umożliwi włączenie Logowania Dwuskładnikowego dla zwiększenia bezpieczeństwa dostępu do Usługi.
- 6.7. W przypadku opisanym powyżej, przypisanie numeru telefonu zostanie poprzedzone wysłaniem do Użytkownika jednorazowego kodu, który Użytkownik wprowadza w formularzu rejestracyjnym.
- 6.8. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego i założeniu konta, Użytkownik otrzyma wiadomość z linkiem aktywacyjnym na wskazany przy rejestracji adres e-mail. Link należy otworzyć w przeglądarce internetowej we wskazanym czasie, aby aktywować Konto Orlen ID.
- 6.9. Pomyślne zakończenie procesu rejestracji i aktywacji Konta Orlen ID komunikuje się Użytkownikowi poprzez wyświetlenie komunikatu na stronie rejestracji.
- 6.10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do usunięcia Konta Orlen ID, które nie zostanie aktywowane w czasie wskazanym w wiadomości e-mail.
- 6.11. Po aktywacji Konta Orlen ID na adres e-mail wskazany przy rejestracji zostanie wysłane potwierdzenie założenia Konta i akceptacji Regulaminu.

7. Logowanie do Konta Orlen ID i przyłączanie Kont do Usługi

- 7.1. Dostęp do Konta Orlen ID jest możliwy tylko dla Użytkowników, którzy zakończyli proces rejestracji.
- 7.2. Użytkownik może dokonać następujących zmian w swoim Koncie Orlen ID bezpośrednio z poziomu aplikacji lub strony internetowej powiązanych z Usługami Grupy Kapitałowej:
- a) aktualizacja adresu e-mail (dane obligatoryjne);
 - b) aktualizacja lub usunięcia numeru telefonu (dane fakultatywne);
 - c) zmiany hasła;
 - d) wylogowania Orlen ID na wybranych usługach;
 - e) usunięcia Konta Orlen ID.
- 7.3. Aby dokonać zmian w Koncie Orlen ID, Użytkownik musi zalogować się danymi Orlen ID w aplikacji Orlen VITAY lub strony internetowej powiązanej z Usługami Grupy Kapitałowej, a następnie przejść do edycji profilu Użytkownika.

- 7.4. Użytkownik może przyłączyć wybrane Usługi Grupy Kapitałowej do Konta Orlen ID, co umożliwi korzystanie z nich bez ponownego logowania się do każdej z tych usług. Proces ten wymaga:
- a) jednorazowego przyłączenia wybranej usługi do Konta Orlen ID (dla usług, do których Użytkownik posiadał wcześniej odrębne konto), lub
 - b) autoryzacji dla nowych usług (dla usług, z których użytkownik nie korzystał wcześniej).
- 7.5. Użytkownik zalogowany do Konta Orlen ID może przyłączyć wybraną Usługę Grupy Kapitałowej. Proces wymaga:
- 7.5.1. wybrania usługi z dostępnej listy, którą chce Użytkownik przyłączyć do Konta Orlen ID,
 - 7.5.2. wyrażenia zgody na wymianę danych między ORLEN a podmiotem świadczącym usługę,
 - 7.5.3. zalogowania do wybranej Usługi Grupy Kapitałowej.
- 7.6. Użytkownik ma prawo odłączyć Usługę Grupy Kapitałowej od Konta Orlen ID za pośrednictwem dedykowanego jej systemu lub aplikacji umożliwiających zarządzanie daną daną Usługą Grupy Kapitałowej. Odłączenie Usług Grupy Kapitałowej za pośrednictwem jednej aplikacji (tj. bez konieczności korzystania z systemów lub aplikacji dedykowanych) jest możliwe wyłącznie przy wykorzystaniu aplikacji ORLEN VITAY, po zalogowaniu do Konta ORLEN ID. Po odłączeniu dostęp do Usługi Grupy Kapitałowej w ramach Konta Orlen ID zostanie zablokowany, a ponowne skorzystanie z niej wymagać będzie spełnienia warunków z ust. 7.4 i 7.5 powyżej.
- 7.7. Przyłączenie Usługi odbywa się poprzez zalogowanie się do wybranej Usługi świadczonej przez Usługodawcę wybierając opcję zalogowania przez Orlen ID. Pomyślne zalogowanie oznacza, że usługa jest przyłączona do Konta Orlen ID.
- 7.8. Użytkownik może odłączyć Usługę z poziomu Konta Orlen ID. W przypadku odłączenia, dostęp do Usługi przez Konto Orlen ID nie będzie możliwy, ale użytkownik będzie mógł kontynuować korzystanie z usługi, logując się bezpośrednio przy użyciu standardowej metody logowania.
- 7.9. Użytkownik zalogowany do Konta Orlen ID może odwiedzać przyłączone i autoryzowane Usługi Grupy Kapitałowej bez konieczności ponownego, odrębnego logowania się do nich.

8. Contact Center i wsparcie Użytkowników

- 8.1. Usługodawca prowadzi Contact Center w celu zapewnienia Użytkownikom wsparcia związanego z korzystaniem z Usługi Orlen ID, w tym rejestracją, logowaniem, zarządzaniem danymi Konta Orlen ID oraz zgłaszaniem żądań co do danych osobowych.
- 8.2. Contact Center obsługuje zgłoszenia Użytkowników za pośrednictwem:
- a) rozmów telefonicznych,
 - b) poczty elektronicznej (e-mail),
 - c) formularzy dostępnych na stronach internetowych Usługodawcy,
 - d) korespondencji papierowej.

- 8.3. Użytkownik, zgłaszając się do Contact Center w sprawach dotyczących swojego Konta Orlen ID, może być poproszony o podanie danych, które umożliwiają jego weryfikację.
- 8.4. Dopiero po pozytywnej weryfikacji Użytkownik będzie uprawniony do otrzymania informacji o koncie Orlen ID Użytkownika lub otrzymania wsparcia. Jeżeli Użytkownik nie poda wystarczających danych umożliwiających weryfikację w Contact Center, pracownik Contact Center jest uprawniony do odmowy obsługi oraz poinformowania o konieczności skorzystania z indywidualnego kanału kontaktu danego podmiotu z Grupy Kapitałowej.

9. Przerwy w świadczeniu Usług

- 9.1. Usługodawca może okresowo przeprowadzać przerwy techniczne w celu realizacji prac konserwacyjnych, aktualizacji systemów lub wdrożenia zabezpieczeń. Takie przerwy mogą czasowo uniemożliwiać dostęp do całej Usługi lub jej części. Takie przerwy techniczne zwykle mogą odbywać się w godzinach nocnych.
- 9.2. Usługodawca nie gwarantuje ciągłej dostępności Usługi bez przerw. Przerwy w dostępie mogą nastąpić z powodu:
- a) konieczności przeprowadzenia napraw, rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu lub oprogramowania,
 - b) przyczyn zewnętrznych, niezależnych od Usługodawcy, takich jak siła wyższa czy działania osób trzecich.
- 9.3. Usługodawca może zakończyć świadczenie Usługi na żądanie dostawcy internetu lub innego uprawnionego podmiotu, jeśli jest to wymagane z przyczyn prawnych lub technicznych. Usługodawca nie odpowiada za szkody wynikające z zaprzestania świadczenia Usługi.
- 9.4. W przypadku wykrycia problemów technicznych lub nieprawidłowości, Usługodawca zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia niezbędnych interwencji technicznych, które mogą obejmować modyfikacje danych lub ustawień w Kontach Użytkowników.

10. Postępowanie reklamacyjne

- 10.1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem Usługi można zgłaszać drogą elektroniczną na adres e-mail: vltay@orlen.pl
- 10.2. Składana przez Użytkownika reklamacja powinna zawierać co najmniej:
- a) oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres e-mail lub adres korespondencyjny),
 - b) datę i godzinę jego wystąpienia,
 - c) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
 - d) ewentualne dowody lub dokumentację wspierającą zgłaszane roszczenie.
- 10.3. W przypadku gdy reklamacja będzie niekompletna, Usługodawca zwróci się do Użytkownika o uzupełnienie braków w określonym terminie. W przypadku braku uzupełnienia informacji lub niemożności skontaktowania się z Użytkownikiem, reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpatrzenia, jeśli brak informacji całkowicie uniemożliwia prowadzenie postępowania reklamacyjnego.

10.4. Reklamacja zostanie rozpatrzona w czasie określonym przez obowiązujące prawo konsumenckie. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Usługodawca powiadomi Użytkownika mailowo lub listownie, w zależności od prowadzonego kanału komunikacji albo zgodnie z preferowanym sposobem komunikacji wskazanym w reklamacji.

11. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

11.1. Użytkownikowi, będącemu konsumentem, przysługuje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów z Usługodawcą. Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, dochodzenia roszczeń, a także 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 Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

12. Ochrona danych osobowych

12.1. Informacje dotyczące ochrony danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności pod następującym linkiem: vitay.pl/polityka-prywatnosci-ORLENID

13. Postanowienia końcowe

13.1. Regulamin jest dostępny bezpłatnie na stronie internetowej program.vitay.pl. Użytkownicy mogą zapoznać się z treścią przed jego akceptacją oraz w każdej chwili mogą go pobrać, wydrukować lub zapisać na własnym nośniku danych.

13.2. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Kodeksu cywilnego oraz inne odpowiednie przepisy prawa obowiązującego w Polsce.

13.3. Wszelkie wątpliwości związane z interpretacją Regulaminu będą rozstrzygane w sposób zapewniający zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.

13.4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie, gdy wymagają tego techniczne, prawne lub operacyjne potrzeby, w szczególności:

- a) wprowadzenia zmian technicznych lub funkcjonalnych Usługi lub wprowadzenia nowych usług,
- b) zmiany w przepisach prawa,
- c) poprawa bezpieczeństwa Usługi lub Użytkowników,
- d) poprawa ochrony prywatności Użytkowników,
- e) wykonanie obowiązków nałożonych przez organy państwa,
- f) konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych,
- g) usprawnienie realizacji Usług i obsługi Użytkowników,
- h) zapobieganie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi,
- i) zmiany w zakresie sposobu udostępniania świadczeń Użytkownikom,
- j) zmiany redakcyjne, w tym konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich,

k) zmiany danych adresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie.

13.5. Wszelkie zmiany Regulaminu zostaną jasno zakomunikowane z wyprzedzeniem poprzez pocztę elektroniczną oraz na stronie program.vitay.pl.

13.6. Użytkownik, który nie akceptuje zmian w Regulaminie lub innych warunków świadczenia Usług, może zakończyć korzystanie z Usługi, w tym odstąpić od Regulaminu poprzez usunięcie Konta. Kontynuacja korzystania z Usługi po wprowadzeniu zmian w Regulaminie lub innych warunkach świadczenia Usług, wraz z upływem czasu na zapoznanie się z nimi, oznacza akceptację zmian.

13.7. Usługodawca na bieżąco aktualizuje Usługę, co może prowadzić do krótkotrwałych przerw w dostępie do niej. O wszelkich planowanych przerwach Użytkownicy mogą być informowani za pomocą systemu powiadomień w Usłudze.

13.8. Jeśli wprowadzona zmiana Usługi nie jest konieczna do zachowania jej zgodności z Regulaminem i negatywnie wpływa na możliwość korzystania z niej, Usługodawca zobowiązuje się poinformować Użytkownika o charakterze i terminie tej zmiany z odpowiednim wyprzedzeniem przed jej wprowadzeniem, wysyłając stosowne powiadomienie na adres e-mail powiązany z Kontem Orlen ID. W takim przypadku Użytkownik ma prawo do odstąpienia od Regulaminu, a informacja o tej możliwości zostanie jasno zawarta w komunikacie e-mail.