

Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej „ORLEN VITAY” (dalej „Regulamin”)

1. Postanowienia ogólne

1.1. Na potrzeby Regulaminu następujące pojęcia należy rozumieć, jak następuje:

- 1.1.1. **Aplikacja** - aplikacja mobilna ORLEN VITAY;
- 1.1.2. **Karta Biznestank** – karta 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;
- 1.1.3. **eKarta Biznestank (eKarta)** - generowany na Stacji Paliw kod/numer/identyfikator elektronicznej karty dla uczestnika Programu Biznestank, z przyporządkowanym w systemie Biznestank numerem rejestracyjnym pojazdu, wyświetlany w formie kodu kreskowego w aplikacji ORLEN, upoważniający Klienta do zakupu paliwa, produktów pozapaliwowych oraz usług na zasadach Programu Biznestank.
- 1.1.4. **Karta Dużej Rodziny (KDR)** – karta wydawana uprawnionym osobom zgodnie z warunkami programu prowadzonego przez Ministerstwo Pracy, Rodziny i Polityki Społecznej, umożliwiająca otrzymywanie rabatów na paliwo, produkty paliwowe, produkty pozapaliwowe i usługi;
- 1.1.5. **Karta Vitay** – karta VITAY w rozumieniu Programu VITAY, wydawana uczestnikom Programu VITAY, służąca w szczególności do rejestracji punktów gromadzonych przez uczestników Programu VITAY;
- 1.1.6. **ORLEN** - ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7, 09-411 Płock, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieście w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000028860, NIP 774-00-01-454, kapitał zakładowy/kapitał wpłacony: 1.451.177.561,25 zł, adres elektroniczny: vitay@orken.pl;
- 1.1.7. **Partner** – podmiot współpracujący z ORLEN (Sprzedawca lub partner w rozumieniu regulaminu Programu VITAY);
- 1.1.8. **PIN** – poufny, czterocyfrowy numer umożliwiający logowanie do modułu ORLEN PAY Użytkownikom Zarejestrowanym ORLEN PAY oraz zatwierdzenie Transakcji ORLEN PAY i zmiany danych konta użytkownika modułu ORLEN PAY;
- 1.1.9. **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 Transakcji ORLEN PAY;

- 1.1.10. **Program VITAY** – program lojalnościowy VITAY, prowadzony przez ORLEN zgodnie z regulaminem, z którym można się zapoznać za pośrednictwem strony internetowej program.vitay.pl;
- 1.1.11. **ORLEN PAY** – moduł Aplikacji umożliwiający dokonywanie płatności mobilnych, w ramach Usług ORLEN PAY.
- 1.1.12. **Program Biznestank** - program rabatowy, organizowany przez ORLEN S.A. Zasady funkcjonowania programu Biznestank określone są w Regulaminie Programu Biznestank dostępnym na stronie internetowej https://biznestank.orken.pl/Content/documents/Regulamin_BiznesTank_eKarta.pdf
- 1.1.13. **QRCode** – kod QR zawierający wszystkie kody, które użytkownik Aplikacji chce użyć na Stacji Paliw, np. numer Karty VITAY, Kupony, eKarta Biznestank, Karta Dużej Rodziny.
- 1.1.14. **Sprzedawca** – ORLEN lub franczyzobiorca prowadzący stację paliw pod marką „ORLEN” będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej;
- 1.1.15. **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;
- 1.1.16. **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;
- 1.1.17. **Użytkownik Zarejestrowany Programu VITAY** - Użytkownik, który dokona rejestracji Karty VITAY w Aplikacji na jeden ze sposobów wskazanych w Regulaminie;
- 1.1.18. **Użytkownik Zarejestrowany ORLEN PAY** – Użytkownik, który w trybie określonym w Regulaminie dokona rejestracji i zaloguje się do Konta ORLEN PAY (dalej zdefiniowanego);
- 1.1.19. **System e-TOLL** - teleinformatyczny system poboru opłat elektronicznych Krajowej Administracji Skarbowej;
- 1.1.20. **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.

- 1.1.21. **Konsument** – osoba fizyczna, która dokonuje z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.1.22. **Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zainstalowała Aplikację na swoim urządzeniu mobilnym i spełniła pozostałe warunki określone Regulaminem.
- 1.1.23. **Usługi Programu VITAY** – usługi Aplikacji związane z uczestnictwem w Programie VITAY.
- 1.1.24. **Usługi ORLEN PAY** – usługi Aplikacji związane z modułem mobilnych płatności ORLEN PAY.
- 1.1.25. **Usługi Biznestank** – usługi Aplikacji związane z uczestnictwem w Programie Biznestank.
- 1.1.26. **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną poprzez Aplikację, w tym Usługi Programu VITAY, Usługi ORLEN PAY oraz Usługi Biznestank.
- 1.1.27. **Konto VITAY** – Konto Internetowe w rozumieniu Regulaminu Programu VITAY.
- 1.1.28. **Konto ORLEN PAY** – konto Użytkownika Zarejestrowanego ORLEN PAY.
- 1.2. Niniejszy Regulamin:
 - 1.2.1. określa zasady korzystania z Aplikacji;
 - 1.2.2. jest Regulaminem VITAY w rozumieniu Regulaminu Programu VITAY dostępnym na stronie internetowej www.vitay.pl;
 - 1.2.3. jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 1.3. ORLEN udostępnia Aplikację do korzystania bez dodatkowych opłat z tego tytułu. Usługi dostępne za pomocą Aplikacji świadczone są przez ORLEN.
- 1.4. Regulamin określa w szczególności:
 - 1.4.1. Rodzaje, zakres i warunki usług świadczonych drogą elektroniczną poprzez Aplikację, w szczególności Usługi Programu VITAY, Usługi ORLEN PAY, Usługi Biznestank oraz zasady korzystania z Aplikacji;
 - 1.4.2. wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się ORLEN (usługodawca),
 - 1.4.3. zakaz dostarczania przez Użytkownika Aplikacji treści o charakterze bezprawnym;
 - 1.4.4. warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;

- 1.4.5. tryb postępowania reklamacyjnego;
- 1.4.6. zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników.
- 1.5. ORLEN nieodpłatnie udostępnia Regulamin przed zawarciem Umowy w szczególności na stronie internetowej <https://program.vitay.pl/O-programie/Regulaminy-do-pobrania,77.html>, a także umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą Aplikacji. Regulamin dostępny jest nieprzerwanie w Aplikacji w sekcji "Ustawienia".
- 1.6. Ze względów bezpieczeństwa:
 - 1.6.1. Aplikacja nie powinna być używana przez kierowcę podczas prowadzenia pojazdu,
 - 1.6.2. 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.
- 1.7. Umowa o korzystanie z Aplikacji zostaje zawarta z chwilą zaakceptowania przez Użytkownika Regulaminu. Akceptacja Regulaminu jest konieczna do korzystania z Aplikacji.

2. Użytkownik

- 2.1. Użytkownik akceptując Regulamin oświadcza, że:
 - 2.1.1. podawane przez Użytkownika w procesie uzyskiwania dostępu do Usług i korzystania z Usług dane są zgodne ze stanem faktycznym i nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich; Obowiązkiem Użytkownika jest przechowywanie danych dostępowych, tj. loginów, haseł w bezpieczny sposób, który uniemożliwia dostęp do konta osobom nieuprawnionym.
 - 2.1.2. zapoznał się z Regulaminem i zobowiązuje się go przestrzegać.

3. Aplikacja i Usługi

- 3.1. Aplikacja składa się z trzech, niezależnych modułów służących:
 - 3.1.1. obsłudze funkcji związanych z Programem VITAY, tj. Usług Programu VITAY;
 - 3.1.2. dokonywaniu i dokumentowaniu płatności mobilnych, tj. Usług ORLEN PAY;
 - 3.1.3. obsłudze funkcji związanych z kartami rabatowymi, w tym eKartą Biznestank oraz Kartą Dużej Rodziny.
- 3.2. Oprócz modułów, o których mowa w ust. 3.1 powyżej, Aplikacja umożliwia korzystanie z następujących Usług:
 - 3.2.1. Informacji o lokalizacji Stacji Paliw,

- 3.2.2. dostęp do informacji o promocjach, ofertach specjalnych, banerów reklamowych dotyczących produktów własnych i usług ORLEN,
- 3.2.3. 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;
- 3.2.4. za odrębną zgodą Użytkownika, ORLEN będzie wyświetlał Użytkownikowi informacje o charakterze reklamowym, marketingowym lub promocyjnym w formie tzw. powiadomień „push”.
- 3.3. Użytkownik może korzystać z Aplikacji bez rejestracji wyłącznie w ograniczonym zakresie.
- 3.4. Rejestracja nie jest wymagana do korzystania z Aplikacji, jednak niektóre funkcje będą dostępne tylko dla Użytkowników Zarejestrowanych Programu VITAY lub Użytkowników Zarejestrowanych ORLEN PAY, odpowiednio, do jednego z następujących, niezależnych od siebie kont:
 - 3.4.1. Konta VITAY – dla potrzeb korzystania z niektórych Usług Programu VITAY lub
 - 3.4.2. Konta ORLEN PAY – dla potrzeb korzystania z niektórych Usług ORLEN PAY.
- 3.5. Korzystanie z Usług Programu VITAY nie wymaga posiadania i zalogowania się do Konta ORLEN PAY. Korzystanie z Usług ORLEN PAY nie wymaga posiadania i zalogowania się do Konta VITAY. Korzystanie z Usługi BIZNESTANK nie wymaga posiadania i zalogowania się do innych Kont dostępnych w Aplikacji.
- 3.6. Aplikacja i Usługi świadczone w ramach Aplikacji są nieodpłatne.
- 3.7. Korzystanie z Aplikacji może generować transfer danych do i z sieci komórkowych. Koszt transferu danych, o którym mowa w zdaniu poprzednim ponosi Użytkownik według taryf stosowanych przez operatora sieci komórkowej, z którego usług Użytkownik korzysta.
- 3.8. Usługi świadczone są w języku polskim. Językiem komunikowania się z Użytkownikiem jest język polski. Umowy związane z korzystaniem z Aplikacją są zawierane wyłącznie w języku polskim.
- 3.9. Dostarczanie przez Użytkownika za pomocą Aplikacji treści o charakterze bezprawnym jest zakazane.
- 3.10. Korzystanie z Aplikacji w inny sposób niż w ramach dozwolonego użytku, w tym w celach komercyjnych, bez zgody ORLEN jest niedopuszczalne.
- 3.11. Korzystanie z niektórych funkcji Aplikacji, w szczególności nawigowania do Stacji Paliw i mapy Stacji Paliw, wymaga wyrażenia zgody na lokalizację urządzenia mobilnego, za pośrednictwem którego Użytkownik korzysta z Aplikacji.

4. Usługi Programu VITAY

- 4.1. Aplikacja umożliwia korzystanie z następujących Usług Programu VITAY bez konieczności rejestracji:
 - 4.1.1. przeglądanie kuponów dostępnych dla Uczestnika Zarejestrowanego w Programie VITAY, w rozumieniu Regulaminu Programu VITAY;
 - 4.1.2. założenie konta w serwisie www.program.vitay.pl lub rejestrację w Programie VITAY;
- 4.2. Korzystanie z następujących Usług Programu VITAY wymaga posiadania i zalogowania się do Konta VITAY:
 - 4.2.1. Użycie wyświetlonego kodu karty VITAY (w ramach QRCode) do naliczania punktów podczas transakcji na Stacji Paliw;
 - 4.2.2. podgląd aktualnej wysokości stanu Konta VITAY, numeru karty i historii transakcji punktowych;
 - 4.2.3. aktywowanie i używanie Kuponów (w ramach QRCode) z ofertą promocyjną VITAY udostępnianych Uczestnikom Zarejestrowanym VITAY posiadającym konto na www.program.vitay.pl. Po aktywowaniu kuponu w Aplikacji możliwe jest jego użycie za pośrednictwem Aplikacji lub konta na www.program.vitay.pl (Kupony aktywowane w Aplikacji (do czasu ich zużycia) są widoczne jako aktywne jednocześnie w Aplikacji i na koncie na www.program.vitay.pl);
 - 4.2.4. skanowanie kodów umieszczonych na określonych produktach w celu gromadzenia punktów VITAY;
 - 4.2.5. nadanie lub zmianę kodu PIN do Karty VITAY;
- 4.3. W celu skorzystania ze Usług Programu VITAY, o których mowa w ust. 4.2 powyżej, Użytkownik powinien posiadać Konto VITAY i zalogować się do Konta VITAY w Aplikacji poprzez użycie loginu i hasła przypisanego do konta Użytkownika na program.vitay.pl.
- 4.4. Brak jakiegokolwiek aktywności Użytkownika przez okres 3 miesięcy od chwili ostatniego uruchomienia Aplikacji skutkowało będzie automatycznym wylogowaniem Użytkownika z Konta VITAY tj. przywróceniem stanu Aplikacji sprzed logowania do Konta VITAY.

5. Usługi ORLEN PAY

- 5.1. Aplikacja umożliwia korzystanie z następujących Usług ORLEN PAY:
 - 5.1.1. przełączanie do bramki płatniczej operatora płatności w celu wykonania płatności w ramach Transakcji oraz potwierdzanie transakcji obejmujących płatność za Produkty na podstawie otrzymanego od operatora potwierdzenia dokonanej w ramach Transakcji płatności (obsługa płatności za Produkty zakupione na Stacji Paliw),

- 5.1.2. wystawianie przez Sprzedawcę elektronicznych faktur VAT w związku z dokonanymi Transakcjami oraz przesyłanie ich na adres e-mail podany w procesie rejestracji Użytkownika,
 - 5.1.3. podgląd listy Transakcji wykonanych przy użyciu Aplikacji i pobieranie wygenerowanych wcześniej faktury dotyczących Transakcji,
 - 5.1.4. aktualizacja danych zamieszczonych w ramach Konta ORLEN PAY,
 - 5.1.5. zbieranie punktów VITAY na dodany w Aplikacji numer posiadanej Karty VITAY w związku z dokonywanymi Transakcjami,
 - 5.1.6. dodanie do Aplikacji Karty Dużej Rodziny i korzystanie, podczas dokonywania Transakcji ORLEN PAY za pośrednictwem Aplikacji, z korzyści związanych z posiadaniem Karty Dużej Rodziny,
 - 5.1.7. dodanie do Aplikacji Karty Biznestank i korzystanie, podczas dokonywania Transakcji ORLEN Pay za pośrednictwem Aplikacji, z korzyści związanych z posiadaniem Karty Biznestank.
 - 5.1.8. dokonanie zakupu e-BILET za pośrednictwem systemu e-TOLL
- 5.2. Korzystanie z Usług ORLEN PAY odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
- 5.3. Aby rozpocząć korzystanie z Usług ORLEN PAY niezbędne jest ukończenie procedury uzyskania dostępu do Usług ORLEN PAY.
- 5.4. Procedura uzyskania dostępu do Usług ORLEN PAY obejmuje złożenie wymaganych oświadczeń oraz podanie i zarejestrowanie wymaganych danych Użytkownika. Należy podać następujące dane: adres e-mail, numer telefonu, PIN dla ORLEN PAY (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.
- 5.5. W przypadku zamiaru korzystania przez Użytkownika z Usług ORLEN PAY określonych w pkt. 5.1.1 – 5.1.8 Regulaminu, procedura uzyskania dostępu do Usług ORLEN PAY obejmuje dokonanie Rejestracji Użytkownika ORLEN PAY. Rejestracja Użytkownika ORLEN PAY polega na wybraniu opcji rejestracji Użytkownika ORLEN PAY i podaniu przez Użytkownika danych, o których mowa w ust. 5.4 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 ORLEN PAY. Po dokonaniu rejestracji Użytkownik Zarejestrowany ORLEN PAY w celu skorzystania z Aplikacji musi zalogować się do Usługi ORLEN PAY przy jej uruchomieniu. Logowanie następuje poprzez podanie loginu oraz PIN ustalonych przez Użytkownika w procesie rejestracji.

- 5.6. Informacje przesyłane w ramach korzystania z Aplikacji oraz korzystania z Usług ORLEN PAY 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 ORLEN PAY. Użytkownik może w każdej chwili według własnego uznania cofnąć lub wyrazić zgodę na lokalizację, o której mowa w niniejszym pkt 5.6. w ustawieniach Aplikacji.
- 5.7. 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;
- 5.8. Po wybraniu Produktu (lub w przypadku nabycia Produktu będącego paliwem – po zakończeniu tankowania paliwa) na Stacji Paliw należy uruchomić Aplikację.
- 5.9. Po uruchomieniu Aplikacji należy zalogować się do Konta ORLEN PAY oraz uruchomić moduł płatności; po zalogowaniu się oraz uruchomieniu modułu płatności zostanie wyświetlony ekran inicjujący proces obsługi Transakcji umożliwiający zeskanowanie kodów:
 - 5.9.1. QR: w przypadku paliwa (znajduje się na dystrybutorze) oraz za myjnię (znajduje się przy myjni na Stacji Paliw);
 - 5.9.2. EAN nadrukowany na oryginalnym produkcie: w przypadku pozostałych produktów pozapaliwowych – na terenie Stacji Paliw, bezpośrednio przy Produktach.
- 5.10. Po zeskanowaniu kodów, w Aplikacji zostanie wyświetlony formularz prezentujący pełny koszyk Produktów.
- 5.11. Jeśli warunki realizacji Transakcji nie będą spełnione, w Aplikacji wyświetlony zostanie stosowny komunikat informujący o odmowie dokonania Transakcji.
- 5.12. W celu zakończenia Transakcji należy wprowadzić lub potwierdzić wprowadzone w Aplikacji dane karty płatniczej, z której Użytkownik korzysta w celu uiszczenia zapłaty za Produkty, 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

- 5.13. 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.
- 5.14. 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.
- 5.15. Dokonując Transakcji Użytkownik każdorazowo korzysta z oferty handlowej Sprzedawcy obowiązującej bezpośrednio na Stacji Paliw, na której znajduje się w momencie dokonywania zakupu.
- 5.16. 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.
- 5.17. 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.
- 5.18. **W przypadku, gdy Transakcja 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.**
- 5.19. 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.
- 5.20. Obsługa płatności w zakresie Transakcji jest realizowana przez 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 (dalej: „eService”).
- 5.21. Odpowiedzialność za prawidłową realizację płatności i zgodność z obowiązującymi w tym zakresie standardami bezpieczeństwa ponosi eService.
- 5.22. 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.

- 5.23. Transakcje w zakresie płatności kartą płatniczą są przeprowadzane zgodnie z odpowiednimi regulaminami eService.
- 5.24. Transakcje w zakresie płatności kartą płatniczą mogą być przeprowadzane z wykorzystaniem usług Google Pay, Apple Pay i BLIK, zgodnie z regulaminami tych usług.
- 5.25. 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 0,03 zł (trzy grosze). Pobrana kwota jest niezwłocznie zwracana przez ORLEN.
- 5.26. 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.
- 5.27. 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 eService, w szczególności z regulaminem obsługi transakcji bezgotówkowych eService.
- 5.28. ORLEN w przypadku zaistnienia poważnych problemów z możliwością realizacji danej Usługi ma prawo czasowo wstrzymać możliwość korzystania z tej Usługi.
- 5.29. Podczas realizacji Transakcji ORLEN Pay numer rejestracyjny pojazdu, do którego zatankowane zostało paliwo, nie jest weryfikowany przez pracowników Stacji Paliw.
- 5.30. Użytkownik może usunąć Konto ORLEN PAY, w szczególności poprzez:
- 5.30.1. złożenie pisemnej rezygnacji na adres: ORLEN S.A. ul. Bielańska 12, 00-085 Warszawa Biuro Sprzedaży Elektronicznej i Programów Lojalnościowych z dopiskiem „Orlen Pay”; lub
 - 5.30.2. za pomocą poczty elektronicznej: orlenpay@orlen.pl ;
 - 5.30.3. lub przez złożenie odpowiedniego oświadczenia bezpośrednio w Aplikacji w zakładce Kontakty, poprzez wybranie opcji Napisz do nas, a następnie wypełnienie formularza na stronie internetowej www.opinie.orlen.pl.

Usunięcie Konta ORLEN PAY skutkuje utratą dostępu do funkcjonalności Aplikacji zastrzeżonych dla Użytkowników Zarejestrowanych. Aby ponownie móc skorzystać z tych funkcjonalności Aplikacji Użytkownik powinien dokonać ponownego utworzenia Konta ORLEN PAY.

6. Usługi eKarty Biznestank i KDR

- 6.1. Aplikacja umożliwia korzystanie z następujących Usług eKarty Biznestank i KDR:
 - 6.1.1. Przypisanie eKarty Biznestank do Aplikacji poprzez wpisanie ciągu cyfr z eKarty;
 - 6.1.2. Przypisanie KDR do Aplikacji poprzez wpisanie ciągu cyfr KDR;
 - 6.1.3. Użycie wyświetlonego kodu eKarty Biznestank (w ramach QRCode) do naliczania rabatów na zasadach Programu BIZNESTANK. Regulamin Programu BIZNESTANK jest dostępny na stronie ORLEN pod adresem https://biznestank.orlen.pl/Content/documents/Regulamin_BiznesTank.pdf;
 - 6.1.4. Użycie wyświetlonego kodu KDR (w ramach QRCode) do naliczania rabatów na zasadach opisanych na stronie <https://www.orlen.pl/pl/dla-ciebie>
 - 6.1.5. Przypisanie, za zgodą Użytkownika, numeru eKarty oraz KDR do Konta VITAY.

7. Warunki techniczne korzystania z Aplikacji

- 7.1. Do poprawnego korzystania z Aplikacji niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - 7.1.1. instalacja Aplikacji na smartfonie obsługującym jeden z niżej wskazanych systemów operacyjnych:
 - 7.1.1.1. Android 6.0 i nowsze; lub
 - 7.1.1.2. iOS wersja 14 i nowsze;
 - 7.1.2. Dostęp do sieci Internet;
 - 7.1.3. System umożliwiający lokalizowanie urządzenia, na którym została zainstalowana Aplikacja.

8. Dane osobowe Użytkownika (Polityka prywatności)

- 8.1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest:
 - 8.1.1. ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7. Kontaktowe numery telefonów do Administratora: (24) 256 00 00, (24) 365 00 00, (22) 778 00 00, e-mail: vitay@orlen.pl,
 - 8.1.2. w przypadku przetwarzania danych osobowych w związku z zawieraniem umowy sprzedaży Produktu, administratorem danych osobowych jest Sprzedawca.

- 8.2. 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 w niniejszym Regulaminie a także na stronie internetowej ORLEN pod adresem www.orlen.pl w zakładce „Dane osobowe”.
- 8.3. W ORLEN powołano Inspektora Ochrony Danych. Dane dot. Inspektora Ochrony Danych dostępne są na stronie www.orlen.pl w sekcji „Kontakt”. Do kontaktu z Inspektorem Ochrony Danych w ORLEN służy następujący adres email: daneosobowe@orlen.pl. Z Inspektorem Ochrony Danych Użytkownik może skontaktować się także pisemnie na adres siedziby ORLEN, wskazany w ust. 8.1, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
- 8.4. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są w celu prawidłowej realizacji usług w ramach Aplikacji, w szczególności:
- 8.4.1. zawarcia i realizacji umowy na świadczenie Usług w ramach Aplikacji,
 - 8.4.2. udzielania odpowiedzi na zapytania i wnioski Użytkownika kierowane do ORLEN za pośrednictwem formularza dostępnego w Aplikacji w zakładce „Kontakt”;
 - 8.4.3. marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług ORLEN, w tym również z wykorzystaniem informacji o bieżącej lokalizacji;
 - 8.4.4. marketingu produktów lub usług Partnerów,;
 - 8.4.5. rozpatrywania reklamacji dot. Aplikacji lub Usług;
 - 8.4.6. obsługi, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń w związku z korzystaniem z Aplikacji lub świadczonych Usług, lub roszczeń podmiotów, których funkcjonalności dostępne są w Aplikacji;
 - 8.4.7. poprawy stosowanych funkcjonalności oraz jakości świadczonych usług polegający na prowadzeniu analiz aktywności Użytkowników w Aplikacji i sposobu korzystania z Aplikacji;
- w przypadku korzystania z Usług Programu VITAY, dodatkowo w celu prawidłowej realizacji tych Usług:
- 8.4.8. naliczania punktów VITAY za dokonane zakupy towarów lub usług przez Użytkownika Zarejestrowanego VITAY oraz korzystania przez niego z ofert w ramach Programu VITAY;
 - 8.4.9. nawigowania do najbliższej Stacji Paliw lub placówki Partnera;
 - 8.4.10. zarządzania i korzystania z Konta VITAY, w tym: generowania karty, dostępu do historii transakcji oraz bieżącego salda;

w przypadku korzystania z Usług ORLEN PAY, dodatkowo w celu prawidłowej realizacji tych Usług:

8.4.11. rejestracji w Usłudze ORLEN PAY,

8.4.12. wykonania płatności w ramach Transakcji oraz potwierdzania transakcji obejmujących płatność za Produkty na podstawie otrzymanego od operatora potwierdzenia dokonanej w ramach Transakcji płatności,

8.4.13. prezentowania listy dokonanych Transakcji,

8.4.14. aktualizacji danych w ramach Usługi,

8.4.15. wypełniania obowiązków prawnych polegających, m.in.: na wystawianiu przez ORLEN lub Sprzedawcę elektronicznych faktur VAT w związku z dokonanymi Transakcjami oraz przesyłania ich na adres e-mail podany w procesie rejestracji do Usługi;

w przypadku korzystania z Usługi Biznestank i KDR, dodatkowo w celu prawidłowej realizacji Usługi, tj.:

8.4.16. naliczania rabatów związanych z uczestnictwem w Programie Biznestank,

8.4.17. naliczania rabatów związanych z użyciem KDR opisanych w pkt. 6.1.4.

8.5. Podstawą prawną przetwarzania przez ORLEN danych osobowych Użytkownika w celach wskazanych w ust. 8.4 powyżej jest:

8.5.1. należyte wykonanie umowy na świadczenie Usług w ramach Aplikacji (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO), której stroną jest Użytkownik i ORLEN, zgodnie z Regulaminem;

8.5.2. zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w celu marketingu produktów i usług Partnerów za pośrednictwem Aplikacji oraz w zakresie informacji o lokalizacji podczas korzystania przez Użytkownika z funkcji nawigowania do wybranej stacji paliw ORLEN lub placówki Partnera, wyszukiwania stacji paliw ORLEN na mapie płatności (zgoda dot. lokalizacji wyrażana jest poprzez zezwolenie Aplikacji na korzystanie z usług lokalizacji urządzenia końcowego należącego do Użytkownika);

8.5.3. 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),

- 8.5.4. prawnie uzasadniony interes administratora (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, w przypadku odstąpienia przez Użytkownika od umowy, zapobiegania oszustwom, marketingu bezpośredniego, rozpatrzenia reklamacji, udzielenia odpowiedzi na zapytania lub wnioski, kontakt w przypadku błędnie odnotowanych płatności, prowadzenia analizy błędów aplikacji dla poprawy stosowanych funkcjonalności oraz jakości świadczonych usług.
- 8.6. 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.
- 8.7. Dane osobowe Użytkownika mogą być ujawniane przez 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.
- 8.8. Aplikacja wykorzystuje wybrane usługi Google LLC Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlandia VAT IE6388047V (Firebase) tj. Crashlytics w celu analizy błędów Aplikacji. Identyfikacja błędów Aplikacji pozwala na 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/>
- 8.9. Dane osobowe Użytkownika w związku z dokonywaniem Transakcji, tj. imię, nazwisko, adres email Użytkownika oraz wartość Transakcji będą udostępniane do odrębnego administratora danych, tj. operatora bramki płatniczej - eService w celu obsługi i rozliczania Transakcji dokonywanych przez Użytkownika. 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.
- 8.10. Administratorem danych osobowych Użytkownika (imię, nazwisko, numeru karty płatniczej, daty ważności kart płatniczych oraz kodów CVV kart płatniczych), zbieranych i 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).

8.11. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są przez okres obowiązywania umowy pomiędzy Użytkownikiem a ORLEN na świadczenie usług w postaci dostarczenia Użytkownikowi Aplikacji (tj. przez cały okres korzystania przez Użytkownika z Aplikacji do momentu jej odinstalowania. Po upływie tego okresu ORLEN będzie przechowywał dane osobowe, jeżeli zobowiązany jest do tego na mocy przepisów prawa przez okres przewidziany w tych przepisach lub w celu realizacji uzasadnionych interesów, w tym do czasu wygaśnięcia wzajemnych roszczeń wynikających z umowy. W przypadku przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu dane przetwarzane są przez okres umożliwiający realizację tego interesu lub do zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych. Okres przetwarzania danych może być przedłużony jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa.

8.12. Użytkownikowi przysługują prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

8.12.1. żądania od ORLEN dostępu do danych osobowych dotyczących Użytkownika,

8.12.2. żądania sprostowania danych osobowych dotyczących Użytkownika,

8.12.3. żądania usunięcia danych osobowych dotyczących Użytkownika,

8.12.4. żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych dotyczących Użytkownika,

8.12.5. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w dwóch przypadkach:

a) ze względu na szczególną sytuację – w przypadkach, kiedy dane są przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu, oraz

b) gdy dane osobowe są przetwarzane w celach marketingowych.

Sprzeciw można wyrazić na adres poczty elektronicznej: daneosobowe@orlen.pl lub adres siedziby ORLEN z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.

8.12.6. przeniesienia danych do innego administratora, t.j. otrzymania od ORLEN danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Użytkownik może przesłać te dane innemu administratorowi danych lub zażądać, aby ORLEN przesłał dane do innego administratora, tylko jeśli przesłanie jest technicznie możliwe. Prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych, które są przetwarzane na podstawie umowy lub na podstawie zgody.

8.12.7. cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie, przy czym cofnięcie zgody nie wpływa na przetwarzanie dokonywane przez ORLEN zgodnie z prawem przed jej cofnięciem.

8.13. Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

- 8.14. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji usług świadczonych w ramach Aplikacji. W szczególności, podanie danych osobowych jest niezbędne do przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego w przypadku zgłoszenia przez Użytkownika reklamacji. Niepodanie danych osobowych przez Użytkownika uniemożliwia rozpatrzenie zgłoszonej przez Użytkownika reklamacji przez ORLEN i udzielenie odpowiedzi Użytkownikowi.
- 8.15. Dane osobowe Uczestników Programu VITAY przetwarzane są zgodnie z Regulaminem Programu VITAY dostępnym w szczególności na stronie [www.vitay.pl \(https://program.vitay.pl/O-programie/Regulaminy-do-pobrania,77.html\)](https://program.vitay.pl/O-programie/Regulaminy-do-pobrania,77.html),
- 8.16. Dane osobowe Użytkownika Zarejestrowanego ORLEN PAY, 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.
- 8.17. Administratorem danych osobowych Użytkownika Zarejestrowanego ORLEN PAY wskazanych w ust. 8.16 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

9. Reklamacje

- 9.1. Postępowanie reklamacyjne dotyczące funkcjonowania Aplikacji prowadzone jest przez ORLEN.
- 9.2. ORLEN rozpatruje reklamacje dotyczące Usług, w szczególności dotyczące działania Aplikacji. Inne reklamacje, niezwiązane ze świadczeniem Usług, w szczególności dotyczące jakości produktów lub usług dostępnych na stacji paliw, będą rozpatrywane przez: 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. Reklamacje mogą być zgłaszane, w szczególności:
- 9.4.1. telefonicznie za pośrednictwem całodobowego Call Center ORLEN pod numerem 801 167 536 (koszt zgodnie z taryfą operatora). za pomocą formularza

zgłoszeniowego dostępnego na www.orklen.pl:
<https://opinie.orklen.pl/forms/ZglosProblem.aspx>

- 9.4.2. za pomocą elektronicznego formularza dostępnego na www.vitay.pl oraz w zakładce „Kontakt” Aplikacji;
 - 9.4.3. na adres ORLEN S.A. 09-411 Płock, ul Chemików 7
- 9.5. Reklamacja powinna umożliwiać identyfikację osoby ją składającej w celu poinformowania jej o sposobie rozpatrzenia reklamacji. W tym celu składający reklamację powinien wskazać w reklamacji następujące dane:
- 9.5.1. imię i nazwisko;
 - 9.5.2. w przypadku reklamacji dotyczących Usług Programu VITAY: numer karty VITAY,
 - 9.5.3. w przypadku reklamacji dotyczących Usług eKarty Biznestank: numer eKarty Biznestank,
 - 9.5.4. opis przedmiotu reklamacji
 - 9.5.5. adres do doręczeń.
- 9.6. Użytkownik będący Konsumentem oraz Użytkownik będący osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w przypadku niezgodności Usługi z umową, może żądać doprowadzenia do ich zgodności z Umową, na zasadach określonych w poniższych postanowieniach, ustawie z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz pozostałych przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
- 9.7. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia ich zgłoszenia, a odpowiedź udzielana jest drogą elektroniczną (na podany w reklamacji adres poczty elektronicznej) albo pisemnie (na wskazany w reklamacji adres pocztowy). Brak odpowiedzi w ww. terminie oznacza uznanie reklamacji, w przypadku reklamacji zgłoszonej przez Użytkownika, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej).
- 9.8. ORLEN ma obowiązek dostarczyć Usługi niezwłocznie po zawarciu przez Użytkownika, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej Umowy. Odstępstwo od tej zasady wymaga wyraźnego porozumienia stron.
- 9.9. Jeśli ORLEN nie dostarczył Usługi, Użytkownik o którym mowa w ust. 9.6 powyżej może wezwać ORLEN do ich dostarczenia. Jeśli mimo wezwania ORLEN nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, Użytkownik, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej, może odstąpić od Umowy.

- 9.10. Użytkownik o którym mowa w ust. 9.6 powyżej może odstąpić od Umowy bez wzywania ORLEN do dostarczenia Usługi, jeżeli:
- 9.10.1. Z oświadczenia ORLEN lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
- 9.10.2. Użytkownik, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej i ORLEN wyraźnie uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej, a ORLEN nie dostarczył ich w tym terminie.
- 9.11. ORLEN może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową tylko jeśli takie doprowadzenie do zgodności z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.
- 9.12. ORLEN doprowadza Usługę do zgodności z umową na własny koszt, w rozsądnym czasie, nie później niż w ciągu 14 dni, od chwili, w której dowiedział się od Użytkownika, o którym mowa w ust. 6 powyżej o braku zgodności z umową i bez nadmiernych niedogodności dla tego Użytkownika. W razie, gdyby doprowadzenie Usługi do zgodności z umową miało przekroczyć termin określony w zdaniu poprzedzającym ORLEN niezwłocznie poinformuje Użytkownika, o którym mowa w ust. 6 o ryzyku przekroczenia tego terminu wskazując ostateczny termin doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową. W takim przypadku Użytkownik, o którym mowa w ust. 6 będzie mógł zgodzić się na doprowadzenie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z Umową w dodatkowym, ostatecznym terminie, lub złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy.
- 9.13. Doprowadzenie Usługi do zgodności z Umową uwzględniać będzie charakter oraz cel, w jakich Usługa jest wykorzystywana.
- 9.14. Użytkownik, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, jeśli:
- 9.14.1. doprowadzenie do zgodności Usługi z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
- 9.14.2. ORLEN nie doprowadził Usługi do zgodności z Umową zgodnie z ust. 9.12 powyżej;
- 9.14.3. brak zgodności Usługi z Umową występuje nadal, mimo że ORLEN próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Umową;
- 9.14.4. brak zgodności Usługi z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania przez Użytkownika, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej z żądania, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej;
- 9.14.5. z oświadczenia ORLEN lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Usługi do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej;

- 9.15. Reklamacje dotyczące przebiegu Programu VITAY rozpatrywane są na zasadach określonych w Regulaminie Programu VITAY.

10. Postanowienia końcowe

- 10.1. ORLEN zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnej przyczyny. Za ważną przyczynę uważa się spełnienie którejkolwiek z następujących przesłanek:
- 10.1.1. zmiana dostawców usług wymienionych w Regulaminie,
 - 10.1.2. wprowadzanie nowych rozwiązań technicznych,
 - 10.1.3. zmiany trybu autoryzacji Transakcji,
 - 10.1.4. modyfikacja systemów ORLEN,
 - 10.1.5. wprowadzanie nowych rozwiązań technologicznych,
 - 10.1.6. dostosowanie Aplikacji do bieżących zmian w przepisach prawa,
 - 10.1.7. konieczność spełnienia wymogów międzynarodowych organizacji płatniczych,
 - 10.1.8. zmiana w strukturze organizacyjnej ORLEN
 - 10.1.9. pojawienie się nowych form płatności,
 - 10.1.10. zmiana w funkcjonalności Aplikacji lub zasad dokonywania Transakcji.
- 10.2. Zmiany wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia wprowadzenia zmienionego Regulaminu do Aplikacji.
- 10.3. ORLEN zawiadamia o zmianie Regulaminu poprzez wysłanie mailowo odpowiedniej informacji zawierającej treść zmienionego Regulaminu. W razie zmiany Regulaminu Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę w najbliższym terminie wypowiedzenia.
- 10.4. Użytkownik może w każdej chwili odinstalować Aplikację (co oznaczać będzie rozwiązanie umowy o świadczenie za pomocą Aplikacji usług drogą elektroniczną). Odinstalowanie Aplikacji nie oznacza rezygnacji z uczestnictwa w Programie VITAY oraz w Programie Biznestank. Odinstalowanie Aplikacji lub rezygnacja z uczestnictwa z Programu VITAY nie będzie równoznaczne z usunięciem konta ORLEN Pay. Aby usunąć konto ORLEN Pay, należy postąpić w sposób wskazany w rozdziale 9 powyżej.
- 10.5. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem, w tym zwłaszcza w odniesieniu do realizacji praw konsumenta w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 134 zm.) stosuje się postanowienia Regulaminu Programu VITAY dostępnego na stronie internetowej www.vitay.pl.