



OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO VYDÁNÍ A UŽÍVÁNÍ ORLEN TANKARTY BENEFIT

platné od 12. 1. 2026

Obsah

1. Definice pojmů	1
2. Úvodní ustanovení	2
3. Karta	3
4. Zákaznický účet	3
5. Použití Karty	4
6. Sleva z ceny PHM	4
7. Předplatba	4
8. Blokace Karty, reklamace funkčnosti Karty	5
9. Změna údajů a komunikace	5
10. Způsoby ukončení Smlouvy	5
11. Limitace náhrady škody	6
12. Zásady zpracování osobních údajů	6
13. Změna Obchodních podmínek	7
14. Platnost Obchodních podmínek	7

1. Definice pojmů

Pro účely těchto Obchodních podmínek mají níže uvedené pojmy následující význam:

„**Aplikace**“ znamená mobilní aplikaci provozovanou ORLENEM, jejímž prostřednictvím mohou uživatelé realizovat čerpání PHM na čerpacích stanicích ORLEN a skrze platební bránu uskutečňovat platby za takto natankované PHM;

„**ORLEN**“ znamená společnost ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. se sídlem Litvínov – Záluží 1, 436 70, IČO: 27597075, DIČ: CZ27597075, DIČ k DPH: CZ699000139, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn. C 24430, zastoupenou prostřednictvím ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod, se sídlem Milevská 2095/5, Krč, 140 00 Praha 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 77321;

„**ORLEN Vyhlášená cena**“ je uváděna vč. DPH a představuje nákupní cenu PHM navýšenou o prémii tuzemského trhu; ORLEN Vyhlášená cena může být oznámena kterýkoliv den s tím, že je platná ode dne následujícího po jejím vyhlášení; ORLEN Vyhlášená cena se Zákazníkovi oznamuje prostřednictvím Zákaznického portálu; ORLEN Vyhlášená cena se pro výpočet kupní ceny PHM pro Zákazníka uplatní pouze při nákupu PHM na ČS, u kterých se neuplatní ORLEN Stojanová cena;

„**ORLEN Stojanová cena**“ znamená cenu PHM vč. DPH uvedenou

na cenovém totemu, resp. tankovacím stojanu konkrétní čerpací stanice v Síti ČS ORLEN v okamžiku odběru PHM Zákazníkem;

„**Blokace Karty**“ znamená stav, kdy nelze Kartou autorizovat bezhotovostní nákupy PHM, zboží a služeb; Blokace Karty zahrnuje mj. i Dočasnou blokaci Karty;

„**Ceník servisních poplatků**“ znamená přílohu č. 1 těchto Obchodních podmínek, která je jejich nedílnou součástí a ve které jsou uvedeny dodatečné poplatky za služby spojené s vydáním a užíváním Karty;

„**ČS**“ znamená Síť ČS ORLEN a dále Síť smluvních partnerů;

„**Dočasná blokace Karty**“ je stav, kdy Kartou není možno do učinění nápravných opatření podle čl. 8 těchto Obchodních podmínek užívat – s účinky totožnými jako v případě Blokace Karty –, neboť Zákazník zadal třikrát po sobě nesprávný PIN kód;

„**Doklad o prodeji**“ znamená doklad, který Zákazník obdrží od služby ČS v případě odběru PHM, zboží nebo služeb prostřednictvím Karty, tzv. účtenka;

„**Karta**“ nebo také „**Karty**“ znamená ORLEN TANKARTU (Karty) BENEFIT – palivovou autorizační kartu vydanou ORLENEM, jejímž prostřednictvím ORLEN umožňuje svým Zákazníkům, resp. fyzickým osobám nepodnikajícím, autorizaci bezhotovostního odběru PHM, zboží a služeb prodávaných a poskytovaných na čerpacích stanicích v Síti ČS ORLEN a Síti Smluvních partnerů, a to v rozsahu uvedeném ve Smlouvě; jedná se o Kartou, na jejíž přední straně je unikátní číselné označení Karty, identifikace Zákazníka, popř. jiné označení, a datum platnosti Karty a na zadní straně je umístěn magnetický proužek, případně může obsahovat zatavený čip; každá Karta je opatřena PIN kódem; vzhledem k tomu, že autorizovat odběr lze za určitých podmínek prostřednictvím Aplikace, jsou pojmy „Karta“ a „autorizace odběru Kartou“ dále užívány i v kontextu „autorizace odběru Aplikací“.

„**Limity karty**“ představují maximální finanční částky, kterými je omezen Zákazníkův odběr PHM, zboží a služeb prostřednictvím Karty na ČS; Limity Karty jsou uvedeny v Zákaznickém účtu a v objednávce. Jednorázový odběr autorizovaný Kartou nesmí převýšit 10 000 Kč;

„**Občanský zákoník**“ znamená zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů;

„**Obecné nařízení o ochraně údajů**“ znamená Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES;

„**Obchodní podmínky**“ znamenají tyto Obchodní podmínky pro vydání a používání ORLEN TANKARTY BENEFIT ve znění případných pozdějších změn nebo dodatků;

„**Objednávka**“ znamená žádost zájemce – nepodnikatele – o uzavření Smlouvy, kterou vyplní prostřednictvím objednávkového formuláře;

„**Předplatbou**“ se rozumí složení finančních prostředků na účet ORLENU před realizací odběru PHM, zboží nebo služeb prostřednictvím Karty;

„**Předsmluvní informace**“ jsou informace poskytnuté ORLENEM zájemci – nepodnikateli – o uzavření Smlouvy před jejím uzavřením;

„**PHM**“ znamená pohonné hmoty ve smyslu zákona č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách a čerpacích stanicích pohonných hmot a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů;

„**PIN kód**“ znamená osobní identifikační číslo přiřazené každé jednotlivé Kartě;

„**Síť ČS ORLEN**“ znamená Síť čerpacích stanic pohonných hmot provozovaných pod obchodním označením ORLEN v České republice, na kterých poskytuje ORLEN slevu z ceny PHM dle čl. 6 těchto Obchodních podmínek; čerpací stanice náležející do Sítě ČS ORLEN je možno nalézt v Zákaznickém účtu;

„**Síť Smluvních partnerů**“ znamená čerpací stanice smluvních partnerů ORLEN, konkrétně ČS provozované pod názvy Čepro (EuroOil), Shell a OMV. V Síti Smluvních partnerů, lze Kartou autorizovat pouze odběry PHM a produktů souvisejících výlučně s provozem vozidla. V Síti Smluvních partnerů se dále neuplatňují slevy ani vyhlášená cena;

„**Smlouva**“ znamená smlouvu o využívání ORLEN TANKARET uzavřenou mezi Zákazníkem a ORLENEM, na jejímž základě ORLEN vystaví Zákazníkovi Kartu (Karty), kterou (které) Zákazník bude oprávněn za dohodnutých podmínek používat; Zákazník se zavazuje ORLENU řádně a včas plnit povinnosti z takové Smlouvy včetně úhrady cen za odebrané PHM, zboží a služby a poplatků spojených s užíváním Karty;

„**Smluvní strany**“ znamenají ORLEN a Zákazníka;

„**www.orlen.cz**“ znamená webové stránky ORLEN poskytující informace o společnosti, Síti ČS ORLEN a o zboží a službách nabízených v rámci Sítě ČS ORLEN;

„**www.tankarta.cz**“ znamená oficiální webové stránky Karet poskytující informace o Kartách, umožňující objednání a registraci Karet, přístup do Zákaznického portálu atd.;

„**Zájemce**“ je potenciální Zákazník, fyzická osoba – nepodnikatel, do okamžiku akceptace dle 2.4 Obchodních podmínek;

„**Zákaznické centrum**“ znamená telefonickou a e-mailovou podporu Zákazníků v souvislosti s užíváním Karet poskytovanou ze strany ORLENU prostřednictvím kontaktů uvedených na stránkách www.tankarta.cz;

„**Zákaznický portál**“ znamená prostor na stránkách www.tankarta.cz dostupný výhradně Zákazníkům;

„**Zákaznický účet**“ znamená účet Zákazníka v rámci Zákaznického portálu, který mu byl vytvořen při registraci; Zákazník do něj přistupuje pomocí přidělených přihlašovacích údajů a spravuje v něm své Karty; Zákaznický účet je dostupný ze všech na trhu běžně používaných internetových prohlížečů; pro přístup k němu je nutné připojení k internetu, které ORLEN nezajišťuje ani za ně neodpovídá;

„**Zaměstnavatel**“ znamená právnickou osobu, se kterou ORLEN uzavřel smlouvu, na základě které může být Zákazníkovi, obvykle jako zaměstnanci Zaměstnavatele, umožněno vstoupit s ORLENEM do smluvního vztahu za účelem využívání Karty v souladu se Smlouvou a těmito obchodními podmínkami; pojem „Zaměstnavatel“ zahrnuje i spolek, odborovou nebo obdobnou organizaci, kdy Zákazník nemusí být jejím zaměstnancem v pravém slova smyslu, ale toliko členem; Zaměstnavatel vystupuje v roli zprostředkovatele smluvního vztahu mezi ORLENEM a Zákazníkem, avšak bez nároku na odměnu, není-li dohodnuto jinak;

„**Zákazník**“ znamená fyzickou osobu – nepodnikatele, která je se Zaměstnavatelem typicky, nikoli však nutně ve vztahu zaměstnance vůči zaměstnavateli – osoba, kterou Zaměstnavatel eviduje v pracovním a/nebo obdobném poměru, za předpokladu, že Zaměstnavatel tuto skutečnost sdělil ORLENU;

„**Zúčtovací období**“ znamená jeden kalendářní měsíc;

2. Úvodní ustanovení

2.1 Tyto Obchodní podmínky upravují právní vztah mezi ORLENEM a jeho Zákazníkem založený Smlouvou, jejíž jsou nedílnou součástí.

2.2 Tyto Obchodní podmínky obsahují popis Karty, vymezují způsob jejího vydávání a používání a s tím související služby poskytované Zákazníkovi ORLENEM.

2.3 Smlouva je tvořena vyplněnou a akceptovanou Objednávkou a Obchodními podmínkami. Součástí Obchodních podmínek je Ceník servisních poplatků (příloha č. 1). V případě rozporu mezi jednotlivými součástmi smluvní dokumentace má přednost Smlouva před Obchodními podmínkami.

2.4 Zákazník vyplní, potvrdí a zašle Objednávku ORLENU. Spolu s potvrzením Objednávky Zákazník potvrzuje, že se seznámil s předmluvními informacemi a Obchodními podmínkami a jejich přílohami. Přijme-li ORLEN Objednávku, zašle Zákazníkovi přístupové údaje pro Zákaznický portál na e-mailovou adresu uvedenou v Objednávce. Zpráva, v níž jsou Zákazníkovi zaslány přístupové údaje, je zároveň potvrzením Objednávky. Potvrzením Objednávky ORLENEM (akceptací) dochází k uzavření Smlouvy.

2.5 Je-li Smlouva uzavřena distančním způsobem, zejména pak s využitím online formuláře, je Zákazník oprávněn od Smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od převzetí Karty. Poučení o právu Zákazníka odstoupit, postupy a lhůty obsahuje dokument **Poučení o právu na odstoupení** od Smlouvy, který je spolu se vzorovým Formulářem pro oznámení **o odstoupení od Smlouvy** dostupný na zákaznickém portále. Podrobnosti ohledně odstoupení od Smlouvy upravuje čl. 10 Obchodních podmínek.

2.6 Zákazník není oprávněn čerpat výhod tohoto produktu, poskytovaného ORLENEM, prostřednictvím více než jednoho subjektu.

3. Karta

3.1 Vydáním Karty poskytne ORLEN Zákazníkovi možnost využívat autorizace bezhotovostního nákupu PHM, zboží a služeb v Síti ČS ORLEN a v Síti Smluvních partnerů.

3.2 Vydání a provoz Karty na území České republiky nepředstavují platební službu ve smyslu příslušných předpisů (včetně zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v účinném znění nebo Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES).

3.3 ORLEN zašle Zákazníkovi Kartou formou poštovní zásilky. Převzetím karty vzniká Zákazníkovi právo na její užívání.

3.4 Karta je chráněna PIN kódem, který je Zákazníkovi zaslán samostatně. Zákazník je odpovědný za nakládání s PIN kódem, jakmile mu je doručen.

3.5 Zákazník je povinen nakládat s Kartou tak, aby nedošlo k jejímu poškození (např. zprohýbání, vliv vysokých teplot, působení elektromagnetického pole) a uchovávat ji na bezpečném místě, odděleně od PIN kódu, aby nemohlo dojít k jejímu zneužití.

3.6 Zákazník je odpovědný za všechny pohledávky vzniklé neoprávněným používáním Karty, ke kterému došlo zanedbáním jeho povinností.

3.7 Zákazník provádí autorizaci plateb za PHM, zboží a služeb v síti ČS na základě cen platných v daném místě v okamžiku nákupu se zohledněním dostupného cenového zvýhodnění

podle Smlouvy. Výše autorizovaného nákupu nesmí přesáhnout Limity Karty. Obsluha ČS je povinna vydat Doklad o prodeji ke každému nákupu uskutečněnému prostřednictvím Karty.

3.8 Zákazník je oprávněn prostřednictvím Zákaznického účtu nastavit v rámci Limitů Karty své vlastní omezení (vlastní limit), maximálně však do výše limitu nastaveného ze strany ORLENU.

3.9 Karta je po celou dobu své existence ve výhradním vlastnictví ORLENU.

3.10 Karta je platná do konce posledního dne měsíce, který je na ní vyznačen jako datum její platnosti. Před uplynutím platnosti Karty, je-li Smlouva nadále účinná, zašle ORLEN Zákazníkovi novou Kartou s obnovenou platností, přičemž původní PIN kód zůstává platný. V případě, že Zákazník nepožaduje vydání nové Karty s obnovenou platností, je povinen o tom ORLEN v dostatečném předstihu, nejpozději 1 měsíc před vypršením platnosti Karty, informovat.

3.11 Služby spojené s vydáním a užíváním Karty jsou zpoplatněny dle Ceníku servisních poplatků.

4. Zákaznický účet

4.1 Zákaznický účet umožňuje Zákazníkovi úpravy některých vlastností Karet (např. Limity Karty, povolený sortiment, údaje na Kartě, blokace a odblokování); změny se promítnou přibližně do 20 minut. Dále Zákaznický účet umožňuje náhled na veškeré autorizace nákupu provedené svěřenými Kartami a kopie všech předmětných dokladů a zákaznických sestav.

4.2 V rámci Zákaznického účtu má Zákazník k dispozici aktuální Obchodní podmínky a dostává zde také další relevantní informace související s používáním Karty nebo ve vztahu ke Smlouvě.

4.3 Na Zákaznickém účtu jsou uloženy ke stažení veškeré daňové i nedaňové doklady a s nimi související reporty, včetně evidence přijatých plateb.

4.4 Přístup do Zákaznického účtu je možný prostřednictvím uživatelského jména a hesla, které ORLEN zašle Zákazníkovi na jeho e-mail uvedený v Objednávce. Zákazník je povinen při prvním přístupu do Zákaznického účtu změnit ORLENEM přidělené jednorázové heslo. Riziko zneužití přístupových údajů nese Zákazník.

4.5 Zákazník je povinen se pravidelně – nejméně 1× týdně – seznámen s obsahem Zákaznického účtu. Jednání ORLENU zaslané Zákazníkovi prostřednictvím Zákaznického účtu se považuje za doručené okamžikem přihlášení Zákazníka do Zákaznického účtu.

5. Použití Karty

- 5.1 Zákazník je oprávněn prostřednictvím Karty k autorizaci bezhotovostního nákupu PHM, zboží a služeb na ČS, a to v maximální výši limitů Karty.
- 5.2 Autorizace nákupu Kartou probíhá tak, že Zákazník protáhne Kartou čtecím zařízením (terminál), potvrdí zobrazenou částku, která má být autorizována, a zadá správně PIN kód.
- 5.3 Obsluha ČS je oprávněna ověřit, zda se údaje uvedené na Kartě shodují s údaji na vozidle Zákazníka, popř. v dokladech Zákazníka či dokladech k jeho vozidlu. Pokud obsluha ČS zjistí nesoulad těchto údajů, je oprávněna Zákazníkovi odmítnout nákup a/nebo Kartou Zákazníkovi odebrat.
- 5.4 Pokud Zákazník zadá třikrát po sobě PIN kód nesprávně, Karta se z bezpečnostních důvodů dočasně zablokuje na ORLENEM určený časový úsek (Dočasná blokáce Karty). Po jeho vypršení bude Zákazníkovi umožněno použít kartu a potvrdit její použití správným PIN kódem. Dojde-li k zopakování Dočasné blokáce Karty třikrát po sobě, je Karta blokována pro nesprávné zadání PIN kódu a může být odblokována pouze prostřednictvím Zákaznického účtu.
- 5.5 V případě nefunkčnosti online spojení platebního terminálu v Síti ČS ORLEN je obsluha ČS oprávněna kontaktovat Zákaznické centrum pro ověření autorizace Kartou; na takovou platbu mohou být uplatněny nižší limity, než jsou limity karty. V případě nefunkčnosti online spojení platebního terminálu v Síti Smluvních partnerů nelze autorizaci Kartou provést.
- 5.6 ORLEN neodpovídá za výši částky účtované provozovatelem nebo obsluhou ČS, jejíž správnost zákazník potvrdil při schvalování transakce v terminálu zadáním PIN kódu.
- 5.7 Kartou může Zákazník také přidat do Aplikace a autorizace realizovat jejím prostřednictvím. Samostatné Podmínky užívání Aplikace ORLEN jsou dostupné na internetových stránkách tankarta.cz, jakož i v samotné Aplikaci.

6. Sleva z ceny PHM

- 6.1 Na autorizaci bezhotovostního nákupu PHM v Síti ČS ORLEN poskytne ORLEN Zákazníkovi základní slevu z nákupní ceny odebraných PHM ve výši uvedené ve Smlouvě. Sleva není poskytována na produkt CNG ani LPG.
- 6.2 Sleva je vypočtena vždy po skončení Zúčtovacího období a je ORLENEM započtena vůči celkové ceně vyúčtované Zákazníkovi v daňovém dokladu za dané Zúčtovací období.
- 6.3 Výše slevy je stanovena Smlouvou:
- Konečná cena PHM je rovna rozdílu mezi ORLEN Vyhlašovnou cenou platnou v den nákupu PHM a výší slevy z ORLEN Vyhlašované ceny.

V případě, že by cena PHM po zohlednění slevy dle ORLEN Vyhlašované ceny byla vyšší než ORLEN Stojanová cena v den nákupu PHM, je Zákazníkovi účtována cena PHM ve výši dle ORLEN Stojanové ceny (tj. bez slevy).

7. Předplatba

- 7.1 Zákazníkovi je umožněno provést platbu za odebírané PHM, zboží či služby na ČS pouze platbou předem, tzv. Předplatbou. ORLEN Zákazníkovi přidělí číslo, které bude Zákazník uvádět jako variabilní symbol v případě Předplatby formou bezhotovostního převodu na účet ORLENU.
- 7.2 V případě, že by ORLEN měl v době přijetí finančních prostředků prostřednictvím Předplatby vůči Zákazníkovi jakoukoliv pohledávku po splatnosti, je ORLEN oprávněn použít přijaté finanční prostředky z Předplatby na úhradu této splatné pohledávky a teprve Případnou zbývající část zařadit jako platbu za odebírané PHM, zboží a služeb Karty. ORLEN neodpovídá za škodu způsobenou tím, že započte Předplatbu na svou splatnou pohledávku za Zákazníkem dle tohoto ustanovení.
- 7.3 Finanční prostředky přijaté formou Předplatby je možno na základě žádosti Zákazníka vrátit Zákazníkovi na jeho bankovní účet, který uvede v rámci objednávkového formuláře karty.
- 7.4 Předplatbu může Zákazník realizovat dvěma způsoby:
- (a) bezhotovostním převodem na účet ORLENU nebo
 - (b) vkladem finančních prostředků na čerpacích stanicích v Síti ČS ORLEN (vyjma těch, které nesou označení ORLEN Express).

(a) Předplatba bezhotovostním převodem na účet ORLENU

Zákazník provádějící Předplatbu bezhotovostním převodem na účet ORLENU je povinen zadat při provádění platby jemu náležející variabilní symbol. Předplatba bezhotovostním převodem není omezena žádným limitem.

(b) Předplatba vkladem finančních prostředků v Síti ČS ORLEN

Zákazník je oprávněn provést Předplatbu taktéž vkladem finančních prostředků na čerpacích stanicích v Síti ČS ORLEN (vyjma těch, které nesou označení ORLEN Express), a to jak úhradou v hotovosti, tak platební (bankovní) kartou. Předplatba vkladem finančních prostředků na těchto čerpacích stanicích je možná jen do výše 50 000 Kč denně, další limity může stanovit Smlouva. O Předplatbě vkladem finančních prostředků na těchto čerpacích stanicích může být Zákazníkovi vystaven nedaňový doklad.

Zákazník je povinen zajistit, že předplacený kredit, který byl předplacen v hotovosti, nedosahuje aktuálně v součtu 270 000 Kč a více.

8. Blokace Karty, reklamace funkčnosti Karty

8.1 K Blokaci Karty může dojít: a) nesprávným zadáním PIN kódu Zákazníkem – Dočasná blokace Karty, b) ze strany Zákazníka, c) ze strany ORLENU.

a) Dočasná blokace Karty

K Dočasné blokaci Karty dochází v souladu s čl. 5.4 těchto Obchodních podmínek, pokud Zákazník třikrát po sobě zadá při autorizaci platby Kartou nesprávný PIN kód.

b) Blokace Karty ze strany Zákazníka

Zákazník je oprávněn Kartu zablokovat (např. v případě její ztráty) i odblokovat prostřednictvím (i) Zákaznického účtu, popř. (ii) Zákaznického centra.

(i) Blokace Karty přes Zákaznický účet

Provede-li Zákazník Blokaci Karty přes Zákaznický účet, dochází k jejímu zablokování okamžitě. Tato služba je Zákazníkovi poskytována bez dodatečného poplatku.

(ii) Blokace Karty přes Zákaznické centrum

Blokaci Karty lze provést též přes Zákaznické centrum, kde musí Zákazník uvést číslo Karty, kterou si přeje zablokovat, a své identifikační údaje.

c) Blokace Karty ze strany ORLENU

ORLEN je oprávněn bez předchozí výzvy přistoupit k blokaci Karet Zákazníka v následujících případech:

- (i) ORLEN má za Zákazníkem pohledávku po splatnosti; jsou-li všechny splatné pohledávky za Zákazníkem vyrovnány a je-li splněna podmínka dostatečného Zajištění, ORLEN Kartu odblokuje.
- (ii) Vypoví-li ORLEN Smlouvu; Blokace Karty nastane okamžikem uplynutí výpovědní doby.
- (iii) Vypoví-li Zákazník Smlouvu; Blokace Karty nastane okamžikem doručení výpovědi ORLENU.
- (iv) Má-li ORLEN podezření na zneužití Karty.
- (v) Má-li ORLEN podezření na použití Karty v rozporu se Smlouvou nebo těmito obchodními podmínkami.

8.2 Zákazník je oprávněn reklamovat služby Karty, a to prostřednictvím Zákaznického centra. Reklamace PHM, zboží a služeb se řídí reklamačním řádem, který je umístěn na čerpacích stanicích Sítě ČS ORLEN a na stránkách www.orlen.cz.

9. Změna údajů a komunikace

9.1 Zákazník je povinen neprodleně písemně, případně e-mailem oznámit změnu jakéhokoliv údaje uvedeného v Objednávce, resp. ve Smlouvě. Pokud tak neučiní, veškeré náklady spojené s nápravou této skutečnosti uhradí Zákazník.

9.2 Smluvní strany spolu komunikují primárně vyplněným e-mailem Zákazníka na e-mail ORLENU: mojekarta@orlen.cz nebo telefonicky prostřednictvím Zákaznického centra; ORLEN může se Zákazníkem dále komunikovat prostřednictvím Zákaznického účtu.

9.3 V případě, že dojde mezi ORLENEM a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

10. Způsoby ukončení Smlouvy

10.1 Smlouva končí:

a) odstoupením Zákazníka ve lhůtě 14 dnů od převzetí Karty

V případě takového odstoupení Zákazníka se Smlouva od počátku ruší. ORLEN v takovém případě nepožaduje vrácení Karty, PINu ani průvodních dopisů. V případě, že je Zákazník přesto ORLENU vrátí, nehradí ORLEN náklady vzniklé v souvislosti s vrácením. Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy, vrátí mu ORLEN bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od Smlouvy, v souladu s Ceníkem servisních poplatků uhrazené dodatečné poplatky stejným způsobem, jakým došlo k jejich úhradě. Dále ORLEN ve stejné lhůtě vrátí Zákazníkovi uskutečnou Předplatbu. Na Zákaznickém portálu je dostupné Poučení o právu na odstoupení od Smlouvy, jakož i vzorový Formulář pro oznámení o odstoupení od Smlouvy.

b) dohodou ORLENU a Zákazníka

c) výpovědí ORLENU nebo Zákazníka

ORLEN i Zákazník mají právo vypovědět Smlouvu bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou jednoho měsíce, která počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně. Výpověď musí být zaslána datovou zprávou, písemně, tj. dopisem, na adresu uvedenou ve Smlouvě nebo na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě (Objednávce) a doručení e-mailu musí být potvrzeno druhou stranou nebo zaslána Zákazníkovi prostřednictvím Zákaznického účtu. ORLEN v takovém případě nepožaduje vrácení Karty, PINu ani průvodních dopisů. Smlouva zaniká k poslednímu dni měsíce následujícího po měsíci, kdy byla doručena výpověď. Uvedené se použije také na výpověď Zákazníka pro nesouhlas se změnou Obchodních podmínek dle čl. 13.

d) Skončením pracovního (nebo obdobného) poměru mezi Zákazníkem a Zaměstnavatelem, resp. obdobného vztahu, pokud tyto osoby nejsou v pracovněprávním vztahu.

V takovém případě je Zaměstnavatel povinen ORLENU tuto informaci neprodleně sdělit. Ve věci ukončení Smlouvy z tohoto důvodu je Zákazník povinen se pro případné informace o Smlouvě a jejím zrušení obrátit přímo na Zaměstnavatele.

10.2 Okamžikem zániku smluvního vztahu ze Smlouvy bude zrušen příslušný Zákaznický účet na Zákaznickém portále.

10.3 Marným uplynutím dodatečné lhůty, která je poskytnuta jednou Smluvní stranou k plnění Smluvní povinnosti, s níž je druhá Smluvní strana v prodlení, nedochází k odstoupení od Smlouvy, a to ani v případě, kdy oprávněná Smluvní strana sdělí, že dodatečnou lhůtu k plnění již neprodlouží.

11. Limitace náhrady škody

Vznikne-li Zákazníkovi nárok na náhradu škody v souvislosti s porušením Smlouvy, výše náhrady škody, která mu bude uhrazena, v souhrnu nepřevyší částku odpovídající ORLENEM v rozporu s touto Smlouvou neposkytnuté slevy. ORLEN neodpovídá za ušlý zisk. ORLEN může dle svého uvážení refundaci provést poskytnutím dobité Grand Karty nebo připsáním bodů do Aplikace.

12. Zásady zpracování osobních údajů

ORLEN prohlašuje, že veškeré zpracovávané osobní údaje Zákazníka, tj. subjekt údajů, jsou považovány za přísně důvěrné a je s nimi nakládáno v souladu s platnými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. ORLEN je ve smyslu „Obecného nařízení o ochraně údajů“ správcem osobních údajů Zákazníka, tj. shromažďuje, uchovává a jinak zpracovává Zákaznickovy osobní údaje pro jednotlivé účely, které jsou blíže vymezeny níže. Tyto zásady zpracování osobních údajů se vztahují na všechny osobní údaje Zákazníka shromážděné ORLENEM během smluvního vztahu se Zákazníkem založeném Smlouvou. Osobní údaje Zákazníka byly získány při uzavírání Smlouvy a dále mohly být získány při projevení zájmu Zájemce skrze jeho zaměstnavatele, tzv. ZAME správce, nebo vyplněním objednávkového formuláře přes unikátní odkaz a při využívání Zákaznického účtu Zákazníkem.

ORLEN je oprávněn zpracovávat osobní a jiné údaje poskytuté Zákazníkem za účelem:

a) plnění smluvních povinností (plnění smluvního vztahu, který je realizován odesláním objednávky Karty)

Právním základem pro zpracování osobních údajů je splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je Zákazník jako subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost Zájemce ve smyslu ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR)

b) pro účetní a daňové účely (Právním základem pro tento účel je čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR)

c) za účelem plnění ostatních zákonných povinností (Právním základem pro tento účel je čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR)

d) za účelem podpory své podnikatelské činnosti (zajištění bezpečnosti a ochrany majetku (Právním základem pro tento účel je čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR)

Zpracování osobních údajů Zákazníka je nevyhnutelné pro řádné plnění smluvních povinností. V případě, že si Zákazník nepřeje své osobní údaje za těmito účely poskytnout, nelze smluvní vztah uzavřít.

V případě projevení zájmu Zájemce skrze jeho zaměstnavatele, tzv. ZAME správce, budou osobní údaje zpracovávány prostřednictvím zabezpečeného Elektronického systému, kdy ZAME správce bude registrovat a rušit Zájemce/Zákazníka.

Zájemce registrovaný takovýmto postupem obdrží e-mailem odkaz pro vyplnění Objednávky. Po kliknutí na odkaz má Zájemce možnost seznámit se s podmínkami užívání Karty včetně Předšmluvních informací, Obchodních podmínek a servisních poplatků. Po seznámení a odsouhlasení těchto dokumentů vyplní Zákazník samostatně další požadované údaje.

Kategorie zpracovávaných osobních údajů jsou:

- Identifikační údaje (jméno, příjmení)

- Kontaktní údaje (telefonní číslo, e-mail, adresa)

- Platební údaje (číslo účtu, údaje o vozidle)

- Doplnující údaje (číslo Karty, údaje související s využíváním Karty a rozsahem služeb, přihlašovací jméno, název zaměstnavatele či jiné organizace v níž je Zákazník členem)

V návaznosti na uzavřený smluvní vztah se Zákazníkem ho ORLEN může kontaktovat s nabídkou obdobných výrobků či služeb, informovat ho o probíhajících akcích, případně ho jinak oslovit prostřednictvím uvedené e-mailové adresy či telefonního čísla, a to na základě oprávněného zájmu ORLENU v rozvoji své činnosti v souladu s ustanovením § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů. Pokud si Zákazník nepřeje takovéto elektronické zprávy dostávat, má možnost se z odběru odhlásit v rámci každé zaslané elektronické zprávy nebo ORLEN kontaktovat jiným způsobem.

ORLEN zpřístupňuje osobní údaje Zákazníka pouze oprávněným zaměstnancům a dalším třetím stranám vždy v souladu s právními předpisy, popř. předem sjednanými pravidly ochrany osobních údajů, a to s maximálním úsilím ve směru k zachování jejich důvěrnosti a ochrany, přičemž pouze v míře nezbytné pro naplnění jednotlivých účelů zpracování, tj.:

a) Smluvní partneři ORLENU, které ORLEN využívá při plnění Smlouvy, např. provozovatel Zákaznického centra a zákaznické telefonní linky, provozovatel SW systému a agentury zajišťující marketingové kampaně a správu webu a další;

b) Holdingová společnost PKN ORLEN zajišťující IT podporu systému pro zpracování osobních údajů;

c) Orgány státní správy: např. Finanční úřad;

Za určitých podmínek je ORLEN oprávněn některé osobní údaje Zákazníka předat na základě platných právních předpisů, například orgánům činným v trestním řízení či dalším orgánům veřejné moci.

ORLEN jako člen skupiny ORLEN využívá konsolidace IT systémů a osobní údaje Zákazníka jsou tak uloženy na serverech v Polsku.

ORLEN nepředává osobní údaje mimo území EU, EHP či mezinárodním organizacím.

ORLEN uchovává osobní údaje Zákazníka po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích ze Smlouvy a dále po dobu, po kterou je ORLEN povinen jakožto správce osobních údajů, osobní údaje uchovávat podle obecně závazných právních předpisů. V ostatních případech vyplývá doba zpracování z účelu zpracování anebo je stanovena. Po uplynutí doby uchování ORLEN osobní údaje zlikviduje.

Zákazník má v rámci zpracování osobních údajů právo na přístup k osobním údajům, na opravu nepřesných nebo neúplných osobních údajů, na výmaz osobních údajů, jsou-li splněny podmínky dle Obecného nařízení o ochraně údajů, na omezení zpracování osobních údajů, jsou-li splněny podmínky dle Obecného nařízení o ochraně údajů, jsou-li splněny podmínky dle Obecného nařízení o ochraně údajů a je-li to technicky proveditelné, na námitku v odůvodněných případech a právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů a podat stížnost.

Pro zajištění bezproblémové komunikace mezi Zákazníkem a ORLENEM byl jmenován Pověřenec pro ochranu osobních údajů, který je v případě dotazů či nesrovnalostí se zpracováním osobních údajů či pro realizaci práv Zákazníkovi k dispozici na e-mailu osobniudaje@orlenunipetrol.cz nebo na doručovací adrese ORLEN Unipetrol RPA s.r.o., Úsek ochrany informací, Milevská 2095/5, 140 00 Praha 4.

13. Změna Obchodních podmínek

Zákazník bere na vědomí, že ORLEN je oprávněn jednostranně změnit Obchodní podmínky a/nebo Ceník servisních poplatků. Změnu Obchodních podmínek a/nebo Ceníku servisních poplatků ORLEN oznámí nejméně jeden měsíc před navrhovaným dnem nabytí účinnosti příslušné změny, a to zveřejněním na stránkách www.tankarta.cz nebo orlen.cz a v rámci Zákaznického účtu. V případě, že Zákazník se změnou Obchodních podmínek a/nebo Ceníku servisních poplatků nesouhlasí, je oprávněn ji odmítnout a zároveň vypovědět Smlouvu v souladu s ustanoveními těchto Obchodních podmínek s výpovědní lhůtou jeden měsíc. Ustanovení § 1752 odst. 2 a § 1753 Občanského zákoníku se nepoužijí.

14. Platnost Obchodních podmínek

Tyto Obchodní podmínky jsou platné od 12. 1. 2026 a nahrazují všechny jejich předchozí verze.



CENÍK SERVISNÍCH POPLATKŮ

SPOJENÝCH SE SPRÁVOU TANKARTY BENEFIT

CENÍK JE PLATNÝ OD 12. 1. 2026 A PLNĚ NAHRAZUJE VŠECHNY PŘEDCHOZÍ ZVEŘEJNĚNÉ CENÍKY.

Servisní poplatky – zpoplatněné služby

Vydání nového PIN kódu

60 Kč/Karta včetně DPH

Služby bez dodatečného poplatku:

Vydání nové Karty

Vedení účtu

Správa Karty

Přístup do Zákaznického portálu

Zasílání faktur e-mailem

Servisní vydání a automatická obnova Karty

Zaslání/opětovné zaslání daňového dokladu, podkladů pro inkaso, podkladů k platbě, faktury e-mailem

Zaslání upomínky č. 2 a 3

Zaslání druhého inkasního příkazu v případě neúspěšného inkasa

Obnovení ztracené nebo odcizené Karty

Zablokování přístupu k Zákaznickému portálu na žádost zákazníka

Opětovné zaslání přístupových údajů / změna hesla k Zákaznickému portálu

Blokace/odblokování Karty prostřednictvím Zákaznické linky

Přenastavení parametrů Karty/účtu prostřednictvím Zákaznické linky