



PODMÍNKY UŽÍVÁNÍ APLIKACE ORLEN („PODMÍNKY“)

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Společnost ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. se sídlem Záluží 1, 436 70 Litvínov, IČO: 27597075, DIČ: CZ27597075, DIČ k DPH: CZ699000139, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 24430, prostřednictvím ORLEN Unipetrol RPA s.r.o. – BENZINA, odštěpného závodu, se sídlem Milevská 20195/5, 140 00 Praha 4 – Krč, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 77321 („ORLEN“), provozuje síť čerpacích stanic pohonných hmot značky ORLEN a/nebo Benzina („Čerpací stanice“) a mobilní aplikaci s názvem Aplikace ORLEN („Aplikace“), jejímž prostřednictvím mohou registrovaní uživatelé („Uživatel“) realizovat čerpání pohonných hmot na Čerpacích stanicích a skrze Platební bránu (čl. 6) uskutečňovat platby za takto natankované pohonné hmoty.

1.2 Aplikace je dostupná pro Čerpací stanice v České republice a Slovenské republice. V Aplikaci konfiguračně dochází k přepnutí na příslušnou zemi, kdy každá má samostatné podmínky užívání, individuální bodové konto Bodů (bod 4.3). a jiný seznam Odměn (bod 4.4).

1.3 Potvrzením Podmínek při spuštění Aplikace Uživatel souhlasí s těmito Podmínkami. Tyto Podmínky jsou přístupné na webových stránkách ORLEN a jsou rovněž dostupné v textové podobě v rámci Aplikace.

1.4 **Pohonnými hmotami** se pro účely těchto Podmínek rozumí pohonné hmoty ve smyslu zákona č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, a kapalná aditiva prodávané na stojanech Čerpacích stanic (např. benzín, diesel, aditivum AdBlue, vodík, kapalina do ostřikovačů a stlačený zemní plyn (CNG), avšak nikoliv elektřina a zkapalněný ropný plyn (LPG).

2 ÚČEL APLIKACE

2.1 Aplikace umožňuje Uživatelům na Čerpacích stanicích čerpat Pohonné hmoty a prostřednictvím Platební brány provádět platby za takto načerpané Pohonné hmoty během otevírací doby konkrétní Čerpací stanice za níže uvedených podmínek. Dále Aplikace umožňuje Uživatelům účastnit se Věrnostního programu (čl. 4). Aplikaci je možno používat zejména k těmto „Funkcím“:

- a) Platbám (bod 3.5);
- b) Doplnkovým funkcím (bod 3.11);
- c) účasti ve Věrnostním programu (čl. 4);
- d) dobýjení kreditu palivových karet, jejichž vydavatelem je ORLEN (bod 3.12).

2.2 Dostupnost Funkcí či použití Aplikace na dané Čerpací stanici může být omezena či vyloučena s ohledem na technické podmínky, postupné spouštění v dané zemi a podobně.

2.3 Uživatelé v případě potřeby změny registračních údajů (e-mailová adresa, telefonický kontakt) mohou využít možnosti změny přímo v aplikaci ORLEN v sekci Nastavení. V případě, že Uživatel nemá k dispozici jeden z údajů a nemůže tedy provést změnu samostatně, může využít možnosti změnit údaj na základě vyplnění zákaznického formuláře, který je k dispozici ke stažení na webových stránkách www.orlen.cz nebo na vyžádání u zákaznické podpory ORLEN. Formulář musí být potvrzen ověřeným podpisem daného Uživatele.

3 POUŽÍVÁNÍ APLIKACE

3.1 **Instalace:** Aplikace je dostupná ke stažení prostřednictvím elektronických obchodů mobilních aplikací provozovaných třetími osobami – App Store a Google Play, tedy dostupná pro mobilní zařízení s operačními systémy iOS a Android.

3.2 **Bezpečnostní kód:** Přístup do Aplikace a její používání jsou možné pouze po potvrzení Podmínek Uživatелеm. Pro využívání platebních funkcí Aplikace je nutné vytvoření číselného Bezpečnostního kódu v Aplikaci sloužícího pro přístup do Aplikace a pro potvrzení Platby v případě uložení Platební karty (viz uložení Údaje Platební karty v bodě 3.6).

Bezpečnostní kód si volí Uživatel při prvním spuštění Aplikace a může být tvořen pouze číslicemi (0-9) o délce v rozmezí čtyři (4) až dvanáct (12) číslic. Změnu Bezpečnostního kódu je možné provádět skrze nastavení v Aplikaci. Pokud Uživatel Bezpečnostní kód zapomene, nelze jej obnovit a dojde k resetu lokální instance Aplikace. Po vytvoření nového Bezpečnostního kódu se Uživatel může ke svému účtu znovu přihlásit.

3.3 **Biometrické ověření:** Disponuje-li mobilní zařízení Uživatele funkcionalitou biometrického ověření (např. skenování otisku prstu či obličeje), může Uživatel nastavit, aby k přístupu do Aplikace, jakož i pro potvrzování Plateb, byla namísto zadávání Bezpečnostního kódu využívána tato forma autentizace. Biometrické ověření pro potvrzení Platby je možno nastavit pouze v případě, že je zároveň nastaveno biometrické ověření přístupu do Aplikace. ORLEN nemá přístup k biometrickým údajům Uživatele.

3.4 **Autentizační proces:**

Uživatel má k dispozici celkem 9 pokusů pro zadání Bezpečnostního kódu, a to jak při přihlášení do Aplikace, tak při ověřování Platby.

Zadáním správného Bezpečnostního kódu se počítačadlo neúspěšných pokusů resetuje.

V případě vyčerpání všech devíti pokusů dochází z bezpečnostních důvodů k zablokování Aplikace a odstranění lokálního obsahu Aplikace v mobilním zařízení Uživatel. V takovém případě je Uživatel povinen projít novým procesem registrace/přihlášení, vytvořit si nový Bezpečnostní kód a připojit svůj existující účet (nebo vytvořit nový účet).

Nemůže-li individuální změnu svých údajů provést Uživatel sám, může k provedení této změny ORLEN požadovat písemnou žádost Uživatel včasně úředního ověření podpisu či další způsoby ověření jeho totožnosti.

3.5 Platby: za načerpané pohonné hmoty je možné v Aplikaci platit prostřednictvím:

- a) debetních a kreditních platebních karet Visa a Mastercard vydaných v Evropě;
- b) palivových karet, jejichž vydavatelem je ORLEN;
- c) palivových karet, jejichž vydavatelem je subjekt odlišný od ORLEN (nejedná se o karty podle bodu a); karty podle bodů a), b) a c) jsou dále označovány „**Platební karta**“);
- d) dalších platebních metod jako např. Apple Pay a Google Pay.

3.6 Údaje Platební karty: Uživatel je oprávněn v rámci své Aplikace uložit Platební karty, resp. údaje požadované **Československou obchodní bankou, a. s.**, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46 („**ČSOB**“) pro umožnění plateb prostřednictvím zadaných Platebních karet. Údaje Platební karty jsou uloženy u ČSOB a nejsou předávány do ORLEN. Postupuje-li Uživatel dle předcházejícího odstavce a uloží si v Aplikaci Údaje Platební karty, ČSOB provede z této Platební karty tzv. **autorizační platbu** ve výši určené dle ceníku ČSOB, která bude Uživateli vrácena zpět na jeho bankovní účet nejpozději do 5 (pět) pracovních dnů ode dne stržení. Uvedené neplatí, pokud Uživatel uloží Údaje Platební karty při provádění Platby.

Údaje o Platební kartě zadávané Uživatелеm v rámci Aplikace jsou zpracovávány ORLEN a poskytovány ČSOB dle platných právních předpisů. Banka jako vydavatel Platební karty může požadovat dodatečné ověření Platby.

Obchodní podmínky palivových karet ORLEN jsou dostupné na internetových stránkách tankarta.cz.

3.7 Internetové připojení a další služby: Používání Aplikace je možné pouze v online režimu, tzn. mobilní zařízení musí být připojeno k internetové síti službou přenosu dat nebo bezdrátovou sítí (WiFi). Aplikaci není možné používat v tzv. off-line režimu, tedy bez připojení k internetu. Pro provedení Platby musí být v Aplikaci povolen přístup k fotoaparátu mobilního zařízení, kterým je skenován QR kód na výdejním stojanu, a zároveň musí být povolen přístup k polohovým službám (obvykle GPS). Používání Aplikace k Platbám je vázáno na registraci Uživatel.

3.8 Notifikace: Povolí-li Uživatel Aplikaci zasílání notifikací (upozornění), Aplikace může na mobilní zařízení zasílat relevantní systémové notifikace, které jsou informativního charakteru (např. oznámení o aktualizovaných Podmínkách, o provedení platby, o nedostupnosti služeb apod.), případně marketingové notifikace. Zobrazení notifikací je možno nastavit v rámci Aplikace.

3.9 Uživatelská podpora: Uživatel může udělit Aplikaci oprávnění přístupu k telekomunikačním službám svého mobilního zařízení. V takovém případě je Aplikace oprávněna vytočit telefonní číslo uživatelské podpory ORLEN přímo v rámci Aplikace bez nutnosti manuálního zadávání a kopírování telefonního čísla uživatelské podpory a bez nutnosti přesměrování do systémové aplikace mobilního zařízení. Aplikace provede vytočení telefonního čísla uživatelské podpory jen v případě, že Uživatel v rámci Aplikace stiskne v příslušné sekci uvedené telefonní číslo uživatelské podpory, jehož využití není zpoplatněno.

3.10 Dostupnost: Při poskytování Aplikace mohou nastat výpadky či pravidelné technické odstávky, Aplikace tak nemusí být plně dostupná v každém časovém okamžiku. ORLEN neodpovídá za dostupnost Aplikace. Funkcionality Aplikace mohou v rámci aktualizací podléhat změnám. Aktualizace jsou povinné a/nebo dobrovolné. ORLEN je současně oprávněna provoz Aplikace kdykoliv ukončit a přestat poskytovat služby související s používáním a podporou Aplikace.

3.11 Doplnková funkce: Doplnkovou funkcionalitou Aplikace je v kombinaci s polohovými službami na mobilním zařízení Uživatel (obvykle GPS) vyhledávání Čerpacích stanic a s využitím externích aplikací sloužících k navigaci též navigování ke zvolené Čerpací stanici. Doplnková funkce může být Uživatелеm využívána i bez vytvoření Bezpečnostního kódu postupem dle bodu 3.2 výše.

3.12 Dobíjení kreditu: Tato funkcionalita umožňuje Uživateli převést finanční prostředky na palivovou kartu ORLEN. Převedení finančních prostředků je možný prostřednictvím:

- a) debetních a kreditních platebních karet Visa a Mastercard vydaných v Evropě;
- b) bankovním převodem s využitím QR kódu;
- c) platbou na pokladně Čerpací stanice;
- d) další platební metodou, např. Apple Pay a Google Pay.

4 VĚRNOSTNÍ PROGRAM

4.1 Registrace: Registrace Uživatel do Věrnostního programu v Aplikaci je nutná pro většinu jejích funkcí včetně uskutečňování Plateb. V rámci vytváření uživatelského účtu je Uživateli zaslán ověřovací e-mail a ověřovací SMS. Uživatel je pro dokončení registrace do Věrnostního programu v Aplikaci povinen tyto ověřovací zprávy (e-mail a SMS) potvrdit, v opačném případě může ORLEN po 60 dnech od založení přikročit ke smazání uživatelského účtu. Před tímto dokončením registrace není možné využívat funkce Věrnostního programu. ORLEN neodpovídá za dobu doručení ani nedoručení ověřovacích zpráv z důvodů nastavení zařízení či komunikačních kanálů Uživatel. Uživatel má možnost ve svém uživatelském účtu ve Věrnostním programu přidat doplňující osobní údaje v rozsahu jména, příjmení, data narození, pohlaví, adresy bydliště, státu a údajů o vozidle (poznávací značka, značka a model vozidla).

Uživatel má možnost se zaregistrovat do Věrnostního programu i prostřednictvím již aktivního zákaznického účtu na zákaznickém portálu ORLEN a přidat tak již existující palivovou kartu ORLEN do Věrnostního programu. Uživatel je povinen zadat identifikační údaje v rozsahu jména, příjmení a adresy bydliště.

Heslo, které je Uživatелеm zadáno při registraci do Aplikace, je uchováno v zašifrované podobě.

4.2 QR kód: Po potvrzení Podmínek, vytvoření Bezpečnostního kódu postupem podle bodu 3.2, zadání registračních údajů (e-mailové adresy, hesla a telefonního čísla) a udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů pro účely registrace a poskytování výhod spojených s Věrnostním programem je Uživateli v Aplikaci vytvořen uživatelský účet. Uživatelský účet obsahuje jedinečný věrnostní QR kód, který je Uživatel oprávněn před každou platbou na Čerpací stanici předložit obsluze k načtení.

4.3 Body: jsou body, které Uživatel v rámci Věrnostního programu sbírá.

4.3.1 Body Uživatel získává převážně za nákup Pohonných hmot, zboží a služeb na Čerpacích stanicích:

- a) hotově či bezhotovostně předložením QR kódu obsluze k načtení před Platbou;
- b) prostřednictvím Aplikace dle čl. 5.

Není-li před platbou načten QR věrnostní kód, není možné přiznat body za nákup zpětně.

Při platbě s využitím Aplikace dle čl. 5 Podmínek jsou Body připsány i bez předložení QR věrnostního kódu.

4.3.2 Body je možno získat i jiným způsobem, např. u příležitosti narozenin, účasti v průzkumu spokojenosti, za nákup určitého zboží s vyšší přidělenou bodovou hodnotou atd. Při registraci v Aplikaci obdrží každý Uživatel aktuální bonusový počet Bodů za registraci.

4.3.3 V případě neprovedení nebo zrušení platební transakce z jakéhokoli důvodu (včetně odstoupení od smlouvy ze strany Uživatele při reklamaci vad zboží) Body nebudou připsány nebo příp. budou odečteny.

4.3.4 V případě nefunkčnosti Věrnostního programu, resp. jakýchkoli potíží s připsáním Bodů, uplatněním Odměny nebo QR kódem, je Uživatel oprávněn kontaktovat ORLEN na adresy uvedené v Aplikaci v záložce Nastavení/Kontakty v časech uvedených tamtéž.

4.3.5 Za utracenou částku obdrží Uživatel v Aplikaci stanovený počet Bodů. ORLEN zároveň stanoví maximální počet Bodů, které lze při jedné transakci získat. Výše Bodů se může lišit pro různé typy Platebních karet. Nákupy Pohonných hmot, zboží a i dalších služeb se pro účely Věrnostního programu zaokrouhlují na celé číslo.

4.3.6 Body mají expirační dobu 1 (jeden) rok od data připsání, není-li stanoveno jinak.

4.4 Odměna: Po dosažení stanoveného počtu Bodů je Uživatel oprávněn zvolit si Odměnu z aktuální nabídky. Odměna opravňuje Uživatele k odběru určitého zboží zdarma nebo za zvýhodněných podmínek, případně k jinému využití dle dále uvedených typů. Odměna může být poskytnuta i jiným subjektem, než je ORLEN, přičemž uplatnění této Odměny se řídí podmínkami poskytující osoby a ty mohou být odlišné od podmínek uplatnění Odměn u společnosti ORLEN (např. uplatnění jedné Odměny pouze jednou apod.).

4.4.1 Odměny jsou především následujícího typu:

- a) hmotné odměny ve formě odebrání zboží zdarma či se slevou;
- b) poukázky na odběr zboží nebo služeb poskytované společností ORLEN či třetí osobou zdarma či se slevou;
- c) příspěvky na charitativní projekty;
- d) kupony, losy či obdobné prvky pro účast ve hře či soutěži.

4.4.2 Aktuální nabídka Odměn se zobrazuje v Aplikaci v záložce s názvem Odměny. ORLEN nabídku Odměn obměňuje dle uvážení. V rámci jedné transakce je možné jednu Odměnu uplatnit pouze jednou.

4.4.3 Aktivace a uplatnění Odměn: Využití Odměny dle nabídky je Uživatelem aktivováno v Aplikaci („Aktivace“). Po Aktivaci dojde k odepsání Bodů, o čemž Uživatel dostane potvrzení, které je povinen si uschovat do okamžiku převzetí Odměny. Ve výjimečných případech nemusí být aktivace Odměny úspěšná (náhlá nedostupnost Odměny apod.). Případné reklamace vrácení bodů aktivované Odměny závisí na uvážení společnosti ORLEN. Při uplatnění Odměny může být vyžadováno prokázání totožnosti Uživatele předložením dokladu.

4.4.4 Převzetí Odměn: Aktivované Odměny jsou k převzetí dle informací v Aplikaci buď u pokladen Čerpacích stanic, kde obsluha naskenuje QR kód zobrazený v Aplikaci, anebo je lze zaslat („Zásilka“ dle bodu 4.5 níže), v případě poukázek také elektronicky (např. na e-mail).

4.4.5 ORLEN je oprávněn stanovit každý kalendářní měsíc buď maximální počet Odměn, které lze uplatnit, nebo omezit měsíčně počet uplatnění konkrétní Odměny (např. tři hot dogy měsíčně).

4.4.6 ORLEN může Uživatele informovat o aktuálních nabídkách Odměn včetně dalších marketingových zpráv i prostřednictvím e-mailové adresy.

4.5 Zasílání Zásilek: Odměna je Uživateli zasílána zpravidla do jednoho měsíce od Aktivace. Nebude-li možné z důvodu přechodného nedostatku na skladě nebo z jiných vážných důvodů měsíční lhůtu splnit, ORLEN o tom Uživatele informuje a zajistí dodání Odměny, jakmile to bude možné. Odměny doručuje pošta nebo jiný poskytovatel poštovních nebo obdobných služeb („Doručovatel“) na aktuální adresu Uživatele uvedenou v Aplikaci. Za nesprávně uvedenou adresu odpovídá Uživatel, za řádné doručení Zásilky odpovídá Doručovatel. Převzetí Zásilky je Uživatel povinen potvrdit. Pokud si Uživatel Zásilku nepřevzme do termínu uvedeného na oznámení Doručovatele o uložení Zásilky, bude mu Zásilka na jeho žádost do 30 dní ode dne oznámení opakovaně zaslána na jeho náklady. V případě nepřevzetí Odměny Uživateli nepřísluší náhrada Bodů ani žádná jiná kompenzace.

4.6 Odstoupení od smlouvy a vrácení Zásilky: Uživatel, který je spotřebitelem, má v případě Zásilky právo do 14 dnů od jejího převzetí odstoupit od smlouvy a Odměnu vrátit (např. proto, že nesplňuje jeho očekávání), zpět na vlastní náklady na adresu odesílatele. Zásilka nesmí být poškozená a musí obsahovat veškeré příslušenství. Po doručení vrácené Zásilky má Uživatel nárok na vrácení Bodů. Odstoupit nelze v případech výslovně stanovených zákonem, zejména vstupenek na volnočasové akce, zboží podléhajícího rychlé zkáze nebo s krátkou dobou spotřeby či Odměn dodávaných z hygienických důvodů či kvůli ochraně obsahu v zapečetěném obalu, který Uživatel porušil.

4.7 Reklamace Odměn: Vyřizování reklamací se řídí občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.), zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění a platným reklamačním řádem společnosti ORLEN, který je Uživatelům k dispozici na Čerpacích stanicích a na webových stránkách www.orlen.cz.

4.8 Účast ve Věrnostním programu není nijak zpoplatněna. Body ani Odměny nejsou přenosné (ani mezi jednotlivými národními variacemi Aplikace) ani obchodovatelné, není tedy možno je zpeněžit, resp. vyplatit v hotovosti ani převést na účet.

4.9 ORLEN je oprávněn kdykoli změnit podmínky Věrnostního programu včetně jeho případného zrušení. Také je oprávněn, zejména v případě zneužití či porušení podmínek Věrnostního programu či těchto Podmínek Uživatel, Věrnostní program pozastavit, odebrat Body a/nebo zrušit účet v Aplikaci.

4.10 ORLEN neodpovídá za skutečnost, že na konkrétní Čerpací stanici nebude možno v určitém čase uplatnit Odměnu z provozních důvodů. Odměny ve Věrnostním programu mají přednost před slevovými a jinými akcemi Čerpacích stanic.

5 ČERPÁNÍ A PLACENÍ POHONNÝCH HMOT PROSTŘEDNICTVÍM APLIKACE

5.1 Uživatel může Aplikaci využít k nákupu pohonných hmot dvěma dále popsanými metodami rozdílnými podle toho, zda je Platba provedena před zahájením tankování, či až po jeho ukončení. ORLEN není povinen umožnit úhradu Pohonných hmot Platbou dle bodu 3.5 na všech Čerpacích stanicích ani umožnit obě metody Platby. Na vybraných Čerpacích stanicích, které umožňují samoobslužné tankování, je možno nakoupit pohonné hmoty pouze s Předplatbou a za podmínky, že v Aplikaci jsou uloženy Údaje Platební karty, která byla již Uživatelem v rámci Aplikace použita, resp. u ní byla provedena tzv. autorizační platba (dle bodu 3.6 výše).

5.2 **Předplatba:** Nákup pohonných hmot s Platbou před zahájením tankování probíhá následujícími kroky Uživatele:

- a) přijede na Čerpací stanici k výdejnímu stojanu;
- b) pomocí Aplikace naskenuje QR kód umístěný na příslušném výdejním stojanu identifikovaném na Čerpací stanici číslem, které se Uživatel v Aplikaci zobrazí a je povinen jeho správnost před zahájením dalšího kroku zkontrolovat;
- c) v Aplikaci zvolí maximální částku dle přednastavených hodnot, za kterou chce pohonné hmoty načerpat („Limit“);
- d) v Aplikaci potvrdí nastavení Limitu zadáním Bezpečnostního kódu, přičemž na bankovním účtu Uživatele bude prostřednictvím Platební brány (případně též s využitím další platební metody jako např. Apple Pay a Google Pay) provedena blokáce částky ve výši Limitu;
- e) započne čerpání pohonných hmot z výdejního stojanu. Nezapočne-li Uživatel čerpání pohonných hmot do 60 (šedesát) sekund od stanovení Limitu, tankovací proces je z důvodu bezpečnosti zrušen, přičemž provedená blokáce na bankovním účtu Uživatele bude zrušena nejpozději do 15 (patnácti) pracovních dnů ode dne provedení blokáce;
- f) výdejní stojan automaticky zastaví výdej pohonných hmot v momentě, kdy cena natankovaných pohonných hmot dosáhne Limitu sníženého o technickou odchylku v maximální výši 100 Kč (sto korun českých). Uživatel není povinen načerpat pohonné hmoty do výše Limitu;
- g) po dokončení tankování a zavěšení tankovací pistole do výdejního stojanu provede Aplikace stržení ceny fakticky načerpaných Pohonných hmot a informuje Uživatele o výsledku provedení transakce. Uživatel vždy uhradí pouze částku, za kterou načerpal Pohonné hmoty. Nevyčerpá-li Uživatel celý stanovený Limit, bude

nevyčerpaná zablokovaná částka na bankovním účtu Uživatele odblokována nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne provedení blokáce v závislosti na procesu banky Uživatele;

h) proběhne-li Platba úspěšně, zobrazí se Uživatel v Aplikaci příslušná účtenka.

5.3 **Mobilní platba:** Pro načerpání Pohonných hmot s Platbou až po ukončení tankování Uživatel:

- a) přijede na Čerpací stanici k výdejnímu stojanu a započne čerpat Pohonné hmoty;
- b) po dokončení čerpání Pohonných hmot zavěsí tankovací pistoli zpět do výdejního stojanu;
- c) pomocí Aplikace naskenuje QR kód umístěný na příslušném výdejním stojanu;
- d) Aplikace zobrazí shrnutí transakce, kterou Uživatel zkontroluje (zejména shodu čísla výdejního stojanu s číslem, které se mu zobrazí v Aplikaci, a vyúčtovanou částku za čerpání Pohonných hmot) a potvrdí Platbu;
- e) Aplikace prostřednictvím Platební brány (případně též s využitím další platební metody jako např. Apple Pay a Google Pay) strhne částku, za kterou Uživatel načerpal Pohonné hmoty, přičemž Uživatel bude informován o výsledku provedení transakce;
- f) proběhne-li Platba úspěšně, zobrazí se Uživatel v Aplikaci příslušná účtenka.

5.4 Naskenuje-li Uživatel QR kód během již započatého tankování Pohonných hmot, zobrazí se v Aplikaci informační obrazovka o právě probíhajícím tankování a lze provést Platbu po dokončení takového tankování metodou Mobilní Platby tak, že Uživatel opětovně naskenuje QR kód po ukončení tankování dle bodu 5.3 výše.

5.5 Nebude-li Platba prostřednictvím jedné Platební karty úspěšně provedena, může Uživatel, bez ohledu na zvolenou metodu Platby, použít jinou Platební kartu. Nepotvrdí-li Aplikace Uživatelovi úspěšné provedení Platby nebo bude-li Aplikace po natankování Pohonných hmot Uživatelem nefunkční, je Uživatel povinen zaplatit načerpané Pohonné hmoty u pokladny příslušné Čerpací stanice a před zaplacením není oprávněn odjet svým vozidlem z prostoru Čerpací stanice.

5.6 Účtenka, kterou Aplikace Uživatelovi zobrazí po úspěšném provedení Platby, je rovněž dostupná prostřednictvím Aplikace v historii transakcí. Účtenku je dále možné mimo jiné:

- a) uložit do mobilního zařízení Uživatele;
- b) zaslat na e-mailovou adresu, kterou Uživatel manuálně zadá do Aplikace; v takovém případě si ORLEN vyhrazuje právo doručit daňový doklad na zadanou e-mailovou adresu nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin od jejího zadání; e-mailová adresa zadaná Uživatelem bude uložena v Aplikaci (výhradně v rámci mobilního zařízení Uživatele) do doby, než Uživatel zadá při žádosti o zaslání daňového dokladu jinou e-mailovou adresu, resp. do vymazání obsahu Aplikace či odinstalování Aplikace; v rámci jedné Aplikace takto může být uložena vždy jen jediná e-mailová adresa.

5.7 Výše Platby a Limitu je obecně maximálně 10 000 Kč (deset tisíc korun českých) na jednu transakci. Pro určité druhy palivových karet či v jednotlivých případech může být stanoven vyšší Limit. V případě zájmu Uživatele o nákup Pohonných hmot za vyšší cenu je nutné provést úhradu ceny na pokladně dané Čerpací stanice a nelze ji provést prostřednictvím Aplikace.

6 PLATEBNÍ BRÁNA

6.1 Veškeré Platby včetně možnosti ukládání Údajů Platební karty jsou realizovány prostřednictvím třetí osoby, kterou je společnost **Československá obchodní banka, a. s.**, se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl BXXXVI, vložka 46 („ČSOB“), a za podmínek použití Platební brány stanovených ČSOB.

6.2 Uživatel je na Platební bránu přeměrován pomocí webového náhledu obsaženého v Aplikaci.

6.3 ORLEN neodpovídá Uživateli za dostupnost Platební brány. Veškeré právní vztahy založené mezi ČSOB a Uživatelem jsou realizovány za podmínek stanovených ČSOB. Případná nedostupnost Platební brány nezbavuje Uživatele povinnosti uhradit ORLEN částku představující cenu již natankovaných Pohonných hmot.

7 LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

7.1 ORLEN uděluje Uživateli licenci k užívání Aplikace a souvisejícím databázím, které budou v rámci užívání Aplikace Uživatelem užity. Licence je udělena jako bezúplatná, nevýhradní, časově omezená na dobu trvání smluvního vztahu dle těchto Podmínek a místně neomezená. Licence je udělena k užívání Aplikace a databází způsobem a k účelu vyplývajícím z těchto Podmínek a z účelu a určení Aplikace a Uživatel se zavazuje ji dodržovat.

7.2 Uživatel se zavazuje, že nebude obcházet či narušovat jakákoli technologická bezpečnostní opatření v Aplikaci nebo tuto Aplikaci coby počítačový program rozkládat, dekompileovat či provádět zpětnou analýzu. Uživatel se zavazuje neužívat Aplikaci jakýmkoliv nepovoleným způsobem mimo její účel popsany v těchto Podmínkách.

8 OMEZENÍ ČI PŘERUŠENÍ PŘÍSTUPU K APLIKACI

8.1 ORLEN má právo omezit či přerušit Uživateli přístup k Aplikaci nebo jejím částem v případě porušení těchto Podmínek, právních předpisů, z technických důvodů nebo jestliže je to nutné k realizaci opatření nebo rozhodnutí vydaných orgány veřejné správy, a to na dobu nezbytně nutnou.

8.2 ORLEN si vyhrazuje právo přestat Aplikaci a/nebo jednotlivé Funkce provozovat nebo jí poskytovat podporu, a to i s okamžitým účinkem.

9 TRVÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

9.1 Smluvní vztah dle těchto Podmínek je uzavřen na dobu neurčitou a zaniká zejména v případě, že:

9.1.1 bylo ukončeno provozování Aplikace ze strany ORLEN;

9.1.2 Uživatel odvolal souhlas s Podmínkami, resp. odmítl udělit souhlas s aktualizovanými Podmínkami (odvolání souhlasu nepůsobí zpětně, ale od okamžiku zpracování odvolání, resp. odmítnutí souhlasu);

9.1.3 Uživatel nastavil Aplikaci do výchozího nastavení, tj. smazal obsah Aplikace (ať už potvrzením volby „Resetovat aplikaci“ či volby „Zapomenuté heslo“);

9.1.4 Uživatel provedl 3x (třikrát) bezúspěšně Autentizační proces

a obsah Aplikace, včetně údajů, které do Aplikace Uživatel zadal, byl odstraněn z mobilního zařízení Uživatele dle bodu 3.4 výše;

9.1.5 Uživatel provedl v Aplikaci volbu „Trvale smazat účet“, na jejímž základě dojde po určitou dobu k blokaci účtu a zpracování požadavku na straně ORLEN a následnému vymazání údajů v rámci účtu Uživatele.

9.1.6 Uživatel je dlouhodobě neaktivní, především minimálně po dobu 60 dní nereaguje na výzvy ORLEN k potvrzení registračních údajů.

9.2 V případě ukončení smluvního vztahu dle těchto Podmínek bude Uživateli přerušeno přístupu do Aplikace a Uživatel je povinen Aplikaci odinstalovat ze svého mobilního zařízení.

10 OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.1 ORLEN je ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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 (dále jen „GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, správcem osobních údajů Uživatele, který zavedl, dodržuje a pravidelně aktualizuje opatření, která mají za cíl zajistit maximální ochranu zpracovávaných osobních údajů. Osobní údaje Uživatele jsou získávány v závislosti na způsobu používání Aplikace Uživatelem dle čl. 3 výše.

10.2 ORLEN je oprávněn zpracovávat následující osobní údaje dle účelu, pro který je od jednotlivého Uživatele získal:

Osobní údaje Uživatele	Účely zpracování osobních údajů (právní základ)
Jméno a příjmení	Registrace do Věrnostního programu a poskytování výhod s Věrnostním programem spojených dle bodu 4.1 (souhlas Uživatele dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR)
Pohlaví	Registrace do Věrnostního programu a poskytování výhod s Věrnostním programem spojených dle bodu 4.1 (souhlas Uživatele dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR)
Datum narození	Registrace do Věrnostního programu a poskytování výhod s Věrnostním programem spojených dle bodu 4.1 (souhlas Uživatele dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR)
Adresa bydliště, stát	Registrace do Věrnostního programu a poskytování výhod s Věrnostním programem spojených dle bodu 4.1 (souhlas Uživatele dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR)
E-mailová adresa	Zaslání účtenky na Uživatelem zadanou e-mailovou adresu dle bodu 5.7 písm. b) (plnění smluvního vztahu dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR); registrace do Věrnostního programu a poskytování výhod s Věrnostním programem spojených dle bodu 4.1 (souhlas Uživatele dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR); zaslání obchodních sdělení (oprávněný zájem dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR, respektive dle ustanovení § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb.); zaslání obchodních sdělení (souhlas Uživatele dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR, respektive dle ustanovení § 7 odst. 2. zákona č. 480/2004 Sb.)

Telefonní číslo	Registrace do Věrnostního programu a poskytování výhod s Věrnostním programem spojených dle bodu 4.1 (souhlas Uživatele dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR); zaslání obchodních sdělení (oprávněný zájem dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR)
Údaje o poloze	Používání Aplikace k Platbám dle bodu 3.7 (plnění smluvního vztahu dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR); poskytnutí Doplnkové funkce na žádost Uživatele dle bodu 3.11 (plnění smluvního vztahu dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR)
Platební údaje	Používání Aplikace k Platbám (plnění smluvního vztahu dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR); vystavení účtenky (splnění právní povinnosti dle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR)
Údaje o vozidle	Registrace do Věrnostního programu a poskytování výhod s Věrnostním programem spojených dle bodu 4.1 (souhlas Uživatele dle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR)

10.3 V návaznosti na registraci Uživatele do Věrnostního programu ho ORLEN může na základě jeho souhlasu kontaktovat s informacemi o kampaních a probíhajících akcích, případně ho jinak oslovit prostřednictvím e-mailové adresy či telefonního čísla uvedeného v registraci, a to na základě oprávněného zájmu ORLEN v rozvoji jeho činnosti v souladu s právními předpisy. Pokud si Uživatel nepřeje takovéto elektronické zprávy dostávat, má možnost se z odběru odhlásit v rámci každé zasláné elektronické zprávy nebo ORLEN kontaktovat jiným způsobem.

10.4 ORLEN zpřístupňuje osobní údaje Uživatele pouze oprávněným zaměstnancům společnosti ORLEN 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, vždy pouze v míře nezbytné pro naplnění jednotlivých účelů zpracování. Třetími stranami jsou:

- a) smluvní partneři společnosti ORLEN, např. provozovatel SW systému, uživatelské podpory (call-centrum), agentury zajišťující marketingové kampaně a správu webu a další;
- b) holdingová společnost ORLEN S.A., zajišťující IT podporu systému pro zpracování osobních údajů, a skupina ORLEN Unipetrol;
- c) orgány státní správy: např. finanční úřad.

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

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

10.7 Při zpracování osobních údajů nedochází k automatizovanému rozhodování včetně profilování, na jehož základě by byly činěny úkony či rozhodnutí, jejichž obsahem by byl zásah do práv či oprávněných zájmů Uživatele.

10.8 ORLEN uchovává osobní údaje Uživatele po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích ze smluvního vztahu 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. Po uplynutí doby uchování ORLEN osobní údaje zlikviduje.

10.9 Uživatel 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 GDPR, na omezení zpracování osobních údajů, jsou-li splněny podmínky dle GDPR, na přenositelnost údajů, jsou-li splněny podmínky dle GDPR a je-li to technicky proveditelné, na námitku v odůvodněných případech a právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů a podat stížnost.

10.10 Pokud jsou zpracovávány osobní údaje na základě souhlasu Uživatele za účelem registrace do Věrnostního programu a poskytování výhod s Věrnostním programem spojených dle čl. 4, může Uživatel kdykoliv tento souhlas odvolat, přičemž je ORLEN povinen takovéto zpracování neprodleně ukončit. Odvolání souhlasu je nutné učinit písemně formou doporučeného dopisu nebo elektronické zprávy na níže uvedené kontakty v bodě 10.12 nebo na aplikace@orlen.cz.

10.11 ORLEN prohlašuje, že případné zpracování osobních údajů Uživatele za účelem provedení Platby prostřednictvím Platební brány je realizováno za podmínek užití této Platební brány, které jsou stanoveny jejím provozovatelem, tj. ČSOB.

10.12 Pro zajištění bezproblémové komunikace mezi Uživatелеm a ORLEN byl jmenován **pověřenec pro ochranu osobních údajů**, který je v případě dotazů či nesrovnalostí se zpracováním osobních údajů či pro realizaci práv dle bodů 10.9 a 10.10 výše Uživateli 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.

11 OBCHODNÍ SDĚLENÍ V APLIKACI

11.1 ORLEN může zasílat Uživateli prostřednictvím Aplikace zprávy, jejichž předmětem jsou informace o novinkách, akcích, slevách nebo jiná obchodní sdělení, která slouží k přímé nebo nepřímé podpoře výrobků, služeb nebo dobrého jména ORLEN („Obchodní sdělení“). Předmětem Obchodních sdělení mohou být také informace o výhodách, které může Uživatel čerpat u smluvních partnerů ORLEN v přímé souvislosti s nákupy uskutečněnými u ORLEN.

11.2 Obchodní sdělení jsou označena tak, aby je Uživatel mohl na první pohled odlišit od jiných zpráv, které jsou mu zasílány. Zasílání Obchodních sdělení je oprávněn Uživatel odmítnout již při potvrzení Podmínek při spuštění Aplikace. Zasílání Obchodních sdělení může Uživatel následně kdykoli jednoduše vypnout nebo zapnout v nastavení Aplikace.

12 MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

12.1 Uživatel, který je spotřebitelem, má v případě sporu s ORLEN, který se nepodaří vyřešit dohodou, právo podat návrh na vyřešení takového sporu České obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz, případně evropské platformě ODR (Online Dispute Resolution) na webové adrese: <https://consumer-redress.ec.europa.eu> jako subjektům příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů.

13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1 ORLEN je oprávněn změnit tyto Podmínky. Změny Podmínek oznámí ORLEN v Aplikaci při jejím spouštění s dostatečným předstihem (nejméně 30 dní) před nabytím účinnosti jejich změny. V případě, že Uživatel nesouhlasí se zněním aktualizovaných Podmínek, má právo změnu v Aplikaci odmítnout, čímž dojde (po zpracování ze strany ORLEN) k ukončení smluvního vztahu mezi ORLEN a Uživatelem dle těchto Podmínek (bod 9.1.3 výše).

13.2 ORLEN si vyhrazuje právo informovat Uživatele o novinkách, odstavkách Aplikace nebo aktualizaci Podmínek prostřednictvím Aplikace.

13.3 Uživatel se může se svými dotazy, s technickými problémy, žádostmi o potvrzení provedení Platby nebo reklamami Plateb obrátit na ORLEN prostřednictvím uživatelské podpory, která je dostupná na telefonním čísle či e-mailové adrese uvedené v Aplikaci a webových stránkách ORLEN.

13.4 Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení těchto Podmínek zdánlivým, neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto Podmínek. ORLEN i Uživatel se zavazují nahradit zdánlivé, neplatné nebo nevymahatelné ustanovení novým ustanovením, jehož znění bude odpovídat úmyslu vyjádřenému původním ustanovením.

13.5 Tyto Podmínky a smluvní vztah mezi Uživatelem a ORLEN se řídí českým právem.

13.6 Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 15.9.2026