

Regulamin świadczenia Usług oraz korzystania z Aplikacji ORLEN PACZKA

Niniejszy Regulamin został sporządzony przez ORLEN i określa zasady świadczenia przez ORLEN Usług oraz zasady korzystania z Aplikacji. Do korzystania z Usług i Aplikacji niezbędne jest zapoznanie się z Regulaminem i zaakceptowanie jego postanowień.

1. Definicje

1.1. użytym w niniejszym Regulaminie pojęciom i nazwom, niezależnie od zastosowanego przypadku i liczby, nadaje się następujące znaczenie:

- a) **Aplikacja** - należące do PKN ORLEN S.A. i zarządzane przez nią oprogramowanie pod nazwą ORLEN PACZKA w postaci aplikacji mobilnej umożliwiającej Użytkownikom korzystanie z Usług,
- b) **Aplikacja Sklepu** – oprogramowanie przeznaczone dla Urządzeń Mobilnych, umożliwiające korzystanie z danego Sklepu za pośrednictwem Urządzenia Mobilnego wyposażonego w określony system operacyjny (Android lub iOS).
- c) **APM** – automat paczkowy pod marką Orlen Paczka (urządzenie), umożliwiający samoobsługowy odbiór lub nadanie Przesyłki, na podstawie odrębnej umowy o świadczenie usług pocztowych lub przewozowych, której stroną są nadawca Przesyłki oraz Operator,
- d) **Grupa Kapitałowa** – Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A. oraz spółki kapitałowe, w odniesieniu do których ORLEN ma status spółki dominującej w rozumieniu art. 4 § 1 pkt 4 ustawy z dnia 15 września 2000 r. (t.j.: Dz.U. z 2020 r., poz. 1526 ze zm.).
- e) **Konto** – funkcjonalność udostępniona Użytkownikowi, która agreguje dane Użytkownika podane przez niego w procesie rejestracji i późniejszego korzystania z Aplikacji, umożliwia dostęp do Usług oferowanych za pośrednictwem Aplikacji i korzystanie z niej, a także pozwala na indywidualizację Użytkownika, także pod kątem przyznanych Użytkownikowi uprawnień,
- f) **Operator** – przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej, na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych lub przewoźnik w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. z 2019 r., poz. 8 ze zm.),
- g) **ORLEN** – Polski Koncern Naftowy ORLEN Spółka Akcyjna z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7, 09-411 Płock, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000028860, NIP: 774-00-01-454, REGON: 610188201, kapitał zakładowy/kapitał wpłacony: 534.636.326,25 zł.
- h) **Regulamin** - niniejszy dokument dotyczący zasad świadczenia Usług przez ORLEN oraz korzystania z Aplikacji.
- i) **Regulamin świadczenia usług pocztowych** - regulamin świadczenia usług pocztowych przez Operatora.
- j) **Rejestracja Użytkownika** – uzyskanie dostępu do wszystkich funkcjonalności Aplikacji, poprzez proces weryfikacji podanego w procesie rejestracji numeru telefonu i akceptację Regulaminu.
- k) **Umowa** – umowa o świadczenie przez ORLEN na rzecz Użytkownika Usług za pośrednictwem Aplikacji oraz o korzystanie z Aplikacji.

- l) **Urządzenie Mobilne** – urządzenie pozostające w dyspozycji Użytkownika, w postaci smartfonu, pozwalające na korzystanie z Aplikacji i z nią kompatybilne, spełniające wymogi określone w pkt 2.3.1. Regulaminu.
- m) **Usługi** - udostępnione Użytkownikowi przez ORLEN funkcjonalności Aplikacji, w szczególności opisane w pkt 5 Regulaminu, stanowiące usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j.: Dz.U. z 2020 r., poz. 344 ze zm.), z wykorzystaniem Aplikacji zainstalowanej i poprawnie skonfigurowanej w Urządzeniu Mobilnym; poprzez Usługi nie są rozumiane usługi o charakterze pocztowym, kurierskim lub przewozowym – są one świadczone przez Operatorów.
- n) **Użytkownik** - Osoba fizyczna, w tym osoba prowadząca działalność gospodarczą, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zainstalowała Aplikację na swoim Urządzeniu Mobilnym i dokonała rejestracji Konta,
- o) **Przerwa Techniczna** - czasowe wyłączenie funkcjonalności Aplikacji w całości lub w części i związane z tym brak możliwości korzystania z całości lub części funkcjonalności aplikacji
- p) **Przesyłka (Paczka)** – oznaczona rzecz w opakowaniu o wadze rzeczywistej nie większej niż 25kg i wymiarach nie większych niż 41x38x60cm , będąca przedmiotem usług pocztowych lub przewozowych świadczonych przez Operatora, która jest przepisana do numeru telefonu podanego w procesie Rejestracji Użytkownika.

2. Postanowienia ogólne

2.1. Regulamin

- 2.1.1. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 344 ze zm.).
- 2.1.2. ORLEN nieodpłatnie udostępnia Regulamin przed zawarciem Umowy, w szczególności na stronie orlenpaczka.pl, a także w Aplikacji, umożliwiając Użytkownikowi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu. ORLEN może dokonać zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności:
 - a) technicznych: zmiany dostawców usług mających znaczenie dla funkcjonowania Aplikacji, wprowadzania nowych rozwiązań technicznych, zmiany trybu autoryzacji płatności, modyfikacji systemów ORLEN, wprowadzania nowych rozwiązań technologicznych,
 - b) prawnych: dostosowania Aplikacji do bieżących zmian w przepisach prawa, wynikających z konieczności spełnienia wymogów międzynarodowych organizacji płatniczych,
 - c) organizacyjnych: zmian w strukturze organizacyjnej ORLEN lub Grupy Kapitałowej ORLEN, zmian w zakresie Operatorów współpracujących z ORLEN;
 - d) ekonomicznych: pojawienia się nowych form płatności, a także w związku ze zmianami funkcjonalności Aplikacji lub zasad dokonywania płatności.
- 2.1.3. Zmiany wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia wprowadzenia zmienionego Regulaminu do Aplikacji.
- 2.1.4. ORLEN poinformuje Użytkownika o zmianie Regulaminu drogą elektroniczną, za pośrednictwem Aplikacji oraz może poinformować Usługodawcę o zmianie Regulaminu poprzez przesłanie Użytkownikowi informacji o zmianie na adres e-mail Użytkownika, o ile został podany w czasie rejestracji Konta w Aplikacji. Dalsze użytkowanie Aplikacji

wymaga zaakceptowania zmian w Regulaminie.

2.2. Aplikacja

- 2.2.1. ORLEN udostępnia Aplikację do korzystania bez dodatkowych opłat z tego tytułu.
- 2.2.2. Korzystanie z Usług jest nieodpłatne. Korzystanie z usług świadczonych przez Operatorów (w szczególności nadawanie, transport i wydawanie Przesyłek) jest odpłatne zgodnie z zasadami ustalonymi przez danego Operatora i świadczone zgodnie z odpowiednimi Regulaminami świadczenia usług pocztowych.
- 2.2.3. Korzystanie z Aplikacji może generować transfer danych do i z sieci komórkowych. Koszt transferu danych ponosi Użytkownik według taryf stosowanych przez operatora sieci komórkowej, z którego usług Użytkownik korzysta.
- 2.2.4. W przypadku wprowadzenia nowej wersji Aplikacji, Użytkownik zostanie poinformowany o możliwości pobrania oraz zainstalowania nowej wersji Aplikacji.

2.3. Warunki techniczne korzystania z Aplikacji

- 2.3.1. Do poprawnego korzystania z Aplikacji niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) instalacja Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym obsługującym jeden z niżej wskazanych systemów operacyjnych: Android wersja 6.0 i nowsze, iOS wersja 11.0 i nowsze;
 - b) Dostęp do sieci Internet w Urządzeniu Mobilnym,
 - c) Zweryfikowanie numeru telefonu Użytkownika jako numeru zarejestrowanego w polskiej sieci operatora telefonii komórkowej.
- 2.3.2. ORLEN nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Aplikacji lub Usług na Urządzeniach mobilnych nie spełniających wymogów określonych w pkt 2.3.1.
- 2.3.3. ORLEN dokłada wszelkich starań, by Usługi były dostępne za pośrednictwem Aplikacji przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Powyższe nie wyłącza uprawnień ORLEN do zarządzania przerwą w dostępie do Aplikacji, mającej na celu prace techniczne i usuwania ewentualnych błędów oprogramowania. ORLEN dołoży wszelkich starań, by termin i długość przerw w dostępie do Aplikacji były jak najmniej uciążliwe dla Użytkowników.

2.4. Użytkownik

- 2.4.1. Użytkownikiem Aplikacji może być pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zainstalowała Aplikację na swoim Urządzeniu Mobilnym, dysponuje numerem telefonu, zarejestrowanym w polskiej sieci operatora telefonii komórkowej i spełnia pozostałe warunki określone Regulaminem.

3. Umowa

- 3.1. Umowa zostaje zawarta z chwilą instalacji Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym, a w odniesieniu do Usług – w momencie zaakceptowania przez Użytkownika Regulaminu. Akceptacja Regulaminu jest konieczna do korzystania z Aplikacji.
- 3.2. Akceptując Regulamin Użytkownik oświadcza, że:

- a) podawane przez Użytkownika w procesie uzyskiwania dostępu do Usług i korzystania z nich dane są zgodne ze stanem faktycznym i nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich;
 - b) jest uprawniony do zawarcia Umowy, tj. spełnia warunki określone w pkt 2.4.1. Regulaminu.
 - c) zapoznał się z Regulaminem i zobowiązuje się go przestrzegać.
- 3.3. Instalacja Aplikacji powinna być dokonana na Urządzeniu Mobilnym kompatybilnym z Aplikacją, zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Mobilnego w trakcie instalacji.
- 3.4. Do korzystania z Usług oraz usług Operatorów świadczonych za pośrednictwem Aplikacji, niezbędne jest dokonanie rejestracji, zgodnie z pkt 4 Regulaminu, obejmującej m. in. proces weryfikacyjny numeru telefonu Użytkownika.
- 3.5. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony.
- 3.6. Użytkownik może rozwiązać Umowę w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia poprzez odinstalowanie Aplikacji ze swojego Urządzenia Mobilnego.
- 3.7. ORLEN może rozwiązać Umowę w każdym czasie z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego dwa tygodnie.
- 3.8. ORLEN ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w sytuacji:
- a) określonej w pkt 8.5 Regulaminu,
 - b) korzystania z Aplikacji w sposób sprzeczny z prawem lub Regulaminem, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do zachowania zgodnego z prawem i z Regulaminem oraz bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu terminu, nie krótszego niż 7 (siedem) dni,
 - c) innego naruszenia przez Użytkownika postanowień Umowy, Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa mających lub mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w tym w sytuacji uzasadnionego podejrzenia popełnienia przez Użytkownika przestępstwa mającego lub mogącego mieć wpływ na wykonywanie Umowy albo w sytuacji popełnienia takiego przestępstwa.
- 3.9. W sytuacjach opisanych w pkt 3.8 powyżej ORLEN, przed rozwiązaniem Umowy, jeżeli będzie to konieczne do ustalenia, czy istnieją podstawy do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, może zablokować możliwość korzystania z wybranych lub wszystkich Usług na czas określony, nie dłuższy niż 14 (czternaście) dni, do czasu wyjaśnienia sprawy lub usunięcia przez Użytkownika skutków dokonanych naruszeń.
- 3.10. W przypadku rozwiązania Umowy, ORLEN dokonuje niezwłocznej dezaktywacji możliwości korzystania z Usług, natomiast Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego odinstalowania Aplikacji z wszystkich Urządzeń Mobilnych, na których została ona zainstalowana.
- 3.11. Dla skuteczności oświadczeń składanych drugiej stronie Umowy przez ORLEN oraz Użytkowników Zarejestrowanych, dotyczących rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy, wymagane jest przesłanie stosownych, jednoznacznych oświadczeń za pomocą wiadomości e-mail lub SMS. W odniesieniu do Użytkownika będzie to adres e-mail przekazany ORLEN w Aplikacji, a w przypadku jego braku, użyty zostanie numer telefonu. W odniesieniu do ORLEN będzie to adres e-mail: orlenpaczka@orlen.pl.

4. Konto

- 4.1. Korzystanie ze wszystkich funkcjonalności i Usług Aplikacji wymaga założenia Konta poprzez rejestrację i akceptację niniejszego Regulaminu, co równoznaczne jest z aktywacją Konta w Aplikacji oraz zawarciem Umowy. Rejestracja następuje przez Aplikację, po jej pierwszym uruchomieniu.
- 4.2. Proces rejestracji Konta obejmuje:

- a) Wypełnienie formularza zamieszczonego w Aplikacji, w tym podania numeru telefonu Użytkownika
 - b) Odebrania przez Użytkownika wiadomości SMS wysłanej na podany uprzednio numer telefonu, a zawierającej kod weryfikacyjny składający się ze znaków alfanumerycznych,
 - c) Wpisania w Aplikacji, w przeznaczonym do tego polu, otrzymanego kodu weryfikacyjnego.
- 4.3. W toku rejestracji potencjalny Użytkownik może ponadto wyrazić zgody na:
- a) Otrzymywanie informacji handlowych – stosownie do art. 10 ust. 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - b) Realizację przez ORLEN działań o charakterze marketingu bezpośredniego z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych – stosownie do art. 172 ust. 1 i art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. 2021 r., poz. 576 ze zm.),
za pośrednictwem kanałów komunikacji określonych w treści ww. zgód w Aplikacji.
- 4.4. Użytkownik zobowiązany jest podawać Usługodawcy wszelkie dane zgodnie z prawdą i ponosi odpowiedzialność z tytułu podania danych nieprawdziwych lub błędnych.
- 4.5. Użytkownik może zarejestrować tylko jedno Konto w Aplikacji. ORLEN zastrzega sobie możliwość usunięcia dodatkowych kont.
- 4.6. Użytkownik może uruchomić Aplikację na wielu Urządzeniach na to samo Konto - przez potwierdzenie numeru telefonu, który służył do utworzenia Konta, każdorazowo używając nowego kodu weryfikacyjnego z SMS.
- 4.7. Usługodawca informuje, że nie jest możliwa zmiana numeru telefonu przypisanego do Konta. Możliwe jest założenie nowego Konta z wykorzystaniem innego numeru telefonu komórkowego.
- 4.8. Użytkownik może usunąć Konto poprzez:
- a) Złożenie pisemnego oświadczenia o rezygnacji na adres: PKN ORLEN S.A., ul. Bielańska 12, 00 – 085 Warszawa, Biuro Sprzedaży Elektronicznej i Programów Lojalnościowych, z dopiskiem „ORLEN PACZKA”,
 - b) złożenie oświadczenia w formie dokumentowej na adres e-mail: orlenpaczka@orlen.pl,
 - c) złożenie oświadczenia poprzez Aplikację, w zakładce „Więcej”, poprzez wybranie opcji „Kontakt z Biurem Obsługi Klienta, a następnie „Napisz e-mail”.
- 4.9. Usunięcie Konta skutkuje utratą dostępu do funkcjonalności Aplikacji i Usług. Aby ponownie móc korzystać z tych funkcjonalności, Użytkownik powinien dokonać ponownej rejestracji Konta.

5. Usługi

- 5.1. Po rejestracji Konta, w ramach korzystania z Aplikacji Użytkownik może skorzystać z następujących Usług:
- a) odbieranie Przesyłki z APM, poprzez zdalne otwarcie skrytki, bez potrzeby podawania kodu odbioru i bezpośredniego kontaktu z APM.
 - b) śledzenie statusu Przesyłki, oraz dostęp do historii jej statusów,
 - c) wyświetlanie mapy punktów ORLEN PACZKA,
 - d) otrzymywanie danych na temat nadawcy Przesyłki, jej odbiorcy, szacowanego czasu dostawy, kodu odbioru,

- e) otrzymywanie powiadomień o gotowej do odbioru Przesyłce oraz innych ważnych komunikatów, dotyczących Przesyłki i usługi ORLEN PACZKA.
 - f) udostępnienie danych kontaktowych do Biura Obsługi Klienta.
 - g) oraz innych Usług, dostępnych w Aplikacji.
- 5.2. Niektóre usługi spośród wskazanych w ust. 1 mogą wymagać dla pełnego ich świadczenia instalacji przez Użytkownika na Urządzeniu oprogramowania podmiotów trzecich. Dostępność usług może być też uzależniona od wybranych przez Użytkownika preferencji użytkownika Urządzenia, a także, reguł dostępowych Aplikacji do Urządzenia i innych aplikacji.
- 5.3. Zasady dotyczące usług pocztowych dla Przesyłek, świadczonych przez Operatora, określone są w Regulaminie świadczenia usług pocztowych.

6. Zasady korzystania z Aplikacji

- 6.1. Korzystanie z Aplikacji w inny sposób niż w ramach dozwolonego użytku, w tym w celach komercyjnych, bez zgody ORLEN, jest niedopuszczalne.
- 6.2. Użytkownik ma obowiązek przechowywania swoich danych dostępowych w bezpieczny sposób, który uniemożliwia dostęp do Konta osobom trzecim i korzystanie z Usług w nieautoryzowany przez Użytkownika sposób.
- 6.3. Użytkownicy nie mogą w jakikolwiek sposób wprowadzać do Aplikacji treści:
- a) o charakterze bezprawnym,
 - b) stanowiących złośliwe oprogramowanie zakłócające funkcjonowanie Aplikacji (w szczególności wirusy, konie trojańskie, skrypty i oprogramowanie zmieniające kod Aplikacji lub niszczące Aplikację) lub przechytujące dane dostępne w Aplikacji,
 - c) do których nie mają praw.
- 6.4. Niezależnie od ograniczeń określonych w pkt 6.3. Użytkownik nie może korzystać z Usług i Aplikacji w sposób niezgodny z dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego, a także w sposób zagrażający uzasadnionym interesom ORLEN.
- 6.5. Usługi świadczone są w języku polskim. Językiem komunikowania się z Użytkownikiem jest język polski. Umowa zostaje zawarta wyłącznie w języku polskim.
- 6.6. W przypadku naruszenia pkt 6.3., 6.4. lub w innych przypadkach określonych w Regulaminie jako jego naruszenie, ORLEN zastrzega sobie prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do Aplikacji, a blokada ta nie może być traktowana, jako przejaw nienależytej staranności ORLEN, zaś odpowiedzialność ORLEN wobec Użytkownika, w szczególności wszelkiego rodzaju odpowiedzialność odszkodowawcza, za skutki zastosowania tego środka, jest wyłączona.
- 6.7. Autorskie prawa majątkowe do Aplikacji, a także elementów Aplikacji oraz układu i kompozycji tych elementów, przysługują ORLEN, za wyjątkiem oznaczeń Operatorów. Zabronione jest wykorzystywanie przez Użytkownika ww. dóbr niematerialnych, za wyjątkiem sytuacji wyraźnie wskazanych w Regulaminie lub za zgodą ORLEN.
- 6.8. W zakresie, w jakim w związku z korzystaniem z Aplikacji ma miejsce korzystanie z usług świadczonych przez podmioty trzecie, Użytkownik ma obowiązek we własnym zakresie przestrzegać określonych przez podmioty trzecie (w tym podmioty świadczące usługi transmisji danych) regulacji (w szczególności regulaminów i umów) oraz uiszczać wszystkie opłaty związane z korzystaniem z usług podmiotów trzecich. Użytkownik jest także zobowiązany przestrzegać wszelkich regulacji udostępnianych przez Operatorów.
- 6.9. Użytkownik jest zobowiązany podejmować niezbędne środki służące zapobieganiu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń wykorzystywanych podczas korzystania z Aplikacji, w szczególności jest zobowiązany do przechowywania Urządzeń Mobilnych,

- PIN-ów oraz haseł dostępu do Aplikacji z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.
- 6.10. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić do ORLEN fakt nieuprawnionego użycia Aplikacji, jak też stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia uprawnień wymaganych do korzystania z Aplikacji (w szczególności w przypadku wejścia przez osobę nieuprawnioną w posiadanie loginu i hasła lub Urządzenia Mobilnego z zainstalowaną Aplikacją).

7. Dane Osobowe Użytkownika (Polityka Prywatności)

- 7.1. Administratorem Danych Osobowych Użytkownika jest:
- a) w przypadku przetwarzania danych w związku z korzystaniem z Aplikacji - Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku 09-411, ul. Chemików 7. Kontaktowe numery telefonów do Administratora: (24) 256 00 00, (24) 365 00 00, (22) 778 00 00,
 - b) w przypadku przetwarzania danych w związku z realizacją usługi pocztowych - jest Operator.
- 7.2. W strukturze organizacyjnej Administratora powołano Inspektora Ochrony Danych. Dane dot. Inspektora Ochrony Danych dostępne są na stronie www.orklen.pl w zakładce „Kontakty”. Do kontaktu z Inspektorem Ochrony Danych służy następujący adres email: daneosobowe@orklen.pl. Z Inspektorem Ochrony Danych Użytkownik może skontaktować się także pisemnie na adres siedziby Administratora, wskazany w pkt 7.1, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
- 7.3. Podane w Aplikacji dane osobowe przetwarzane są w następujących celach:
- a) podjęcie działań w celu zawarcia umowy, której Użytkownik jest stroną, w tym w celu rejestracji konta w Aplikacji, prawidłowej realizacji Usług,
 - b) udzielenie odpowiedzi na zapytania i wnioski Użytkownika kierowane do Administratora.
 - c) marketing bezpośredni własnych produktów lub usług Administratora, w tym poprzez przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną, jeżeli Użytkownik wyraził na to zgodę o której mowa w art. 10 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i w art. 172 ustawy – Prawo telekomunikacyjne;
 - d) rozpatrywanie reklamacji w zakresie odpowiedzialności Administratora,
 - e) obsługę, dochodzenie i obronę w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń,
 - f) poprawa stosowanych funkcjonalności oraz jakości świadczonych usług polegająca na prowadzeniu analiz aktywności Użytkowników w Aplikacji i sposobu korzystania z Aplikacji.
- 7.4. Podstawą prawną przetwarzania przez Administratora danych osobowych Użytkownika w celach wskazanych w ust. 7.3 jest:
- a) podjęcie działań w celu zawarcia Umowy, której stroną jest Użytkownik i jej należyte wykonanie (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b) prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na obsłudze, dochodzeniu i obronie w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń, w tym przypadku odstąpienia przez Użytkownika od Umowy, zapobiegania oszustwom, rozpatrzenia reklamacji, udzielania odpowiedzi na zapytania lub wnioski, prowadzenia analizy dla poprawy jakości świadczonych usług (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - c) Prawnne uzasadniony interes Administratora polegający na marketingu bezpośrednim produktów i usług Administratora poprzez przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną lub używanie telekomunikacyjnych urządzeń

końcowych w celu marketingu bezpośredniego, jeżeli Użytkownik wyraził stosowne zgody,

- d) wypełnienie obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) związanych z płaceniem podatków, w tym prowadzenie i przechowywanie dokumentów podatkowych.
- 7.5. 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 dokonanego przed jej wycofaniem.
- 7.6. Dane osobowe Użytkownika mogą być ujawniane podmiotom z nim współpracującym (odbiorcom), w szczególności dostawcom usług IT, podmiotom świadczącym usługi fakturowania, rozliczania należności, archiwizacji, podmiotom świadczącym usługi doręczania korespondencji i przesyłek. 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.
- 7.7. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są przez okres obowiązywania Umowy pomiędzy Użytkownikiem, a Administratorem na świadczenie Usług w postaci dostarczenia Użytkownikowi Aplikacji (tj. przez cały okres korzystania przez Użytkownika z Aplikacji do momentu jej odinstalowania), a także do czasu wygaśnięcia wzajemnych roszczeń wynikających z tej Umowy. Okres przetwarzania danych może być przedłużony jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa. Po upływie tego okresu przetwarzania dane będą nieodwracalnie usuwane lub zanonimizowane.
- 7.8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy.
- 7.9. Użytkownikowi przysługują prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:
- a) prawo dostępu do treści swoich danych,
 - b) prawo do sprostowania danych osobowych,
 - c) prawo do usunięcia danych osobowych lub ograniczenia przetwarzania,
 - d) prawo do przenoszenia danych, tj. prawo otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Jednakże Administrator zrobi to, tylko jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe. Prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych przetwarzanych na podstawie Umowy lub zgody,
 - e) prawo wniesienia sprzeciwu - w przypadkach, kiedy Administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie swojego prawnie uzasadnionego interesu; sprzeciw można wyrazić ze względu na szczególną sytuację oraz gdy dane są przetwarzane w celach marketingowych na adres poczty elektronicznej: daneosobowe@orlen.pl lub adres siedziby ORLEN z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
- 7.10. Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. Licencja

- 8.1. Z chwilą pobrania Aplikacji, ORLEN udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Licencja ma charakter niewyłączny,

- nieprzenoszalny i nieograniczony terytorialnie. Licencja jest udzielana nieodpłatnie.
- 8.2. Licencja jest udzielana na okres obowiązywania Umowy.
 - 8.3. Licencja upoważnia do korzystania z Aplikacji w Urządzeniu Mobilnym, bez prawa do udzielania sublicencji na następujących polach eksploatacji:
 - a) Wprowadzenie do pamięci (w tym pamięci RAM) Urządzenia Mobilnego,
 - b) Utrwalenie w pamięci Urządzenia Mobilnego,
 - c) Tymczasowe zwielokrotnienie w pamięcią Urządzenia Mobilnego, niezbędne do korzystania z Aplikacji,
 - d) Przystosowanie Aplikacji niezbędne do korzystania z niej za pośrednictwem Urządzenia Mobilnego (konfiguracja).
 - 8.4. Zabronione są jakiegokolwiek działania Użytkownika związane z:
 - a) Badaniem i testowaniem funkcjonowania Aplikacji w celu poznania jej idei i zasad funkcjonowania,
 - b) Samodzielną modyfikacją programistyczną Aplikacji,
 - c) Wyodrębnieniem części składowych Aplikacji, a także jakimkolwiek ich modyfikowaniem, dekompilacją i dezasemblacją oraz ich użytkowaniem lub używaniem w oderwaniu od Aplikacji,
 - d) Uzyskiwaniem informacji o wewnętrznej strukturze lub zasadach działania Aplikacji w sposób inny niż od ORLEN,
 - e) Publikowaniem Aplikacji,
 - f) Innym niż publikowanie udostępnianiem Aplikacji osobom trzecim, w tym wynajmowaniem, wdzierżawianiem, użyczeniem lub przekazywaniem, w szczególności w celu skopiowania Aplikacji,
 - g) Korzystaniem z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem, w tym wskutek podjęcia działań zakazanych Regulaminem lub obowiązującym prawem.
 - 8.5. Naruszenie przez Użytkownika zasad licencji uprawnia ORLEN do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub zablokowania Konta.
 - 8.6. Użytkownik nie ma prawa prezentowania lub innego wykorzystywania Aplikacji w celach komercyjnych lub wykraczających poza dozwolony użytek.
 - 8.7. Licencja wygasa z chwilą usunięcia Konta.

9. Odpowiedzialność PKN

- 9.1. ORLEN nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) utratę przez Użytkownika danych lub szkody, w przypadku kiedy zdarzenia te wystąpiły w wyniku nieprawidłowego korzystania z Urządzenia Mobilnego bądź nieprawidłowego działania lub wad Urządzenia Mobilnego,
 - b) szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostępu do Aplikacji, będące następstwem siły wyższej,
 - c) nieprawidłowe działanie transmisji danych w sieciach operatorów telekomunikacyjnych,
 - d) skutki podania przez Użytkownika nieprawdziwych lub niepełnych danych podczas procedury uzyskania dostępu do Aplikacji lub podczas korzystania z Aplikacji,
 - e) utratę przez Użytkownika danych lub szkody, w przypadku kiedy zdarzenia te wystąpiły w wyniku korzystania z Aplikacji w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,

- f) skutki niepoprawnego działania Aplikacji wynikającego z zainstalowania lub skonfigurowania Aplikacji niezgodnie ze wskazówkami lub będącego następstwem niezainstalowania wymaganych aktualizacji Aplikacji,
 - g) utratę przez Użytkownika danych lub szkody, w przypadku kiedy zdarzenia te wystąpiły w wyniku niemożności dokonania Transakcji, chyba że do niemożności tej doszło z winy ORLEN.
- 9.2. W zakresie objętym Regulaminem, ORLEN odpowiada za działanie Aplikacji i korzystanie z niej przez Użytkownika, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Operator ponosi odpowiedzialność za funkcjonowanie Aplikacji lub w przypadku roszczeń związanych z Aplikacją bądź korzystaniem z niej, jedynie w takim zakresie, w jakim odpowiedzialność ta przewidziana jest przez prawo, któremu podlega Operator lub przez regulacje Operatora, którym podlega Użytkownik.
- 9.3. ORLEN zapewnia Użytkownikowi konsultacje dotyczące korzystania z Aplikacji całodobowo w dni robocze w trybie telefonicznym pod numerem ORLEN: 502 167 536. Operator nie świadczy usług serwisu ani usług wsparcia Aplikacji.
- 9.4. Użytkownik akceptuje fakt, że dokładność informacji generowanych przez Aplikację lub dostępnych w Aplikacji może zależeć od treści, charakteru lub rodzaju danych wprowadzonych przez Użytkownika do Aplikacji, jak też może zależeć od sposobu wprowadzenia tych danych do Aplikacji.
- 9.5. ORLEN nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie Urządzeń Mobilnych, za pośrednictwem których Użytkownik korzysta z Aplikacji. Urządzenia Mobilne powinny spełniać wymogi standardy przewidziane dla sieci telekomunikacyjnej, w której są wykorzystywane i powinny być użytkowane zgodnie z zaleceniami producenta.

10. Reklamacje

- 10.1. Postępowanie reklamacyjne dotyczące funkcjonowania Aplikacji prowadzone jest przez ORLEN.
- 10.2. Postępowanie reklamacyjne dotyczące świadczonych usług pocztowych prowadzone jest przez Operatorów.
- 10.3. Reklamacje dotyczące Aplikacji mobilnej mogą być zgłaszane w szczególności:
- a) Pisemnie, na adres PKN ORLEN S.A., ul. Chemików 7, 09-411 Płock (biuro w Płocku) lub ul. Bielańska 12, 00 – 085 Warszawa (biuro w Warszawie), Dział Sieci Automatów Paczkowych
 - b) Mailowo, na adres reklamacje.aplikacjamobilnaapm@orlen.pl
- 10.4. Reklamacja powinna umożliwiać identyfikację osoby ją składającej w celu poinformowania jej o sposobie rozpatrzenia reklamacji. W tym celu składający reklamację powinien wskazać w jej treści następujące dane:
- a) Imię i nazwisko,
 - b) Adres email,
 - c) Opis przedmiotu reklamacji,
 - d) Adres do doręczeń,
 - e) Numer Przesyłki,
- 10.5. Reklamacje rozpatrywane będą przez ORLEN w terminie 14 (czternastu) dni od daty ich otrzymania. W dniu otrzymania reklamacji ORLEN potwierdzi Użytkownikowi w zwrotnej wiadomości e-mail jej otrzymanie.
- 10.6. Użytkownik zostanie powiadomiony o sposobie rozpatrzenia reklamacji drogą e-mail na adres e-mail, z którego zostało przesłane zgłoszenie reklamacyjne.

11. Postanowienia końcowe

- 11.1. Wszelkie prawa do Aplikacji, w tym do kodu źródłowego, treści, użytych grafik, układu zawartości Aplikacji oraz innych elementów związanych z Aplikacją należą do ORLEN lub podmiotów kapitałowo powiązanych z Usługodawcą, tym samym stanowią one prawa autorskie, wobec których zakazane jest podejmowanie działań naruszających te prawa.
- 11.2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 11.3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 września 2021 r..