

## **Regulamin świadczenia usługi ładowania na stacjach ogólnodostępnych przez Polenergia eMobility**

### **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług ładowania pojazdów elektrycznych lub hybrydowych na ogólnodostępnych stacjach ładowania na rzecz Użytkownika przez Polenergia eMobility spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Krucza 24/26 00-526 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000407702, NIP: 1070021539, REGON: 145972274, o kapitale zakładowym w kwocie 4 950 000,00 PLN wpłaconym w całości (dalej „**Dostawca Usługi Ładowania**”).
2. Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Użytkownika z usługi ładowania na stacjach ogólnodostępnych Polenergia eMobility, polegającej na korzystaniu ze Stacji ładowania pojazdów elektrycznych lub hybrydowych przy użyciu Aplikacji instalowanej na Urządzeniu mobilnym Użytkownika, Nośnika RFID, Serwisu internetowego lub Terminala płatniczego.
3. Z Regulaminem można zapoznać się na stronie internetowej Dostawcy Usługi ładowania pod adresem [www.polenergia-emobility.pl](http://www.polenergia-emobility.pl).
4. Szczegółowe informacje związane z Usługą, Użytkownik może uzyskać za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej [bok.pem@polenergia.pl](mailto:bok.pem@polenergia.pl) oraz pod numerem telefonu centrum wsparcia +48 514 850 100.
5. Niniejszy Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U z 2020, poz. 344 ze zm.) w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną, a zatem określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługują się Dostawca Usługi Ładowania, zakaz dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
6. Operatorem technicznym systemu, na którym oparta została usługa Polenergia eMobility jest firma Elocity sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wolnica 13/10, 31-060 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000682118, NIP: 6762531182, REGON: 367540999.

### **§ 2. Definicje**

1. Z zastrzeżeniem terminów zdefiniowanych w treści Regulaminu, używanym w nim terminom nadaje się następujące znaczenie:
  - 1.1. **Aplikacja** lub **Aplikacja mobilna** – aplikacja działająca na Urządzeniu mobilnym wyposażonym w system operacyjny Android lub iOS, umożliwiająca korzystanie z Usługi przez Użytkownika, pozwalająca na wyświetlanie Stacji ładowania pojazdów elektrycznych, w których dostępna jest Usługa, w tym stacji własnych Dostawcy Usługi Ładowania oraz stacji partnerskich, w tym dostępnych w usłudze roamingu;
  - 1.2. **Nośnik RFID** – narzędzie (karta lub brelok) umożliwiające korzystanie z Usługi przez Użytkownika, wykorzystujące technikę fal radiowych RFID (z ang. Radio Frequency Identification) umożliwiające autoryzację Użytkownika poprzez zbliżenie nośnika do czytnika w Stacji ładowania;



- 1.3. **Platforma IT** – środowisko informatyczne składające się z aplikacji internetowych dostarczanych przez Dostawcę Usługi Ładowania, dostępne poprzez przeglądarki internetowe Google Chrome, Opera, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari;
- 1.4. **Profil Użytkownika** – panel w Aplikacji umożliwiający korzystanie z udostępnionych funkcjonalności **Aplikacji** i wprowadzanie przez Użytkownika własnych dostępnych ustawień i funkcjonalności. Dostęp do Profilu Użytkownika jest możliwy również za pomocą Platformy IT pod adresem: [panel.polenergia-emobility.pl](#);
- 1.5. **Serwis internetowy** – serwis umożliwiający dokonanie płatności online za Usługę ładowania dla **Użytkowników** niezarejestrowanych, dostępny pod adresem: [zaplac.polenergia-emobility.pl](#).
- 1.6. **Sieć Polenergia eMobility** – infrastruktura elektroenergetyczna i telekomunikacyjna pozwalająca na **ładowanie** baterii pojazdu elektrycznego na stacjach ładowania należących do sieci Polenergia eMobility, obejmująca stacje własne oraz stacje partnerskie zarządzane przez Dostawcę Usługi Ładowania; Usługi ładowania w stacjach partnerskich mogą się różnić od warunków realizacji Usług świadczonych przez własne stacje Dostawcy Usług ładowania w zakresie specjalnych cen lub innych warunków Usługi;
- 1.7. **Stacja ładowania** – urządzenie budowlane obejmujące co najmniej jeden punkt ładowania o normalnej mocy lub punkt ładowania o dużej mocy, związane z obiektem budowlanym, lub wolnostojący obiekt budowlany z zainstalowanym co najmniej jednym punktem ładowania o normalnej mocy lub punktem ładowania o dużej mocy - wyposażone w oprogramowanie umożliwiające świadczenie Usług ładowania, wraz ze stanowiskiem postojowym oraz, w przypadku gdy stacja ładowania jest podłączona do sieci dystrybucyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne, instalacją prowadzącą od punktu ładowania do przyłącza elektroenergetycznego;
- 1.8. **Strona WWW** – strona internetowa Polenergia eMobility zawierająca informacje o ofercie i warunkach usług świadczonych przez Polenergia eMobility dostępna pod adresem [www.polenergia-emobility.pl](#);
- 1.9. **Terminal płatniczy** – urządzenie łączące się z kartami płatniczymi w celu przekazania informacji dla realizacji przelewów elektronicznych pomiędzy Użytkownikiem, bankiem, operatorem płatności a Dostawcą Usługi ładowania, zabudowany w Stacji ładowania lub posadowiony jako urządzenie wolnostojące w bliskiej odległości od stacji ładowania;
- 1.10. **Umowa na usługi ładowania pojazdów lub Umowa** – umowa uprawniająca Użytkownika do korzystania z Usługi ładowania, zawarta pomiędzy Dostawcą Usługi ładowania a Użytkownikiem na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
- 1.11. **Urządzenie mobilne** – urządzenie pozwalające na pobranie ze sklepów Google Play lub App Store i zainstalowanie Aplikacji, wyposażone w system operacyjny Android lub iOS, posiadające usługi lokalizacji oraz połączenie z siecią Internet;
- 1.12. **Usługa ładowania lub Usługa** – usługa polegająca na ładowaniu prądem elektrycznym baterii pojazdu **elektrycznego** lub hybrydowego z wykorzystaniem infrastruktury Stacji ładowania;
- 1.13. **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca dostęp do Usługi, w tym będąca konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego;
- 1.14. **Użytkownik zarejestrowany** – Użytkownik, który posiada utworzone konto (Profil Użytkownika);
- 1.15. **Użytkownik niezarejestrowany** – Użytkownik, który korzysta z usługi bez utworzenia konta (Profilu **Użytkownika**).

### § 3 Zawarcie Umowy i korzystanie z Usługi ładowania

#### 1. Zawarcie Umowy

- 1.1. Zawarcie Umowy na usługę ładowania pojazdów następuje w sposób określony w niniejszym paragrafie, z uwzględnieniem warunków technicznych dotyczących korzystania z Aplikacji lub Serwisu internetowego.
- 1.2. Dostawca usług ładowania udostępnia niniejszy Regulamin nieodpłatnie w wersji elektronicznej na Stronie WWW w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią i pobranie Regulaminu w formacie PDF w każdym czasie, w tym również przed zawarciem Umowy na usługi ładowania pojazdów. Treść Regulaminu dostępna jest także w Aplikacji mobilnej, Serwisie internetowym oraz na Platformie IT.
- 1.3. Umowa na usługi ładowania pojazdów zawierana jest w języku polskim.
- 1.4. W przypadku o którym mowa w ust. 2.2.1 i 2.2.2. poniżej, Umowa zawierana jest z chwilą aktywacji Profilu Użytkownika.
- 1.5. W przypadku, o którym mowa w ust. 2.3 poniżej, Umowa zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia wykonywania Usługi ładowania, zapoczątkowanego za pośrednictwem Serwisu internetowego lub karty płatniczej.

#### 2. Kto może korzystać z Usługi ładowania?

- 2.1. Z Usługi ładowania mogą korzystać wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych w charakterze:
  - 2.1.1. **Użytkowników zarejestrowanych** – za pośrednictwem Aplikacji zainstalowanej na Urzędzeniu mobilnym, lub za pomocą zamówionego Nośnika RFID, który umożliwia weryfikację zarejestrowanego Użytkownika bez konieczności logowania się do Aplikacji;
  - 2.1.2. **Użytkowników niezarejestrowanych** – za pośrednictwem Serwisu internetowego lub dokonując płatności realizowanej za pomocą Terminala płatniczego.

W każdym przypadku warunkiem skorzystania z Usługi ładowania jest akceptacja postanowień Regulaminu.

- 2.2. Korzystanie z Usługi ładowania przez Użytkownika zarejestrowanego wymaga uprzedniego pobrania Aplikacji dostępnej w sklepach Google Play lub App Store oraz założenia i aktywacji Profilu Użytkownika w Aplikacji, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Użytkownik może korzystać z Usługi ładowania:
  - 2.2.1. po zalogowaniu się do Profilu Użytkownika w Aplikacji z podaniem wprowadzonego w procesie rejestracji loginu (adres e-mail) i hasła, lub z wykorzystaniem kont Google, Facebook (Meta), Apple ID, z wykorzystaniem zapisanych na Profilu Użytkownika danych karty płatniczej;
  - 2.2.2. po autoryzacji Użytkownika przy pomocy Nośnika RFID poprzez zbliżenie nośnika do czytnika w Stacji ładowania;
  - 2.2.3. po zawarciu odrębnej umowy (płatności są w tym wypadku realizowane za pośrednictwem przelewów bankowych).
- 2.3. Korzystanie z Usługi ładowania przez Użytkownika niezarejestrowanego jest możliwe:
  - 2.3.1. po podaniu przez Użytkownika w Serwisie internetowym wyłącznie danych karty płatniczej;



- 2.3.2. przy użyciu Terminala płatniczego zabudowanego w stacji ładowania lub posadowionego jako urządzenie wolnostojące w bliskiej odległości od stacji ładowania, z wykorzystaniem karty płatniczej Użytkownika.

### **3. Założenie Profilu użytkownika w Aplikacji**

- 3.1. Rejestracja Użytkowników korzystających z karty płatniczej dodanej w Aplikacji (osób fizycznych), odbywa się w Aplikacji.
- 3.2. W celu założenia i aktywacji Profilu Użytkownika wymagane jest prawidłowe wypełnienie formularza rejestracyjnego, z podaniem prawdziwych, kompletnych i dotyczących Użytkownika danych, takich jak: adres e-mail oraz hasło, a następnie akceptacja treści Regulaminu i wykonanie weryfikacji. Weryfikacja odbywa się poprzez wysłanie na wskazany przez Użytkownika adres e-mail linku aktywacyjnego, którego użycie spowoduje weryfikację Użytkownika i utworzenie jego profilu. Po zalogowaniu Użytkownik może dobrowolnie uzupełnić swój profil danymi takimi jak: imię, nazwisko, numer telefonu komórkowego oraz powiązać profil z kontami Facebook (Meta), Google oraz Apple. Użytkownik może jednocześnie uzupełnić profil o dane firmowe, podając dane takie jak: pełna nazwa firmy, numer NIP, ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miasto.
- 3.3. Założenie i aktywacja Profilu Użytkownika dla osób prawnych lub jednostek nieposiadających osobowości prawnej, zawierających odrębną ramową Umowę dotyczącą korzystania z Usług ładowania, może zostać zrealizowane przez przedstawiciela Dostawcy Usługi ładowania z podaniem prawdziwych, kompletnych i dotyczących Użytkownika danych, takich jak: pełna nazwa firmy, kraj zarejestrowania działalności, NIP, ulica, numer budynku, numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość. Podanie powyższych danych jest wymagane celem przygotowania odrębnej umowy ramowej na świadczenie usługi ładowania pojazdów. Aktywacja Profilu Użytkownika realizowana jest przez przedstawicieli Polenergia eMobility po zawarciu odrębnej umowy, bez generowania wiadomości z linkiem aktywacyjnym o której mowa w punkcie poprzednim.

### **4. Szczególne zasady korzystania z Usługi ładowania przez Użytkowników zarejestrowanych**

- 4.1. W celu skorzystania z Usługi ładowania z wykorzystaniem Aplikacji lub Nośnika RFID, wymagane jest podanie w Aplikacji danych karty płatniczej Użytkownika oraz wykonanie automatycznej weryfikacji aktywności rachunku bankowego polegające na pobraniu a następnie zwrocie kwoty 1zł. Nie dotyczy to Użytkowników zarejestrowanych, korzystających z usług na podstawie odrębnej umowy, dla których przewidziano inne sposoby płatności. Dostawca Usługi ładowania zastrzega sobie prawo do dodania w przyszłości innych opcji systemów płatniczych, dla których będzie wymagane podanie danych autoryzacyjnych.
- 4.2. Korzystanie z Usługi ładowania za pomocą karty płatniczej z wykorzystaniem Aplikacji lub Nośnika RFID jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu płatności dostępnego u operatora płatności bezgotówkowych. Regulamin jest dostępny w Aplikacji lub Serwisie internetowym przy zapisywaniu danych karty płatniczej.
- 4.3. Kompletnie dane autoryzacyjne Użytkowników są przechowywane przez operatora płatności bezgotówkowych. Weryfikacja danych przez operatora płatności bezgotówkowych polega na sprawdzeniu aktywności rachunku bankowego Użytkownika przed uruchomieniem ładowania poprzez pobranie kwoty autoryzacyjnej w wysokości 1zł brutto. Kwota ta zostanie pobrana i doliczona do kosztu transakcji ładowania pojazdu. Po zakończeniu ładowania rachunek bankowy Użytkownika zostanie obciążony kwotą stanowiącą sumę opłaty autoryzacyjnej oraz kosztu ładowania zgodnie z § 5 Regulaminu.
- 4.4. Dostawca Usługi ładowania jest uprawniony do weryfikacji danych autoryzacyjnych Użytkownika. Weryfikacja danych autoryzacyjnych jest przeprowadzana podczas rejestracji Użytkownika lub podczas dodawania nowego systemu płatniczego za pośrednictwem Platformy IT.

## 5. Szczególne zasady korzystania z usługi ładowania przez Użytkowników niezarejestrowanych

- 5.1. Na wybranych Stacjach ładowania, Dostawca Usługi Ładowania oferuje możliwość dokonywania opłat za Usługi ładowania za pomocą Terminali płatniczych zabudowanych w Stacjach ładowania, obsługujących płatności zbliżeniowymi kartami płatniczymi. Korzystając z Usługi ładowania z wykorzystaniem Terminala płatniczego, Użytkownik jednocześnie akceptuje warunki świadczenia Usługi opisane w Regulaminie oraz Regulamin płatności operatora Terminala dostępny na stronie internetowej [www.eservice.pl](http://www.eservice.pl).
- 5.2. W celu skorzystania z płatności poprzez Terminal płatniczy, Użytkownik po wybraniu na ekranie Terminala punktu ładowania z którego chce skorzystać, jest zobowiązany do zbliżenia karty płatniczej do Terminala płatniczego przed rozpoczęciem ładowania, po czym operator Terminala dokona blokady kwoty preautoryzacji na rachunku bankowym Użytkownika na czas trwającej sesji ładowania. Po zakończeniu ładowania, Użytkownik zobowiązany jest przerwać ładowanie przyciskiem dotykowym na ekranie Terminala lub po stronie pojazdu, powodując zatrzymanie ładowania oraz rozliczenie opłaty za Usługę. Niewykorzystane środki preautoryzacji zostaną odblokowane w terminie do 7 dni zależnie od regulacji wewnętrznych banku obsługującego kartę płatniczą Użytkownika, zaś kwota stanowiąca opłatę za Usługę ładowania zostanie pobrana z rachunku bankowego Użytkownika.
- 5.3. Kwota preautoryzacji dokonywanej na rachunku bankowym Użytkownika, każdorazowo jest stała i została określona w cenniku Usługi dostępnym na Stronie WWW.
- 5.4. Usługa płatności poprzez Terminal płatniczy dostępna jest dla Użytkowników indywidualnych, którzy po podaniu na ekranie terminala płatniczego numeru NIP oraz numeru telefonu mogą dodatkowo otrzymać SMS z linkiem do pobrania potwierdzenia transakcji oraz faktury VAT.
- 5.5. Na wybranych Stacjach ładowania, Dostawca Usługi Ładowania oferuje możliwość dokonywania opłat za Usługi ładowania za pomocą Terminali płatniczych zabudowanych w Stacjach ładowania, obsługujących płatności zbliżeniowymi kartami płatniczymi. Korzystając z Usługi ładowania z wykorzystaniem Terminala płatniczego, Użytkownik jednocześnie akceptuje warunki świadczenia Usługi opisane w Regulaminie oraz Regulamin płatności operatora Terminala dostępny na stronie internetowej [www.eservice.pl](http://www.eservice.pl).
- 5.6. Dostawca Usługi ładowania oferuje możliwość dokonywania opłat za Usługi ładowania bez dokonywania rejestracji profilu Użytkownika za pomocą Serwisu internetowego dostępnego pod adresem [www.zaplac.polenergia-emobility.pl](http://www.zaplac.polenergia-emobility.pl). Skorzystanie z Usługi wymaga w tym przypadku akceptacji warunków Regulaminu Usługi oraz polityki prywatności, a następnie jednorazowego podania danych karty płatniczej i wykonania automatycznej weryfikacji aktywności rachunku bankowego polegającej na pobraniu a następnie zwrocie kwoty 1zł. Użytkownik w kolejnym kroku może również opcjonalnie podać dane do faktury VAT przesyłanej na wskazany adres e-mail po zakończeniu transakcji. Po zakończeniu Usługi ładowania, Użytkownik otrzyma dokument sprzedaży zawierający informacje o cenie i kwocie transakcji lub fakturę VAT.

## 6. Ogólne zasady korzystania z Usługi ładowania

- 6.1. W celu rozpoczęcia świadczenia Usługi ładowania należy wybrać punkt ładowania dostępny na mapie w Aplikacji lub Serwisie internetowym, przyłożyć Nośnik RFID do czytnika zabudowanego w Stacji ładowania, lub wybrać punkt ładowania i przyłożyć kartę płatniczą do Terminala płatniczego.



- 6.2. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania ze Stacji Ładowania zgodnie z zasadami jej prawidłowej eksploatacji oraz informacjami umieszczonymi na Stacjach ładowania. Ponadto Użytkownik jest zobowiązany do:
  - 6.2.1. Niezwłocznego kontaktu z Dostawcą Usługi Ładowania pod numerem +48 514 850 100 w razie problemów technicznych ze Stacją ładowania;
  - 6.2.2. Powstrzymania się od zachowań mogących powodować uszkodzenie, zanieczyszczenie lub inny spadek wartości użytkowej Stacji ładowania;
  - 6.2.3. Nieodłączania samodzielnie innego pojazdu, który jest w trakcie procesu ładowania;
  - 6.2.4. Zajmowania miejsca parkingowego przy Stacji ładowania wyłącznie przez okres niezbędny do naładowania jego pojazdu.
- 6.3. W przypadku wystąpienia okoliczności powodujących niemożliwość realizacji Usługi, Dostawca Usługi Ładowania w miarę możliwości niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Użytkownika w formie wyświetlenia informacji w Aplikacji, w Serwisie internetowym, na Terminalu płatniczym, za pośrednictwem infolinii lub drogą e-mailową.
- 6.4. Zawarcie, realizacja i zakończenie korzystania z Usługi ładowania jest możliwe 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu z wyjątkiem Stacji ładowania dla których dostępność dobową jest ograniczona, o czym Dostawca Usługi Ładowania informuje w Aplikacji, w Serwisie internetowym lub na Platformie IT.

### **§ 3a Wymagania techniczne**

1. W celu korzystania z Aplikacji wymagany jest dostęp do sieci Internet oraz urządzenia spełniającego następujące wymagania techniczne:
  - 1.1. System iOS w wersji 16.0 lub nowszej;
  - 1.2. System Android w wersji 10 lub nowszej.
2. W celu korzystania z Serwisu internetowego wymagany jest dostęp do sieci Internet oraz urządzenia spełniającego następujące wymagania techniczne:
  - 2.1. Zainstalowana przeglądarka internetowa – Google Chrome, Opera, Safari, Microsoft Edge, lub Mozilla Firefox – w najnowszej wersji oprogramowania.

### **§ 4 Bezpieczeństwo teleinformatyczne**

1. Dostawca Usługi ładowania dokłada wszelkich starań, aby Platforma IT, Aplikacja mobilna, Serwis internetowy, Terminale płatnicze, spełniały aktualne standardy dotyczące bezpieczeństwa użytkowników, w tym w zakresie przetwarzania przez nich danych osobowych, tym niemniej Użytkownik akceptując treść niniejszego Regulaminu potwierdza jednocześnie, że ma świadomość, iż korzystanie z Usługi wiąże się z ryzykami i zagrożeniami związanymi z siecią Internet, takimi jak możliwość złamania zabezpieczeń urządzenia Użytkownika w celu nielegalnego pozyskania danych osobowych lub informacji, możliwość działania złośliwego oprogramowania (np. spyware, robaki internetowe, wirusy) lub tzw. phishing (przesyłanie fałszywych wiadomości, podszywających się pod wiadomości autentyczne, w celu pozyskania danych), pozyskanie przez nieuprawnioną osobę danych związanych z korzystaniem przez Użytkownika z Usługi. W związku z powyższym Dostawca Usługi ładowania zaleca Użytkownikom zachowanie ostrożności i stosowanie odpowiednich środków ochrony (np. programy chroniące przed złośliwym oprogramowaniem, firewall, bieżąca aktualizacja oprogramowania do najnowszej wersji).



2. Użytkownik jest zobowiązany nie udostępniać danych logowania osobom trzecim. Dostawca Usługi ładowania informuje, że w przypadku udostępnienia przez Użytkownika danych logowania osobom trzecim, Użytkownik może zostać obciążony kosztami korzystania z Usługi przez osoby, którym udostępnił dane logowania, a także innymi opłatami i kosztami związanymi z korzystaniem z Usługi przez takie osoby. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Dostawcę Usługi ładowania o każdym przypadku pozyskania danych logowania przez osobę trzecią. W przypadku zmiany danych podanych w trakcie rejestracji, Użytkownik jest zobowiązany do ich aktualizacji w Aplikacji.

## **§ 5 Płatności**

1. Użytkownik ma świadomość, iż Usługi ładowania świadczone przez Dostawcę Usługi ładowania mają charakter odpłatny. Opłaty są pobierane zgodnie z postanowieniami Regulaminu, na zasadach określonych poniżej.
2. Instalacja Aplikacji i rejestracja Profilu Użytkownika nie wiąże się z obowiązkiem poniesienia przez Użytkownika jakichkolwiek opłat.
3. Użytkownik przystępując do Usługi ładowania ma świadomość obciążenia Użytkownika opłatami za usługę zgodnie z ustalonym cennikiem, który wskazuje ceny brutto oraz inne opłaty i płatności powiązane z usługą. Ceny uzależnione są od mocy znamionowej punktu ładowania i nie ulegają zmianie w przypadku obniżenia mocy punktu ładowania podczas korzystania z Usługi.
4. Dostawca Usługi ładowania jest uprawniony do wprowadzenia promocyjnych ofert dla wszystkich lub niektórych Użytkowników, a także zniżek i bezpłatnych programów w poszczególnych Stacjach ładowania.
5. Dostawca Usługi ładowania jest uprawniony do wprowadzenia kuponów promocyjnych dla wszystkich lub niektórych Użytkowników, w których za pośrednictwem udostępnionego kodu Użytkownicy otrzymują kupon o określonej wartości pieniężnej do wykorzystania na wszystkich lub wybranych Stacjach ładowania, w terminie oznaczonym na kuponie.
6. Dostawca Usługi ładowania jest uprawniony do wprowadzenia rabatów dla wszystkich lub niektórych Użytkowników, obniżających kwotę transakcji ładowania o określoną w rabacie wartość procentową.
7. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online na stacjach Polenergia przy użyciu Aplikacji oraz Serwisu internetowego jest PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu.
8. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online na stacjach Polenergia przy użyciu Terminali płatniczych jest Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie.
9. Aktualny cennik dla Użytkowników dostępny jest na Stronie WWW, w Aplikacji, w Serwisie internetowym oraz na Terminalu płatniczym. Użytkownik akceptuje cennik w trakcie zawierania Umowy na korzystanie z usługi ładowania pojazdów oraz przy każdorazowym korzystaniu z Usługi ładowania. Użytkownik jest zobowiązany do rozliczenia wszystkich płatności powstałych w związku z Usługą ładowania realizowaną na rzecz wszystkich Użytkowników przypisanych do jego Profilu Użytkownika.
10. Na pobieraną cenę za Usługę ładowania mogą składać się następujące elementy:
  - 10.1. stawka abonamentowa – ustalana w formie stałej opłaty dla wybranego okresu;
  - 10.2. stawka za kWh – cena ustalana na podstawie stawki za każdą rozpoczętą 1 kWh energii elektrycznej pobieraną w procesie ładowania pojazdu elektrycznego;

- 10.3. stawka za minutę – cena ustalana na podstawie stawki za minutę świadczenia Usługi określonej w cenniku i naliczona za każdą rozpoczętą minutę ładowania pojazdu;
- 10.4. opłata startowa – stała stawka naliczana jednorazowo w momencie rozpoczęcia procesu ładowania pojazdu, ustalana w cenniku Usługi;
- 10.5. opłata za pozostawienie podłączonego pojazdu po zakończeniu ładowania – cena ustalana na podstawie stawki za minutę określonej w cenniku i naliczana za każdą rozpoczętą minutę pozostawienia pojazdu elektrycznego Użytkownika podłączonego do stacji ładowania po zakończeniu korzystania z Usługi. Naliczanie opłaty rozpoczyna się po upływie czasu od zakończenia korzystania z Usługi wskazanego w Aplikacji, Serwisie internetowym lub na Terminalu płatniczym, lub w cenniku Usługi na stronie WWW.
11. Pomiar poboru energii w ramach Usługi ładowania, stanowiący podstawę do ustalenia ceny Usługi ładowania następuje za pomocą urządzeń pomiarowych określających wolumen przekazywanej energii elektrycznej (w kWh) do pojazdu elektrycznego i oprogramowania wykorzystywanego do przetwarzania tych danych pomiarowych, które są zainstalowane w Stacji ładowania przez jej producenta. Pomiar ten może nie uwzględniać strat energii, do jakich dochodzić może w trakcie trwania procesu świadczenia Usługi ładowania.
12. Opłaty za świadczenie Usług ładowania pobierane są przez Dostawcę Usługi ładowania lub poprzez podmiot świadczący obsługę płatności online, z którym Dostawca Usługi ładowania ma zawartą umowę, w następujący sposób:
  - 12.1. dla rozliczeń z osobami fizycznymi, z którymi Dostawca Usługi ładowania nie zawarł odrębnej umowy na świadczenie usług ładowania – z wykorzystaniem obsługiwanych przez Aplikację lub Serwis internetowy kart Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro wskazanych w Aplikacji mobilnej lub Serwisie internetowym;
  - 12.2. dla rozliczeń z osobami prawnymi lub z jednostkami nieposiadającymi osobowości prawnej z którymi Dostawca Usługi ładowania zawarł odrębną umowę na świadczenie usług ładowania – w oparciu o przelew bankowy realizowany na podstawie faktury VAT wystawionej przez Dostawcę Usługi ładowania, obejmującej wyszczególniony na fakturze okres rozliczeniowy oraz wyznaczony termin dokonania płatności;
  - 12.3. dla rozliczeń z osobami fizycznymi, z którymi Dostawca Usługi ładowania nie zawarł odrębnej umowy na świadczenie usług ładowania korzystającymi z Terminala płatniczego – z wykorzystaniem obsługiwanych przez Terminal kart Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro.
13. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Użytkownika kartą płatniczą użytą w Aplikacji, Serwisie internetowym lub na Terminalu płatniczym, Dostawca Usługi ładowania dokona zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Użytkownika.
14. Przy płatnościach kartą, czas realizacji zamówienia rozpoczyna się od momentu uzyskania pozytywnej autoryzacji transakcji płatniczej.
15. Po zakończeniu ładowania, Użytkownik posiadający aktywny Profil Użytkownika otrzymuje informację w formie wiadomości e-mail, zawierającą podstawowe dane rozliczeniowe dotyczące wykonanej Usługi oraz dokument potwierdzający sprzedaż lub fakturę VAT. Dostawca Usługi ładowania zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymywania wysyłania tych informacji, w szczególności w sytuacji problemów w komunikacji z infrastrukturą ładowania.



16. W przypadku, gdy Dostawca Usługi ładowania uzyska informację o utracie ważności karty płatniczej Użytkownika lub o jej zastrzeżeniu, Dostawca Usługi ładowania jest uprawniony do zablokowania świadczenia Usług na rzecz Użytkownika do czasu dodania przez Użytkownika danych aktywnej karty płatniczej w Aplikacji.
17. W przypadku zaistnienia zaległości w opłatach, Dostawca Usługi ładowania ma prawo zablokować Użytkownikowi oraz wszystkim innym osobom korzystającym z Profilu Użytkownika – dostęp do Aplikacji mobilnej lub Nośnika RFID, a także możliwość korzystania z Usług, do czasu uregulowania wszelkich zaległości.
18. Użytkownik posiadający aktywny Profil Użytkownika, akceptując Regulamin wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną i wyraża zgodę na powyższe zasady płatności.
19. Zasady akcji promocyjnych lub marketingowych o których mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu umożliwiających korzystanie z Usługi bezpłatnie lub na zasadach częściowej odpłatności we wskazanym okresie będą opisywane w regulaminach dostępnych w Aplikacji oraz na Stronie WWW.

## **§ 6 Zakaz dostarczania treści bezprawnych**

1. W związku z korzystaniem z Usługi, Użytkownik nie może dostarczać Dostawcy Usługi ładowania ani osobom trzecim treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym oraz wprowadzającym w błąd lub naruszającym dobre obyczaje.
2. Użytkownik nie może korzystać z Usługi w sposób powodujący zakłócenie funkcjonowania lub uszkodzenia: systemu informatycznego Dostawcy Usługi ładowania wykorzystywanego do świadczenia Usługi, Aplikacji, Serwisu internetowego lub jakichkolwiek ich elementów, w szczególności poprzez wprowadzenie do systemu informatycznego wirusów komputerowych lub złośliwego oprogramowania.

## **§ 7 Odpowiedzialność**

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia wniosku rejestracyjnego, a w szczególności polegającego na podaniu błędnych lub nieprawdziwych danych.
2. Zabrania się odłączania pojazdów innych Użytkowników od Stacji ładowania.
3. Użytkownik może zajmować miejsce parkingowe przy Stacji ładowania tylko przez czas niezbędny do korzystania z Usługi ładowania. Okres postoju pojazdu na Stacji ładowania podczas świadczenia Usługi może skutkować koniecznością poniesienia dodatkowych opłat przez Użytkownika za czas postoju – w przypadku wprowadzenia takiej odpłatności w cenniku Dostawcy Usługi ładowania.
4. Użytkownik powinien dokonać wszelkich starań celem uniknięcia nieuprawnionego dostępu do Profilu Użytkownika.
5. Użytkownik jest zobowiązany postępować zgodnie z Regulaminem oraz instrukcją obsługi dostępnej na każdej Stacji ładowania. Nieprzestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu oraz instrukcji obsługi Stacji ładowania może wiązać się odpowiedzialnością odszkodowawczą Użytkownika.
6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za szkody, które spowodował swoim działaniem, bądź zaniechaniem.
7. Z uwagi na specyfikę warunków świadczenia Usługi, Dostawca Usługi ładowania nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości naładowania pojazdu w sytuacjach od niego niezależnych, w szczególności w przypadku zajęcia Stacji ładowania przez innego Użytkownika, awarii Stacji ładowania, awarii Aplikacji, Serwisu internetowego, Terminala płatniczego, awarii sieci internetowej, braku zasięgu sieci telefonii komórkowej lub podczas prac modernizacyjnych. O wszelkich awariach oraz pracach modernizacyjnych Dostawca Usługi ładowania, w miarę możliwości, zawiadamia na swojej Stronie WWW lub poprzez wiadomość e-mail przesyłaną na adres Użytkownika posiadającego aktywny Profil użytkownika podany w trakcie rejestracji.

8. Dostawca Usługi ładowania nie ponosi odpowiedzialności za aktualność, dokładność i kompletność prezentowanych na Stronie WWW treści, jak również za ich przydatność dla jakichkolwiek działań Użytkownika. Zamieszczone na Stronie WWW treści mają wyłącznie charakter informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Dostawca Usługi ładowania nie ponosi również odpowiedzialności za umieszczone na Stronie WWW materiały osób trzecich oraz za zawartość odnośników do stron zewnętrznych.
9. Dostawca Usługi ładowania świadczy Usługę w formie, w jakiej istnieje, bez żadnej gwarancji ani innych zobowiązań, w zakresie w jakim pozwala na to prawo. Dostawca Usługi ładowania nie jest zobowiązany, aby Usługa spełniała oczekiwania Użytkownika, była zawsze dostępna, w sposób nieprzerwany lub wolny od wad.
10. Dostawca Usługi ładowania zastrzega sobie prawo do obciążenia Użytkownika kosztami napraw ewentualnych uszkodzeń infrastruktury Stacji ładowania spowodowanych przez działania bądź zaniechania Użytkownika niezgodne z instrukcją obsługi Stacji ładowania oraz niniejszym Regulaminem.

## **§ 8 Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje związane z zawartą Umową lub świadczoną Usługą można składać poprzez korespondencję kierowaną na adres e-mail: bok.pem@polenergia.pl.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać opis problemu oraz dane identyfikacyjne Użytkownika.
3. W treści składanej reklamacji zaleca się podanie danych kontaktowych Użytkownika, które posłużą udzieleniu odpowiedzi na reklamację, prowadzeniu korespondencji z nią związanej. Dostawca Usługi ładowania rozpoznaje reklamacje w terminie 14 dni od daty ich zgłoszenia.
4. Dostawca Usługi ładowania poinformuje Użytkownika o sposobie rozstrzygnięcia otrzymanej reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Zwrot środków pieniężnych w związku z reklamacją nastąpi przy użyciu metody przelewu środków na kartę płatniczą wskazaną przez Użytkownika.

## **§ 9 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Dostawca Usług ładowania przetwarza dane Użytkowników zgodnie z przepisami obowiązującego prawa, w szczególności zgodnie z treścią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu przez Dostawcę Usług ładowania danych osobowych Użytkowników podanych w ramach realizacji Usługi, w tym informacje o celach przetwarzania, podstawie prawnej oraz prawach przysługujących Użytkownikom, można znaleźć w Polityce prywatności oraz informacji o plikach cookies dostępnej pod adresem <https://polenergia-emobility.pl/dokumenty-do-pobrania/>.

## **§ 10 Okres obowiązywania i odstąpienie od Umowy**

1. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
2. Użytkownik zarejestrowany może w każdym czasie zrezygnować z Usługi (wypowiedzieć Umowę) bez konieczności ponoszenia opłat z tego tytułu poprzez usunięcie Profilu Użytkownika. Rezygnacja może odbyć się zgodnie z procedurą opisaną w § 11 z zastrzeżeniem, iż Dostawca Usługi ładowania, jako administrator danych osobowych, będzie przechowywał dane Użytkownika w sposób i przez okres niezbędny dla ustalenia, dochodzenia lub ochrony roszczeń.



Użytkownik niezarejestrowany może zrezygnować z Usługi do momentu rozpoczęcia wykonywania Usługi ładowania, zapoczątkowanego za pośrednictwem Serwisu internetowego lub karty płatniczej.

3. Umowa o świadczenie Usługi może zostać wypowiedziana Użytkownikowi przez Dostawcę Usługi ładowania z ważnego powodu. Za ważny powód uznaje się w szczególności:
  - 3.1. trwałe zaprzestanie świadczenia Usługi lub zmiana zakresu świadczenia Usługi przez Dostawcę Usługi ładowania;
  - 3.2. naruszenie przez Użytkownika w ramach korzystania z Usługi przepisów obowiązującego prawa;
  - 3.3. prowadzenie przez Użytkownika w ramach korzystania z Usługi działań naruszających lub zagrażających bezpieczeństwu systemu informatycznego, którym Dostawca Usługi ładowania posługuje się do świadczenia Usługi lub Aplikacji lub systemów osób trzecich;
  - 3.4. rażąco lub ponawiające się naruszanie Regulaminu przez Użytkownika;
  - 3.5. jeżeli jest to wymagane na podstawie orzeczenia sądu lub decyzji organu władzy publicznej.
4. Wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usługi ładowania następuje z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia. Jednakże w szczególnie uzasadnionych przypadkach wypowiedzenie na podstawie ust. 3.2-3.5 powyżej może nastąpić ze skutkiem natychmiastowym.
5. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy zostanie przesłane Użytkownikowi przez Dostawcę Usługi ładowania w postaci wiadomości e-mail na adres Użytkownika podany podczas rejestracji Profilu Użytkownika (dotyczy Użytkowników zarejestrowanych).
6. Niezależnie od postanowień powyższych, z zastrzeżeniem, o którym mowa w § 10 ust. 7 poniżej, Użytkownikowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się z chwilą zawarcia Umowy zgodnie z § 3 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Użytkownik musi poinformować Dostawcę Usługi ładowania o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład wysyłając pismo pocztą elektroniczną na adres e-mail bok.pem@polenergia.pl). Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Użytkownik wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego prawa do odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. W przypadku odstąpienia Użytkownika od Umowy, Umowę taką uważa się za niezawartą.
7. Użytkownikowi będącemu Konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o którym mowa w § 10 ust. 6 powyżej, gdy świadczenie Usługi ładowania zostało w pełni wykonane za wyraźną zgodą Użytkownika przed upływem tego terminu. Użytkownik traci prawo do odstąpienia od Umowy z chwilą zakończenia Usługi ładowania przez Dostawcę.

## **§ 11 Pozostałe postanowienia**

1. Dostawca Usługi ładowania przekazuje Użytkownikowi zarejestrowanemu potwierdzenie zawarcia Umowy na odległość drogą elektroniczną w formie wiadomości e-mail przesyłanej na adres Użytkownika zarejestrowanego podany w trakcie rejestracji Profilu Użytkownika.



2. Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Informacje dotyczące tych możliwości oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

## **§ 12 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin podlega przepisom prawa powszechnie obowiązującego w Polsce.
2. Dostawca Usługi ładowania jest uprawniony do dokonania zmiany Regulaminu w przypadku wystąpienia któregokolwiek z następujących ważnych powodów:
  - 2.1. konieczność dostosowania treści Regulaminu do przepisów prawa lub do zmian przepisów prawa, dotyczących lub mających wpływ na świadczenie Usługi;
  - 2.2. konieczność dostosowania Regulaminu do najlepszych praktyk związanych ze świadczeniem usług drogą elektroniczną, w tym najlepszych praktyk w zakresie ochrony praw Użytkowników;
  - 2.3. konieczność dostosowania działalności Dostawcy Usługi ładowania do zaleceń (nakazów / orzeczeń / postanowień) lub decyzji upoważnionego organu władzy publicznej lub do orzeczenia sądowego dotyczącego Usługi;
  - 2.4. rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Aplikacji, Serwisu internetowego lub Platformy IT;
  - 2.5. wprowadzenie nowych usług, zmiany zakresu lub charakteru Usługi;
  - 2.6. zmiana cen świadczenia Usługi;
  - 2.7. zmiana dotycząca wymagań technicznych związanych z korzystaniem z Usługi;
  - 2.8. pojawienie się nowych ryzyk lub zagrożeń związanych z korzystaniem z Usługi, zmiana takich ryzyk lub zagrożeń związanych z korzystaniem z Usługi;
  - 2.9. zmiana danych podmiotów wskazanych w Regulaminie (np. adresu);
  - 2.10. zmiana adresów elektronicznych, w tym odnośników (linków) zamieszczonych w Regulaminie;
  - 2.11. zmiana w zakresie procesu zawarcia Umowy;
  - 2.12. zmiana lokalizacji lub sposobu pobierania Aplikacji przez Użytkownika;
  - 2.13. zmiana dostawcy usług płatniczych;
  - 2.14. zmiana systemu rozliczania Usług i pobrania płatności.



3. O zmianie Regulaminu, Dostawca Usługi Ładowania poinformuje za pośrednictwem komunikatu przesyłanego na adres e-mail Użytkownika posiadającego aktywny Profil Użytkownika (dotyczy Użytkowników zarejestrowanych), umożliwiając zapoznanie się z treścią zmienionej wersji Regulaminu i wskazując termin wejścia zmiany Regulaminu w życie. Zmieniony Regulamin zostanie także udostępniony w sposób opisany w § 3 ust. 1.2. Regulaminu.
4. Zmieniony Regulamin wiąże Użytkownika, który nie wypowiedział Umowy o świadczenie Usługi przed wejściem zmiany Regulaminu w życie (przy czym termin wejścia zmiany Regulaminu w życie nie może być krótszy niż 14 dni od poinformowania o zmianie Regulaminu w sposób określony w ust. 3 powyżej). Wypowiedzenie Umowy przez Użytkownika następuje zgodnie z § 10 ust. 2 Regulaminu.
5. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że zmiana cennika Usługi w zakresie rozszerzenia dostępnego asortymentu w trakcie obowiązywania Umowy, nie stanowi zmiany Umowy i w konsekwencji nie wymaga zastosowania trybu opisanego w niniejszym paragrafie.
6. Dostawca Usługi Ładowania zastrzega sobie prawo do dokonywania w każdym czasie jednostronnych zmian na Stronie WWW oraz w formularzu rejestracyjnym dostępnym w Aplikacji, czasowego lub stałego ograniczenia dostępności Usługi, a także całkowitego wycofania Usługi.

