



OBCHODNÉ PODMIENKY

PRE VYDANIE A POUŽÍVANIE ORLEN TANKARTY

PLATNÉ OD 1. FEBRUÁRA 2023

1. Definícia

Na účely týchto Obchodných podmienok majú nižšie uvedené pojmy nasledujúci význam:

Pojem

„ORLEN“

„orlen.sk“

„Stojanová cena“

„Vyhlášaná cena“

„Blokácia Karty“

„Cenník služieb“

„ČS“

„Dočasná blokácia Karty“

„Doklad o predaji“

Definícia významu

znamená spoločnosť ORLEN Unipetrol Slovakia s. r. o., so sídlom Kalinčiakova 14083/33A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto, PSČ 831 04, IČO: 35 777 087, IČ DPH: SK2020232951, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 20665/B;

znamená webové stránky **ORLENU** poskytujúce informácie o spoločnosti, Sieti **ČS ORLEN** a o tovare a službách ponúkaných v rámci Siete **ORLEN**; znamená oficiálne webové stránky Kariet poskytujúce informácie o Kartách, umožňujúce objednanie a registráciu Kariet, prístup do Zákazníckeho portálu;

znamená cenu PHM vyhlásenú na cenovom toteme, resp. palivovom čerpacom stojane konkrétnej čerpacej stanice v Sieti **ČS ORLEN** v okamihu odberu PHM Zákazníkom; ČS, na ktorých sa na určenie kúpnej ceny PHM použije Stojanová cena, nájde Zákazník vo svojom Zákazníckom účte;

predstavuje nákupnú cenu PHM navýšenú o prémie tuzemského trhu; pričom prémia tuzemského trhu predstavuje maržu a náklady **ORLENU** na skladovanie, logistiku a administratívu na tuzemskom trhu; Vyhlášaná cena je zo strany **ORLENU** spravidla stanovená v pondelok do 14.00 hod. a je spravidla platná od utorka do pondelka nasledujúceho týždňa vrátane; Vyhlášaná cena môže byť oznámená v ktorýkoľvek deň s tým, že je platná odo dňa nasledujúceho po jej vyhlásení; Vyhlášaná cena sa Zákazníkovi oznamuje na Zákazníckom portáli, popr. sa mu doručí e-mailom; Vyhlášaná cena sa pri výpočte kúpnej ceny PHM pre Zákazníka uplatní iba pri nákupe PHM na ČS, na ktorých sa neuplatní Stojanová cena;

znamená stav Karty, keď ju Zákazník nemôže využiť na bezhotovostný nákup PHM, tovaru a služieb, ktoré by inak Kartou mohol hrať; Blokácia Karty zahŕňa o. i. aj Dočasnú blokáciu Karty;

znamená prílohu č. 1 týchto Obchodných podmienok, v ktorej sú uvedené poplatky za služby spojené s vydaním a používaním Karty;

znamená Sieť **ČS ORLEN**;

je stav, keď Kartu nie je možné do zaistenia nápravných opatrení podľa čl. 6 týchto Obchodných podmienok používať – s účinkami totožnými ako v prípade Blokácie Karty – lebo Zákazník zadal trikrát po sebe nesprávny PIN kód;

znamená doklad, ktorý Zákazník dostane od obsluhy ČS v prípade odberu PHM, tovaru alebo služieb prostredníctvom Karty;

„Karta“

alebo taktiež „Karty“ znamená kartu **ORLEN TANKARTA** – platobný nástroj vydávaný **ORLENOM**, prostredníctvom ktorého **ORLEN** umožňuje svojim Zákazníkom bezhotovostný odber PHM, tovaru a služieb predávaných a poskytovaných na ČS, a to v rozsahu uvedenom v zmluve; ide o kartu, na ktorej prednej strane je vyznačené unikátne číselné označenie Karty, identifikácia Zákazníka, popr. iné označenie, a dátum platnosti Karty, na zadnej strane je umiestnený magnetický prúžok; každá Karta má svoj PIN kód;

„Kaucia“

sú finančné prostriedky zložené Zákazníkom na účet **ORLENU** slúžiace na zaistenie zaplatenia dlhov (aj budúcich) Zákazníka z titulu používania Kariet, ktoré sa používajú na úhradu odobraných PHM, tovaru a služieb registrované vozidlá Zákazníka, za ktoré bude Mýto hrazené;

„Kreditný limit“

je maximálny limit otvorených pohľadávok, ktoré môže mať Zákazník voči **ORLENU** z titulu odberu PHM, tovaru a služieb na ČS prostredníctvom Karty; prvá výška kreditného limitu je dohodnutá medzi Zákazníkom a **ORLENOM** v Zmluve; Kreditný limit sa uplatní pre obdobie v dĺžke Zúčtovacieho obdobia navýšeného o lehotu splatnosti na daňovom doklade za dané Zúčtovacie obdobie.

„Limity Karty“

predstavujú maximálne finančné sumy, ktorými je obmedzený Zákazníkov odber PHM, tovaru a služieb prostredníctvom Karty na ČS; Limity Karty sú uvedené v Zákazníckom účte;

„Mesačný odber“

znamená súčet litrov (kilogramov) PHM, ktoré Zákazník bezhotovostne nakúpil prostredníctvom Kariet v Sieti **ČS ORLEN** v Zúčtovacom období;

„Všeobecné nariadenie o ochrane údajov“

znamená Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracúvaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES;

„Obchodné podmienky“

znamenajú tieto Obchodné podmienky pre vydanie a používanie **ORLEN TANKARTY** v znení prípadných neskorších zmien alebo dodatkov;

„Objednávka“

znamená žiadosť záujemcu – právnickej osoby či fyzickej osoby, podnikateľa – o uzavretie Zmluvy, ktorú vyplní spolu s obchodným zástupcom **ORLENU** a prostredníctvom ktorej poskytne **ORLENU** svoje identifikačné údaje, ako aj údaje o rozsahu služieb, o ktoré má v súvislosti s používaním Karty záujem;

„PHM“

znamená pohonné hmoty (motorové palivá) obzvlášť v zmysle § 6 a § 7 zákona č. 87/2004 Z. z., o spotrebnej dani z minerálneho oleja, v znení neskorších predpisov;

„PIN kód“

znamená osobné identifikačné číslo priradené každej jednotlivej Karte;

„Podklad pre príkaz na úhradu“

znamená priebežné vyúčtovanie cien odobraných PHM, tovaru a služieb prostredníctvom Karty vystavovanej **ORLENOM** v termínoch a so splatnosťou dohodnutými so Zákazníkom v Zmluve, resp. uvedenými v Objednávke; Podklady pre príkaz na úhradu za Zúčtovacie obdobie sú následne zhrnuté v daňovom doklade za dané Zúčtovacie obdobie. Podklad pre príkaz na úhradu obsahuje okrem iného aj číslo účtu **ORLENU**, na ktorý Zákazník úhradu prevádza;

„Sieť ČS ORLEN“

znamená sieť čerpacích staníc pohonných hmôt prevádzkovaných pod obchodným označením **BENZINA** alebo **ORLEN** na Slovensku; čerpacie stanice náležiacie do Sieť **ČS BENZINA** alebo **ORLEN** je možné nájsť v Zákazníckom účte;

„Vybrané ČS“

znamená čerpacie stanice v Sieti **ČS ORLEN**, na ktorých poskytuje **ORLEN** zľavu z ceny PHM podľa čl. 8 týchto Obchodných podmienok; ČS, kde je pre výpočet konečnej ceny PHM po zľave uplatňovaná Vyhlašovaná cena a kde Stojanová cena, sú uvedené na Zákazníckom portáli;

„Zabezpečenie“

znamená jednu z foriem zabezpečenia (aj v budúcnosti vzniknutých) pohľadávok **ORLENU** voči Zákazníkovi z titulu používania Karty; jednotlivé formy Zabezpečenia sú uvedené v čl. 5 týchto Obchodných podmienok;

„Zákaznícke centrum“

znamená telefonickú a e-mailovú podporu Zákazníkom v súvislosti s používaním Kariet poskytovanú zo strany **ORLENU** prostredníctvom kontaktov uvedených na orlen.sk;

„Zákaznícky portál“

znamená priestor na orlen.sk dostupný výhradne Zákazníkom;

„Zákaznícky účet“

znamená účet Zákazníka v rámci Zákazníckeho portálu, ktorý mu bol vytvorený pri registrácii a do ktorého Zákazník prístupuje pomocou jemu pridelených prihlasovacích údajov. V Zákazníckom účte Zákazník spravuje svoje Karty;

„Zákazník“

znamená právnickú osobu alebo fyzickú osobu – podnikateľa, ktorá s **ORLENOM** uzavrela Zmluvu;

„Zmluva“

znamená zmluvu o využívaní **ORLEN TANKARIET** uzatvorenú medzi Zákazníkom a **ORLENOM**, na základe ktorej **ORLEN** vystaví Zákazníkovi Kartu (Karty), ktorú Zákazník bude oprávnený za dohodnutých podmienok používať, pričom Zákazník sa zároveň zaväzuje **ORLENU** riadne a včas plniť povinnosti z takejto zmluvy, a to vrátane úhrady cien za odobrané PHM, tovar a služby, ako aj poplatkov spojených s používaním Karty; k uzavretiu Zmluvy môže dôjsť aj akceptáciou Objednávky **ORLENOM**;

„Zúčtovacie obdobie“

znamená jeden kalendárny mesiac

2. Úvodné ustanovenia

Tieto Obchodné podmienky upravujú právne vzťahy medzi **ORLENOM** a jeho Zákazníkmi založené Zmluvou, ktorej sú neoddeliteľnou súčasťou.

Tieto Obchodné podmienky obsahujú opis Karty, vymedzujú spôsob jej vydávania a používania a s tým súvisiace služby poskytované Zákazníkovi **ORLENOM**.

3. Karta

Vydaním Karty umožní **ORLEN** Zákazníkovi využívať možnosť bezhotovostného nákupu PHM, tovaru a služieb v Sieti **ČS ORLEN**. **ORLEN** zašle Zákazníkovi Kartou formou štandardnej poštovej zásielky, ak nie je so Zákazníkom dohodnutý iný spôsob doručenia Karty. Prevzatím Karty vzniká Zákazníkovi právo na jej používanie.

Vydanie a prevádzka Karty na území Slovenska nepredstavuje platobnú službu v zmysle príslušných predpisov (vrátane zákona č. 492/2009 Z. z., o platobných službách, v účinnom znení, alebo Smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366 zo dňa 25. novembra 2015 o platobných službách na vnútornom trhu, ktorou sa menia smernice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EÚ a nariadenie (EÚ) č. 1093/2010 a ktorou sa zrušuje smernica 2007/64/ES).

Karta je chránená PIN kódom, ktorý je Zákazníkovi samostatne zaslaný doporučenou zásielkou do vlastných rúk. Zákazník je zodpovedný za nakladanie s PIN kódom, hneď ako mu je doručený.

Zákazník je povinný nakladať s Kartou tak, aby nedošlo k jej poškodeniu (napr. prehýbanie, vplyv vysokých teplôt, pôsobenie elektromagnetického poľa), uchovávať ju na bezpečnom mieste, oddelene od PIN kódu, aby nemohlo dôjsť k jej zneužitiu. Zákazník je zodpovedný za všetky pohľadávky vzniknuté neoprávneným používaním Karty, ku ktorému došlo zanedbaním jeho povinností.

Zákazník uskutočňuje nákup PHM, tovaru a služieb v Sieti **ČS ORLEN** na základe cien platných v danom mieste v momente nákupu, so zohľadnením dostupného cenového zvýhodnenia podľa Zmluvy. Hodnota nákupu nesmie presiahnuť Limity Karty. Obsluha ČS je povinná vydať Doklad o predaji ku každému nákupu uskutočnenému prostredníctvom Karty.

Kartu je možné v nastavení, v ktorom bola Zákazníkovi vydaná, použiť na všetkých ČS. Zmenu rozsahu miest, kde je Kartou možné použiť, alebo Limitov Karty je oprávnený vykonať Zákazník prostredníctvom Zákazníckeho účtu (pozri čl. 4 nižšie).

Karta je po celý čas svojej existencie vo výhradnom vlastníctve **ORLENU**. Zákazník je povinný Kartou v prípade vypršania jej platnosti, skončenia Zmluvy alebo na žiadosť **ORLENU** bezodkladne vrátiť alebo zničiť a zničenie Karty **ORLENU** doložiť.

Karta je platná do konca posledného dňa mesiaca, ktorý je na nej vyznačený ako dátum jej platnosti. Pred uplynutím platnosti Karty a ak je Zmluva naďalej platná, zašle **ORLEN** Zákazníkovi novú Kartou s obnovenou platnosťou s tým, že pôvodný PIN kód zostáva platný. V prípade, že Zákazník nepožaduje vydanie novej Karty s obnove-

nou platnosťou, je povinný o tom **ORLEN** v dostatočnom predstihu, najneskôr však 1 mesiac pred vypršaním platnosti Karty, informovať.

Vydanie Karty, jej obnovenie či opätovné vydanie PIN kódu ku Karte je spolplatnené podľa Cenníka služieb.

4. Zákaznícky účet

Zákaznícky účet umožňuje Zákazníkovi úpravy niektorých vlastností Kariet (napr. Limity Karty, povolený sortiment, údaje na Karte, blokácia a deblokácia); zmeny sa premietnu okamžite po spracovaní prevádzkovým systémom. Na Zákazníckom účte sú uložené na stiahnutie všetky daňové aj nedaňové doklady, Podklady pre príkaz na úhradu, inkasá a s nimi súvisiace reporty vrátane evidencie prijatých platieb. Zákaznícky účet ďalej umožňuje náhľad na všetky transakcie vykonané zverenými Kartami a kópie všetkých predmetných dokladov a zákazníckych zostáv. V rámci Zákazníckeho účtu má Zákazník k dispozícii aktuálne Obchodné podmienky a ďalej sú tu Zákazníkovi oznamované ďalšie relevantné informácie súvisiace s používaním Karty alebo vo vzťahu k Zmluve. Zákazník je povinný sa pravidelne – najmenej 1x týždenne – zoznamovať s obsahom Zákazníckeho účtu; oznámenia **ORLENU** zaslané Zákazníkovi prostredníctvom Zákazníckeho účtu sa považujú voči Zákazníkovi za doručené okamihom prihlásenia Zákazníka do Zákazníckeho účtu.

Prístup do Zákazníckeho účtu je prostredníctvom mena používateľa a hesla, ktoré **ORLEN** zašle Zákazníkovi na jeho e-mail uvedený v Objednávke či Zmluve. Riziko zneužitia prístupových údajov nesie Zákazník. Zákazník je povinný pri prvom prístupe do Zákazníckeho účtu zmeniť jemu **ORLENOM** pridelené jednorazové heslo.

5. Zabezpečenie

ORLEN je oprávnený požadovať na zabezpečenie zaplatenia dlhov (aj budúcich) Zákazníka z titulu používania Kariet, v prípade ktorých dochádza k úhrade odobraných PHM, tovaru a služieb až následnou úhradou (post-paid), Zabezpečenie, a to formou a) Kaucie b) bankovej záruky uzavretej Zákazníkom, c) ručiteľského vyhlásenia tretej osoby, d) poistením.

Formu a výšku Zabezpečenia určuje v dobrej viere **ORLEN** a pri jeho rozhodovaní je zohľadnená výška Kreditného limitu, typ Zákazníkom požadovaných služieb a platobné podmienky dohodnuté so Zákazníkom. Podrobné ustanovenia týkajúce sa Zabezpečenia vrátane jeho použitia obsahuje Zmluva, prípadne samostatná dokumentácia dodaná na základe Zmluvy.

Kaucia nie je úročená a bude Zákazníkovi vrátená na jeho účet po skončení zmluvného vzťahu založeného Zmluvou, a to do 30 dní od posledného vyúčtovania.

6. Použitie Karty

Zákazník je prostredníctvom Karty oprávnený vykonať bezhotovostný nákup PHM, tovaru a služieb na ČS, a to v maximálnej výške Limitov Karty a ďalej celkovo do výšky Kreditného limitu.

Realizácia platby Kartou prebieha tak, že Zákazník po vyúčtovaní kúpnej ceny obsluhou ČS pretiahne Kartou čítacím zariadením, potvrdí zobrazenú sumu, ktorá má byť uhradená, a zadá správne PIN kód. Obsluha ČS je oprávnená overiť, či sa údaje uvedené na Karte zhodujú s údajmi na vozidle Zákazníka, popr. v dokladoch Zákazníka či dokladoch k vozidlu Zákazníka. Ak obsluha ČS zistí nesúlad týchto údajov, je oprávnená Zákazníkovi odmietnuť poskytnutie nákupu a/alebo Kartou Zákazníkovi odobrať.

Ak Zákazník zadá trikrát po sebe PIN kód nesprávne, Karta sa z bezpečnostných dôvodov dočasne zablokuje (Dočasná blokácia Karty). Po vypršaní tohto časového úseku bude Zákazníkovi umožnené použiť Kartou a potvrdiť jej použitie správnym PIN kódom. Ak Zákazník nezadá správny PIN kód, a to ani v troch pokusoch po sebe, dôjde opäť k Dočasnej blokácii Karty. Ak dôjde k zopakovaniu Dočasnej blokácie Karty trikrát po sebe, Karta sa zablokuje pre nesprávne zadanie PIN kódu a je možné ju odblokovať iba prostredníctvom Zákazníckeho účtu.

V prípade nefunkčnosti on-line spojenia platobného terminálu v Sieti **ČS ORLEN** je obsluha oprávnená kontaktovať Zákaznícke centrum s cieľom overiť transakciu Kartou. Na takúto platbu môžu byť uplatnené nižšie limity, než sú Limity Karty.

ORLEN nezodpovedá za výšku sumy účtovanej prevádzkovateľom alebo obsluhou ČS, ktorej správnosť Zákazník potvrdil potvrdením transakcie v termináli zadaním PIN kódu.

7. Kreditný limit

ORLEN je oprávnený, najmä ak má k dispozícii informácie o potenciálnom alebo skutočnom zhoršení ekonomickej situácie Zákazníka, zmeniť jednostranne výšku Kreditného limitu Zákazníka dohodnutú v Zmluve. Zmena výšky Kreditného limitu je účinná deň nasledujúci po dni, keď **ORLEN** Zákazníkovi písomne (e-mailom) oznámi novú výšku Kreditného limitu.

V prípade, že hodnota odobraných PHM, tovaru a služieb Zákazníkom dosiahne výšku Kreditného limitu, môžu nastať dve situácie:

a) Zákazník poskytne dodatočné Zabezpečenie

Ak poskytne Zákazník v dostatočnom predstihu dodatočné Zabezpečenie schválené **ORLENOM**, dôjde k relevantnému navýšeniu Kreditného limitu.

b) Karta je zablokovaná

Ak nie je využitá možnosť a) vyššie, dôjde k zablokovaniu všetkých Kariet Zákazníka, a to až dovtedy, kým budú všetky nesplatené pohľadávky voči Zákazníkovi uhradené.

8. Zľava z ceny PHM

Za bezhotovostný nákup PHM na Vybraných ČS poskytne **ORLEN** Zákazníkovi zľavu z nákupnej ceny odobraných PHM v závislosti od výšky Mesačného odberu Zákazníka. Zľava je vypočítaná vždy po skončení Zúčtovacieho obdobia a je **ORLENOM** započítaná voči celkovej cene vyúčtovanej Zákazníkovi v daňovom doklade za dané Zúčtovacie obdobie, ak Zákazník nemá voči **ORLENU** akékoľvek splatné peňažné dlhy. V prípade, že **ORLEN** eviduje v okamihu vyúčtovania zľavy akúkoľvek pohľadávku voči Zákazníkovi po

splatnosti, zaniká Zákazníkovi nárok na zľavu. Ak nie je zľavu s čím započítať, vyplatí **ORLEN** sumu zodpovedajúcu zľave na účet Zákazníka. Ak je zľava vyššia než cena, voči ktorej je **ORLEN** oprávnený započítať, vyplatí **ORLEN** rozdiel na účet Zákazníka.

Zľava nie je poskytovaná na produkt CNG LPG.

Výška zľavy je stanovená Zmluvou, a to zvlášť pre Vyhlašovaná cena, a zvlášť pre Stojanová cena.

a) Vyhlašovaná cena

Konečná cena PHM sa rovná rozdielu medzi hodnotou Vyhlašovaná cena platnou v deň nákupu PHM a výškou zľavy z Vyhlašovaná cena, ktorá Zákazníkovi náleží v závislosti od Mesačného odberu v danom Zúčtovacom období podľa Zmluvy.

V prípade, že by cena PHM po uplatnení zľavy podľa Vyhlašovaná cena bola vyššia než Stojanová cena v deň nákupu PHM, je Zákazníkovi účtovaná cena PHM vo výške podľa Stojanová cena (t. j. bez zľavy).

b) Stojanová cena

Konečná cena PHM pri výpočte zľavy podľa Stojanová cena sa rovná rozdielu medzi hodnotou Stojanová cena platnou v deň nákupu PHM a výškou zľavy z Stojanová cena, ktorá Zákazníkovi náleží v závislosti od Mesačného odberu v danom Zúčtovacom období podľa Zmluvy.

Vyúčtovanie a spôsoby úhrady pohľadávok

Karta umožňuje Zákazníkovi vykonať platbu za odoberané PHM, tovar či služby na ČS následnou úhradou.

Následná úhrada

Následná úhrada je možná dvoma spôsobmi: (i) inkasom alebo (ii) bezhotovostným prevodom na účet **ORLENU**.

Pri akejkoľvek forme následnej úhrady **ORLEN** vždy vystaví Zákazníkovi za bezprostredne predchádzajúce Zúčtovacie obdobie daňový doklad, ktorý Zákazníkovi doručí e-mailom, popr. poštou za poplatok podľa Cenníka na adresu, ktorú Zákazník uvedie ako kontaktnú v Objednávke či Zmluve, a zároveň bude sprístupnený na Zákazníckom portáli.

a) Následná úhrada inkasom

Ak je so Zákazníkom dohodnutá následná úhrada inkasom, sú platby za odber PHM, tovaru a služieb prostredníctvom Karty inkasované z bankového účtu Zákazníka uvedeného v Zmluve pribežne, poprípade v dohodnutých termínoch, a informácia o výške inkasovanej pohľadávky a (ne)vykonaní inkasa je Zákazníkovi sprístupnená na Zákazníckom portáli. Jednotlivo vykonávané inkasá v priebehu Zúčtovacieho obdobia sú považované za úhradu už odobraných PHM, tovaru či služieb.

Ak nie je platba maximálne do 12 kalendárnych dní od dátumu zaslania inkasa do banky Zákazníka pripísaná na účet **ORLENU**, považuje sa inkaso za neuskutočnené a inkaso sa bude opakovať. Za prípadnú škodu spôsobenú Zákazníkovi duplicitnými platbami **ORLEN** nezodpovedá.

b) Následná úhrada bezhotovostným prevodom

Ak je so Zákazníkom dohodnutá následná úhrada bezhotovostným prevodom, sú platby za odber PHM, tovaru a služieb prostredníctvom Karty vykonávané Zákazníkom bezhotovostným prevodom na základe Podkladu pre príkaz na úhradu so splatnosťou podľa Zmluvy. Ak prípadne deň splatnosti na deň pracovného pokoja, považuje sa za deň splatnosti deň predchádzajúci tomuto dňu. Zákazník je povinný pri vykonávaní platieb uvádzať variabilný symbol uvedený na Podklade pre príkaz na úhradu. Dátumom úhrady sa rozumie deň pripísania finančných prostriedkov na účet **ORLENU**.

9. Blokácia Karty

K Blokácii Karty môže dôjsť: a) nesprávnym zadaním PIN kódu Zákazníkom – Dočasná blokácia Karty, b) zo strany Zákazníka, c) zo strany **ORLENU**.

a) Dočasná blokácia Karty

K Dočasnej blokácii Karty dochádza v súlade s čl. 6 týchto Obchodných podmienok, ak Zákazník trikrát po sebe zadal pri autorizácii platby Kartou nesprávny PIN kód.

b) Blokácia Karty zo strany Zákazníka

Zákazník je oprávnený Kartu zablokovať (napr. v prípade straty Karty) aj odblokovať prostredníctvom (i) Zákazníckeho účtu, popr. prostredníctvom (ii) Zákazníckeho centra.

(I) Blokácia Karty cez Zákaznícky účet

Ak vykoná Zákazník Blokáciu karty cez Zákaznícky účet, dochádza k zablokovaniu Karty okamžite. Táto služba je Zákazníkovi poskytovaná bez poplatku.

(II) Blokácia Karty cez Zákaznícke centrum

Blokáciu Karty je možné vykonať tiež cez Zákaznícke centrum, kde musí Zákazník uviesť číslo Karty, ktorú si praje zablokovať, a svoje identifikačné údaje. K zablokovaniu Karty dochádza okamžite. Služba je spoplatnená podľa Cenníka služieb.

c) Blokácia Karty zo strany ORLENU

ORLEN je oprávnený bez predchádzajúcej výzvy pristúpiť k blokácii Kariet Zákazníka v nasledujúcich prípadoch:

(I) **ORLEN** má voči Zákazníkovi pohľadávku po splatnosti;

V takom prípade je **ORLEN** oprávnený v rovnaký deň, keď vykoná Blokáciu Karty, vykonať zápočet splatných pohľadávok voči Zákazníkovi prostredníctvom ním zloženej Kaucie. Ak sú všetky splatné pohľadávky voči Zákazníkovi vyrovnané a ak je splnená podmienka dostatočného Zabezpečenia, **ORLEN** Kartu odblokuje.

(II) ak zanikne Zabezpečenie poskytnuté Zákazníkom; Blokácia Karty nastane okamihom zániku Zabezpečenia;

(III) vyčerpaním Kreditného limitu; Blokácia Karty nastane okamihom dosiahnutia hranice Kreditného limitu;

(IV) ak vypovie **ORLEN** Zmluvu; Blokácia Karty nastane okamihom uplynutia výpovednej lehoty;

(V) ak vypovie Zákazník Zmluvu; Blokácia Karty nastane okamihom doručenia výpovede **ORLENU**.

10. Reklamácie

Zákazník je oprávnený reklamovať služby Karty, a to prostredníctvom Zákazníckeho centra.

Reklamácie PHM, tovaru a služieb sa riadia reklamačným poriadkom, ktorý je umiestnený na čerpacích staniciach Siete **ČS ORLEN** a orlen.sk.

11. Zmena údajov a komunikácia

Zákazník je povinný okamžite písomne oznámiť zmenu akéhokoľvek údajov uvedeného v Objednávke, resp. v Zmluve. Ak tak neurobí, všetky náklady spojené s nápravou tejto skutočnosti (napr. oprava daňových dokladov a pod.) uhradí Zákazník.

Zmluvné strany spolu komunikujú spôsobmi dohodnutými v Zmluve; **ORLEN** môže so Zákazníkom komunikovať aj prostredníctvom Zákazníckeho účtu.

Zmluvné strany sa dohodli na komunikácii v českom jazyku alebo v slovenskom jazyku. Zákazník podpisom Zmluvy výslovne súhlasí s komunikáciou aj v českom jazyku.

12. Spôsoby ukončenia Zmluvy

V prípade ukončenia Zmluvy je **ORLEN** oprávnený započítať Kauciu voči pohľadávkam, ktoré má voči Zákazníkovi. V prípade, že aj po započítaní Kaucie má Zákazník voči **ORLENU** dlh, je povinný ho uhradiť do 7 dní odo dňa vystavenia Podkladu pre príkaz na úhradu. V prípade, že tak Zákazník neurobí, vzniká **ORLENU** právo na úrok z omeškania vo výške 0,1 % z celkovej dlžnej sumy, a to za každý deň omeškania až do zaplatenia.

Zmluva sa končí uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá,

a) dohodou ORLENU a Zákazníka,

b) výpoveďou ORLENU alebo Zákazníka,

ORLEN aj Zákazník majú právo vypovedať Zmluvu bez udania dôvodov, a to s výpovednou lehotou v trvaní jedného mesiaca, ktorá začína plynúť prvý deň mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej strane. Výpoveď je nutné zaslať listom na adresu uvedenú v Zmluve, zaslať na e-mailovú adresu uvedenú v Zmluve s tým, že v prílohe e-mailu musí byť naskenovaná kópia (.pdf) výpovede podpísanej oprávnenou osobou, pričom doručenie e-mailu musí byť potvrdené druhou stranou, alebo zaslať Zákazníkovi prostredníctvom Zákazníckeho účtu. Zmluva zaniká k poslednému dňu mesiaca nasledujúceho po mesiaci, keď bola doručená výpoveď.

Márnym uplynutím dodatočnej lehoty, ktorá je poskytnutá jednou zmluvnou stranou na plnenie zmluvnej povinnosti, s ktorej plnením je druhá zmluvná strana v omeškaní, nedochádza k odstúpeniu od Zmluvy, a to ani v prípade, keď oprávnená zmluvná strana oznámi, že dodatočnú lehotu na plnenie už nepredlíži.

13. Limitácia náhrady škody

Ak vznikne Zákazníkovi nárok na náhradu škody v súvislosti s porušením Zmluvy, výška náhrady škody, ktorá bude uhradená Zákazníkovi, v súhrne neprevyší sumu zodpovedajúcu súčtu platieb za odber PHM, tovaru a služieb prostredníctvom Karty zaplatených Zákazníkom na základe Zmluvy za posledné 3 mesiace do okamihu porušenia Zmluvy. **ORLEN** však nezodpovedá za ušlý zisk.

14. Cenník

Neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok je Cenník služieb.

15. Zásady spracúvania osobných údajov

ORLEN vyhlasuje, že všetky spracúvané osobné údaje Zákazníka sú považované za prísne dôverné a nakladá sa s nimi v súlade

s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov. **ORLEN** je v zmysle Všeobecného nariadenia o ochrane údajov prevádzkovateľom osobných údajov Zákazníka, t. j. zhromažďuje, uchováva a inak spracúva Zákazníkove osobné údaje pre jednotlivé účely, ktoré sú bližšie vymedzené nižšie. Tieto zásady spracúvania osobných údajov sa vzťahujú na všetky osobné údaje Zákazníka zhromaždené **ORLENOM** počas zmluvného vzťahu so Zákazníkom založeného Zmluvou. Osobné údaje Zákazníka boli získané pri uzatváraní Zmluvy a ďalej mohli byť získané pri využívaní Zákazníckeho účtu Zákazníkom.

ORLEN je oprávnený spracúvať osobné a iné údaje poskytnuté Zákazníkom a) na účely plnenia zmluvných povinností, b) na účtovné a daňové účely, c) na účely plnenia ostatných zákonných povinností a d) na účely ochrany a podpory obchodnej činnosti a majetku **ORLENU**, najmä preverenia kreditnej bonity Zákazníka, poistenie pohľadávok ako oprávnený záujem.

ORLEN je oprávnený spracúvať nasledujúce osobné údaje podľa účelu, na ktorý ich od jednotlivých dotknutých osôb získala:

Údaje dotknutých osôb

Účely spracúvania (právny základ):

| | |
|---|---|
| Meno a priezvisko | Plnenie zmluvného vzťahu (plnenie zmluvy), Účtovné a daňové účely (plnenie zákonných povinností), Plnenie ostatných zákonných povinností (plnenie zákonných povinností), Ochrana a podpora obchodnej činnosti (oprávnený záujem ORLENU) |
| Kontaktná adresa | Plnenie zmluvného vzťahu (plnenie zmluvy), Účtovné a daňové účely (plnenie zákonných povinností), Plnenie ostatných zákonných povinností (plnenie zákonných povinností), Ochrana a podpora obchodnej činnosti (oprávnený záujem ORLENU) |
| E-mail | Plnenie zmluvného vzťahu (plnenie zmluvy), Plnenie ostatných zákonných povinností (plnenie zákonných povinností), Ochrana a podpora obchodnej činnosti (oprávnený záujem ORLENU) |
| Telefónne číslo | Plnenie zmluvného vzťahu (plnenie zmluvy), Plnenie ostatných zákonných povinností (plnenie zákonných povinností), Ochrana a podpora obchodnej činnosti (oprávnený záujem ORLENU) |
| Číslo účtu | Plnenie zmluvného vzťahu (plnenie zmluvy), Účtovné a daňové účely (plnenie zákonných povinností), Ochrana a podpora obchodnej činnosti (oprávnený záujem ORLENU) |
| IČO, DIČ, IČ DPH | Plnenie zmluvného vzťahu (plnenie zmluvy), Účtovné a daňové účely (plnenie zákonných povinností), Plnenie ostatných zákonných povinností (plnenie zákonných povinností), Ochrana a podpora obchodnej činnosti (oprávnený záujem ORLENU) |
| Číslo karty, údaje súvisiace s využívaním karty | Plnenie zmluvného vzťahu (plnenie zmluvy) |
| Užívateľské meno a heslo | Plnenie zmluvného vzťahu (plnenie zmluvy) |

V nadväznosti na uzatvorený zmluvný vzťah so Zákazníkom ho môže **ORLEN** kontaktovať s ponukou obdobných výrobkov alebo služieb, informovať ho o prebiehajúcich akciách, prípadne ho inak osloviť prostredníctvom uvedenej e-mailovej adresy alebo telefónneho čísla, a to na základe oprávneného záujmu **ORLENU** na rozvoji jeho obchodnej činnosti v súlade s ustanovením § 62 ods. 3

zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v platnom znení. Ak si Zákazník nepraje takéto elektronické správy dostávať, má možnosť sa z odberu odhlásiť (t. j. odmietnuť také používanie svojich kontaktných údajov) v rámci každej zaslanej elektronickej správy alebo kontaktovať **ORLEN** iným spôsobom.

Osobné údaje Zákazníka sa spracúvajú aj manuálne, aj automatizovane. K automatizovanému spracúvaniu osobných údajov dochádza na účely plnenia zmluvného vzťahu so Zákazníkom založeného Zmluvou, najmä na zaistenie vnútorných procesov v rámci **ORLENU** a v rámci zmluvných partnerov **ORLENU**.

ORLEN sprístupňuje osobné údaje Zákazníka iba oprávneným zamestnancom či jednotlivým sprostredkovateľom a prevádzkovateľom osobných údajov **ORLENU**, a to iba v miere nutnej na plnenie jednotlivých účelov spracúvania.

Zoznam kategórií príjemcov osobných údajov:

a) Zmluvní partneri **ORLENU**, ktorých **ORLEN** využíva pri plnení Zmluvy, napr. prevádzkovateľ Zákazníckeho centra a zákazníckej telefónnej linky, prevádzkovateľ SW systému, spoločnosť, ktorá pre prevádzkovateľa spracúva kreditné hodnotenie, spoločnosť, ktorá zabezpečuje poistenie pohľadávok;

b) Holdingová spoločnosť **PKN ORLEN** zabezpečujúca IT podporu systému pre spracúvanie osobných údajov;

c) Orgány štátnej správy: napr. orgány daňovej správy.

Za určitých podmienok je **ORLEN** oprávnený niektoré osobné údaje Zákazníka poskytnúť na základe platných právnych predpisov, napríklad orgánom činným v trestnom konaní či ďalším orgánom verejnej moci. **ORLEN** ako člen skupiny **ORLEN** využíva konsolidácie IT systému a osobné údaje Zákazníka sú tak uložené na serveroch v Poľsku.

ORLEN neprenáša osobné údaje mimo územia EÚ, EHP či medzinárodným organizáciám.

ORLEN uchováva osobné údaje Zákazníka na čas nevyhnutný na zaistenie všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a ďalej na obdobie, počas ktorého je **ORLEN** povinný ako prevádzkovateľ osobných údajov osobné údaje uchovávať podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. V ostatných prípadoch vyplýva lehota spracúvania z účelu spracúvania alebo je stanovená:

Osobné údaje spracúvame podľa účelu ich spracúvania v takto uvedenom období

| Účel spracúvania | Obdobie uchovania |
|--|---|
| Plnenie zmluvného vzťahu | počas trvania Zmluvy a počas 5 rokov od jej ukončenia |
| Účtovné a daňové účely | počas 10 rokov od nasledujúceho kalendárneho roku po poskytnutí plnenia |
| Plnenie ostatných zákonných povinností | maximálne počas 5 rokov od ukončenia Zmluvy |
| Ochrana a podpora obchodnej činnosti | maximálne počas 5 rokov od ukončenia Zmluvy |

Po uplynutí lehoty uchovávanía **ORLEN** osobné údaje zlikviduje.

Zákazník má v rámci spracúvania osobných údajov právo na prístup k osobným údajom, na opravu nepresných alebo neúplných osobných údajov, na výmaz osobných údajov, ak sú splnené podmienky v zmysle Všeobecného nariadenia o ochrane údajov, na obmedzenie spracúvania osobných údajov, ak sú splnené podmienky v zmysle Všeobecného nariadenia o ochrane údajov, na prenosnosť údajov, právo namietať v odôvodnených prípadoch a právo obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov.

Prezabezpečenie bezproblémovej komunikácie medzi Zákazníkom a **ORLENOM** bola menovaná osoba, ktorá je v prípade otázok či nezrovnalostí so spracúvaním osobných údajov či pre realizáciu práv dotknutých osôb Zákazníkovi k dispozícii na e-mailovej adrese osobniudaje@orlenunipetrol.cz alebo na doručovacej adrese **ORLEN Unipetrol RPA s.r.o.**, Odbor ochrany osobných údajov, Milevská 2095/5, 140 00 Praha 4.

16. Zmena Obchodných podmienok

Zákazník berie na vedomie, že **ORLEN** je oprávnený jednostranne zmeniť Obchodné podmienky a Cenník. Zmenu Obchodných podmienok a Cenníka **ORLEN** oznámi najmenej jeden mesiac pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti príslušnej zmeny, a to zverejnením na orlen.sk a v rámci Zákazníckeho účtu; v prípade, že Zákazník so zmenou Obchodných podmienok a Cenníka nesúhlasí, je Zákazník oprávnený zmeny Obchodných podmienok a Cenníka odmietnuť a zároveň Zmluvu vypovedať v súlade s ustanoveniami týchto Obchodných podmienok.

17. Platnosť Obchodných podmienok

Tieto Obchodné podmienky sú platné od 01. 02. 2023 a nahrádzajú všetky svoje predchádzajúce verzie.