

AZ ORLEN HUNGARY KFT. ORLEN ALKALMAZÁSA IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

(hatályos: 2024.08.26-tól visszavonásig)

Az alkalmazás tulajdonosa és üzemeltetője:

ORLEN HUNGARY Kft.

Székhely: H-1112 Budapest, Boldizsár utca 2.

Adószám: 13100595-2-44

Cégjegyzékszám: 01-09-718728

Telefonszám

Email Cím: info@orlen.hu

Weboldal / Website: www.orlen.hu

1. Bevezető rendelkezések
2. Fogalmak
3. Az ÁSZF hatálya
4. Elektronikus szerződéskötés és felhasználói regisztráció
5. Felhasználói Fiók – bejelentkezés és törlés
6. Jelszómódosítás, Elfelejtett Jelszó
7. Az ORLEN Applikáció Igénybevétele
8. Adatvédelem
9. Értesítések
10. Felelősség
11. Szerződés megszüntetése
12. Panaszkezelés, ügyfélszolgálat
13. Egyéb rendelkezések

1.számú melléklet: **Adatvédelmi Tájékoztató**

1. Bevezető rendelkezések

1.1 A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) Hatodik Könyv XV. Fejezet 6:77.§-ban hivatkozott általános szerződési feltételnek tekintendő, és akként kezelendő. Jelen ÁSZF valamennyi, a „ORLEN” mobil applikáció igénybevételére irányuló szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi. A szerződés érvényesen nem jöhet létre az ÁSZF kifejezett elfogadása nélkül.

1.2 **Kérjük, mielőtt használná az ORLEN HUNGARY Kft. (továbbiakban ORLEN) alkalmazását, olvassa el figyelmesen a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.** Jelen Szerződés tartalmazza a „ORLEN” Applikáció (továbbiakban: 'APP') használatához valamint az APP keretében igénybe vehető Kedvezményekhez (továbbiakban: Kedvezmények) előírt, jogilag kötelező feltételeket. Az APP használatához szükséges regisztráció során önnek kifejezett kattintással el kell fogadnia a jelen ÁSZF rendelkezéseit és nyilatkoznia kell az Adatkezelési Tájékoztató megismeréséről és elfogadásáról.

1.3 ORLEN a fogyasztónak minősülő természetes személy, mint Felhasználó számára az APP-on keresztül egy olyan Kedvezményt biztosít, amelynek segítségével a Felhasználó a magyarországi ORLEN töltőállomásokon nyitvatartási időben, alkalmanként minimum 20 liter üzemanyag tankolása esetén a www.orlen.hu/applikacio weboldalon közzétett hatályos hirdetményben meghatározott feltételekkel az ott meghatározott mértékű és mennyiségű kedvezményre (továbbiakban Kedvezmény) válhat jogosulttá az applikációban igényelhető 6 jegyű kód bemutatásával. A már felhasznált kedvezményes kód már nem érvényesíthető egy következő tankolás alkalmával. A kedvezmény csak készpénzes, illetve bankkártyás fizetés esetén vehető igénybe. A kedvezmény egyéb kedvezménnyel nem vonható össze. Fogyasztó által a kedvezmény igénybevételével történő tankolás esetén ÁFA-s számla kizárólag a fogyasztó nevére és adóazonosító jelére kerülhet kiállításra. A Felhasználónak a kijelölt magyarországi ORLEN töltőállomásokon nyitvatartási időn kívül is lehetősége van az ORLEN app használatával tankolásra a kedvezmény igénybevételével a kútoszlopokon kihelyezett QR-kódok beolvasásával az APP-on keresztül, mely során kizárólag bankkártyás fizetés lehetséges. A QR-kódos tankolás során a Felhasználó által közvetlenül a tankolás megkezdése előtt megadott összeg értékében kerül terhelésre a Felhasználó bankkártya adatainak megadása után a SimplePay rendszerén keresztül. A tranzakció befejeztével csak a ténylegesen tankolt mennyiség kerül levonásra a Felhasználótól, a fel nem használt összeg azonnal jóváírásra kerül a SimplePay-en keresztül, azonban a Felhasználó bankszámlakivonatán csak a Felhasználó számlavezető bankjának jóváírás után történik meg.

1.4 A Kedvezmény nyújtása annak függvénye, hogy a Felhasználó a jelen ÁSZF-ben foglaltakat elfogadja, valamint a kapcsolódó **Adatvédelmi Tájékoztató**ban foglaltakat vele közli. Az Adatvédelmi tájékoztató itt érhető el: www.orlen.hu/applikacio

1.5 Az ORLEN fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF-et belátása szerint egyoldalúan módosítsa vagy lecserélje azzal, hogy az aktuális rendelkezéseket a Weboldalon közzéteszi.

2. Fogalmak

Felhasználó: a Mobil Applikáción keresztül regisztrált, 18. életévét betöltött, fogyasztónak minősülő természetes személy, aki magára nézve kötelezőnek fogadta el a jelen ÁSZF-et.

Felhasználói Fiók: jelenti azt a technikát, amellyel a Felhasználó kapcsolódni tud az APP-hoz, azaz az információs Kedvezményhez. A Felhasználói Fiókhoz Felhasználó Név és Jelszó szükséges. A Felhasználói Fiók a rendszerben való hitelesítést szolgálja.

Felhasználó Név és Jelszó: A természetes személy Felhasználó által az APP-on keresztül megadott azonosítók, amelyek használatával a Mobiltelefonos Alkalmazás funkciói igénybe vehetők.

Kupon: A kedvezményes vásárlási és vagy Kedvezmény igénybevételi jog hordozója, amelyet ORLEN az APP-on keresztül tesz elérhetővé a Felhasználó részére, és amely egyben az APP- ban található Kedvezményre, jogosít.

Mobil Applikáció vagy APP: mobileszközökre kifejlesztett, mobileszközökön működő applikáció (IT megoldás), amelyen keresztül a Felhasználó elvégezheti az APP igénybevételéhez szükséges regisztrációt, illetve elérheti Felhasználói Fiókját és igénybe veheti a Kedvezményt.

Mobileszköz: mobil adatforgalomra és mobilkommunikációra képes, műszaki készülék, így különösen, de nem kizárólag, okostelefon, tablet, phablet...stb.

Kedvezmény: az ORLEN által az APP-on keresztül, illetve az által biztosított, minden regisztrált felhasználó számára elérhető árkedvezmény. Az APP által elérhető kedvezmények köre folyamatosan változhat. Az aktuális kedvezmények, mértékét és az igénybevétel feltételeit a Weboldalon lehet megtekinteni.
Kedvezménynyújtó: az ORLEN, amely a Mobil Applikáción keresztül elérhető kedvezmény igénybevételének lehetőségét biztosítja.
Weboldal: jelenti a www.orlen.hu weboldalt illetve a www.orlen.hu/applikacio aloldalt.
3. Az ÁSZF hatálya
3.1 Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed az ORLENre és az APP-ot igénybe vevő Felhasználóra.
3.2 A Kedvezményt kizárólag nagykorú, fogyasztónak minősülő természetes személyek, vehetik igénybe. Az APP-nak 18. életévét be nem töltött személy általi bármilyen jellegű használata vagy az abba való belépés jogtalan és a jelen ÁSZF megszegésének minősül. A Kedvezmény és az APP használatával a természetes személy Felhasználó nyilatkozik és szavatol azért, hogy legalább 18 éves és a szerződés megkötésére jogosult.
3.3 Az ÁSZF a fenti cím alatt jelzett naptól kezdődően visszavonásig hatályos.
3.4 Az ORLEN fenntartja a jogot, hogy az „ORLEN” Applikáció nyújtásának módján és körülményein az ÁSZF módosítására vonatkozó rendelkezések betartása mellett változtasson, illetve hogy a „ORLEN” Applikáció-t beszüntesse.
3.5 Amennyiben az ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan lenne, vagy utóbb azzá válna, az nem érinti az ÁSZF egyéb rendelkezéseinek érvényességét. Ebben az esetben a Felek kötelesek az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezést az eredeti célkitűzéseikhez lehető legközelebb álló rendelkezéssel pótolni.
3.6 Az ÁSZF módosítása esetén az ORLEN a módosítás tényét, a változások összefoglalását, a módosítás hatályba lépésének dátumát és az ÁSZF ezt követően hatályos teljes új szövegét tartalmazó tájékoztatót a módosítás hatálybalépését legalább 15 (tizenöt) naptári nappal megelőzően a Weboldalon közzéteszi, és az általa üzemeltetett magyarországi ORLEN töltőállomásokon elérhetővé teszi, és azt a Felhasználók részére az APP- ban közvetlenül hozzáférhetővé és olvashatóvá teszi.
3.7 Az ÁSZF módosítása esetén az ORLEN a Felhasználókat a fenti határidőben az APP-ban felugró ablakban tájékoztatja az ÁSZF vonatkozó módosításáról, illetve arról, hogy hogyan tudják elfogadni a változásokat. Ha az ÁSZF módosítás hatálybalépését követően a Felhasználó tovább használja a Kedvezményt, és a módosítás hatálybalépését követő első használata alkalmával a módosított általános szerződési feltételek alatt az "elfogadom" gomb megérintésével elfogadja a módosított általános szerződési feltételeket, ezáltal a módosított feltételek szerinti tartalommal elfogadja az új ÁSZF-et. A módosított általános szerződési feltételek el nem fogadásakor az APP-ba történő belépés nem lehetséges.
3.8 Amennyiben az ÁSZF-hez kapcsolódó Adatvédelmi Tájékoztató változik, azt az ORLEN a Weboldalon közzéteszi, az általa üzemeltetett magyarországi ORLEN töltőállomásokon elérhetővé teszi, és azt a Felhasználók részére az APP- ban közvetlenül hozzáférhetővé és olvashatóvá teszi.

4. Elektronikus szerződéskötés és felhasználói regisztráció
4.1 A Felhasználó és az ORLEN között a „ORLEN” Applikáció igénybevételére vonatkozóan a szerződés abban az esetben jön létre, amennyiben a Felhasználó az APP-ban regisztrált, az ÁSZF rendelkezéseit elfogadta, és az ORLEN a Felhasználó által megadott e-mail címre küldött levélben a regisztrációt visszaigazolta. A szerződés határozatlan időtartamra szól.
4.2 Felhasználó a regisztrációt a Mobil Applikációból indíthatja.
4.3 Amennyiben a Felhasználó bármely okból nem kap 24 órán belül visszaigazoló e-mailt, úgy Felhasználó köteles ezt az info@orlen.hu e-mail címre írt levéllel jelezni.
4.4 Egy e-mail címhez egy Felhasználói Fiók tartozhat.
4.5 A Felhasználó felelős azért, hogy saját, működő, érvényes e-mail címet adjon meg és a regisztráció során megadott e-mail címét a Kedvezmény igénybevételének ideje alatt fenntartsa.
4.6 A Felhasználó köteles a Felhasználó Neve és Jelszava titkosságát mindenkor megővni és harmadik személy részére nem hozzáférhetővé tenni. A Felhasználónak minden lehetséges lépést meg kell tennie annak érdekében, hogy a Felhasználó Neve és Jelszava biztonságban legyen és hogy megelőzze a Felhasználói Fiókjának csalárd módon való használatát.
4.7 A szerződéskötés technikai lépései:
4.7.1 Mobil Applikáción keresztül: 1. Az APP letöltése az alkalmazás-áruházból; 2. Regisztrációhoz szükséges adatok megadása. A regisztráció az alábbi utak valamelyikén lehetséges: a. Regisztráció meglévő Facebook Fiókkal a 3.2 pontban foglalt korhatár figyelembevételével; b. Regisztráció meglévő Google Fiókkal a 3.2 pontban foglalt korhatár figyelembevételével; c. Regisztráció saját, működő e-mail cím megadásával a 3.2 pontban foglalt korhatár figyelembevételével; 3. Jelen ÁSZF elfogadása (vonatkozó négyzet „kipipálása”) és az adatkezelések és adatvédelmi tájékoztató tudomásul vétele (vonatkozó négyzetek „kipipálása”) 4. Visszaigazoló e-mail a Felhasználó által megadott e-mail címre
4.7.2 Az APP az Apple AppStore, illetve a Google Play alkalmazás-áruházon keresztül tölthető le. Az Apple AppStore alkalmazás-áruházra vonatkozó általános szerződési feltételek az alábbi linken keresztül érhetők el: http://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/hu/terms.html#privacy A Google Play alkalmazás-áruház használatára vonatkozó általános szerződési feltételek az alábbi linken keresztül érhetők el: https://play.google.com/intl/hu_hu/about/play-terms.html A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az Apple App Store, a Google Play áruházakon keresztül letöltött Alkalmazás esetén az Apple App Store, a Google Play alkalmazás-áruházak mindenkor érvényben lévő fenti linkeken elérhető általános szerződési feltételeit elolvasta, megértette és az abban foglalt rendelkezéseket, ide értve különösen az Apple App Store, a Google Play alkalmazás-áruház használatára vonatkozó rendelkezéseket magára nézve kötelezőnek tekinti.

Jelen ASZF elfogadásával, a Felhasználó elfogadja, hogy az ORLENnek az Apple App Store, valamint a Google Play alkalmazás-áruházak szabályzataira és működésére semmilyen ráhatása nincs. Amennyiben fenti szabályzatokban, vagy a társaságok működésében, továbbá az APP letölthetőségében változás áll be, úgy az ORLENt semmilyen felelősség nem terheli.

4.8 Regisztráció meglévő Facebook Fiókkal

Amennyiben a Felhasználó meglévő Facebook Fiókkal regisztrál, úgy elfogadja, hogy a Facebook Fiókjával kapcsolatos egyes adatokat a Facebook üzemeltetője az ORLEN részére a Facebook mindenkor érvényes, vonatkozó szabályzatai szerint átadja.

A Facebook hatályos szabályzatai az alábbi linkről érhetőek el: https://hu-hu.facebook.com/legal/terms/plain_text_terms.

A Felhasználó csak abban az esetben tud Facebook Fiókjával regisztrálni, amennyiben a Facebook Fiókjában az ehhez szükséges jóváhagyásokat a beállítások között megadta. Az ORLEN ún. „e-mail hash” alkalmazásával azonosítja be a Felhasználót. Ebben az esetben ténylegesen nem kerül a Felhasználó e-mail címe megosztásra a Facebook és az ORLEN között, hanem az ORLEN által „hash-elt” (tördelt) e-mail címet veti össze a Facebook azzal az adatbázisával, ahol az e-mail címek szintén „hash-elve” vannak. Amennyiben egyezést talál a rendszer, abban az esetben a Facebook kiadja az e-mail címhez tartozó Facebook felhasználói azonosítót az ORLENnek.

4.9 Regisztráció meglévő Google Fiókkal

Amennyiben a Felhasználó meglévő Google Fiókkal regisztrál, úgy elfogadja, hogy a Google Fiókjával kapcsolatos egyes adatokat a Google üzemeltetője az ORLEN részére a Google mindenkor érvényes, vonatkozó szabályzatai szerint átadja.

A Google hatályos szabályzatai az alábbi linkről érhetőek el: <https://policies.google.com/terms?hl=hu&gl=hu>.

A Felhasználó csak abban az esetben tud Google Fiókjával regisztrálni, amennyiben a Google Fiókjában az ehhez szükséges jóváhagyásokat a beállítások között megadta. Az ORLEN ún. „e-mail hash” alkalmazásával azonosítja be a Felhasználót. Ebben az esetben ténylegesen nem kerül a Felhasználó e-mail címe megosztásra a Google és az ORLEN között, hanem az ORLEN által „hash-elt” (tördelt) e-mail címet veti össze a Google azzal az adatbázisával, ahol az e-mail címek szintén „hash-elve” vannak. Amennyiben egyezést talál a rendszer, abban az esetben a Google kiadja az e-mail címhez tartozó Google felhasználói azonosítót az ORLEN-nek.

4.10 Regisztráció saját, működő e-mail cím megadásával

A Felhasználó megadhat egy saját, működő e-mail címet, amellyel elvégezheti a regisztrációt.

4.12 ORLEN tájékoztatja a Felhasználót, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül és a szerződést az ORLEN az APP-ra vonatkozó szerződéseinek nyilvántartásában, a rendszerben rögzíti. ORLEN – Felhasználó e-mailben vagy postai úton, írásban az Ügyfélszolgálathoz címzett kérésére – a szerződést a Felhasználó rendelkezésére bocsátja. A szerződéskötés nyelve a magyar.

4.13 Az APP a Felhasználó által az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibák azonosítását és kijavítását a szerződési jognyilatkozat megtételét megelőzően biztosítja.

4.14 14 Az APP használatához a felhasználó részéről szükséges technikai eszközöket és egyéb feltételeket, illetve a technikai eszközök működőképességét a felhasználónak kell biztosítani. Az APP használatához legalább a www.orlen.hu/applikacio weboldalon közzétett hatályos hirdetményben meghatározott Android és iOS verzióval, valamint legalább 50 MB szabad tárhellyel rendelkező Mobilkészlet, valamint legalább megfelelő sávszélességű internet kapcsolat szükséges. Az APP használatának a megfelelő technikai feltételek hiányából vagy meghibásodásából, illetve az internetkapcsolat időszakos hibájából vagy nem megfelelő minőségéből fakadó meghiúsulásáért az ORLEN HUNGARY Kft-t semmilyen felelősség nem terheli, és az itt megjelölt okok miatt az ORLEN HUNGARY Kft.-vel szemben semmilyen igény nem érvényesíthető.

4.15 A Felek kötelesek az APP igénybevétele szempontjából jelentős bármely tény, adat, körülmény vagy információ felmerülése esetén tájékoztatni egymást.

4.16 Amennyiben Felhasználó adataiban változás következik be, Felhasználó az új adatait a változástól számított 5 (öt) naptári napon belül az APP-ban tárolt adatok javításával köteles az ORLEN részére megadni.

5. Felhasználói Fiók - bejelentkezés és törlés

5.1 A Felhasználó a Felhasználói Fiókjába a Felhasználó Név és a Jelszó használatával tud bejelentkezni. A bejelentkezés az APP-on keresztül lehetséges.

5.2 Felhasználó kérésére az APP Profilok menüjében a Felhasználó törlése esetén a ORLEN érvényteleníti Felhasználó Nevét és Jelszavát és egyben törli a Felhasználó Fiókját.

5.3 A Felhasználó az APPot a telefonjáról történő eltávolításával bármikor törölheti, azonban az adatai törlése csak az 5.2 pont szerint eljárva valósul meg.

5.4 A Felhasználó nem használhatja más személy Felhasználói Fiókját. A Felhasználó, amennyiben Felhasználói Fiókja jogosulatlan használatát vagy egyéb, a Felhasználói Fiókkal kapcsolatos biztonsági szabály megszegését észleli, köteles azonnal, írásban értesíteni az ORLENT.

6. Jelszómódosítás, Elfelejtett Jelszó

6.1 A megadott Jelszót az APP-on keresztül a Felhasználó bármikor módosíthatja. ORLEN kifejezetten ajánlja, hogy a Felhasználó rendszeresen módosítsa a jelszavát, és azt senkinek ne adja át, mások által hozzáférhető helyen ne tárolja.

6.2 Amennyiben a Felhasználó a Jelszavát elfelejtette a Felhasználói Fiókba való bejelentkezési felületen az „Elfelejtette jelszavát?” kérdésre kattintva, regisztrált e-mail címe megadásával igényelhet új jelszót. Az ORLEN az új, rendszer által generált jelszót a Felhasználó megadott e-mail címére küldi meg.
Az igényelt jelszót az azzal való bejelentkezést követően a Felhasználó saját, egyedi jelszóra megváltoztathatja.

7. A „ORLEN” Applikáció Igénybevétele

7.1 Az APP használata

7.1.1A Felhasználó ingyenesen töltheti le az APP-ot a készülékének operációs rendszeréhez alapértelmezetten hozzárendelt Alkalmazás-áruházból. Az alkalmazás-áruház működéséért az ORLEN nem tartozik felelősséggel.

7.6 A Kedvezmény igénybevételének egyéb feltételei

7.6.1 ORLEN jogosult a Kedvezmény nyújtását időlegesen bármikor megszakítani illetve felfüggeszteni.

7.6.2 Az ORLEN megtagadhatja a Kedvezmény nyújtását és azonnal megszakíthatja a Kedvezmény Felhasználónak való nyújtását, amennyiben jogszabály vagy bírósági döntés azt előírja vagy amennyiben a Kedvezményt az ÁSZF-be ütköző módon, engedély nélkül, vagy egyéb módon jogszerűtlenül vagy nem rendeltetésszerűen használják, figyelembe véve az APP célját.

7.6.3 Az ORLEN köteles a Felhasználót elektronikusan vagy egyéb, az ORLEN által megfelelőnek minősített módon megfelelő időben, előzetesen értesíteni a Kedvezmény nyújtásának megszakításáról vagy felfüggesztéséről valamint az APP működésének szüneteltetéséről annak oka és várható időtartama megjelölésével.
7.6.7 Az ORLEN hozzájárul ahhoz, hogy a Felhasználó a mobiltelefonjára az APP-ot ingyenesen letöltse és így a fentiek szerint egyszeri, korlátozott, nem kizárólagos felhasználási jogot szerezzen az APP-ra. Bármiféle üzleti jellegű felhasználáshoz az ORLEN előzetes, írásbeli hozzájárulása szükséges. A Felhasználónak tiszteletben kell tartania a Tartalomhoz kapcsolódó összes szerzői és más jogot. A Felhasználónak figyelembe kell vennie a szerzői jog megsértésének polgári jogi (a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény XIII. fejezet) és büntetőjogi (Btk. XXXVII. fejezet) következményeit.
7.6.8 Amennyiben az ORLEN az APP frissítését teszi letölthetővé, úgy a frissített APP felváltja és/vagy kiegészíti azt a terméket, amely a frissítés alapjául szolgált. Az eredményül kapott frissített APP-ot Felhasználó csak a jelen ÁSZF előírásainak megfelelően használhatja.
7.6.9 Felhasználó köteles biztosítani, hogy nem használja az APP-ot olyan módon, hogy az elvonja a figyelmét és megakadályozza abban, hogy betartsa a közlekedési vagy a biztonsági szabályokat.

8. Adatkezelés

8.1 ORLEN a Felhasználó rendelkezésre bocsátott adatait a mindenkor hatályos – európai uniós, így különösen AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, továbbiakban: GDPR) és magyar – jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően kezeli. Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokat és tudnivalókat az ORLEN applikáció adatkezelési szabályzata és az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

9. Értesítések

9.1 *Értesítés tértivevényes levél útján*

Amennyiben a szerződés vagy jogszabály valamely jognyilatkozat megtételéhez tértivevényes levél útján történő kézbesítést ír elő és a címzett Fél a jelen szerződésben meghatározott értesítési címére, illetve ennek hiányában székhelyére küldött tértivevényes levelet bármely okból nem veszi át, a levél kézbesítését ismételten meg kell kísérelni. A megismételt kézbesítés sikertelensége esetén a levél a megismételt feladástól számított 5 (öt) nap elteltével kézbesítettnek tekintendő.

9.2 *Értesítés elektronikus úton*

A szerződés teljesítésével összefüggő információkról a Felhasználó és az ORLEN elektronikus úton – az ORLEN e-mail címén/ online felületén, illetve a Felhasználó által megadott e-mail címen – értesítik egymást.

A fenti e-mail címekre és e-mail címekről elektronikus formában, e-mailen/elektronikusan küldött értesítés visszaigazolás hiányában a küldéstől számított egy nap elteltével kézbesítettnek tekintendő.

Az elektronikus formában, e-mail-ben küldött, a szerződés szerinti értesítések, visszaigazolások hivatalos, illetve cégszerű aláírás és ezt helyettesítő azonosítás nélkül jutnak el a Felhasználóhoz, illetve az ORLENhez, amelyet a Felek tudomásul vesznek, és ellenkező bizonyításig elfogadottnak tekintenek.

A szerződésben rögzített szabályoknak megfelelően létrehozott e-mailek tekintetében Felek sem bíróságok, sem más hatóságok előtt nem hivatkozhatnak arra, hogy azok nem felelnek meg az ORLEN vagy a Felhasználó nevében tett írásos dokumentumok követelményeinek, kivéve, ha alkalmazására bizonyíthatóan, csalárd vagy egyéb jogellenes szándékkal került sor.

Abban az esetben, ha a küldő fél e-mailjével kapcsolatban vita merül fel a küldő személyét illetően, vagy a levél tartalmával kapcsolatban, a küldő felet terheli annak bizonyítása, hogy a levelet nem a feladóként megjelölt személy, vagy nem a megérkezett tartalommal küldte el.

Felek kijelentik, hogy az alkalmazandó e-mail levelezési rendszert a szerződés aláírásának időpontjában biztonságosnak és alkalmasnak tekintik, és egyben vállalják, ha a működés során a rendszer biztonságát tudomásuk szerint veszély fenyegeti, e ténnyel, ismeretről haladéktalanul tájékoztatják a másik felet. Felek a késedelmes tájékoztatásból eredő károkért felelősséggel tartoznak.

10. Felelősség

10.1 ORLEN felelőssége:

10.1.1 Az ORLEN nem vonható felelősségre a Felhasználó által a jelen ÁSZF rendelkezéseinek megszegéséből adódó következmények miatt, így különösen a Felhasználó által a Kedvezmény nem rendeltetésszerű igénybevételével, valótlan adatok megadásával összefüggésbe hozható, valamint a Felhasználó magatartása, a Felhasználó által a regisztráció során elfogadott szabályok, stb. megsértésével összefüggő események miatt. Felhasználó jogszabályba ütköző magatartása esetén ORLEN teljes mértékben együttműködik az eljáró hatóságokkal a jogsértés felderítése érdekében.

10.1.2 Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal olyan közvetlen és közvetett károkért, elmaradt haszonért vagy következménykáráért, amelyek a Szolgáltatás használatából erednek, kivéve az életet, testi épséget, egészséget károsító, felróható magatartásért való felelősséget

10.1.3 A Szolgáltató illetve képviselői vagy munkatársai az ÁSZF-ben foglalt előírásokat sértő szándékos magatartásából eredő károk viselésére vagy megtérítésére a Felhasználó nem kötelezhető, az ilyen károk bekövetkezéséért a Szolgáltató felelős.

10.1.4 A Szolgáltató az ellenőrzési körén kívül eső körülménynek betudhatóan bekövetkező károk viselésére vagy megtérítésére nem kötelezhető, ha a kár bekövetkezése a szerződés megkötésekor nem volt előre látható.

10.1.5 A Szolgáltató nem vonható felelősségre technikai zavarokért, így például, de nem kizárólag internet vagy GPS hálózati kimaradásért.

10.1.6 ORLEN kizárja a felelősségét arra az esetre, ha az APP-ot, illetve az azt működtető szervert külső támadás éri. Amennyiben a Felhasználó egy ilyen támadás következtében téves rendszerüzeneteket kap, ezért az ORLEN semmilyen felelősséget nem vállal.

10.1.7 ORLEN nem vállal felelősséget az APP használatából, nem megfelelő működéséből, vagy az APP bármely részének vagy tartalmának törléséből eredő károkért.

ORLEN az APP használatra alkalmatlan állapotáról, vagy a nem megfelelő működésből, hiányosságból, esetleges üzemzavarból, vagy félreérthetőségből, az internetes hálózat esetleges kimaradásából, az elérési út hibájából, bármely technikai hibából eredő adatvesztésért, vírusból vagy más rosszindulatú okból eredő károkért és/vagy veszteségért való felelősséget kifejezetten kizárja.

10.1.8 Az ORLEN minden ésszerű erőfeszítést megtesz az APP működése hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében, de nem felel azokért a veszteségekért, vagy bármiféle kárért, amelyeket az APP meghibásodása, vagy egyéb elégtelensége okozott. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a folyamatos üzemeltetés a ORLEN előzetes tudta és szándéka ellenére is megszakadhat. Az ORLEN ennek megfelelően nem garantálja az APP a hibamentes és zavartalan

működését, illetőleg hogy a Kedvezményhez való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz. Ilyenkor azonban az ORLEN mindent megtesz annak érdekében, hogy a Kedvezmény mielőbb újra elérhető legyen, de időbeli garanciát nem vállal a teljes vagy részleges helyreállítás tekintetében.

10.2 Felhasználó felelőssége

10.2.1 A Felhasználó az ÁSZF-ben foglalt előírások megszegéséből eredő minden kár viselésére vagy megtérítésére köteles.

10.2.2 Felhasználó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

Felhasználó felelős különösen az alábbiakért:

10.2.3 Felhasználó felelős és szavatol azért, hogy a „ORLEN” Applikációt kizárólag úgy vegye igénybe, amely rendeltetésszerű használat követelményeinek, és a mindenkor hatályos, jogszabályi előírásoknak és szabványoknak, valamint az ÁSZF-ben és az ORLEN által közzétett tájékoztatóknak mindenben megfelel. A nem rendeltetésszerű használatból eredő minden kárért a Felhasználó felel.

10.2.4 A Felhasználó köteles biztosítani a Felhasználói Neve és Jelszava titkosságát, betartani az értesítésekre vonatkozó rendelkezéseket, illetve szavatol azért, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelőek.

10.2.5 A Felhasználó felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési jelszavának felhasználásával valósult meg. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az ORLEN nem felelős a Felhasználó mobiltelefonján bekövetkezett hibáért, vírus által okozott kárért vagy bármilyen adatvesztésért, továbbá a Felhasználó mobiltelefonjához való jogosulatlan hozzáférésért vagy bármilyen más, harmadik személynek felróható vagy vis maior eseménnyel összefüggő kárért.

10.2.6 ORLEN által az ÁSZF előírásainak megsértése esetén alkalmazott felmondásból származó minden költség, kár és egyéb hátrányos jogkövetkezmény kizárólag a szerződésszegő Felhasználót terheli.

10.2.7 A használat feltétele, hogy a Felhasználó nem használja a Kedvezményt jelen ÁSZF-től, illetve a jogszabályokban foglalt céltól eltérően.

10.2.8 A Felhasználó nem használhatja, illetve a Felhasználó nem engedheti meg harmadik személynek, hogy a Felhasználói Fiókját az alábbi célok valamelyikére használja, vagy hogy olyan tartalmat használjon,

- a. amely bármely szabadalmat, védjegyet, üzleti titkot, szerzői jogot, reklám jogot vagy bármely más személynek vagy jogi személynek a jogát sérti, vagy megsért bármely jogot vagy szerződést;
- b. olyan szoftver vírust vagy más számítógépes kódot, fájlt vagy programot tartalmaz, amely arra lett tervezve vagy arra szánták, hogy megzavarja, károsítsa, korlátozza vagy akadályozza az ORLEN vagy más harmadik személy bármely szoftvere, hardvere vagy telekommunikációs eszköze rendeltetésszerű működését vagy károsítsa vagy megpróbáljon engedély nélküli hozzáférést szerezni bármely rendszerhez, információhoz, jelszóhoz vagy más információhoz;
- c. amely más személlyel szemben fennálló jogszerű - szerződéses vagy megbízási jellegű – kötelezettség megszegésével jött létre;
- d. bármely személyt vagy jogi személyt megszemélyesít, beleértve az ORLEN munkavállalóját vagy képviselőjét
- e. amely a Kedvezmény újraeladását eredményezi

olyan más célokra használja a Kedvezményt, amely nem tartozik a rendeltetésszerű használat körébe.

10.2.9 A Felhasználó az APP-ot vagy annak bármely részét nem adhatja kölcsön, nem ruházhatja át, nem adhatja bérbe, sem más módon nem terjesztheti. A Felhasználó nem végezheti el, illetve más személyek számára nem teheti lehetővé az APP módosítását, átalakítását vagy lefordítását, beleértve az APP-ban tartalmazott szoftver, alkalmazások és adatbázisok megváltoztatását. A Felhasználó nem végezheti el, illetve más személyek számára nem teheti lehetővé az APP-ban megjelenő bármilyen szerzői jog, védjegy vagy szabadalom közlésének eltávolítását, megváltoztatását vagy ismeretlen eredetűvé tételét. A Felhasználó nem végezheti el, illetve más személyek számára nem teheti lehetővé az APP bármely jogellenes módon, bármely jogellenes célra történő felhasználását, amely jelen ÁSZF-fel összeegyeztethetetlen. A Felhasználó elfogadja, hogy a szoftvert vagy forráskódját nem módosítja, nem dolgozza át és nem fejtí vissza.

10.2.10 ORLEN a felelősségét kizárja a külső partner által üzemeltetett szoftver és alkalmazás (pl. iOS, Android, Google, Apple App Store, Google Play, Facebook, stb.) használatával kapcsolatban felmerülő, az APP hibás működése által okozott kár megtérítésével kapcsolatban felmerülő felhasználói kártérítési igények vonatkozásában.

11. Szerződés megszüntetése

11.1 A Felhasználó bármikor jogosult az APP telefonjáról történő letörlésével a szerződést megszüntetni. Az APP törlése a Felhasználó fiókját automatikusan nem törli. A Felhasználó adatainak és fiókjának törléséhez az 5.2. foglalt eljárás szükséges.

11.2 ORLEN jogosult a szerződést írásban, 30 napos felmondási idő közbeiktatásával indokolási kötelezettség nélkül felmondani. A felmondási idő elteltével a szerződés megszűnik.

A felmondást e-mailben vagy postai úton írásban, tértivevényes levélben kell a másik fél részére eljuttatni.

Az ORLEN a szerződés megszűnésének napján a Felhasználó Felhasználói Fiókját törli.

11.3 Jelen pontban foglalt események bekövetkezése esetén a ORLEN jogosult a szerződést akár azonnali hatállyal is, kártérítési kötelezettség nélkül felmondani (továbbiakban: rendkívüli felmondás):

- a) Felhasználó nyilatkozatával vagy magatartásával/eljárásával sérti az ORLEN jó hírét, üzleti tisztességét,
- b) Felhasználó a szerződésben (jelen ÁSZF-ben) foglalt kötelezettségeit megszegi.

Rendkívüli felmondás esetén az ORLEN fenntartja magának a jogot a szerződésszegésből eredő jogai érvényesítésére, ideértve a kárai megtérítésére való jogot is.

11.4 ORLEN a rendkívüli felmondást az érintett Felhasználóval írásban, e-mailben, vagy postai úton, tértivevényes levélben közli. A jelen pont szerinti közlés és bejelentés tartalmazza az érintett Felhasználó nevét, a felmondás okát, a Felhasználó által megsértett ÁSZF rendelkezés megjelölését, a szerződésszegő magatartás rövid leírását, a szerződés megszűnésének időpontját.

11.5 Amennyiben a Felhasználó az adatainak törlését kéri ORLEN-től, úgy a szerződés az adatok törlésére való felhívás beérkezésének napján megszűnik.

11.6 A jelen fejezet szerint e-mailben küldött felmondásra a 9. pont „Értesítés elektronikus úton” rendelkezései irányadók.

12. Panaszkezelés, ügyfélszolgálat, észrevételek

12.1 A Felhasználó panaszával írásban vagy szóban az Ügyfélszolgálathoz fordulhat az ORLEN online felületén/e-mail címén, postai címén, illetve telefonszámán.

12.2 Amennyiben a Felhasználó panaszát szóban vagy elektronikusan terjeszti be az Ügyfélszolgálaton, úgy arról az Ügyfélszolgálat jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát személyesen átadja a Felhasználónak vagy, telefonon illetve elektronikusan előterjesztett panasz esetén, a panaszra kialakított válasz megküldésével egyidejűleg adja át a Felhasználónak.

12.3 A panaszról felvett jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza:

- a) Felhasználó neve, lakcíme,
 - b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - c) a Felhasználó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - d) a vállalkozás nyilatkozata a Felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési Kedvezmény felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Felhasználó aláírása,
 - f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési Kedvezmény felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

12.4 Abban az esetben, ha a telefonos kommunikáció során a Felhasználó durván beszél, obszcén kifejezéseket használ, sértegeti az ORLEN munkatársat vagy az ORLEN-t, ORLEN jogosult a hívás megszakítására.

12.5 ORLEN a panaszra vonatkozó érdemi válaszát a Felhasználónak harminc (30) napon belül e-mailen vagy írásban, postai úton, tértivevényes levélben megküldi. A panaszt elutasító álláspontját ORLEN indokolni köteles.

12.6 Az ORLEN a panaszt vagy az arról felvett jegyzőkönyvet és az érdemi válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

12.7 Fogyasztói jogvita esetén Felhasználó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhat. A békéltető testületek székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét megtalálja a <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu> honlapon.

12.8 A panasz elutasítása esetén az ORLEN köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

12.9 Felhasználó az APP-al kapcsolatos általános észrevételeit megküldheti ORLEN részére a kapcsolattartásra szolgáló e-mail címen.

13. Egyéb rendelkezések

13.1 Vis Maior

Nem minősül szerződésszegésnek, ha a szerződő Felek egyikének sem felróható okból (vis maior) a Felek bármelyike nem tudja teljesíteni a szerződésben foglalt kötelezettségeit. Vis maior körülménynek kell tekinteni azokat az előre nem látható és emberi erővel elháríthatatlan körülményeket (pl.: háború, földrengés, árvíz, tűzvész, terrorcselekmény, stb.), amelyek nem függnek a Felek akaratától és közvetlenül akadályozzák az adott felet a szerződéses kötelezettségének teljesítésében.

13.2 Felek megállapodnak, hogy jelen szerződésben szabályozott valamennyi kérdést – ide értve a szerződés érvényességére, valamint a szerződéses kikötések, nyilatkozatok, megállapodások és kötelezettségek kérdését is – a magyar jog szabályainak alkalmazásával kell eldönteni.

13.3 Az ORLEN jogosult a szerződést vagy annak meghatározott részét (részeit) vagy a szerződésben meghatározott egyes jogokat vagy kötelezettségeket Felhasználó előzetes értesítése mellett harmadik személy részére átruházni. Felhasználó az átruházáshoz az ÁSZF elfogadásával visszavonhatatlanul hozzájárul. A hozzájárulás a szerződésátruházásról történt értesítésével válik hatályossá.

13.4 Jelen szerződéssel kapcsolatos minden vitás kérdést a Felek békés úton kísérelnek meg megoldani. A békés úton nem rendezhető vitás kérdéseket Felek a mindenkor hatályos Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel rendelkező, illetékes bíróság előtt rendezik.

13.5 Az fent felsorolt mellékletek a szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

Kelt, Budapest, 2024.08.11.