



OBCHODNÍ PODMÍNKY

PRO VYDÁNÍ A UŽÍVÁNÍ TANKARTY EASY

PLATNÉ OD 1. 12. 2024

1. Definice

Pro účely těchto obchodních podmínek mají níže uvedené pojmy následující význam:

Pojem

Definice významu

„Ceník služeb“

Příloha č. 1 těchto obchodních podmínek, ve které jsou uvedeny poplatky za služby spojené s vydáním a užíváním Karty. Aktuální Ceník služeb je dostupný na webových stránkách tankarta.cz.

„ČS“

Čerpací stanice pohonných hmot v České republice označené značkou **ORLEN** (popř. ještě BENZINA) a provozované **ORLENEM** nebo jeho smluvními partnery, kde je akceptována platba za zboží a služby Kartou. Seznam všech čerpacích stanic akceptujících Kartou vč. uvedení slevy, kterou Zákazník při použití Karty dostane, je dostupný na webu tankarta.cz.

„Distributor“

Obchodní partner **ORLENU**, který je oprávněn distribuovat Kartou Zákazníkovi, přičemž nejde ani o nájemce či franšizanta **ORLENU**, ani o ČS jimi provozované.

„Dostupný zůstatek“

Aktuální výše zůstatku Předplaceného kreditu nebo Vlastní limity Karty podle toho, která z hodnot je nižší.

„Karta“

Palivová karta nazvaná TANKARTA EASY s magnetickým proužkem na zadní straně opatřená PIN kódem. Na Kartě je uvedeno číslo Karty a datum ukončení platnosti Karty.

„Maximální limity“

Maximální rozsah skupin zboží a služeb, které je Zákazník oprávněn zakoupit prostřednictvím Karty, jakož i maximální finanční limit Karty a Zákaznického účtu, který Zákazník není oprávněn při transakcích uskutečňovaných Kartou překročit. Maximální limity určuje **ORLEN** a jsou uvedeny v příloze č. 2 – Maximální limity Karet a jejich nastavení těchto obchodních podmínek.

„Neregistrovaná karta“

Karta, která není registrovaná **ORLENEM**, tj. Zákazník nemá zřízen Zákaznický účet a přístup do Zákaznického portálu.

„ORLEN“

Obchodní společnost **ORLEN** Unipetrol RPA s.r.o. se sídlem Litvínov – Záluží 1, PSČ: 436 70, IČO: 27597075, DIČ: CZ27597075, DIČ k DPH: CZ699000139, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, spis. zn. C 24430, zastoupená prostřednictvím **ORLEN** Unipetrol RPA s.r.o. – BENZINA, odštěpný závod, se sídlem Milevská 2095/5, 140 00 Praha 4.

„PHM“

Pohonné hmoty a alternativní paliva, jak jsou definovány zákonem č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách a čerpacích stanicích pohonných hmot a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, včetně kapalného aditiva obchodovaného pod značkou AdBlue.

„PIN kód“

Osobní identifikační číslo přiřazené každé jednotlivé Kartě, které slouží k potvrzení transakce prováděné Kartou.

„Předplacený kredit“

Souhrn finančních prostředků uhrazený (dobitý) Zákazníkem na Kartu nebo do Zákaznického účtu, a to za účelem úhrady ceny zboží nebo služeb poskytovaných **ORLENEM** a/nebo ČS a poplatků dle Ceníku služeb dle určení a uvážení Zákazníka.

„Registrační formulář“

Formulář **ORLENU** pro objednání Registrované karty nebo pro zaregistrování dosud Neregistrované karty dostupný z webu tankarta.cz či ze Zákaznického účtu.

„Registrační kód“

Jedinečný bezpečnostní kód Neregistrované karty, který slouží k jejímu zaregistrování do Zákaznického portálu.

„Registrovaná karta“

Karta, která byla prostřednictvím Registračního formuláře nebo přímo prostřednictvím Zákaznického účtu (i) objednána nebo (ii) jako původně Neregistrovaná dodatečně zaregistrována. Registrovaná karta je propojena se Zákaznickým účtem.

„Smlouva“

Smlouva o vydání a užívání TANKARTY EASY uzavřená mezi Zákazníkem a **ORLENEM**, na jejímž základě **ORLEN** poskytuje Zákazníkovi k využívání Kartu a Zákazník je za dohodnutých podmínek oprávněn Kartu využívat.

„tankarta.cz“

Oficiální webové stránky Karet poskytující informace o Kartách, umožňující objednání a registraci Karet, přístup do Zákaznického portálu atd.

„Vlastní limity“

Finanční, transakční a jiné limity a omezení užívání Karty, popř. Zákaznického účtu, jako např. denní/týdenní/měsíční finanční limit Karty v Kč, nastavení rozsahu zboží a služeb, které lze zaplatit Kartou, nastavení konkrétních ČS, na kterých lze Kartou platit, nastavení limitu Zákaznického účtu. U Registrované karty a Zákaznického účtu nastavuje Vlastní limity Zákazník v rámci Zákaznického účtu, a to až do výše Maximálních limitů. U Neregistrované karty jsou Vlastní limity shodné s Maximálními limity.

„Zákaznické centrum“

Technická a e-mailová podpora Zákazníků v souvislosti s užíváním Karty, poskytovaná **ORLENEM** prostřednictvím kontaktů uvedených na stránkách tankarta.cz.

„Zákaznický portál“

Zákaznický portál **ORLENU** dostupný výhradně Zákazníkům s Registrovanou kartou ze stránek tankarta.cz.

„Zákaznický účet“

Účet Zákazníka, který Kartu registroval na Zákaznickém portálu.

„Zákazník“

Fyzická nebo právnická osoba, která je držitelem Karty, tj. Kartu pořídila (i) na ČS za úhradu poplatku za vydání nové Karty, (ii) prostřednictvím Registračního formuláře za úhradu poplatku za vydání nové Karty nebo (iii) od Distributora a uskutečnila prostřednictvím Karty první transakci.

2. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky upravují právní vztahy mezi **ORLENEM** a Zákazníky založené Smlouvou, jejíž nedílnou součástí tyto obchodní podmínky jsou a na jejímž základě jsou Zákazníci oprávněni využívat Kartou.

Tyto obchodní podmínky obsahují popis Karty, vymezují způsob jejího vydávání a používání a s tím související výhody a služby poskytované **ORLENEM** Zákazníkům, kterými mohou být spotřebitelé i podnikatelé. Karta je určena především pro potřeby maloobdoběratelů.

3. Uzavření Smlouvy

Smlouva mezi Zákazníkem a **ORLENEM** vzniká (i) v případě Karty pořizované na ČS nebo objednávané prostřednictvím Registračního formuláře okamžikem uhrazení poplatku za vydání nové Karty a (ii) v případě Karty získané od Distributora okamžikem prvního použití Karty (dobitím Předplaceného kreditu nebo uskutečněním první transakce – nákupu – Kartou). Smlouva je uzavřena na dobu platnosti Karty, popř. na dobu trvání platnosti obnovené Karty (viz článek 13. Platnost Karty a obnova Karet). Uhrazením poplatku za vydání nové Karty nebo prvním použitím Karty Zákazník bezpodmínečně a v plném rozsahu souhlasí s těmito obchodními podmínkami a přijímá je.

Pro uzavírání Smlouvy je vyloučeno použití §1740 odst. 3 a §1751 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, které stanoví, že smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle smluvních stran.

4. Charakteristika Karty

Karta je předplacenou palivovou kartou, na kterou si Zákazník hradí Předplacený kredit a kterou lze platit vybrané zboží a služby na ČS. Zákazník není povinen mít na Kartě Předplacený kredit. Záporný zůstatek Karty není povolen. Zákazník neposkytuje **ORLENU** depozit (kauci). Karta je vlastnictvím **ORLENU**. Zákazník je povinen Kartou v případě skončení její platnosti, ukončení Smlouvy nebo na žádost **ORLENU** bezodkladně vrátit nebo ji prokazatelně zničit a toto **ORLENU** na jeho žádost doložit.

Každá Karta má přiřazený (i) PIN kód a (ii) Registrační kód.

(i) Karta a data na ní jsou chráněny čtyřmístným PIN kódem. Zákazník je povinen chránit PIN kód před zneužitím. PIN kód je vyžadován při každé platbě Kartou pro úspěšné dokončení transakce (platby). Po třech neplatných pokusech zadání PIN kódu je Karta dočasně zablokována. Pro dobít Předplaceného kreditu není PIN kód vyžadován. V případě ztráty nebo zapomenutí PIN kódu lze o nový PIN kód požádat pouze u Registrované karty, a to způsobem dle článku 15. Komunikace smluvních stran níže. Vydání nového PIN kódu je zpoplatněno dle Ceníku služeb.

(ii) K některým dispozičním úkonům s Kartou, např. k registraci Neregistrované karty nebo k obnově Karty, je nezbytný třímístný

Registrační kód. Zákazník je povinen uchovat Registrační kód po celou dobu trvání Smlouvy a platnosti Karty nebo do okamžiku zaregistrování Karty. V případě ztráty Registračního kódu lze tento kód znovu získat prostřednictvím Zákaznického centra, způsobem dle článku 15. Komunikace smluvních stran níže.

Kartu lze získat po uhrazení poplatku za vydání nové Karty na ČS, od Distributora nebo jejím objednáním (max. 10 kusů Karet) prostřednictvím Registračního formuláře (viz článek 9. Objednávka Registrovaných karet a registrace Neregistrovaných karet). Poplatek za vydání nové Karty je stanoven v Ceníku služeb. Kartou může Zákazník využívat ve formě Neregistrované karty nebo Registrované karty.

Neregistrovaná karta je distribuována výhradně prodejem v dárkovém balení na ČS nebo prostřednictvím Distributora, který je kromě vydání Karty oprávněn mj. k dobítku Předplaceného kreditu na Kartou. Součástí balení Karty je i příbalová informace s PIN kódem a Registračním kódem.

Registrovaná karta objednaná Zákazníkem na stránkách **tankarta.cz** nebo v Zákaznickém účtu je Zákazníkovi zaslána na adresu, kterou uvedl v Registračním formuláři. Zároveň je mu zaslán v samostatné listovní zásilce (odděleně od Karty) PIN kód. Takto vystavená Registrovaná karta je personalizovaná, tj. nese na sobě údaje uvedené Zákazníkem v Registračním formuláři – jméno a příjmení / obchodní firmu, popř. adresu / sídlo podnikání či doplňující text. Registrovaná karta umožňuje Zákazníkovi nákup širšího sortimentu paliv, zboží a služeb (viz přílohu č. 2 – Maximální limity Karet a jejich nastavení) než Neregistrovaná karta. U Registrované karty je Zákazník oprávněn měnit nastavení Vlastních limitů.

Karta se aktivuje prvním dobítkem Předplaceného kreditu Zákazníkem nebo Distributorem. Platnost Karty končí uplynutím posledního dne měsíce uvedeného na Kartě jako konec její platnosti.

5. Zásady používání Karty

Zákazník je povinen Kartou chránit před ztrátou, krádeží a zneužitím. Je povinen používat Kartou pouze v souladu s předmětem a účelem Smlouvy a v rozsahu stanoveném těmito obchodními podmínkami. Dále je Zákazník povinen uchovávat Neregistrovanou kartu odděleně od Registračního kódu.

Dojde-li ke ztrátě či zneužití Neregistrované karty, nese veškerou odpovědnost za případně vzniklou újmu Zákazník, neboť **ORLEN** nemůže ověřit totožnost toho, kdo tuto Neregistrovanou kartu užívá. Zákazník je v takovém případě povinen postupovat důsledně podle ustanovení těchto obchodních podmínek, zejména článku 12. Bloky Karet.

Zákazník je povinen v případě skončení platnosti Karty nebo na žádost **ORLENU** Kartou bezodkladně zničit nebo ji **ORLENU** vrátit.

Karta musí být uložena tak, aby nedošlo k jejímu mechanickému či jinému poškození (např. zprohýbání nošením v zadní kapse kalhot),

nesmí být vystavena vysokým teplotám (např. v létě za oknem automobilu) a nesmí být v blízkosti elektromagnetického pole.

6. Platba Kartou na ČS a Dostupný zůstatek

K úhradě nákupu PHM – a v případě Registrované karty i ostatního zboží a služeb (v rozsahu dle Vlastních limitů Karty) odebraných na ČS – lze použít Kartou, a to až do výše jejího Dostupného zůstatku.

Zákazník je povinen při každé platbě Kartou vložit Kartou do platebního terminálu, potvrdit na něm částku k úhradě a zadat platný PIN kód Karty, popř. zadat dodatečné údaje, pokud jsou požadovány. Za správnost potvrzovaných a zadávaných údajů odpovídá Zákazník.

Výši Dostupného zůstatku Karty zjistí Zákazník dotazem u obsluhy ČS nebo ve svém Zákaznickém účtu, jde-li o Registrovanou kartu. V případě dotazu u obsluhy ČS se načte Karta prostřednictvím platebního terminálu a obsluha ČS Zákazníkovi výši Dostupného zůstatku Karty sdělí, popř. mu na základě jeho žádosti vytiskne potvrzení o stavu Dostupného zůstatku.

Pokud cena zboží a služeb pořizovaných na ČS překračuje výši Dostupného zůstatku Karty, má Zákazník v případě, že je důvodem nedostatečná výše Předplaceného kreditu, možnost provést dobítí Předplaceného kreditu (viz článek 11. Předplacený kredit, dobítí a vrácení Předplaceného kreditu) a následně transakci – platbu Kartou – zopakovat. Pokud by úhradou ceny zboží a služeb pořizovaných na ČS mělo dojít k překročení Vlastních limitů Karty, nebude platba Kartou provedena.

V případě, že (i) by úhradou ceny Kartou mělo dojít k překročení Vlastních limitů Karty, (ii) cena překračuje výši Předplaceného kreditu a Zákazník nevyužil možnost jej dobít dle předchozího odstavce, (iii) Karta je dočasně blokována po třech neplatných pokusech o zadání PIN kódu (viz článek 4. Charakteristika Karty) a/nebo (iv) nefunguje platební terminál, ať už z důvodu poruchy samotného terminálu, nebo nefunkčnosti online spojení, je Zákazník povinen uhradit cenu zboží a služeb pořizovaných na ČS jiným způsobem než Kartou, např. v hotovosti či jinou platební kartou, která je na ČS akceptována. V takovém případě mu nenáleží sleva na PHM poskytovaná při platbě Kartou.

V případě, že je poškozen magnetický proužek Karty, je možno Kartou akceptovat prostřednictvím zadání čísla Karty na platebním terminálu. Dále se postupuje stejně jako v případě, že byla Karta přečtena platebním terminálem.

Zákazník bere na vědomí, že na konkrétní ČS může při problémech s platbou Kartou dojít k dočasnému omezení uplatnění slev a promoakcí.

7. Slevy při platbě Kartou a další promoakce

Zákazník má při úhradě nákupu PHM na ČS (s výjimkou samoobslužných ČS) Kartou možnost získat slevu z konečné ceny

PHM. Informace o výši slevy na PHM na konkrétních ČS je uvedena v seznamu ČS na stránkách tankarta.cz. **ORLEN** je oprávněn výši této slevy jednostranně měnit.

ORLEN a/nebo vybrané ČS mohou Zákazníkovi poskytovat různé další slevy a promoakce v souvislosti s Kartou. Slevy a promoakce je možné využít při platbě Kartou či jinou platební metodou, je-li zároveň načten čárový kód Karty, a to podle druhu slevy či promoakce. Ustanovení článku 6. Platba Kartou na ČS těchto obchodních podmínek není tímto článkem dotčeno. Informace o produktech a službách nakupovaných prostřednictvím Karty, na něž se vztahuje sleva či promoakce, poskytne obsluha příslušné ČS na vyžádání a také jsou uvedeny na internetových stránkách tankarta.cz nebo v Zákaznickém účtu. Ostatní zboží a služby hrazené Kartou budou Zákazníkovi účtovány v cenách platných v okamžiku daného nákupu na ČS.

8. Zákaznický portál a Zákaznický účet

Zákaznický portál nacházející se na stránkách tankarta.cz umožňuje přístup k Zákaznickému účtu výhradně Zákazníkům s Registrovanou kartou. Prostřednictvím Zákaznického portálu lze registrovat také dříve či později zakoupené Neregistrované karty a sloužit je do jednoho Zákaznického účtu.

Zákaznický účet slouží Zákazníkovi zejména pro evidenci a sledování transakcí jedné nebo více Karet, úpravu nastavení Vlastních limitů, zjištění platebních údajů k dobítí Předplaceného kreditu, k převodům Předplaceného kreditu z Karty na Zákaznický účet a naopak (převod Předplaceného kreditu přímo z Karty na Kartou možný není), pro změnu údajů, které Zákazník uvedl v Registračním formuláři, pro objednávání dalších Registrovaných karet či pro registraci Neregistrovaných karet, pro sledování poplatků za služby poskytované Zákazníkovi v souvislosti s užíváním Karty aj. V jednom Zákaznickém účtu může mít Zákazník vedeno více Registrovaných karet, maximálně však deset (10).

Přístup do Zákaznického účtu získá Zákazník na základě vyplněného Registračního formuláře a v případě objednávky Registrované karty po úhradě poplatku za vydání nové Karty dle Ceníku služeb. **ORLEN** zašle Zákazníkovi přístupové údaje do Zákaznického účtu na e-mailovou adresu uvedenou Zákazníkem v Registračním formuláři. Zákazník je povinen při prvním přístupu do Zákaznického účtu změnit svoje přednastavené heslo. Dále je povinen uchovávat přístupové údaje k Zákaznickému účtu v tajnosti a zabezpečit svůj Zákaznický účet před zneužitím třetími osobami. Riziko zneužití přístupových údajů k Zákaznickému účtu nese Zákazník. Ten odpovídá za úkony provedené v rámci Zákaznického účtu pod jeho přihlašovacími údaji, zejména za správu Karet v Zákaznickém účtu a jejich řádné užívání a za užívání Zákaznického účtu. V případě ztráty či zapomenutí přihlašovacích údajů do Zákaznického účtu lze nové přihlašovací údaje získat prostřednictvím Zákaznického centra způsobem dle článku 15. Komunikace smluvních stran níže. Ty **ORLEN** následně zašle na e-mailovou adresu přednastavenou Zákazníkem. **ORLEN** má právo v případě pochybností požádat o dodatečné ověření Zákazníka.

Zákazník je povinen používat Zákaznický portál a Zákaznický účet v souladu s jejich účelem a zdržet se jakéhokoli užívání, které by odporovalo právům a zájmům **ORLENU**.

V okamžiku ukončení platnosti poslední z Registrovaných karet vedených v Zákaznickém účtu dojde ke zrušení tohoto Zákaznického účtu.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že **ORLEN** je oprávněn provádět údržbu, preventivní kroky, opravy a další opatření na Zákaznickém portálu a za tímto účelem dočasně přerušit jeho fungování.

9. Objednávka Registrovaných karet a registrace Neregistrovaných karet

Objednávku nové Registrované karty může Zákazník učinit prostřednictvím Registračního formuláře, a to buď na stránkách **tankarta.cz**, nebo v Zákaznickém účtu. Zákazník do Registračního formuláře vyplní své kontaktní údaje, případný text, který si přeje vytisknout na Registrovanou kartu, a požadovaný počet Registrovaných karet a takto vyplněný Registrační formulář potvrdí. Zákazník odpovídá za správnost údajů uvedených v Registračním formuláři, **ORLEN** tyto údaje nijak nekontroluje a používá je v přesné podobě tak, jak je Zákazník uvedl. Zákazník bere na vědomí, že chybně zadané údaje mohou vést k nemožnosti jeho identifikace **ORLENEM** a k omezením z toho vyplývajícím, např. ke znemožnění obnovy Karty při její ztrátě či k odmítnutí žádosti Zákazníka o vrácení Předplaceného kreditu.

Na základě vyplněného a odeslaného Registračního formuláře obdrží Zákazník od **ORLENU** na e-mailovou adresu uvedenou v Registračním formuláři zprávu s výzvou k uhrazení poplatku za vydání nové Karty spolu s variabilním symbolem, který je Zákazník povinen při platbě bankovním převodem uvést. V případě objednávky Registrované karty ze Zákaznického účtu je poplatek za vydání nové Karty automaticky hrazen z Předplaceného kreditu v rámci daného Zákaznického účtu. Pokud však Předplacený kredit není dostatečně vysoký, nelze požadavku na vydání nové Karty vyhovět, dokud nedojde k dobítí Předplaceného kreditu do příslušné výše. Jakmile **ORLEN** obdrží poplatek za vydání nové Karty, vystaví a na adresu uvedenou v Registračním formuláři zašle Zákazníkovi objednanou Kartu a v případě, že Zákazník nemá Zákaznický účet a objednával Kartu na stránkách **tankarta.cz**, zašle **ORLEN** Zákazníkovi na e-mailovou adresu jím uvedenou v Registračním formuláři přístupové údaje do Zákaznického účtu. Pokud nedojde k úhradě poplatku za vydání nové Karty nebo dobítí Předplaceného kreditu do příslušné výše v případě, že byla Registrovaná karta objednána ze Zákaznického účtu, do 14 dnů od odeslání Registračního formuláře, dojde ke stornování objednávky Zákazníka.

Neregistrovanou kartu si může Zákazník zaregistrovat a tím získat výhody Registrované karty, jakož i přístup do Zákaznického účtu, nemá-li je. Zákazník vyplní své kontaktní údaje a číslo Neregistrované karty včetně jejího Registračního kódu do Registračního formuláře (obdobně jako u objednávky Registrované karty – viz první odstavec tohoto článku 9. Objednávka Registrovaných karet a registrace Neregistrovaných karet), který následně potvrdí.

Na základě vyplněného a odeslaného Registračního formuláře bude Karta přiřazena do Zákaznického účtu Zákazníka nebo v případě, že Zákazník Zákaznický účet ještě nemá, obdrží od **ORLENU** na e-mailovou adresu, kterou v Registračním formuláři uvedl, zprávu s přístupovými údaji do Zákaznického účtu. Registraci původně Neregistrované karty nelze dodatečně zrušit, aniž by byla zrušena sama Karta. Registrovanou kartu nelze ani dodatečně přeregistrovat na jiného Zákazníka.

10. Vlastní limity Karty

Kartu je možno využívat v rozsahu jí přidělených Maximálních limitů. Rozsah Maximálních limitů je uveden v příloze č. 2 – Maximální limity Karet a jejich nastavení těchto obchodních podmínek. Zákazník je oprávněn si u Registrované karty v Zákaznickém účtu stanovit rozsah a nastavení Vlastních limitů, a to i opakovaně. Vlastní limity Karty jsou omezeny Maximálními limity Karty, které je **ORLEN** oprávněn měnit způsobem dle článku 22. Platnost obchodních podmínek těchto obchodních podmínek.

11. Předplacený kredit, dobítí a vrácení Předplaceného kreditu

Předplacený kredit lze dobít buď u pokladny ČS v maximální částce 50 000 Kč/Karta/den/ČS vkladem v hotovosti nebo platební kartou, anebo převodem z bankovního účtu Zákazníka pod přiděleným variabilním symbolem Zákaznického účtu. Předplacený kredit lze v případě Registrovaných karet vedených v rámci jednoho Zákaznického účtu dále převádět vzájemně mezi těmito Registrovanými kartami a Zákaznickým účtem (nikoli mezi Registrovanými kartami navzájem). O úspěšném dobítí Předplaceného kreditu obdrží Zákazník doklad, v případě dobítí převodem z bankovního účtu mu bude tento doklad zaslán e-mailem.

V případě, že Zákazník již nehodlá využívat Kartu nebo jde o Registrovanou kartu, které končí platnost, a tato Karta nebude obnovena (viz článek 13. Platnost Karty a obnova Karet), může Zákazník požádat **ORLEN** o vrácení prostředků z Předplaceného kreditu, a to způsobem dle článku 15. Komunikace smluvních stran níže. Předplacený kredit lze u Registrované karty také převést na Zákaznický účet a odtud na jiné Registrované karty Zákazníka.

Vrácení prostředků z Předplaceného kreditu u Neregistrované karty není možné. Pokud chce Zákazník vrátit prostředky z Neregistrované karty, musí ji nejprve registrovat a teprve pak požádat o vrácení prostředků z Předplaceného kreditu u této nové Registrované karty.

12. Bloky Karet

K blokadě Karty, tedy nemožnosti ji (byť dočasně) použít, může dojít (i) nesprávným zadáním PIN kódu, (ii) ze strany Zákazníka a (iii) ze strany **ORLENU**.

(i) Zadá-li Zákazník při autorizaci platby Kartou třikrát po sobě nesprávný PIN kód, dojde k dočasné blokadě Karty. Po vypršení dočasné bloky může Zákazník autorizaci opakovat, a to nejvýše

dvakrát. Vyčerpá-li Zákazník všechny opravné pokusy, tj. zadal-li PIN kód nesprávně devětkrát po sobě, bude Karta zablokována, dokud tento stav nebude odstraněn v Zákaznickém účtu nebo prostřednictvím Zákaznického centra.

(ii) V případě ztráty Karty může Zákazník v pracovní dny od 7.00 do 17.00 zablokovat Kartu prostřednictvím Zákaznického účtu, jde-li o Registrovanou kartu, nebo prostřednictvím Zákaznického centra. Požádá-li Zákazník o blokadu Karty v pracovní dny v době od 17.00 do 7.00 či mimo pracovní dny, provede **ORLEN** blokadu karty s účinností od 12.00 následujícího pracovního dne. Tato služba není zpoplatněna.

(iii) **ORLEN** je oprávněn zablokovat Kartu v případě ukončení Smlouvy (viz článek 17. Ukončení Smlouvy) po uplynutí výpovědní doby.

13. Platnost Karty a obnova Karet

Karta je platná do konce posledního dne měsíce, který je na ní vyznačen jako datum její platnosti.

Při skončení platnosti Registrované karty, její ztrátě, poškození či nefunkčnosti lze Kartu obnovit.

K obnově Registrované karty, které skončila platnost, dojde buď (i) automaticky, nebo (ii) na základě předem projeveného zájmu Zákazníka.

(i) V případě, že Registrovaná karta byla v období tří (3) měsíců před uplynutím doby platnosti použita a Zákazník **ORLENU** předem výslovně písemně nesdělí, že si obnovu Karty nepřeje, obnoví **ORLEN** tuto Kartu automaticky.

(ii) V případě, že Registrovaná karta nebyla v období tří (3) měsíců před uplynutím doby platnosti použita, obdrží Zákazník e-mail s informací o konci doby platnosti dané Karty a s žádostí o potvrzení zájmu o obnovu Karty. K obnově Karty dojde za předpokladu, že Zákazník svůj zájem potvrdí.

Pokud Zákazník nepotvrdí, že chce Registrovanou kartu, které končí platnost, obnovit či sdělí **ORLENU**, že si automatické obnovení této Karty nepřeje, platnost Karty skončí.

V případě, že dojde ke ztrátě, poškození či nefunkčnosti Registrované karty, má Zákazník možnost požádat o její obnovu prostřednictvím Zákaznického účtu nebo Zákaznického centra.

Obnovená Karta má shodné vlastnosti s předchozí Registrovanou kartou včetně shodného PIN kódu a je na ni také převeden Předplacený kredit předchozí Registrované karty. Obnovená Karta je zasílána na adresu Zákazníka evidovanou v Zákaznickém účtu. Obnovení Karty je zpoplatněno podle Ceníku služeb a poplatků je uhrazen z Předplaceného kreditu. V případě, že Předplacený kredit nebude dostatečný, nebude Karta obnovena, pokud nedojde k dobití Předplaceného kreditu do příslušné výše. V případě, že se jedná o obnovu Registrované karty, které končí platnost,

musí k dobití Předplaceného kreditu do příslušné výše dojít před uplynutím doby platnosti obnovované Registrované karty.

Neregistrovanou kartu nelze obnovit.

14. Záruční doba a reklamace

Zákazník je oprávněn reklamovat Kartu a její funkce ve lhůtě tří (3) měsíců od doby, kdy nastala Zákazníkem reklamovaná skutečnost, a to prostřednictvím Zákaznického centra.

ORLEN neodpovídá za vyšší částky účtované provozovatelem nebo obsluhou ČS, jejíž správnost Zákazník odsouhlasil potvrzením částky transakce v terminálu a následným zadáním PIN kódu nebo tím, že transakci nereklamoval bez zbytečného odkladu po jejím provedení a převzetí účtenky.

Podmínky pro reklamaci kvality PHM a ostatního zboží a služeb jsou uvedeny v reklamačním řádu, který je umístěn v místě prodeje, popř. na stránkách tankarta.cz, nebo jej má Zákazník k dispozici ve svém Zákaznickém účtu.

15. Komunikace smluvních stran

Komunikace mezi Zákazníkem a **ORLENEM** probíhá zejména prostřednictvím Zákaznického centra, u Zákazníků s Registrovanou kartou také prostřednictvím Zákaznického účtu. **ORLEN** je v souladu se souhlasem uděleným Zákazníkem oprávněn Zákazníkovi zasílat na jím uvedený e-mail obchodní sdělení, zejména nabídky týkající se Karty a jejího používání.

V případě ztráty Registračního kódu či PIN kódu (článek 4. Charakteristika Karty), ztráty či zapomenutí přístupových údajů k Zákaznickému účtu (článek 8. Zákaznický portál a Zákaznický účet) a požadavku vrácení Předplaceného kreditu (článek 11. Předplacený kredit, dobití a vrácení Předplaceného kreditu) Zákazník vyplní formulář dostupný na stránkách tankarta.cz či v Zákaznickém účtu a zašle jej **ORLENU** jako:

(i) listinu s úředně ověřeným podpisem prostřednictvím poštovní zásilky;

Zasílá-li Zákazník svůj požadavek poštovní zásilkou, opatří vytištěný a řádně vyplněný formulář svým úředně ověřeným podpisem a zašle jej **ORLENU** na adresu Milevská 2095/5, Krč, 140 00 Praha 4. V případě Registrované karty je třeba, aby se údaje uváděné Zákazníkem ve formuláři shodovaly s údaji uvedenými v Zákaznickém účtu; v opačném případě není **ORLEN** povinen požadavku Zákazníka vyhovět.

(ii) elektronický dokument prostřednictvím své datové schránky;

Řádně vyplněný formulář Zákazník odešle **ORLENU** z datové schránky, jejímž je Zákazník držitelem (tj. není možné využít datovou schránku jiné osoby). V takovém případě není nutné jakékoli ověření podpisu.

16. Aktualizace údajů Zákazníka

Zákazník je povinen **ORLENU** neprodleně písemně oznámit změnu jakéhokoli údaje uvedeného v Registračním formuláři a Zákaznickém účtu či jiného údaje důležitého pro plnění práv a povinností Zákazníka či **ORLENU** plynoucích ze Smlouvy. Údaje uvedené v Zákaznickém účtu je Zákazník povinen aktualizovat bez zbytečného odkladu po jejich změně. Pokud tak neučiní, veškeré náklady spojené se vzniklými problémy (např. opravu daňových dokladů, nesprávné doručení zásilky apod.) hradí Zákazník.

17. Ukončení Smlouvy

Zákazník bere na vědomí, že není-li Kartou zaplacen zboží nebo služba v období dvou (2) let od posledního dobítí Předplaceného kreditu nebo od poslední transakce Kartou, dochází k zániku Smlouvy a současně k ukončení platnosti Karty, a to uplynutím uvedené dvouleté lhůty.

Kterákoli ze stran má právo vypovědět Smlouvu bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou jeden (1) měsíc, která počíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Výpověď musí být zaslána v písemné formě dopisem, popř. může být zaslána na e-mailovou adresu; pro vyloučení pochybností se sjednává, že i v takovém případě je zachována písemná forma.

V případě Smlouvy, která vznikla po objednání Karty prostřednictvím Registračního formuláře uhrazením poplatku za vydání nové Karty, je Zákazník, který je spotřebitelem, oprávněn odstoupit od Smlouvy ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od převzetí Karty za předpokladu, že spolu s odstoupením vrátí **ORLENU** Kartu a PIN kód, včetně průvodních dopisů. Formulář odstoupení od Smlouvy je k dispozici na stránkách tankarta.cz. Smlouva se ruší od počátku a **ORLEN** bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od doručení odstoupení od Smlouvy, vrátí Zákazníkovi poplatek za vydání nové Karty včetně nákladů na vrácení Karty, PIN kódu a průvodních dopisů, které Zákazníkovi v souvislosti s odstoupením vznikly. Dále **ORLEN** uskuteční ve stejné lhůtě vrácení Předplaceného kreditu, byli nějaký na Kartě, přičemž pro případ odstoupení dle tohoto odstavce se neuplatní ujednání o vrácení kreditu obsažené v článku 11. Předplacený kredit, dobítí a vrácení Předplaceného kreditu těchto obchodních podmínek.

Marným uplynutím dodatečné lhůty, která je poskytnuta jednou smluvní stranou k plnění smluvní povinnosti, s nímž je druhá smluvní strana v prodlení, nedochází automaticky k odstoupení od Smlouvy, a to ani v případě, kdy oprávněná smluvní strana sdělí, že dodatečnou lhůtu k plnění již neprodlouží.

Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu **ORLENU** přenášet práva a povinnosti vyplývající z uzavřené Smlouvy na třetí stranu. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.

18. Ceník a poplatky

Nedílnou součástí obchodních podmínek je Ceník služeb. Zákazník prohlašuje, že měl možnost se před uzavřením Smlouvy (a vydáním Karty) s Ceníkem služeb seznámit a byl ze strany **ORLENU** nebo příslušné ČS poučen o tom, že aktuální Ceník služeb je vždy dostupný z stránek tankarta.cz.

Poplatky hrazené dle Ceníku služeb lze u Registrované karty sledovat a způsob jejich úhrady nastavovat v rámci Zákaznického účtu. Daňový doklad o úhradě poplatků je zasílán e-mailem.

19. Zásady ochrany osobních údajů

Zpracování osobních údajů poskytnutých Zákazníkem probíhá v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Informace o zpracování osobních údajů jsou Zákazníkovi poskytnuty před odesláním Registračního formuláře a také jsou v obecné rovině obsaženy v „Zásadách ochrany osobních údajů“, které jsou k dispozici na webové stránce <https://tankarta.cz/Home/GdprDownload>.

20. Prohlášení Zákazníka

Zákazník okamžikem potvrzení objednávky Karty a/nebo uhrazením poplatku za vydání nové Karty na příslušné ČS a/nebo prvním užitím Karty po jejím převzetí od Distributora (a v rozsahu týkajícím se faktického držení a dispozice s Kartou již převzetím Karty od Distributora) prohlašuje, že byl s obsahem Smlouvy i těchto obchodních podmínek předem seznámen, jejich obsah mu byl vysvětlen a rozumí jejich významu. Zákazník dále prohlašuje, že Smlouva vyjadřuje jeho pravou a svobodnou vůli a nebyla uzavřena za nevýhodných podmínek.

21. Další ujednání

Žádné nevyužití nebo opomenutí nároku nebo práva **ORLENEM** nebude vykládáno jako vzdání se nároku nebo práva, pokud tak nebude učiněno výslovně písemnou formou. Vzdání se některého nároku nebo práva **ORLENEM** nebude vykládáno jako vzdání se jakéhokoli jiného nároku nebo práva. Pokud není uvedeno jinak, práva **ORLENU** a nápravné prostředky upravené ve Smlouvě, zejména v obchodních podmínkách, které jsou její nedílnou součástí, lze uplatnit souběžně a nevylučují žádná práva ani nápravné prostředky, na něž vzniká právo z právních předpisů.

V případě, že mezi **ORLENEM** a Zákazníkem, který je spotřebitelem, dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy nebo těchto obchodních podmínek, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

Bude-li jakékoli ustanovení Smlouvy, zejména obchodních podmínek, jež jsou její nedílnou součástí, shledáno příslušným soudem nebo jiným orgánem neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, bude takové ustanovení považováno za vypuštěné a ostatní ustanovení budou nadále trvat, pokud z povahy takového ustanovení, z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu.

Přílohy těchto obchodních podmínek, jejichž seznam je uveden níže, tvoří nedílnou součást obchodních podmínek.

22. Platnost obchodních podmínek

Zákazník bere na vědomí, že **ORLEN** je oprávněn v přiměřeném rozsahu změnit obchodní podmínky a Ceník služeb. Se změněnými obchodními podmínkami a Ceníkem služeb je **ORLEN** povinen Zákazníka seznámit nejméně jeden (1) měsíc před navrhovaným dnem nabytí účinnosti příslušné změny, a to zveřejněním na internetových stránkách **tankarta.cz** nebo na Zákaznickém portálu, případně jiným oznámením změny Zákazníkovi. Zákazník je povinen průběžně sledovat obsah internetových stránek **tankarta.cz** a svůj Zákaznický účet seznámit se se změněnými obchodními podmínkami a Ceníkem služeb, dojde-li ke zveřejnění jejich změny. Neprojeví-li Zákazník před navrhovaným dnem nabytí účinnosti změny výslovný písemný nesouhlas a současně nevypoví Smlouvu s výpovědní dobou jeden (1) měsíc, stávají se změněné obchodní podmínky a Ceník služeb ode dne své účinnosti pro smluvní strany závaznými.

Znění aktuálních obchodních podmínek je k dispozici na Zákaznickém portálu. Tyto „Obchodní podmínky pro vydání a užívání TANKARTY EASY“ jsou platné a účinné od 1. 12. 2024.

Přílohy (související dokumenty, se kterými je zákazník povinen se seznámit a sledovat jejich případné změny):

Příloha č. 1:

Ceník služeb

Příloha č. 2:

Maximální limity Karet a jejich nastavení



CENÍK SLUŽEB

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO VYDÁNÍ A UŽÍVÁNÍ ORLEN TANKARTY EASY PŘÍLOHA Č. 1 – CENÍK SLUŽEB

(Ceny jsou finální vč. DPH)

SERVISNÍ POPLATKY

Vydání nové karty	30,- Kč / karta
Obnovení karty	30,- Kč / karta
Vydání nového PIN kódu	20,- Kč



MAXIMÁLNÍ LIMITY KARET A JEJICH NASTAVENÍ

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO VYDÁNÍ A UŽÍVÁNÍ ORLEN TANKARTY EASY:
PŘÍLOHA Č. 2 – LIMITY KARET A JEJICH NASTAVENÍ

Maximální limity Karty – denní, týdenní a měsíční finanční limity Karty:		
Maximální limit	Neregistrovaná karta	Registrovaná karta
denní	12 000 Kč	
týdenní	24 000 Kč	
měsíční	48 000 Kč	
Měsíční limit Zákaznického účtu*	Neaplikuje se	48 000 Kč
Poznámka:	<i>Limity nelze měnit. Pro změnu limitů je nutno Kartu zaregistrovat.</i>	<i>Zákazník je oprávněn nastavit si Vlastní limity Karty, a to do výše Maximálního limitu Karty.</i>

* Součet měsíčních limitů všech Registrovaných karet přiřazených k jednomu Zákaznickému účtu.

Maximální limity Karty – povolené skupiny zboží a služeb:			
Skupina	Bližší specifikace	NEREGISTROVANÁ	REGISTROVANÁ
PHM	Běžná i prémiová paliva	ANO	ANO
Alternativní paliva a aditiva	LPG (i náplně), CNG, LNG, H2, kapalné aditivum AdBlue (ze stojanu)	NE	ANO
Autopříslušenství	Povinná výbava, provozní kapaliny, oleje, náhradní díly, autopotřeby, autokosmetika	NE	ANO
Potraviny/nápoje	Potraviny, nealkoholické nápoje, cukrovinky...	NE	ANO
Cigarety/alkohol	Tabákové výrobky, pivo, víno, destiláty...	NE	NE
Služby	Mytí vozidel, vysavač, další služby	NE	ANO
Vklad prostředků	Dobití Předplaceného kreditu	ANO	ANO
Ostatní	Dálniční známky, drogistické zboží, mapy, telefonní karty, gastro	NE	ANO
Mýto		NE	NE
Poznámka		<i>Nastavení povolených skupin produktů nelze měnit. Pro změnu limitů je nutno Kartu zaregistrovat prostřednictvím stránek tankarta.cz.</i>	<i>Zákazník je oprávněn nastavit si Vlastní limity Karty, a to do výše Maximálních limitů Karty.</i>