

РЕГЛАМЕНТ

Надання послуг заряджання та інших на платформі та додатку PowerUP!

I. Загальні положення

1. Цей Регламент щодо надання послуг заряджання та інших на платформі та додатку PowerUp! - умови угоди Кінцевого Користувача, які надалі іменуються „РЕГЛАМЕНТ”, є опубліковані та застосовуються IT Control Sp. z o.o., 26-001 Masłów Pierwszy, ul. Lotnicza 40B NIP: 959-190-15-43 REGON: 260399377, Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego 0000368110, електронна адреса: biuro@it-control.pl, тел.: +48 41 310 71 00.
2. Цей Регламент визначає умови укладання угоди між Постачальником/Оператором (DUL/OSL) та Клієнтом, який має право на користування Послугами, такими як KPE і/або WSL ("Кінцевий Користувач"), а також надання послуг заряджання та інших на платформі та додатку PowerUp! здійснюється DUL/OSL, умови використання Користувачем права на розірвання угоди та порядок подання реклаमाції.
3. Кінцевий Користувач перед укладенням угоди з DUL/OSL має обов'язок ознайомитися з вмістом цього Регламенту, а також технічними умовами, які він повинен виконати, щоб DUL/OSL могли надавати послуги.

II. Визначення

Використані в Регламенті поняття означають:

1. Аплікація mobilna - додаток, який дозволяє користуватися послугами, наданими Постачальником Послуг Заряджання (DUL);
2. Ładowanie - заряджання:
 - a. електричним транспортним засобом, гібридним транспортним засобом, автобусом з нульовим рівнем викидів,
 - b. транспортним засобом, який не є моторним електричним транспортним засобом, мопедом, велосипедом або велосипедним візком, згідно з ustawa z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym – з метою руху цього транспортного засобу;
3. Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1285 ze zm.);
4. KPE - Водій Електричного Транспортного Засобу (Кінцевий Користувач), який є користувачем додатку для заряджання, інтернет-порталу для Кінцевих Користувачів, картки для заряджання, фізичною особою або іншим суб'єктом, який укладає Угоду з (DUL/OSL) на покупку Продуктів і/або Послуг;
5. DUL - Постачальник Послуг Заряджання (згідно з Ustawa o Elektromobilności, що діє на загальнодоступних станціях заряджання). Діяльність DUL полягає у забезпеченні доступу до зарядної мережі інфраструктури для заряджання Електричного Транспортного Засобу. DUL надає доступ за допомогою різних засобів ідентифікації, таких як додаток або картка для заряджання. Крім того, DUL дозволяє KPE зареєструватися через додаток або портал для Кінцевого Користувача в мережі системи PowerUp! для ідентифікації, фактурування та надання послуг заряджання;
6. OSL - Оператор Загальнодоступної Станції Заряджання (згідно з Ustawa o Elektromobilności). OSL є оператором (адміністратором) одного або більше Пунктів Заряджання. Завданням OSL, зокрема, є забезпечення технічних можливостей для проведення та обробки транзакцій заряджання на одному або більше Пунктах Заряджання;
7. WSL - Власник Станції Заряджання/Пункту Заряджання. WSL отримує свою винагороду або компенсацію через мережу PowerUp! за сеанси заряджання, які Водії Електричних Транспортних Засобів виконали в його Пункті Заряджання, відповідно до угоди, укладеної з DUL/OSL. WSL також може бути Кінцевим Користувачем - який є OSL - і мати право власності, яке надається WSL або OSL конкретної Станції Заряджання, на підставі якого можна зареєструвати Пункт Заряджання в мережі PowerUp!;
8. DUL/OSL - IT Control Sp. z o.o. зі штаб-квартирою в Masłów Pierwszy, ul. Lotnicza 40b, 26-001 Masłów, є стороною Угоди з Кінцевим Користувачем і Постачальником Послуг Заряджання для KPE та/або стороною угоди для WSL. Кінцевим Користувачем і стороною Угоди може бути тільки повнолітня особа, яка має повну правосуб'єктність для здійснення юридичних дій;
9. Pojazd elektryczny - це транспортний засіб, який відповідає визначенню автомобіля згідно з art. 2 pkt 33 ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym, і використовує виключно електричну енергію, яка накопичується через підключення до зовнішнього джерела живлення;
10. Portal/platforma/sieć - це інформаційне середовище, яке дозволяє DUL надавати послуги для клієнтів;
11. Przedsiębiorca - фізична, юридична особа або організаційна одиниця, який не є юридичною особою, окремі положення якого надають правоздатність здійснювати господарську або професійну діяльність від свого імені (art. 43¹ Kodeksu Cywilnego);
12. Punkt ładowania – сервісний пункт, який дозволяє надавати електричну енергію електричному транспортному засобу для його живлення;
13. Regulamin - цей документ;
14. Stacja ładowania:

- a. будівельне обладнання, що включає принаймні одну точку для заряджання стандартної потужності або точку заряджання великої потужності, пов'язану з будівельним об'єктом, або
 - b. окремо розташована будівля, в якій встановлено принаймні одну зарядну станцію звичайної потужності або зарядну станцію підвищеної потужності, обладнану програмним забезпеченням, що використовується для надання послуги заряджання, разом з парковочними місцями, кількість яких відповідає кількості точок заряджання, які дозволяють надавати цю послугу одночасно, а також, в разі коли зарядна станція підключена до розподільної мережі згідно з ustawą z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne, інсталяцією, яка веде від точки заряджання до електроенергетичного приєднання;
- 15. Umowa - угода про надання послуг, укладена між DUL/OSL та WSL і/або Кінцевим Користувачем KPE;
 - 16. Umowa zawarta na odległość - угода, укладена зі Споживачем (KPE) в рамках організованої системи укладання угод на відстані, без одночасної фізичної присутності сторін, з виключним використанням одного або більше засобів дистанційного спілкування до моменту укладення угоди включно;
 - 17. Ustawa o elektromobilności i paliwach alternatywnych - ustawa z dnia 11 stycznia 2018 roku elektromobilności i paliwach alternatywnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1394 ze zm.);
 - 18. Ustawa o prawach konsumenta - ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2021 r. poz. 2105 ze zm.);
 - 19. Użytkownik Końcowy (Klient) KPE/WSL - фізична, юридична особа або організаційна одиниця без юридичної особистості, яка укладає угоду з DUL/OSL.

III. Умови укладання та розірвання угоди

- 1. Угода між Постачальником Послуги Заряджання DUL та Кінцевим Користувачем KPE може бути укладена наступним чином:
 - a) в письмовій формі, укладеної між DUL і Кінцевим Користувачем KPE;
 - b) через реєстрацію Кінцевого Користувача KPE на інтернет-порталі DUL або за допомогою додатка для заряджання, при цьому Кінцевий Користувач зобов'язаний прийняти ці умови угоди перед використанням будь-якої послуги, яку надає DUL;
 - c) шляхом прийняття Кінцевим Користувачем KPE пропозиції від DUL, яка була розміщена на інтернет-порталі DUL або через додаток для заряджання, крім того Кінцевий Користувач зобов'язаний прийняти умови угоди перед отриманням будь-яких послуг, наданих DUL.
- 2. Тривалість угоди між Постачальником Послуг Заряджання DUL та Кінцевим Користувачем KPE визначається письмовою угодою або (у випадку відсутності письмової угоди) пропозицією DUL, яку Кінцевий Користувач KPE прийняв на інтернет-порталі DUL або через додаток для заряджання.
- 3. Незалежно від умов, які були укладені угодою, DUL може розірвати угоду, укладену з Кінцевим Користувачем KPE, без зазначення причин з дотриманням одномісячного строку відмови, який набирає чинності з кінця календарного місяця.
- 4. Кінцевий Користувач, який є Споживачем (незалежно від права на відмову від угоди, укладеної на відстані), має право розірвати угоду про надання послуг DUL без зазначення причин з дотриманням одномісячного терміну відмови, який набирає чинності з кінця календарного місяця.
- 5. DUL має право негайно відмовитися від угоди, яку він уклав з Кінцевим Користувачем, у випадку виникнення хоча б однієї з наступних обставин:
 - a) якщо виконання прямого списання/автоматичного зняття коштів виявиться неможливим більше одного разу, тобто мінімум 3 рази;
 - b) у випадку подання заяви про банкрутство, призупинення виплат, реструктуризації боргу або призначення комісара для управління Кінцевим Користувачем. У подібних випадках доступ і / або картка для заряджання негайно блокується;
 - c) у випадку неправильного використання Картки для Заряджання / Додатка для Заряджання;
 - d) заборгованості з платежів, що перевищують тридцять (30) днів;
 - e) невиконанням Кінцевим Користувачем умов угоди або положень цього Регламенту.
- 6. Заяву про розірвання угоди можна подати в письмовій формі або електронним шляхом.

IV. Умови оплати

- 1. Ціни на послуги, умови та строки оплати визначається угодою, укладеною між DUL/OSL та Кінцевим Користувачем KPE/WSL.
- 2. У разі укладання угоди шляхом реєстрації Кінцевого Користувача на веб-порталі DUL або через додаток для заряджання, або шляхом прийняття пропозиції DUL Кінцевим Користувачем KPE, яка була розміщена на веб-порталі DUL або через додаток для заряджання, чинними є ціни та ставки, зазначені на веб-порталі DUL або в додатку на момент надання послуги.
- 3. У випадку, коли укладання угоди відбувається шляхом реєстрації Кінцевого Користувача на веб-порталі DUL або через додаток для заряджання, або шляхом прийняття Кінцевим Користувачем KPE пропозиції DUL, яка була розміщена на

веб-порталі DUL або через додаток для заряджання, чинними є строки оплати, зазначені на веб-порталі DUL або в додатку на момент надання послуги.

4. Оплата за надані послуги здійснюється відповідно до угоди. У разі укладання угоди шляхом реєстрації Кінцевого Користувача (KPE) на веб-порталі DUL або через додаток для заряджання, або шляхом прийняття Кінцевим Користувачем KPE пропозиції DUL, яка була розміщена на веб-порталі DUL або через додаток для заряджання, оплата за послуги проводиться способами оплати, які надає DUL на день надання послуги (на веб-порталі DUL або в додатку для заряджання).
5. DUL має право односторонньо змінювати діючі ціни і ставки. DUL зобов'язаний повідомити Кінцевого Користувача про зміну цін і ставок у вигляді актуальної інформації на порталі або через додаток для заряджання перед початком надання послуги. У разі, якщо Кінцевий Користувач є споживачем і уклав угоду з DUL з визначеними тарифами, сповіщення про зміну цін і ставок DUL подається у вигляді електронного листа.
6. У разі, якщо Кінцевий Користувач не приймає нові ціни і ставки, він має право відмовитися від угоди до дати набрання чинності змін.
7. Термін для відмови від угоди (як зазначено в ust. 6 вище) для споживачів не може бути коротшим за 14 днів.

V. Спосіб надання послуг

1. DUL/OSL надає Клієнту KPE і/або WSL платні послуги, такі як, зокрема:
 - A. Послуги Заряджання;
 - B. Абонентську послугу хостингу;
 - C. Послуги розрахунку витрат на Заряджання вдома;
 - D. Роумінгові послуги;
 - E. Сервісні послуги.
2. DUL/OSL зобов'язаний надавати Кінцевому Користувачеві KPE та/або WSL послуги, передбачені Договором, зокрема, DUL/OSL зобов'язаний забезпечити наступний функціонал:
 - a. дистанційне керування Зарядною Станцією (запуск зарядки, зупинка зарядки, перезапуск, дистанційна діагностика та сервіс для усунення основних несправностей, які можна усунути дистанційно - якщо зарядна станція дозволяє таке керування),
 - b. звітність про енергоспоживання,
 - c. облік операцій Заряджання,
 - d. реєстр подій,
 - e. надання інформації про час заряджання та спожиту енергію,
 - f. безпека даних, зашифровані з'єднання SSL,
 - g. динамічне управління енергією зарядки (якщо це дозволено Зарядною Станцією),
 - h. можливість запуску заряджання транспортного засобу дистанційно, оператором системи,
 - i. робота в офлайн-режимі (з відкладеною авторизацією) та онлайн,
 - j. можливість віддаленого керування станцією (введення даних, формування звітів) через веб-браузер,
 - k. експорт даних до зовнішніх файлів,
 - l. дистанційна обробка аварійних сигналів та повідомлень про проблеми,
 - m. послуга хостингу,
 - n. користувацький інтерфейс польською, англійською, українською, німецькою мовами
 - o. підключення до мережі,
 - p. інформація про стан станції: зарядка, готовність станції, ціна кВт/год тощо.
 - q. технічна підтримка з повідомленням про попередження та помилки,
 - r. розташування станцій з їхнім статусом у реальному часі на картах Google,
 - s. експорт даних про місцезнаходження станції для навігації,
 - t. інтерфейс для отримання інформації про стан станції в реальному часі для всіх пунктів зарядки в EIPA для загальнодоступних станцій,
 - u. управління навантаженням на локальній або певній групі зарядних пунктів, якщо зарядні станції підтримують цю функцію.
3. В рамках послуги Заряджання DUL надає:
 - a. надання Кінцевим Користувачем Загальнодоступних Станцій Заряджання можливості завантажити додаток PowerUp! для смартфонів та інших мобільних пристроїв (IOS / Android) з AppStore та GooglePlay, який дозволяє проводити платежі з розрахункового рахунку, платіжного оператора та/або безпосередньо кредитною картою (платежі ad-hoc),
 - b. віддалене управління платіжною системою, протокол OCPP 1.5 -2.0,
 - c. локальна авторизація за допомогою карток RFID та/або мобільного додатку,
 - d. інформація в Мобільному додатку користувача про місцезнаходження та статус зарядного терміналу (вільний або зайнятий), інформація про чинний тариф

- e. доступ до опцій управління за допомогою онлайн-панелі в мобільному додатку, який дозволяє керувати транзакціями сесій зарядки, платежами і т. д.,
 - f. автоматизований модуль виставлення рахунків,
 - g. віддалена підтримка, доступна для всіх користувачів станції заряджання (з 09:00 до 17:00 за центральноєвропейським часом з понеділка по п'ятницю, за винятком вихідних і святкових днів, встановлених законом), польською мовою.
4. Кінцевий Користувач КПЕ та/або ВПС зобов'язаний своєчасно надавати всю інформацію, необхідну для належного виконання DUL/OSL своїх договірних зобов'язань. Зокрема, Кінцевий Користувач зобов'язаний надати наступну інформацію:
- дані, що ідентифікують Кінцевого Користувача (ім'я, адреса або назва компанії та юридична адреса);
 - дані рахунків-фактур для підприємців (наприклад, номер NIP, номер KRS);
 - платіжну інформацію, необхідну для авторизації прямого списання або автоматичного збору платежу;
 - адреса електронної пошти Кінцевого Користувача;
 - дані ідентифікаційні співробітників Кінцевого Користувача або осіб, які беруть участь з боку Кінцевого Користувача або осіб, які беруть участь в реалізації угоди від його імені, укладеної між DUL та Кінцевим Користувачем, якщо ці дані необхідні для виконання угоди, укладеної між DUL та Кінцевим Користувачем.;
 - реєстраційні дані електротранспортних засобів Кінцевого Користувача - якщо ці дані необхідні для виконання договору, укладеного між DUL та Кінцевим Користувачем.
5. DUL/OSL не несе відповідальності за будь-яку шкоду, спричинену неповною або неправильною інформацією, наданою Кінцевим Користувачем.
6. Кінцевий Користувач зобов'язаний дотримуватися загальноприйнятого законодавства, положень договору, укладеного з DUL/OSL, а також положень цього Регламенту. Користувач також зобов'язаний забезпечити, щоб вищезгадані правила, постанови та положення дотримувалися його працівниками та особами, які беруть участь від імені Кінцевого Користувача у виконанні договору, укладеного з DUL/OSL.
7. Кінцевий Користувач зобов'язаний ознайомитися з технічними вимогами, яким повинен відповідати Кінцевий Користувач, щоб DUL/OSL міг належним чином надавати послуги. З технічними вимогами до послуг, що надаються, можна ознайомитися на Порталі, в Додатку або на веб-сайті DUL/OSL.
8. Кінцевий Користувач, його працівники та інші особи, які беруть участь на стороні Кінцевого Користувача або від його імені у виконанні договору, укладеного з DUL/OSL, не мають повноважень вчиняти дії, які будь-яким чином порушують умови договору, укладеного з DUL/OSL, або положення цих Умов, зокрема забороняються:
- i. використовувати Послуги DUL/OSL у спосіб, що перешкоджає роботі Порталу, веб-сайту Оператора, Додатку або будь-якого з їхніх компонентів,
 - ii. користування послугами, які DUL/OSL надає іншим Кінцевим Користувачам;
 - iii. вносити на Веб-сайт DUL/OSL, Профіль Користувача або Заявку вміст незаконного характеру, що порушує закон або норми моралі, включаючи, зокрема, впровадження шкідливого програмного забезпечення або програмного забезпечення для відстежування;
 - iv. вказувати персональні дані третіх осіб, які Кінцевий Користувач не має права розголошувати;
 - v. здійснювати будь-які модифікації на веб-сайті DUL/OSL або інших складових послуг, які надаються оператором, декомпілювати, адаптувати, перекладати код або будь-які інші зміни в програмному забезпеченні;
 - vi. видаляти або модифікувати будь-які засоби захисту або позначення на Порталі, веб-сайті DUL/OSL та Додатку, в тому числі будь-які торгові марки або інші позначення, що містяться в них;
 - vii. надавати Послуги (включаючи Обліковий запис) третім особам для використання під будь-якою назвою (платно чи безоплатно) без попередньої згоди DUL/OSL.

VI. Право на розірвання дистанційного договору

1. Згідно з положенням art. 27 ustawy o prawach konsumenta, Кінцевий Користувач, який є Споживачем, що уклав дистанційний договір, може відмовитися від договору протягом 14 днів без зазначення причини і без понесення витрат, за винятком витрат, зазначених в ust. 2 і 3 нижче.
2. Якщо Споживач обрав спосіб доставки товару/послуги, відмінний від найдешевшого звичайного способу доставки, запропонованого DUL/OSL, Підприємець не зобов'язаний відшкодувати Споживачеві понесені ним додаткові витрати.
3. Споживач несе тільки прямі витрати, пов'язані з поверненням товару/послуги, за винятком випадків, коли Підприємець погодився взяти їх на себе або не поінформував споживача про необхідність нести ці витрати.
4. Перебіг строку, зазначеного вище в пункті 1, починається:
 - a) для угоди, за виконанням якої Підприємець передає річ, будучи зобов'язаним передати її право власності - з моменту прийняття речей у володіння Споживача або вказаної ним третьої особи, іншої ніж перевізник, а в разі угоди, яка:
 - включає декілька предметів, які постачаються окремо, партіями або частинами, починаючи з моменту отримання останнього предмета, партії або частини,

- полягає в регулярному постачанні товарів протягом певного періоду часу - від моменту отримання у власність першої одиниці товару;
- b) для інших договорів - з дати укладення договору.
5. Споживач може відмовитися від договору, подавши Підприємцю заяву про відмову від договору. Для дотримання строку достатньо надіслати заяву до закінчення строку дії договору.
 6. У разі відмови від дистанційного договору договір вважається неукладеним.
 7. Підприємець зобов'язаний негайно, не пізніше ніж протягом 14 днів з моменту отримання заяви Споживача про відмову від договору, повернути Споживачеві всі здійснені ним платежі, включаючи витрати на доставку товару. Підприємець відшкодовує платіж за допомогою того ж способу оплати, який використовував Споживач, якщо Споживач прямо не погодився на інший спосіб відшкодування, який не передбачає жодних витрат для Споживача. Якщо Підприємець не запропонував самостійно забрати товар у Споживача, Підприємець може затримати відшкодування отриманої від Споживача оплати до тих пір, поки він не отримає товар назад або поки Споживач не надасть докази його повернення, залежно від того, яка подія відбудеться раніше.
 8. Споживач зобов'язаний негайно, але не пізніше 14 днів від дня відмови від договору, повернути товар Підприємцю або передати його особі, уповноваженій Підприємцем на його отримання, якщо тільки Підприємець не запропонував забрати товар самостійно. Для дотримання цього терміну достатньо відправити річ назад до його закінчення. Споживач несе відповідальність за будь-яке зменшення вартості товару, що виникло в результаті використання товару таким чином, що виходить за рамки встановлення характеру, характеристик та функціонування речі, якщо підприємець не повідомив споживача про право на відмову від договору.
 9. Споживач не має права відмовитися від договору, укладеного поза приміщенням підприємства або на відстані, стосовно договорів:
 - 1) за надання послуг, за які Споживач зобов'язаний сплатити ціну, коли Підприємець надав послугу в повному обсязі за попередньою та чітко вираженою згодою Споживача, і Споживач був поінформований до надання послуги Підприємцем про те, що він втратить своє право на відмову після того, як Підприємець надав послугу та визнав її;
 - 2) в яких ціна або винагорода залежать від коливань на фінансовому ринку, які Підприємець не може контролювати, і які можуть відбутися до закінчення періоду виведення коштів;
 - 3) якщо об'єктом поставки є неперероблений товар, виготовлений за специфікацією Споживача або для задоволення його індивідуальних потреб;
 - 4) коли об'єктом виконання є товари, які швидко псуються або мають короткий термін придатності;
 - 5) якщо об'єктом послуги є товар, що постачається в герметичній упаковці, яка не може бути повернута після відкриття з міркувань охорони здоров'я або гігієни, якщо упаковка була відкрита після доставки;
 - 6) в яких об'єктом виконання є товари, які за своєю природою є невіддільними від інших товарів після поставки;
 - 7) коли предметом виконання є алкогольні напої, ціна яких була узгоджена при укладанні договору купівлі-продажу, поставка яких може відбутися лише через 30 днів і вартість яких залежить від коливань на ринку, над якими Підприємець не має контролю;
 - 8) коли Споживач прямо попросив Підприємця приїхати до нього з метою проведення термінового ремонту або технічного обслуговування; якщо Підприємець надає послуги додатково до тих, які вимагав Споживач, або товари, крім запасних частин, необхідних для проведення ремонту або технічного обслуговування, Споживач має право на відмову від виконання зобов'язань щодо додаткових послуг або товарів;
 - 9) якщо предметом поставки є звукові або візуальні записи або комп'ютерне програмне забезпечення, що постачається у запечатаній упаковці, якщо упаковка відкривається після доставки;
 - 10) на постачання газет, періодичних видань або журналів, за винятком договору передплати;
 - 11) укладений шляхом відкритих торгів;
 - 12) за надання послуг з розміщення, крім житла, перевезення товарів, оренди автомобілів, гастрономії, послуг, пов'язаних з відпочинком, розвагами, спортивними або культурними заходами, якщо в договорі зазначено дату або період надання послуги;
 - 13) про надання цифрового вмісту, який не постачається на матеріальному носії, за який Споживач повинен сплатити вартість, якщо Підприємець розпочав надання послуги за згодою Споживача, який був попереджений перед початком надання, що після виконання послуги Підприємця втратить право на відмову від угоди, і Споживач погодився з цим, а Підприємець надав Споживачу підтвердження;
 - 14) за надання послуг, за які Споживач зобов'язаний сплатити ціну, коли Споживач прямо попросив Підприємця прийти до нього додому з метою ремонту, і послуга вже була надана в повному обсязі за попередньою прямою згодою Споживача.

VII . Відповідальність Сторін

1. DUL/OSL не несе відповідальності перед Кінцевим Користувачем КПЕ та/або WSL за будь-яку шкоду, спричинену його діями або бездіяльністю. Зокрема, DUL/OSL не несе відповідальності за:
 - a) несправності з боку комп'ютерного обладнання або мобільних пристроїв Кінцевого Користувача, його

- співробітників або осіб, які беруть участь на стороні Кінцевого Користувача або від його імені у виконанні договору, укладеного з DUL/OSL
- b) неналежне встановлення SIM-карти Кінцевим Користувачем, його працівниками або особами, які беруть участь на стороні Кінцевого Користувача або від його імені у виконанні договору, укладеного з DUL/OSL;
 - c) несправність стороннього програмного забезпечення, що використовується Кінцевим Користувачем, його працівниками або особами, які беруть участь на стороні Кінцевого Користувача або від його імені у виконанні договору, укладеного з DUL/OSL;
 - d) неправильна конфігурація або неправильне поводження з Профілем Користувача або Додатком з боку Кінцевого Користувача, його співробітників або осіб, які беруть участь на стороні Кінцевого Користувача або від його імені у виконанні договору, укладеного з DUL/OSL.
2. Кінцевий Користувач несе відповідальність перед DUL/OSL або третіми особами за шкоду, заподіяну дією або бездіяльністю Кінцевого Користувача, його працівників або осіб, які беруть участь з боку Кінцевого Користувача або від його імені у виконанні договору, укладеного з DUL/OSL.

VIII. Процедура подання рекламації

1. DUL/OSL несе відповідальність за дефекти наданих послуг відповідно до положень Kodeksu Cywilnego (art. 556- 576⁴).
2. Правильно оформлена скарга повинна містити щонайменше наступну інформацію:
 - a) ідентифікацію Кінцевого Користувача із зазначенням: прізвища та імені, адреси або юридичної адреси для підприємців;
 - b) точний опис проблеми, яка стала причиною скарги;
 - c) дата виникнення проблеми;
 - d) контактний номер телефону Користувача.
3. DUL/OSL зобов'язується розглянути скаргу протягом 14 днів від дати отримання повної скарги.
4. У разі виявлення недоліків у скарзі, DUL/OSL звернеться до Кінцевого Користувача з проханням доповнити скаргу в необхідному обсязі не пізніше 7 днів з дати отримання запиту від DUL/OSL.
5. Віддалена підтримка надає послуги підтримки щодо запитань та/або скарг Кінцевого Користувача, які стосуються продуктів та послуг, наданих DUL/OSL на підставі угоди, укладеної з Кінцевим Користувачем. Ця допомога надається в тому обсязі, в якому можливо надати дистанційні вказівки, рішення або поради Кінцевому Користувачеві, а також дистанційну реалізацію можливих рішень. DUL/OSL не дає жодних гарантій, що віддалена підтримка надасть рішення для кожної проблеми, про яку повідомляється, зокрема, у випадку, якщо рішення проблеми не може бути реалізоване віддалено, Кінцевий Користувач буде проінформований про можливі рішення, які він може застосувати самостійно на місці.
6. У разі несправності зарядного пристрою або зарядної картки Кінцевий Користувач повинен негайно звернутися за номерами телефонів, вказаними на зарядному пристрої або зарядній картці.

IX. Авторське право

1. Заборонено видаляти, змінювати будь-які позначення, які стосуються конфіденційного характеру або прав інтелектуальної власності програмного забезпечення, пристроїв, веб-сайту DUL/OSL або матеріалів. Заборонено обходити або видаляти технічні засоби захисту або обмеження Користувача, пов'язані з послугами, які надає DUL/OSL.
2. Кінцевий Користувач несе відповідальність за порушення заборони, викладеної в ust. 1 вище.

X . Персональні дані

1. DUL/OSL обробляє персональні дані Кінцевих Користувачів, його працівників або осіб, які беруть участь на стороні Кінцевого Користувача або від його імені у виконанні договору, укладеного з DUL/OSL, для наступних цілей:
 - 1) укладення та виконання умови договору, укладеного між DUL/OSL та Кінцевим Користувачем;
 - 2) виконання публічних обов'язків DUL/OSL (у тому числі ведення податкової документації);
 - 3) розгляд скарг та заяв, а також відповіді на запитання;
 - 4) претензія або захист від претензій, висунутих до DUL/OSL.
2. Надання персональних даних є добровільним, але необхідним для укладення та виконання договору DUL/OSL на користь Кінцевого Користувача. Персональні дані обробляються Оператором протягом терміну дії договору, а після його припинення або закінчення - до закінчення терміну претензій, що випливають з договору;
3. DUL/OSL може розкривати персональні дані особам, які з ним співпрацюють, зокрема, оператору безготівкових платежів з метою реєстрації платіжної картки та обробки і розрахунків за транзакціями, здійсненими Кінцевим Користувачем, особам, які надають послуги з доставки пошти та посилок, особам, які надають послуги з бухгалтерського обліку, юридичні послуги та послуги зі стягнення заборгованості, особам, які надають послуги з бухгалтерського обліку, виставлення рахунків та архівування.

4. У зв'язку з обробкою персональних даних Кінцевий Користувач, його працівник або особа, яка бере участь на стороні Кінцевого Користувача або від його імені у виконанні договору, укладеного з DUL/OSL, має право:
 - доступ до змісту своїх даних;
 - виправлення або видалення персональних даних чи обмеження їх обробки;
 - висловити незгоду до DUL/OSL щодо обробки персональних даних на адресу електронної пошти відповідального за захист даних, а саме: kontakt@e-powerup.pl;
 - подати скаргу до Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
5. Ваша згода на обробку персональних даних може відкликати в будь-який час шляхом надсилання електронного листа на адресу kontakt@e-powerup.pl або кореспонденції на адресу розташування DUL/OSL.
6. Дані про Інспектора з питань Захисту персональних даних DUL/OSL: Sylwia Wrzesień, tel. +48413107100.

XI . Заключні положення

1. Кінцевий Користувач не може передавати права та обов'язки за договором іншій фізичній, юридичній особі або організаційній одиниці, яка не є юридичною особою без попередньої згоди DUL/OSL, вираженої в письмовій формі, під загрозою недійсності договору.
2. У питаннях, не врегульованих цим Положенням, застосовуються положення загального законодавства, зокрема Kodeksu Cywilnego, ustawy o prawach konsumenta, ustawa o elektromobilności i paliwach alternatywnych.
3. Регламент може бути змінений у будь-який час. Інформація про зміст змін в Регламенті негайно публікується на веб-сайті DUL/OSL.
4. Зміна Регламенту набуває чинності по відношенню до Кінцевого Користувача, який не відмовився від послуг Оператора протягом 30 днів з дати повідомлення про зміну Регламенту.
5. Будь-які суперечки, що виникають у зв'язку з даним Регламентом, вирішуються відповідно до законодавства Польщі.
6. Регламент набирає чинності з 01.10.2023.