

# Regulamin Usługi Ładowania E-WAY24

## Definicje

**Aplikacja** - oprogramowanie w formie kodu wynikowego działające jako aplikacja mobilna pod nazwą „E-WAY24” której funkcjonalność pozwala na integrację ze Stacją Ładowania z zainstalowanym Oprogramowaniem, oraz korzystanie przez Użytkownika z Usługi Ładowania, do której prawa posiada E-WAY24 S.A z siedzibą w Warszawie.

**Autoryzacja ładowania** - to proces przyznania zezwolenia na rozpoczęcie ładowania

**Cennik** - wykaz Opłat za korzystanie z Usługi Ładowania poprzez Stację Ładowania

**Cennik Promocyjny** – Cennik ze stawkami za Usługę Ładowania obowiązujący w okresie działań promocyjnych E-WAY24, zgodnie z pkt. 7.18 Regulaminu

**Dane osobowe** - wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania żyjącej osobie fizycznej

**Dostawca Usługi ładowania** - podmiot świadczący Usługę Ładowania obejmującą ładowanie oraz zapewnienie możliwości korzystania z infrastruktury stacji ładowania

**E-WAY24** - E-WAY24 S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Miodowa 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000984963, NIP: 5252917746, REGON: 522695073, adres e-mail: support@e-way24.pl, będącą **Dostawcą Usługi ładowania**.

**Instrukcja Obsługi Stacji** – opis prawidłowego sposobu korzystania ze Stacji i ładowania Pojazdu umieszczony na Stacji ładowania

**Karta RFID** – karta autoryzująca dostęp do Stacji Ładowania, wydawana przez E-WAY24, bezpośrednio powiązana z Kontem, będąca substytutem Aplikacji

**Karta RFID roamingowa** - karta autoryzująca dostęp do Stacji Ładowania, nie wydawana przez E-WAY24

**Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową lub osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że

nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

**Konto** - konto użytkownika Aplikacji, które pozwala na korzystanie z Usługi Ładowania.

**Obiekt** - budynek wraz z jego otoczeniem, gdzie znajduje się Stacja Ładowania.

**Operator** - operator Stacji Ładowania odpowiedzialny za budowę, zarządzanie, bezpieczeństwo funkcjonowania, eksploatację, konserwację i remonty Stacji Ładowania, wskazany w Ewidencji Infrastruktury Paliw Alternatywnych prowadzonej przez Urząd Dozoru technicznego, dostępnej pod adresem <https://eipa.udt.gov.pl/>.

**Opłata** - opłata za jednostkę rozliczeniową Usługi Ładowania wyrażona w polskich złotych.

**Opłata Parkingowa** - opłata parkingowa za pozostawienie Pojazdu w lokalizacji Stacji Ładowania, której wysokość wskazana jest w Aplikacji lub na stronie internetowej [www.e-way24.pl/uslugaladowania](http://www.e-way24.pl/uslugaladowania).

**Oprogramowanie** - oprogramowanie „E-WAY24” bądź też działające jako backend dedykowanego oprogramowania stworzonego przez Elocity sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie dla E-WAY24, w które wyposażona jest Stacja Ładowania i które jest zintegrowane z Aplikacją, za pomocą, którego Użytkownicy korzystają z Usługi Ładowania Pojazdów i dokonują rozliczeń.

**Platforma** - platforma internetowa E-WAY24 znajdująca się pod adresem <https://eway24-panel.elo.city/login> E-WAY24 stanowiąca system operatorski dla Użytkowników, właścicieli Stacji i Operatorów

**Płatności Ad-Hoc** - płatności bezgotówkowe za Usługę Ładowania dokonywane przy użyciu instrumentów płatniczych, bez konieczności zawierania przez Użytkownika umowy z Operatorem, zakładania Konta w Aplikacji i bez potrzeby korzystania z Aplikacji, przez dokonanie płatności kartą płatniczą poprzez Stronę Internetową.

**Pojazd** - pojazd elektryczny, który może zostać podłączony do Stacji Ładowania w celu ładowania oraz posiada odpowiednie funkcjonalności umożliwiające ładowanie.

**Polityka Prywatności** - dokument regulujący zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników

**Profil Flotowy** - funkcjonalność systemu, w ramach której Użytkownik zarejestrowany może współdzielić metodę płatności.

**Przerwa Techniczna** – przerwa związana z koniecznością m.in. przeprowadzenia prac naprawczych, konserwacyjnych lub modernizacyjnych, przerwa w dostępności do Stacji ładowania, jak również przerwa z powodu decyzji Zarządcy, Operatora lub dostawcy Usługi ładowania, przerwa w dostępności do Aplikacji lub Terminala Płatniczego, uniemożliwiająca lub utrudniająca korzystanie z Usług ładowania bądź dokonanie płatności za tę usługę.

**Regulamin** - niniejszy regulamin określający sposób korzystania ze Stacji ładowania przez Użytkownika, świadczenia Usługi ładowania i dokonywania płatności za Usługę ładowania oraz zasad korzystania z Aplikacji.

**Regulamin obiektu** – zasady świadczenia usług na terenie Obiektu, w którym została zainstalowana Stacja ładowania

**Stacja / Stacja ładowania** - stacja ładowania w rozumieniu zapisów Ustawy o elektromobilności i paliwach alternatywnych i składające się na nią urządzenia, wyposażona w Oprogramowanie i/lub Terminal Płatniczy

**Strona Internetowa** - strona internetowa Elocity pod adresem <http://zaplac.e-way24.pl/> umożliwiająca zapłatę przez Użytkownika za Usługi ładowania na zasadzie Płatności Ad Hoc w formie płatności bezgotówkowych dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych, bez konieczności zawierania umowy z Operatorem, zakładania Konta w Aplikacji i bez potrzeby korzystania z Aplikacji.

**Terminal Płatniczy** - urządzenie umożliwiające obsługę płatności bezgotówkowych dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych, przy użyciu, którego Użytkownik może dokonać zapłaty za Usługę ładowania bez potrzeby korzystania z Aplikacji.

**Umowa** - porozumienie zawierane pomiędzy E-WAY24 a Użytkownikami, którego przedmiotem jest korzystanie przez Użytkowników z Usługi ładowania, i którego ogólne postanowienia określa niniejszy Regulamin

**Urządzenie mobilne** - urządzenie pozwalające na korzystanie z Aplikacji oraz usługi transmisji danych, w szczególności telefon komórkowy lub tablet, działające w oparciu o system operacyjny Android lub IOS

**Usługa ładowania / ładowanie** - Każda usługa ładowania Pojazdu przy wykorzystaniu Stacji ładowania wyposażonej w Oprogramowanie, przy użyciu Aplikacji, lub przy użyciu Terminala Płatniczego celem dokonania płatności za tę usługę.

**Użytkownik niezarejestrowany** - podmiot, będący właścicielem, posiadaczem, użytkownikiem Pojazdu, korzystający z Usługi Ładowania.

**Użytkownik zarejestrowany**- podmiot, będący właścicielem, posiadaczem, użytkownikiem Pojazdu, korzystający z Usługi Ładowania, który założył Konto.

**Użytkownicy** - użytkownik niezarejestrowany i użytkownik zarejestrowany

**Zarządca** - podmiot posiadający tytuł prawny do zarządzania Obiektem lub inną nieruchomością, na której zlokalizowana jest Stacja Ładowania.

## **1. Postanowienia ogólne**

- 1.1. Regulamin określa zasady korzystania: z Aplikacji, Stacji Ładowania, świadczenia Usług ładowania i dokonywania płatności za tę usługę.
- 1.2. Regulamin jest dostępny w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, przed rozpoczęciem Usługi Ładowania.
- 1.3. Użytkownik akceptując Regulamin zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu, regulaminu Obiektu lub innego miejsca lokalizacji Stacji Ładowania oraz Instrukcji Obsługi Stacji Ładowania umieszczonej na Stacji ładowania oraz dostępnej na stronie internetowej [www.e-way24.pl/usluga-ladowania](http://www.e-way24.pl/usluga-ladowania)
- 1.4. Brak akceptacji Regulaminu przez Użytkowników oznacza rezygnację z Usługi Ładowania. W przypadku Użytkownika niezarejestrowanego, uważa się, że najpóźniej z chwilą rozpoczęcia korzystania z Usługi Ładowania, Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu bez zastrzeżeń.
- 1.5. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w aplikacji oraz na Stacji Ładowania jest E-WAY24 S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Miodowa 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000984963, NIP: 5252917746, REGON: 522695073, kapitał zakładowy 100.000,00 zł opłacony w całości – pełna treść Polityki Prywatności dostępna jest na stronie internetowej [www.e-way24.pl/usluga-ladowania](http://www.e-way24.pl/usluga-ladowania)

## **2. Ogólne zasady korzystania ze Stacji Ładowania**

- 2.1. E-WAY24 pełni rolę dostawcy Usługi Ładowania Pojazdów, niezależnie od tego czy jest Operatorem Stacji Ładowania czy nie.
- 2.2. Czas dostępu do danej Stacji Ładowania w celu rozpoczęcia ładowania od momentu jej odblokowania jest ograniczony. W przypadku jego upłynięcia, Użytkownik powinien wybrać na ekranie Aplikacji opcję „Podłącz ponownie”.
- 2.3. Ładowanie może zostać wstrzymane przez Stację Ładowania lub przez Użytkownika poprzez Aplikację. Za okres wstrzymania ładowania nie są pobierane Opłaty.
- 2.4. Po zakończeniu ładowania, Użytkownik powinien odłączyć przewód zasilający.
- 2.5. Korzystanie z miejsca postojowego i parkingowego na potrzeby ładowania, może mieć charakter odpłatny i może wiązać się z dodatkowymi obowiązkami przewidzianymi przez Zarządcę w regulaminie Obiektu lub innego miejsca lokalizacji Stacji Ładowania
- 2.6. Użytkownikowi może dodatkowo zostać naliczona Opłata Parkingowa, według cennika prezentowanego w Aplikacji, na Stronie Internetowej lub na Terminalu Płatniczym.
- 2.7. Przed przystąpieniem do korzystania ze Stacji, Użytkownik może dokonać wyboru Profilu Flotowego, w ramach którego nastąpi rozliczenie ładowania.
- 2.8. Korzystając ze Stacji, Użytkownik zobowiązany jest mieć na względzie następujące wymagania i ograniczenia oraz przestrzegać następujących wytycznych oraz specyfikacji techniczno-użytkowej Stacji, przy czym Użytkownik jednocześnie oświadcza, iż jest tego świadom, iż od przestrzegania przez niego niniejszych wytycznych zależy jego bezpieczeństwo:
- 2.9. Zakazane jest podłączanie Pojazdów, które:
  - a. nie posiadają homologacji
  - b. posiadają niesprawną baterię elektryczną,
  - c. nie posiadają ważnego ubezpieczenia OC,
  - d. przewożą materiały łatwopalne, żrące, wybuchowe lub inne podobne materiały i substancje mogące stworzyć zagrożenie dla osób i mienia,
  - e. nie posiadają ważnego przeglądu technicznego,
  - f. nie są pojazdami elektrycznymi (są wyłącznie pojazdami z silnikiem spalinowym);
- 2.9.1. zakazane jest podłączanie Pojazdów, jeśli dany port w Stacji Ładowania jest zajęty, nawet jeżeli Pojazd jest w trybie parkingowym;
- 2.9.2. zabrania się kontaktu z portami ładowania, innego niż poprzez podłączenie kabla zasilającego Pojazd;
- 2.9.3. nakazuje się pozostawienie Pojazdu w celu skorzystania z Usługi Ładowania w postaci unieruchomionej;
- 2.9.4. zakazuje się jakiegokolwiek ingerencji fizycznej lub elektronicznej w Stację Ładowania;

- 2.9.5. zakazuje się dokonywania samodzielnych napraw Stacji Ładowania;
  - 2.9.6. zakazane jest doprowadzanie do kontaktu portów i Stacji Ładowania z wodą lub innymi płynami;
  - 2.9.7. zabrania się prób wyciągnięcia kabla zasilającego ponad jego maksymalny wyciąg;
  - 2.9.8. po zakończonym ładowaniu, kabel zasilający należy odłożyć w miejsce dla niego przeznaczone;
  - 2.9.9. nie należy podejmować prób podłączenia kabla zasilającego do nieprzystosowanych do tego złącz.
- 2.10. Użytkownik zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty przywrócenia Stacji do stanu pierwotnego sprzed momentu rozpoczęcia ładowania, jeżeli wyrządzi on szkody spowodowane korzystaniem ze Stacji w sposób niezgodny z Regulaminem, regulaminem Obiektu lub innego miejsca lokalizacji Stacji Ładowania bądź przepisami prawa.
- 2.11. Po przekroczeniu czasu na usunięcie Pojazdu z miejsca postojowego lub parkingowego w obrębie Stacji, Użytkownikowi naliczona zostanie Opłata parkingowa. Dodatkowo, jeżeli Pojazd zagraża życiu, zdrowiu lub mieniu podmiotów trzecich lub gdy narusza postanowienia Regulaminu lub Instrukcji Obsługi Stacji w inny sposób (np. Pojazd został zaparkowany w sposób uniemożliwiający lub utrudniający korzystanie ze Stacji innym pojazdom) E-WAY24 lub Operator mają prawo wezwać odpowiednie służby w celu usunięcia Pojazdu w inne miejsce na koszt Użytkownika Pojazdu.

### **3. Usługi świadczone przez E-WAY24 i Operatorów na rzecz Użytkowników**

- 3.1. W celu świadczenia Usług, E-WAY24 nawiązuje z Operatorami współpracę biznesową, w ramach której Operatorzy jako podmioty odpowiedzialne za budowę i kompleksowe zarządzanie Stacjami, za pośrednictwem Aplikacji i Platformy, sprzedają usługi ładowania, zaś E-WAY24 dokonuje ich dalszej odsprzedaży Użytkownikom zgodnie z zapisami niniejszego Regulaminu.
- 3.2. E-WAY24 świadczy na rzecz Użytkowników Usługi w zakresie:
- a. udostępniania Aplikacji do korzystania do celów bezpośrednio związanych z nabywaniem oraz obsługą ładowania (w tym m.in. do celów rozliczeń),
  - b. pośredniczenia w sprzedaży ładowania przez Operatorów (tj. odsprzedaży przez E-WAY24 na rzecz Użytkowników usług ładowania nabywanych od Operatorów na Stacjach, na których E-WAY24 nie pełni funkcji Operatora),
  - c. sprzedaży ładowania bezpośrednio przez E-WAY24 na rzecz Użytkowników, na stacjach na których E-WAY24 pełni funkcję Operatora,
  - d. udostępniania miejsca postojowego i parkingowego na potrzeby ładowania, przy czym udostępnianie takie może mieć charakter odpłatny.

- 3.3. Operatorzy w ramach Platformy ustalają warunki świadczenia usług ładowania i udostępniania miejsc postojowych i parkingowych, w tym wysokość Opłat oraz Opłat Parkingowych. Warunki te wskazywane są Użytkownikom w Aplikacji.
- 3.4. W przypadkach, w których E-WAY24 nie pełni funkcji Operatora danej Stacji, a to Operatorzy wykonują zadania dostawcy usługi ładowania, E-WAY24 nie określa warunków ładowania ani korzystania z miejsc postojowych/parkingowych, ani też wysokości Opłat i Opłat Parkingowych związanych z korzystaniem ze Stacji, ale dokonuje zakupu ładowania i usług parkingowych według żądania Użytkownika na warunkach ustalonych przez Operatora danej Stacji.

#### **4. Ogólne warunki korzystania z Aplikacji oraz Płatności Ad-Hoc**

- 4.1. Uzyskanie dostępu do Usługi Ładowania w ramach Stacji Ładowania, która nie jest wyposażona w Terminal Płatniczy odbywa się za pomocą Aplikacji poprzez Konto Użytkownika, utworzone zgodnie z pkt 5 Regulaminu, Karty RFID lub za pośrednictwem Strony Internetowej jako formy Płatności Ad-Hoc. Użytkownik zarejestrowany rozpoczyna oraz kończy ładowanie za pomocą odpowiednich funkcjonalności Aplikacji lub Płatności Ah-Hoc.
- 4.2. Użytkownicy mogą pobrać Aplikację na swoje urządzenie mobilne w dowolnej chwili. Po pobraniu Aplikacji, Użytkownik może ją zainstalować na swoim urządzeniu przenośnym.
- 4.3. W trakcie ładowania niezbędna jest aktywna i uruchomiona Aplikacja, co wymaga przede wszystkim posiadania aktywnego i uruchomionego urządzenia do korzystania z Aplikacji oraz połączenia z Internetem i możliwości transmisji oraz odbioru danych.
- 4.4. Przed rozpoczęciem korzystania ze Stacji Ładowania, Użytkownik zarejestrowany zobowiązany jest do upewnienia się, iż urządzenie, za pomocą którego zamierza korzystać z Aplikacji posiada wystarczający poziom naładowania do korzystania z Aplikacji przez cały zamierzony lub faktyczny czas ładowania. Użytkownik zarejestrowany przed rozpoczęciem korzystania ze Stacji zobowiązany jest również do upewnienia się, iż nie straci połączenia z Internetem podczas ładowania, a także że posiada możliwość transmisji oraz odbioru danych w zakresie niezbędnym do prawidłowego i niezakłóconego korzystania z ładowania oraz rozliczenia płatności za ładowanie.
- 4.5. W celu korzystania z części usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach Aplikacji, po stronie Użytkownika zarejestrowanego spełnione muszą zostać następujące minimalne wymagania techniczne: (i) urządzenie z dostępem do Internetu, umożliwiające instalację Aplikacji oraz prawidłowe wyświetlenie jej interfejsu, (ii) aktywne konto poczty elektronicznej (email). Aplikację mobilną można pobrać korzystając z internetowego sklepu AppStore (dla systemu iOS) lub Google Play (dla systemu Android).

- 4.6. Na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie (Regulamin dostępny jest w Aplikacji oraz na stronie internetowej: [www.e-way24.pl/usluga-ladowania](http://www.e-way24.pl/usluga-ladowania)) E-WAY24 udziela Użytkownikowi nieprzenoszalnej, niewyłącznej, odwoływalnej i nieograniczonej terytorialnie licencji do korzystania z Aplikacji na własny, osobisty i niekomercyjny użytek Użytkownika i wyłącznie w ramach funkcjonalności Aplikacji, bez prawa sublicencji. Licencja jest udzielona na czas posiadania przez Użytkownika Konta.
- 4.7. O ile nie wskazano inaczej, wszelkie późniejsze wersje, aktualizacje lub inne uzupełnienia funkcjonalności Aplikacji, będą podlegać pod niniejszą licencję. Aplikacja zostaje udostępniona do korzystania w wersji „as is”, bez prawa Użytkownika zarejestrowanego do żądania modyfikacji Aplikacji. Użytkownicy zarejestrowani mogą jednak zgłaszać E-WAY24 swoje zastrzeżenia i uwagi dotyczące działania, możliwości rozbudowy i zalecanych zmian funkcjonalności Aplikacji, których uwzględnienie zostaje pozostawione wyłącznemu uznaniu E-WAY24. E-WAY24 nie ma obowiązku zajmowania stanowiska w kwestii zgłoszonych zastrzeżeń i uwag, w tym udzielania na odpowiedzi Użytkownikowi zarejestrowanemu, przez którego zostały one zgłoszone.
- 4.8. E-WAY24 zastrzega sobie wszystkie prawa do Usług i Aplikacji nieudzielone Użytkownikowi w sposób wyraźny na mocy Umowy. Umowa nie pozwala Użytkownikowi zarejestrowanemu w szczególności na:
- reprodukowanie, rozpowszechnianie, wypożyczenie, zbywanie oraz każdy inny sposób redystrybucji pośredniej i bezpośredniej Aplikacji, zarówno odpłatne, jak i nieodpłatne, z pominięciem E-WAY24 ,
  - modyfikowanie, dokonywanie inżynierii wstecznej lub ingerowanie w inny sposób w oprogramowanie Aplikacji,
  - wykorzystywanie i opracowywanie własności intelektualnej należącej do E-WAY24 do tworzenia własnych produktów i usług,
  - wykorzystywanie własności intelektualnej należącej do E-WAY24 w bezprawnym celu lub na niekorzyść E-WAY24. Każde zachowanie wypełniające wyżej wskazane przestanki będzie traktowane jako rażące naruszenie warunków Umowy i Regulaminu.
- 4.9. Zabrania się dostarczania treści bezprawnych oraz korzystania z Aplikacji oraz Usług w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu, obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami oraz zasadami współżycia społecznego. Szczegółowe postanowienia dot. regulacji niewłaściwego korzystania z Aplikacji i Usług zostały opisane w dalszych punktach Regulaminu.
- 4.10. E-WAY24 ani Operatorzy nie zamieszczają w ramach Aplikacji ofert składanych w formie elektronicznej.
- 4.11. Korzystanie z Aplikacji jest bezpłatne z zastrzeżeniem możliwych kosztów transmisji danych, które wynikają z umów zawieranych przez Użytkownika



zarejestrowanego z operatorami telekomunikacyjnymi lub innymi dostawcami Internetu albo z innych umów z zakresu takiej transmisji danych.

- 4.12. Operator zastrzega możliwość wystąpienia Przerw Technicznych w dostępie do Aplikacji, Płatności Ad-Hoc lub Usługi Ładowania.
- 4.13. Użytkownicy mogą skontaktować się z biurem obsługi Użytkownika za pośrednictwem kanałów komunikacji wskazanych w Aplikacji, na Stacji Ładowania lub na Terminalu Płatniczym.
- 4.14. E-WAY24 za pośrednictwem aplikacji może wysyłać komunikaty funkcjonalne oraz dotyczące zmian w zakresie korzystania z Usług, a w przypadku wyrażenia zgody przez Użytkownika, komunikaty marketingowe.
- 4.15. Korzystanie z Płatności Ad-Hoc celem dokonania zapłaty za Usługę Ładowania jest bezpłatne i nie wymaga zawierania przez Użytkownika umowy z Operatorem w tym przedmiocie.

## **5. Konto Użytkownika w Aplikacji**

- 5.1. Warunkiem korzystania z Usługi Ładowania w ramach Stacji Ładowania jest posiadanie przez Użytkownika aktywnego Konta. Powyższy warunek nie jest konieczny w przypadku płatności za Usługę Ładowania przy użyciu Płatności Ad-Hoc lub płatności za Usługę Ładowania przy użyciu Terminalu Płatniczego, jeżeli dana Stacja Ładowania wyposażona jest w Terminal Płatniczy lub Karty RFID roamingowej.
- 5.2. Użytkownicy zakładają Konto za pośrednictwem Aplikacji, postępując według procedury rejestracji udostępnionej w ramach Aplikacji. Utworzenie Konta wymaga posiadania aktywnego konta poczty elektronicznej.
- 5.3. Z Aplikacji mogą korzystać wyłącznie jej Użytkownicy zarejestrowani, tj. osoby fizyczne, które ukończyły 18 lat i posiadają pełną zdolność do czynności prawnych, lub osoby prawne i inne jednostki organizacyjne, nieposiadające osobowości prawnej, którym przepisy prawa przyznają zdolność prawną.
- 5.4. Z chwilą utworzenia Konta, pomiędzy E-WAY24 a Użytkownikiem zarejestrowanym zostaje zawarta Umowa na czas nieokreślony. Utworzenia Konta jest równoznaczne ze złożeniem przez Użytkownika zarejestrowanego oświadczenia, że spełnia warunki określone w ust. 5.3 powyżej, jak również ze zobowiązaniem się przez Użytkownika do poniesienia względem E-WAY24 odpowiedzialności za wszelkie szkody wynikłe ze złożenia nieprawdziwego oświadczenia lub pozostające w związku z takim zdarzeniem.
- 5.5. Funkcjonalność Aplikacji pozwala na rejestrację nowego Konta bezpośrednio w Aplikacji, a także na zalogowanie do Aplikacji poprzez konto zarejestrowane w wybranych i wskazanych w Aplikacji domenach.

- 5.6. W ramach Konta dostępny jest panel, umożliwiający przegląd zestawienia statystyk ładowania, w tym wydatków oraz najczęściej wykorzystywanych Stacji będących w sieci E-WAY24.
- 5.7. Użytkownik zarejestrowany może usunąć swoje Konto w dowolnym czasie, bez podania przyczyny, poprzez funkcjonalność „Usuń Konto”. Usunięcie Konta jest tożsame z wypowiedzeniem umowy na korzystanie z Aplikacji ze skutkiem natychmiastowym oraz rezygnacją z dalszego korzystania z Aplikacji. Użytkownik zarejestrowany usuwając Konto akceptuje, że usunięcie Konta wiąże się z utratą wszelkich danych Konta i dane takie nie są automatycznie przywracane w przypadku utworzenia nowego Konta (także jeżeli nowe Konto zostaje utworzone w taki sam technicznie sposób i przy pomocy takich samych danych jako Konto usunięte). Usunięcie Konta nie zwalnia Użytkowników z obowiązku uiszczenia naliczonych Opłat z tytułu Usługi Ładowania.
- 5.8. Użytkownik zarejestrowany jest wyłącznie odpowiedzialny za sposób korzystania z Konta (chyba że doszło do przejęcia jego Konta w sposób niezawiniony przez Użytkownika zarejestrowanego będącego Konsumentem). Użytkownik zarejestrowany nie może udostępniać Konta osobom trzecim i jest odpowiedzialny za zachowanie w poufności swojego loginu oraz hasła podanych przy rejestracji, jak również loginu oraz hasła dostępu do kont utworzonych w zewnętrznych domenach, przy pomocy których Użytkownik zarejestrowany może logować się do Konta. Jeżeli Użytkownik zarejestrowany zauważy, że ktoś w nieautoryzowany sposób korzysta lub korzystał z jego Konta, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym E-WAY24 .
- 5.9. Z Konta może korzystać tylko jeden Użytkownik zarejestrowany jednocześnie. Konto jest też niezbywalne i nieprzenaszalne. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy nie stanowią inaczej, osoba która w sposób nieautoryzowany przekazała dane do Konta innej osobie ponosi odpowiedzialność w przypadku korzystania z Konta przez osoby nieuprawnione
- 5.10. Użytkownik zarejestrowany, zakładając Konto, zobowiązuje się, że za pomocą Usług oraz w ramach Aplikacji, nie będzie: (a) dokonywać jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Usług oraz korzystać z Usług w sposób uciążliwy dla innych Użytkowników, (b) podejmować działań na niekorzyść innych Użytkowników, osób trzecich lub E-WAY24 , (c) naruszać warunków Umowy, Regulaminu lub przepisów obowiązującego prawa, (d) działać wbrew Instrukcji Obsługi Stacji

## **6. Techniczna sprawność Aplikacji**

- 6.1. E-WAY24 podejmuje wszelkie starania, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Aplikacji i zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości działania Usług, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.

- 6.2. Wyżej wskazane zobowiązanie nie obejmuje wydarzeń i ich skutków, związanych z: nieprawidłowym funkcjonowaniem oprogramowania zewnętrznego w stosunku do Aplikacji, pozostającego poza kontrolą E-WAY24; problemami spowodowanymi utratą danych z przyczyn leżących po stronie Użytkownika zarejestrowanego; niedozwoloną ingerencją Użytkownika zarejestrowanego lub osób trzecich w Aplikację; działaniem Siły Wyższej; Przerwami Technicznymi.
- 6.3. W celu wykonania prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych oraz aktualizacji Aplikacji, E-WAY24 zastrzega możliwość wystąpienia Przerw technicznych w dostępie do Aplikacji. E-WAY24 zobowiązuje się poinformować Użytkowników o planowanej Przerwie technicznej w terminie nie krótszym niż 24 godziny przed datą, w której planowana Przerwa techniczna ma nastąpić, z zastrzeżeniem, że Przerwa techniczna nie będzie się odbywać w godzinach między godz. 7.00 a godz. 19.00 w dni robocze.

## **7. Ładowanie i płatności**

- 7.1. Ładowanie jest odpłatne zgodnie z Cennikiem, który jest dostępny w Aplikacji oraz na Stronie Internetowej, po wybraniu danej Stacji z listy dostępnych lub z ekranu mapy Stacji, na Terminalu Płatniczym w przypadku Stacji Ładowania wyposażonych w taki terminal, a także pod adresem internetowym [www.e-way24.pl/usluga-ladowania](http://www.e-way24.pl/usluga-ladowania)
- 7.2. Uzyskanie dostępu do Usługi Ładowania w ramach Stacji Ładowania możliwe jest także przy użyciu Karty RFID lub karty RFID roamingowej.
- 7.3. Opłaty i ceny wyrażane są w kwotach brutto i zawierają podatek VAT w wysokości określonej przez obowiązujące przepisy prawa.
- 7.4. Zmiana całości Cennika lub poszczególnych Opłat nie stanowi zmiany Regulaminu.
- 7.5. Przed aktywowaniem Ładowania, Użytkownikom zostaje przedstawiona do akceptacji wysokość Opłaty. Przedstawienie wysokości opłaty stanowi ofertę i z chwilą jej akceptacji przez Użytkownika, dochodzi do zamówienia ładowania. Wysokość całkowitej i końcowej płatności za ładowanie jest zależna od Cennika.
- 7.6. E-WAY24 umożliwia następujące metody Autoryzacji ładowania
- a. obciążanie karty płatniczej Visa lub Mastercard przypisanej przez Użytkownika zarejestrowanego w ramach Konta lub na Stronie Internetowej w ramach Płatności Ad-Hoc,
  - b. Karta RFID
  - c. płatność typu pre-paid, przy użyciu kuponów,
  - d. karty roamingowe RFID. Podczas wykorzystania tej metody płatności Klient zostanie obciążony przez wystawcę Karty RFID roamingowej.
  - e. bezpośrednio poprzez Terminal Płatniczy bez konieczności korzystania z Aplikacji, jeżeli Stacja Ładowania wyposażona jest w taki terminal, a także

f. w oparciu o przelew bankowy realizowany na podstawie faktury VAT wystawionej przez dostawcę Usługi Ładowania w przypadku korzystania z Kart RFID

7.7. Dodatkową formą rozliczeń będą mogły być punkty zdobyte w ramach programów lojalnościowych. Programy lojalnościowe mogą być prowadzone przez E-WAY24 samodzielnie lub wspólnie z partnerami biznesowymi. Punkty (jak i wszelkie inaczej nazwane jednostki uczestnictwa) zdobywane w ramach programów lojalnościowych będą mogły być wymieniane na środki uzupełniające Konto i służące do rozliczeń płatności za Usługi – na warunkach uprzednio uzgodnionych przez E-WAY24 i partnera biznesowego. Szczegółowe zasady działania programów lojalnościowych określać będą odrębne regulaminy programów lojalnościowych partnerów biznesowych.

7.8. W przypadku płatności kartą płatniczą, termin realizacji Opłaty liczy się od momentu pozytywnej autoryzacji transakcji.

7.9. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za:

- a. transakcję dokonaną przez Użytkownika zarejestrowanego kartą płatniczą w Aplikacji lub w ramach Płatności Ad-Hoc, E-WAY24 jako dostawca Usługi Ładowania dokona zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Użytkownika zarejestrowanego;
- b. transakcję dokonaną przez Użytkownika niezarejestrowanego kartą płatniczą przy użyciu terminala płatniczego jako dostawca Usługi Ładowania dokona zwrotu na kartę płatniczą Użytkownika niezarejestrowanego wykorzystaną do płatności
- c. transakcję rozliczoną przy pomocy środków z kuponów pre-paid albo środków, o które Konto zostało uzupełnione w związku z udziałem w programie lojalnościowym, środki zostaną odpowiednio zwrócone na kupon pre-paid lub do puli środków zasilonych w ramach udziałów w programie lojalnościowym;

7.10. Płatności w Aplikacji oraz na Stronie Internetowej dokonywane są za pośrednictwem PayU SA z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, ul. Grunwaldzka 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000274399, posiadającą NIP 7792308495, o kapitale zakładowym: 4.944.000 złotych, wpłaconym w całości, przy czym Operator ma prawo dokonać zmiany instytucji płatniczej. Płatności poprzez Terminal Płatniczy, dokonywane są za pośrednictwem Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o. o. z siedzibą i adresem w Warszawie, 01-102 Warszawa przy ul. Jana Olbrachta 94, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000490970; REGON

016107240, NIP 118-14-77-610; z kapitałem zakładowym wynoszącym 56 000 000,00 złotych.

- 7.11. Wprowadzenie w Aplikacji lub na Stronie Internetowej danych karty płatniczej jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na jej obciążenie Opłatami oraz Opłatami parkingowymi na zasadach wyrażonych w niniejszym Regulaminie, jak również umową lub regulaminem łączącym Użytkowników z bankiem lub dostawcą karty płatniczej. Użytkownicy wyrażają również zgodę na automatyczne obciążanie karty płatniczej opłatą wstępną z góry, podlegającą zaliczeniu na poczet płatności za Usługę; opłata wstępna jest pobierana najpóźniej z chwilą rozpoczęcia ładowania, a część niewykorzystanej opłaty wstępnej (tj. w sytuacji, gdy opłata wstępna przewyższa rzeczywisty koszt Usługi) podlega zwrotowi na zasadach określonych w niniejszym regulaminie.
- 7.12. Użytkownik zarejestrowany akceptuje, że możliwość korzystania z Usługi ładowania jest uzależniona od należytego i terminowego uiszczania należnych Opłat, które są należne i wymagalne od chwili realizacji na rzecz Użytkownika zarejestrowanego Usługi ładowania bez konieczności odrębnego wzywania do zapłaty. W przypadku, gdy naliczona Opłata przekracza środki dostępne na rachunku bankowym lub Koncie Użytkownika zarejestrowanego (np. środki z kuponów pre-paid), zostanie ona odnotowana na Koncie jako środki ujemne. Użytkownik zarejestrowany akceptuje również, że w przypadku powstania stanu zaległości oraz jednoczesnego braku wystarczających środków na Koncie Użytkownika zarejestrowanego na pokrycie powstałej zaległości, funkcjonalność Aplikacji będzie skutkować jednoczesną blokadą Konta Użytkownika zarejestrowanego, a przez czas blokady, Aplikacja nie umożliwi ładowania (Konto posiada status „Zablokowane”). Blokada zostanie zdjęta automatycznie w przypadku uzupełnienia środków na Koncie Użytkownika zarejestrowanego do wysokości co najmniej zaległej płatności. Środki, o które Konto zostanie uzupełnione, w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na zaległe płatności.
- 7.13. W przypadku Stacji ładowania wyposażonych w Terminal Płatniczy, w celu skorzystania z Usługi ładowania, należy postępować zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na Terminalu Płatniczym. W przypadku zapłaty za Usługę ładowania w ramach Płatności Ad-Hoc za pośrednictwem Strony Internetowej należy postępować zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi w zakładce „płatność ad hoc”
- 7.14. Za każdą Usługę ładowania wystawiany jest dokument księgowy w postaci faktury VAT lub w przypadku osób fizycznych, dokument sprzedaży potwierdzający sprzedaż Usługi ładowania. Faktura VAT oraz dokument sprzedaży przesyłane są na adres e-mail Użytkowników. Warunkiem wystawienia i otrzymania faktury VAT w przypadku Usługi ładowania za pośrednictwem Aplikacji jest wskazanie przed rozpoczęciem ładowania, przez Użytkownika zarejestrowanego na jego Koncie danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT, natomiast w przypadku płatności za pośrednictwem Strony

Internetowej lub Terminala Płatniczego warunkiem jest podanie przez Użytkownika niezarejestrowanego numeru NIP przed rozpoczęciem procesu ładowania, zgodnie z instrukcją wyświetlaną odpowiednio na Stronie Internetowej lub na Terminalu Płatniczym.

- 7.15. E-WAY24 nie ma możliwości zmiany dokumentu sprzedaży potwierdzającego sprzedaż Usługi Ładowania, w szczególności zamiany dokumentu sprzedaży na fakturę VAT .
- 7.16. W przypadku ładowania za pośrednictwem Aplikacji, Użytkownik zarejestrowany otrzyma dokument księgowy na adres email. W przypadku ładowania za pośrednictwem Terminala Płatniczego lub Strony Internetowej, Użytkownik niezarejestrowany otrzyma dokument księgowy za pośrednictwem SMS.
- 7.17. Użytkownicy wyrażają zgodę na doręczanie faktur drogą elektroniczną. Świadczenie Usługi Ładowania nie jest możliwe w przypadku cofnięcia przez Użytkowników zgody na doręczanie faktur drogą elektroniczną.
- 7.18. E-WAY24 zastrzega sobie prawo do wprowadzenia Cennika Promocyjnego, obowiązującego w okresach i na Stacjach Ładowania wskazanych przez EWAY24 w Aplikacji, na Stronie Internetowej oraz na Terminalach Płatniczych poszczególnych Stacji Ładowania.

## **8. Warunki korzystania z kuponu Pre-Paid**

- 8.1. Kupon pre-paid może być wykorzystany, nie później niż do czasu upływu jego okresu ważności. W przypadku upływu ważności kuponu pre-paid:
  - a. kupon wygasły nie może być dodany jako forma zapłaty w Aplikacji;
  - b. niewykorzystane środki na Koncie Użytkownika zarejestrowanego, pochodzące z wygasłego kuponu pre-paid, są automatycznie odejmowane od salda Konta (tj. z chwilą wygaśnięcia ważności kuponu następuje automatyczne pomniejszenie salda).
- 8.2. Kupon pre-paid, którego nie dodano do żadnego Konta w Aplikacji, nie podlega wymianie na gotówkę, ani zwrotowi. Nie podlegają również wypłacie środki (pieniężne), o które kupon mógłby zasilić Konto.
- 8.3. Środki znajdujące się na Koncie, pochodzące z zasilenia kuponem pre-paid, nie podlegają wypłacie ani zwrotowi. W szczególności Użytkownik zarejestrowany nie jest uprawniony żądać od E-WAY24 wypłaty (w formie pieniężnej) równowartości niewykorzystanych środków, o które zasilono Konto z kuponu pre-paid.
- 8.4. Postanowienia pkt. 8.2 oraz 8.3 stosuje się również do wygasłego kuponu pre-paid oraz do środków, o które automatycznie pomniejszono saldo na Koncie w związku z upływem okresu ważności kuponu pre-paid.

## 9. Odpowiedzialność

- 9.1. E-WAY24 udostępnia Użytkownikom Aplikację, która umożliwia dostęp do Stacji.
- 9.2. Za techniczne funkcjonowanie Stacji oraz ładowanie odpowiadają Operatorzy.
- 9.3. E-WAY24 nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, w tym ograniczenia techniczne w Pojeździe lub urządzeniach Użytkowników, które uniemożliwiają prawidłowe korzystanie z Aplikacji, Płatności Ad-Hoc lub Stacji,
- 9.4. E-WAY24 nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości naładowania Pojazdu, w szczególności w przypadku zajęcia portu przez innych Użytkowników, awarii Stacji ładowania, awarii Aplikacji, awarii sieci internetowej, braku zasięgu sieci telefonii komórkowej lub podczas prac modernizacyjnych.
- 9.5. E-WAY24 nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez Użytkowników przy Stacji.
- 9.6. E-WAY24 nie ponosi odpowiedzialności za spadek mocy ładowania poniżej mocy nominalnej w trakcie ładowania wynikający z technicznych ograniczeń elektrycznych lub Pojazdu.
- 9.7. E-WAY24 nie ponosi odpowiedzialność za jakiegokolwiek skutki oraz wszelkie wyrządzone szkody wynikające z podania przez Użytkowników niewłaściwych danych w procesie rejestracji Konta.
- 9.8. E-WAY24 nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane przez Użytkowników, bądź Użytkownikom będące wynikiem niestosowania się przez Użytkowników do postanowień Regulaminu lub Instrukcji Obsługi Stacji, tym samym E-WAY24 nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści. Z zastrzeżeniem, że w przypadku Użytkowników, będących Konsumentami E-WAY24 nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niezastosowaniem się do Regulaminu w sposób zawiniony, a w przypadku Użytkowników niebędących Konsumentami również w sposób niezawiniony oraz za utracone korzyści.
- 9.9. Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora, jak również dostawcy Usługi ładowania ograniczona jest do kwoty 1000 zł;
- 9.10. W przypadku Użytkowników, niebędących Konsumentami, E-WAY24 nie ponosi odpowiedzialności:
  - a. za brak możliwości zakończenia ładowania przez Użytkowników (z wyjątkiem błędu Aplikacji, powstałego z winy E-WAY24); w takich przypadkach Użytkownik zobowiązany jest do uiszczenia płatności za całkowite ładowanie,
  - b. za dokonanie ładowania przez osoby trzecie bez zgody Użytkownika zarejestrowanego za pośrednictwem jego Konta; w takich przypadkach Użytkownik zarejestrowany zobowiązany jest do uiszczenia płatności za całkowite ładowanie,
  - c. za brak możliwości połączenia Aplikacji ze Stacją,

- d. za szkody wynikłe z winy nieumyślnej oraz nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści,
- e. za wadliwe połączenie Stacji z Pojazdem w tym mimo spełnienia przez Użytkownika odpowiednich wymagań technicznych

9.11. W przypadku stwierdzenia przez E-WAY24, że Użytkownicy w związku z korzystaniem z Aplikacji dopuszczają się działań zabronionych prawem lub Regulaminem, może podjąć prawem dozwolone działania, w tym ograniczyć możliwość korzystania lub zupełnie uniemożliwić Użytkownikowi korzystanie z Aplikacji lub Usługi Ładowania.

9.12. Konsekwencjami naruszenia regulaminu przez Użytkownika zarejestrowanego będącego konsumentem może być wezwanie Użytkownika zarejestrowanego do zaprzestania lub usunięcia skutków naruszenia Regulaminu pod rygorem:

- a. blokady dostępu do Konta,
- b. wypowiedzenia Umowy i usunięciem Konta.

9.13. W przypadku nie zastosowania się przez Użytkownika zarejestrowanego do wezwania opisanego w pkt. 9.12. , E-WAY24 będzie uprawniona do zastosowania tej sankcji, pod której rygorem wezwanie zostało skierowane do tego Użytkownika. Zastrzega się, że w przypadku zastosowania sankcji w postaci wypowiedzenia Umowy i usunięcia Konta, E-WAY24 jest uprawniony do uniemożliwienia temu Użytkownikowi założenia Konta oraz korzystania z Usług w przyszłości.

9.14. Konsekwencjami naruszenia regulaminu przez Użytkownika zarejestrowanego nie będącego Konsumentem może być:

- a. ostrzeżenie skierowane do Użytkownika,
- b. blokada dostępu do Konta Użytkownika,
- c. wypowiedzenie Umowy ze skutkiem natychmiastowym i usunięcie Konta,
- d. uniemożliwienie Użytkownikowi dokonania powtórnego założenia Konta, a tym samym korzystania z Usług.

9.15. Użytkownicy ponoszą odpowiedzialność za szkody, które spowodowali swoim działaniem lub zaniechaniem, tak w Aplikacji jak i w przypadku Stacji Ładowania

9.16. E-WAY24 zastrzega sobie prawo do obciążenia Użytkowników kosztami napraw ewentualnych uszkodzeń Stacji Ładowania spowodowanych przez działania Użytkowników niezgodne z Instrukcją Obsługi Stacji

## **10. Reklamacje**

10.1. Użytkownicy mają prawo do zgłaszania E-WAY24 reklamacji w zakresie nieprawidłowego działania Aplikacji, Usługi Ładowania oraz infrastruktury Stacji Ładowania.



- 10.2. Reklamacje można składać za pośrednictwem adresu e-mail: support@e-way24.pl lub numeru telefonu umieszczonego na Stacji Ładowania.
- 10.3. Do rozpatrzenia reklamacji wymagane są następujące dane: dane osoby lub podmiotu składającego reklamację (imię, nazwisko, pełna nazwa, adres e-mail), jak również wskazanie przyczyny reklamacji oraz treść żądania. Dodatkowo jeśli reklamacja dotyczy Stacji Ładowania, należy podać: numer seryjny Stacji Ładowania, czas trwania sesji ładowania,
- 10.4. E-WAY24 w ciągu 14 dni roboczych ustosunkuje się do reklamacji Użytkownika i powiadomi go o sposobie dalszego postępowania z tym zastrzeżeniem, że jeśli Użytkownik nie opisał przedmiotu i zakresu reklamacji w sposób umożliwiający jej rozpatrzenie lub nie podał danych umożliwiających identyfikację Użytkownika, termin na rozpatrzenie reklamacji biegnie od dnia, w którym Użytkownik dostarczył do E-WAY24 brakujące informacje.
- 10.5. Odpowiedź na reklamacje zostanie wysłana na adres e-mail Użytkownika wskazany w treści reklamacji.

## **11. Sposoby rozstrzygnięcia sporów**

- 11.1. Użytkownicy będący Konsumentami posiadają m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a. są uprawnieni do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy,
  - b. są uprawnieni do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem, a E-WAY24,
  - c. mogą uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem, a E-WAY24, korzystając także z bezpłatnej pomocy rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem e-mail: porady@dlakonsumentow.pl
- 11.2. Użytkownicy będący Konsumentami mogą również skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez złożenie swojej

skargi za pośrednictwem unijnej aplikacji internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 11.3. Jeżeli Użytkownicy nie chcą skorzystać z powyżej wskazanych form rozwiązania sporu, wszelkie spory powstałe na gruncie Regulaminu lub Usług będą rozstrzygane przez sąd powszechny.

## **12. Helpdesk i obsługa użytkownika**

- 12.1. Użytkownicy mogą skontaktować się z biurem obsługi użytkownika E-WAY24 za pośrednictwem kanałów komunikacji wskazanych w Aplikacji, pod adresem mailowym [support@e-way24.pl](mailto:support@e-way24.pl) i na stronie internetowej [www.e-way24.pl/usluga-ladowania](http://www.e-way24.pl/usluga-ladowania).
- 12.2. Jeśli zgłaszany do biura obsługi Użytkownika E-WAY24 problem dotyczy kwestii technicznych lub wad Stacji, Użytkownicy dokonujący zgłoszenia powinni podać numer seryny danej Stacji, tak, aby członek ekipy serwisowej E-WAY24 mógł sprawnie zlokalizować wadliwą Stację i niezwłocznie podjąć czynności w celu jej naprawy.
- 12.3. Jeśli zgłoszenie dotyczy błędu występującego w Aplikacji, Użytkownik powinien jak najdokładniej opisać błąd, tak aby E-WAY24 mogła niezwłocznie przystąpić do jego usunięcia.

## **13. Prawo odstąpienia**

- 13.1. Użytkownicy będący Konsumentami mogą odstąpić od Umowy zawartej z E-WAY24, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Termin uznaje się za zachowany, jeśli przed jego upływem Użytkownik wyśle mailowo, na adres [support@e-way24.pl](mailto:support@e-way24.pl) oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.
- 13.2. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi m.in. w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.
- 13.3. E-WAY24 informuje, że złożenie zamówienia na ładowanie i rozpoczęcie ładowania jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez Konsumenta na świadczenie Usługi (ładowania oraz Parkowania) przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy.
- 13.4. Konsument akceptuje, że złożenie zamówienia na ładowanie i rozpoczęcie ładowania, przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez Użytkowników będących Konsumentami lub Użytkowników nie będących Konsumentami na świadczenie Usługi (ładowania oraz parkowania) przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy.
- 13.5. E-WAY24 informuje, a Użytkownicy będący Konsumentami akceptują, że w przypadku odstąpienia od Umowy po złożeniu zamówienia i rozpoczęcia ładowania,

Użytkownicy będą mieć obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez E-WAY24 na rzecz Użytkowników do chwili odstąpienia od Umowy.

#### **14. Postanowienia Końcowe**

- 14.1. Operator może w każdym czasie zmienić Regulamin, przy czym każdorazowo aktualnie obowiązujący Regulamin będzie dostępny dla Użytkowników na zasadach określonych w pkt 1.2 Regulaminu.
- 14.2. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne, niniejszy Regulamin pozostaje w mocy z wyłączeniem nieważnej klauzuli lub klauzul.
- 14.3. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.