REGULAMIN USŁUGI „Pakiet EV MOYA energia"

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usługi „Pakiet EV MOYA energia" dostępnej w aplikacji mobilnej Super MOYA organizowanej przez Anwim S.A., zwaną dalej „Organizatorem".
2. Usługa „Pakiet EV MOYA energia" jest dostępna wyłącznie dla uczestników programu Super MOYA posiadających aktywne Konto w Aplikacji.
3. Zakres obowiązywania Pakietów EV MOYA energia:
    1. usługi ładowania (EV): Obowiązują wyłącznie na stacjach ładowania funkcjonujących pod marką MOYA energia, wskazanych w Aplikacji jako dostępne w danym momencie. Organizator zastrzega, że czasowa niedostępność poszczególnych punktów ładowania (np. z powodu awarii, prac konserwacyjnych lub braku zasilania niezależnego od Organizatora) nie stanowi nienależytego wykonania umowy,
    2. paliwa: Obowiązują na stacjach paliw działających pod marką MOYA, które są stacjami obsługowymi (z wyłączeniem stacji samoobsługowych i automatycznych).
    3. oferta gastronomiczna: Obowiązuje w punktach Caffe MOYA w granicach dostępności asortymentu na danej stacji.
4. Zakup Pakietu EV MOYA energia możliwy jest wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji. Zakupiony Pakiet jest przypisany do konkretnego Konta Użytkownika i nie może być fakturowany na podmioty trzecie ani przenoszony na innych użytkowników.
5. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa.
6. Akceptacja Regulaminu jest warunkiem zakupu oraz korzystania z Pakietu EV MOYA energia.

2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Aplikacja –** aplikacja mobilna Super MOYA umożliwiająca zakup i obsługę Pakietów MOYA energia.
2. **Pakiet EV MOYA energia –** odpłatna usługa subskrypcyjna oferowana przez Organizatora w wariantach Pakiet Start lub Pakiet Turbo, zapewniająca Uczestnikowi określone korzyści.
3. **Pakiet Start –** podstawowy wariant Pakietu EV MOYA energia.
4. **Pakiet Turbo –** rozszerzony wariant Pakietu EVMOYA energia zapewniający wyższe korzyści

5. **Okres abonamentowy –** okres 30 dni liczony od momentu aktywacji Pakietu EV MOYA energia.
6. **Uczestnik –** użytkownik programu Super MOYA posiadający aktywny Pakiet EV MOYA energia w Aplikacji.
7. **Punkty –** punkty lojalnościowe przyznawane zgodnie z regulaminem programu Super MOYA.
8. **Rejestracja –** zespół czynności podejmowanych w Aplikacji, zmierzających do zawarcia umowy.
9. **Korzyści –** rabaty, Punkty lub inne benefity wynikające z aktywnego Pakietu EV MOYA energia.

3. Rodzaje abonamentów i zakres korzyści

1. Organizator oferuje następujące warianty Pakietów EV MOYA energia:
    a) Pakiet Start
    b) Pakiet Turbo.
2. Szczegółowy zakres korzyści, wysokość rabatów, limity ilościowe i dobowe, liczba naliczanych Punktów oraz ceny poszczególnych wariantów Pakietów publikowane są każdorazowo w Aplikacji i są wiążące dla danego Okresu Abonamentowego w momencie jego zakupu lub automatycznego przedłużenia.
3. W ramach aktywnego Pakietu EV MOYA energia Uczestnik może korzystać z:
    a) rabatów na ładowanie pojazdów elektrycznych na stacjach ładowania MOYA energia,
    b) rabatów na zakup paliw płynnych na obsługowych stacjach paliw MOYA,
    c) rabatów na produkty gastronomiczne dostępne w Caffe MOYA,
    d) naliczania Punktów w programie lojalnościowym Super MOYA za transakcje realizowane w ramach Pakietu.
4. Organizator, w celu zapewnienia stabilności infrastruktury oraz przeciwdziałania nadużyciom, może określić w Aplikacji maksymalną liczbę transakcji lub maksymalny limit ilościowy (w tym limit pobranej energii w kWh lub litrów paliwa) objętych benefitami w ciągu doby lub jednego Okresu Abonamentowego. Informacja o limitach dla danego wariantu Pakietu jest widoczna dla Użytkownika w Aplikacji przed dokonaniem zakupu. Po wyczerpaniu limitu, kolejne transakcje są rozliczane według standardowego cennika stacji.
5. Rabaty gastronomiczne nie obejmują:
    a. produktów sklepowych, w szczególności batony, woda, chipsy, etc.

b. wyrobów tytoniowych, e-papierów, papierosów bezdymnych oraz wszelkich produktów zawierających nikotynę lub jej substytuty,

c. napojów alkoholowych oraz produktów bezalkoholowych imitujących alkohol (podlegających ustawowym ograniczeniom reklamy i promocji),

d. kart podarunkowych, doładowań, bonów oraz żetonów,

e. usług finansowych, kurierskich i pocztowych realizowanych na stacjach,

f. produktów objętych bezwzględnymi, ustawowymi ograniczeniami promocyjnymi,

g. innych artykułów poza gastronomicznych (np. akcesoriów samochodowych), o ile zostały one wyraźnie oznaczone w Aplikacji lub na stacji jako „Wyłączone z promocji Pakiet EV MOYA energia".

4. Zakup, płatności i odnowienie abonamentu

1. Umowa o świadczenie usługi „Pakiet MOYA energia" zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia zakupu w Aplikacji, a usługa zostaje aktywowana niezwłocznie po skutecznym dokonaniu płatności i zaksięgowaniu środków przez operatora płatności , oraz wcześniejszym spełnieniu warunków opisanych w ust. 2 -5. poniżej

2. W celu skorzystania z usług abonamentowych Klient dokonuje wyboru odpowiedniego pakietów spośród wariantów aktualnie dostępnych w Aplikacji. Przed dokonaniem wyboru i ostatecznym zamówieniem Pakietu MOYA energia, Klient jest informowany w interfejsie Aplikacji o szczegółowych warunkach finansowych i czasowych danego planu. Informacja ta zawiera w szczególności:
    1. Kwotę płatności: wskazanie stałej wysokości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy.
    2. Termin płatności: wskazanie daty, kiedy nastąpi automatyczne obciążenie Karty Płatniczej (data rozpoczęcia cyklu subskrypcyjnego). Termin ten jest stały następuje 30 dni po rozpoczęciu cyklu.
3. Warunkiem aktywacji Pakietu EV MOYA energia jest uprzednia i świadoma akceptacja niniejszego Regulaminu, a także dedykowanego Regulaminu płatności mobilnych przez Klienta w Aplikacji.
4. Klient aktywując Pakiet EV MOYA energia wyraża wyraźną i dobrowolną zgodę na automatyczne, okresowe pobieranie opłat (transakcje cykliczne) przez Operatora Płatności (Autopay S.A.) z zarejestrowanej przez Klienta Karty Płatniczej, w wysokości i terminach zgodnych z wybranym planem abonamentowym.
5. Umowa o Pakiet EV MOYA energia zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony, zgodnie ze specyfikacją wybranego przez Klienta wariantu w Aplikacji. Zgoda na cykliczne pobieranie opłat zachowuje ważność przez cały czas trwania umowy, do momentu jej rozwiązania, wygaśnięcia lub skutecznego anulowania subskrypcji przez Klienta w Aplikacji.

6. Pakiet EV MOYA energia jest usługą, która odnawia się automatycznie na kolejny Okres, a z przypisanej do Konta Użytkownika karty płatniczej pobierana jest automatyczna opłata na zasadzie rekurencji, chyba że Uczestnik dokona rezygnacji z subskrypcji

najpóźniej do końca bieżącego Okresu Abonamentowego za pośrednictwem odpowiedniej funkcjonalności w Aplikacji. Opłata za kolejny Okres Abonamentowy pobierana jest zgodnie z ceną Pakietu obowiązującą w dniu rozpoczęcia tego nowego okresu, z zastrzeżeniem, że jeżeli cena uległa podwyższeniu, zastosowanie ma procedura aktywnej akceptacji nowej ceny, o której mowa poniżej.

7. Uczestnik może dokonać zmiany wariantu Pakietu EV MOYA energia za pośrednictwem Aplikacji.

8. Zmiana Pakietu EV MOYA energia z wariantu o niższym zakresie Korzyści na wariant o wyższym zakresie Korzyści (np. z Pakietu Start na Pakiet Turbo),:

    1. następuje niezwłocznie po skutecznym potwierdzeniu płatności za nowy wariant Pakietu EV MOYA energia,

    2. powoduje natychmiastowe aktywowanie Korzyści przypisanych do nowego, wyższego wariantu,

    3. skutkuje rozpoczęciem nowego Okresu Abonamentowego od dnia dokonania zmiany. Niewykorzystane środki (pro-rata) z dotychczasowego, niższego wariantu Pakietu są automatycznie przeliczane i zaliczane na poczet opłaty za pierwszy okres nowego, wyższego Pakietu EV MOYA energia (Użytkownik dopłaca jedynie różnicę).

9. Zmiana Pakietu EV MOYA energia z wariantu o wyższym zakresie Korzyści na wariant o niższym zakresie Korzyści (np. z Pakietu Turbo na Pakiet Start), zwana dalej „Obniżeniem Wariantu”:

    1. staje się skuteczna dopiero z pierwszym dniem nowego Okresu Abonamentowego, następującego po okresie, w którym zgłoszono zmianę,

    2. nie powoduje utraty ani ograniczenia Korzyści wynikających z dotychczasowego, wyższego wariantu do końca bieżącego, w pełni opłaconego Okresu Abonamentowego,

    3. skutkuje pobraniem obniżonej opłaty za nowy wariant dopiero z chwilą rozpoczęcia kolejnego Okresu Abonamentowego.

10. Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy dokonania zmiany wariantu Pakietu EV MOYA energia lub czasowego zawieszenia tej funkcjonalności w przypadkach:

    1. istnienia jakichkolwiek zaległości płatniczych Uczestnika wobec Organizatora (w tym z tytułu wcześniejszych prób odnowienia abonamentu),

    2. uzasadnionego podejrzenia lub stwierdzenia naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu,

    3. wystąpienia niezależnych od Organizatora awarii systemu teleinformatycznego lub przerw technicznych operatora płatności, uniemożliwiających bezpieczne przetworzenie transakcji, o czym Użytkownik zostanie poinformowany komunikatem w Aplikacji.

11. Pakiet EV MOYA energia jest usługą, która odnawia się automatycznie na kolejny Okres Abonamentowy na zasadzie rekurencji. Opłata za kolejny Okres Abonamentowy pobierana jest zgodnie z ceną obowiązującą w dniu rozpoczęcia tego okresu, z zastrzeżeniem, że:

    1. Uczestnicy, którzy zakupili Pakiet w Okresie Wakacyjnym (do 31 sierpnia 2026 r.) i zachowali ciągłość subskrypcji (brak rezygnacji lub przerwania subskrypcji z przyczyn leżących po stronie Uczestnika), zachowują prawo do Ceny Promocyjnej (4,90 zł dla Pakietu Start oraz 29,90 zł dla Pakietu Turbo) w ramach automatycznych odnowień następujących do dnia 31 grudnia 2026 r.

    2. W przypadku utraty ciągłości subskrypcji (np. poprzez rezygnację i ponowny zakup) lub dokonania pierwszego zakupu po dniu 31 sierpnia 2026 r., obowiązuje Cena Standardowa wynosząca odpowiednio 19,90 zł dla Pakietu Start oraz 59,90 zł dla Pakietu Turbo.

5. Zmiana warunków Pakietu od nowego Okresu Abonamentowego

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany warunków świadczenia usługi Pakiet EV MOYA energia, w tym do zmiany cen poszczególnych wariantów Pakietów, ze skutkiem od następnego Okresu Abonamentowego.
2. Warunkiem przedłużenia Pakietu EV MOYA energia na kolejny Okres Abonamentowy na zmienionych warunkach (w szczególności w przypadku podwyższenia ceny dotychczas płaconej przez Uczestnika) jest wyraźna akceptacja nowej ceny lub zmienionych warunków przez Użytkownika bezpośrednio w Aplikacji przed końcem bieżącego Okresu Abonamentowego. Cena Pakietu dla danego Uczestnika nie ulega zmianie (np. w przypadku zachowania Ceny Promocyjnej dzięki ciągłości subskrypcji opisanej w § 4 ust. 11 pkt 1).
   Uczestnikowi przysługuje cena niższa niż dotychczasowa. W takich przypadkach subskrypcja odnawia się automatycznie na dotychczasowych zasadach płatności
3. Warunkiem przedłużenia Pakietu EV MOYA energia na kolejny Okres Abonamentowy na zmienionych warunkach jest wyraźna akceptacja nowej ceny lub zmienionych warunków przez Użytkownika bezpośrednio w Aplikacji przed końcem bieżącego Okresu Abonamentowego.
4. W przypadku braku akceptacji nowych warunków przez Użytkownika lub w przypadku braku podjęcia jakichkolwiek działań do momentu zakończenia bieżącego Okresu Abonamentowego:
   a) Pakiet EV MOYA energia wygasa automatycznie z upływem ostatniego dnia bieżącego, opłaconego Okresu Abonamentowego,
   b) funkcja automatycznego odnawiania subskrypcji zostaje wyłączona,
   c) opłata za kolejny Okres Abonamentowy nie zostanie pobrana (nowe opłaty nie będą naliczane), a świadczenie usług w ramach Abonamentu zostanie wstrzymane.

6. Rezygnacja z pakietu

1. Uczestnik może w dowolnym momencie zrezygnować z automatycznego odnawiania Pakietu EV MOYA energia na kolejny Okres Abonamentowy za pośrednictwem odpowiedniej opcji dostępnej w Aplikacji.
2. Skutkiem rezygnacji, o której mowa w ust. 1, jest wygaśnięcie Pakietu EV MOYA energia z upływem ostatniego dnia bieżącego, opłaconego Okres Abonamentowego. System nie pobierze opłaty za kolejny okres.
3. W przypadku rezygnacji w trakcie trwania Okresu Abonamentowego, wszystkie Korzyści (rabaty, naliczanie punktów) pozostają aktywne dla Uczestnika do końca tego opłaconego okresu. Z zastrzeżeniem postanowień poniżej, w takim przypadku opłata za już rozpoczęty Okres Abonamentowy nie podlega zwrotowi.
4. Uczestnik będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą działającym na prawach konsumenta, ma prawo odstąpić od umowy o świadczenie usługi „Pakiet EV MOYA energia" w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia (tj. od momentu pierwszego zakupu danej usługi lub aktywacji nowego wariantu) bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem postanowień poniżej. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone mailowo lub pisemnie na adres Organizatora.

5. Dokonując zakupu Pakietu EV MOYA energia i akceptując niniejszy Regulamin, Uczestnik wyraża wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do benefitów abonamentowych natychmiast po zaksięgowaniu płatności, tj. przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy.

6. W przypadku wykonania prawa do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa w ust. 2, Uczestnik ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Organizatora do momentu odstąpienia od umowy. W związku z tym Organizator dokona zwrotu pobranej opłaty abonamentowej pomniejszonej o:

    1. kwotę proporcjonalną do liczby dni, w których usługa była aktywna i dostępna dla Uczestnika w danym Okresie Abonamentowym,

    2. równowartość korzyści finansowych (udzielonych rabatów), jakie Uczestnik faktycznie wykorzystał na stacjach MOYA i stacjach ładowania MOYA energia od momentu aktywacji Pakietu do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu – o ile wartość ta przekracza kwotę proporcjonalną określoną w pkt. 1

7. Prawo do odstąpienia od umowy, o którym mowa w niniejszym paragrafie, przysługuje wyłącznie przy zawarciu pierwszej umowy o dany Pakiet EV MOYA energia (lub przy zmianie wariantu) i nie ma zastosowania do umów odnawianych automatycznie na kolejne Okresy Abonamentowe, które stanowią przedłużenie dotychczasowej, ciągłej umowy subskrypcyjnej.

7. Zasady korzystania z rabatów i benefitów

1) Korzyści wynikające z Pakietu EV MOYA energia (rabaty, punkty) nie łączą się z żadnymi innymi promocjami, rabatami, kuponami, akcjami lojalnościowymi ani ofertami specjalnymi dostępnymi na stacjach MOYA lub stacjach ładowania MOYA energia, chyba że regulamin danej akcji wyraźnie stanowi inaczej.

2) Rabaty naliczane są wyłącznie od podstawowej (regularnej) ceny detalicznej paliwa lub usługi ładowania, widocznej na dystrybutorze / pylonie stacji lub w cenniku ładowarki w momencie zakupu.
3) W ramach jednej transakcji Uczestnik nie może łączyć benefitów Pakietu EV MOYA energia z korzystaniem z kart flotowych (w tym m.in. MOYA Firma, UTA, DKV) oraz innych programów partnerskich (np. Karta Dużej Rodziny).
4) Pracownik stacji ma prawo odmówić naliczenia rabatu, jeśli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że Uczestnik posługuje się cudzym Kontem w Aplikacji.
5) Po przekroczeniu limitu 120 litrów paliwa w danym miesiącu kalendarzowym, kolejne zakupy paliwa w tym okresie realizowane są według standardowych cen obowiązujących na danej stacji, a system Aplikacji automatycznie zaprzestaje naliczania rabatu abonamentowego na paliwo do czasu rozpoczęcia nowego miesiącu kalendarzowym.

   Przykład: Limit 120 litrów jest odnawiany zawsze 1. dnia każdego miesiąca kalendarzowego i jest całkowicie niezależny od daty zakupu czy odnowienia Twojego abonamentu. Jeśli Twój okres abonamentowy trwa np. od 15 maja do 14 czerwca, to limit 120 litrów z rabatem możesz wykorzystać w maju (od 15 do 31 maja), a kolejny, zupełnie nowy limit 120 litrów zyskujesz już od 1 czerwca – mimo że to wciąż ten sam cykl rozliczeniowy abonamentu. Pamiętaj jednak, że niewykorzystane litry z danego miesiąca kalendarzowego nie sumują się i przepadają z końcem miesiąca.

6) Rabat na paliwo przysługuje wyłącznie na zakup paliwa tankowanego bezpośrednio do baku pojazdu powiązanego z Kontem Użytkownika. Zabrania się tankowania paliwa objętego rabatem do kanistrów, beczek lub innych zewnętrznych zbiorników pod rygorem zablokowania Pakietu.
7) W ramach jednego Pakietu EV MOYA energia Uczestnik może w danym momencie ładować tylko jeden pojazd elektryczny. Rozpoczęcie kolejnej sesji ładowania na tym samym Pakiecie jest możliwe dopiero po zakończeniu i rozliczeniu poprzedniej sesji.

8. Zasady prawidłowego korzystania z Pakietu EV MOYA energia

1) Pakiet EV MOYA energia przeznaczony jest wyłącznie do użytku indywidualnego przez Uczestnika. Korzyści mogą być wykorzystywane wyłącznie na potrzeby ładowania i tankowania pojazdów użytkowanych przez Uczestnika lub członków jego najbliższego gospodarstwa domowego.

2) Uczestnik zobowiązuje się do korzystania z Pakietu EV MOYA energia w sposób zgodny z jego przeznaczeniem i Regulaminem. Uczestnik nie jest uprawniony do:

   a) udostępniania Konta w Aplikacji ani rabatów osobom trzecim (zarówno odpłatnie, jak i nieodpłatnie),

   b) wykorzystywania Pakietu EV MOYA energia do celów prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na zarobkowym przewozie osób lub towarów (w tym w ramach usług typu TAXI, Uber, Bolt, dowozy kurierskie i cateringowe), chyba że dany wariant Abonamentu wyraźnie na to pozwala,

c) odsprzedaży paliwa, energii elektrycznej lub produktów gastronomicznych zakupionych z rabatem abonamentowym,

d) obchodzenia limitów ilościowych lub transakcyjnych przy użyciu programów komputerowych, skryptów lub poprzez celowe manipulowanie procesem transakcyjnym.

3) W przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia Regulaminu Organizator ma prawo przeprowadzić postępowanie wyjaśniające. W toku postępowania Organizator może poddać analizie:
   a) dane transakcyjne w szczególności częstotliwość, lokalizacje i wolumen zakupów,
   b) dane systemowe i telemetryczne powiązane z działaniem Aplikacji na urządzeniu Użytkownika,
   c) zapisy monitoringu wizyjnego stacji paliw MOYA i stacji ładowania MOYA energia – wyłącznie w celach prewencyjnych, wykrywania nadużyć oraz ochrony uzasadnionego interesu prawnego Organizatora, zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Prywatności i przepisami RODO
   d) informacje dotyczące sposobu korzystania z Pakietu EV MOYA energia.

4) W przypadku podejrzenia korzystania z Pakietu EV MOYA energia przez osoby nieuprawnione Organizator może skierować do Uczestnika ostrzeżenie za pośrednictwem SMS, PUSH lub poczty elektronicznej, wzywając do zaniechania naruszeń w terminie 24 godzin.

5) W przypadku potwierdzenia naruszenia Regulaminu, w szczególności na podstawie zapisów monitoringu, analizy transakcji lub innych danych wskazujących na korzystanie z Pakietu EV MOYA energia przez osoby nieuprawnione ub w przypadku bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust. 4, Organizator ma prawo – w zależności od wagi naruszenia – do:

   a) czasowego ograniczenia Korzyści (np. zmniejszenia limitów dobowych),

   b) zawieszenia Pakietu EV MOYA energia na czas do wyjaśnienia sprawy,

   c) rozwiązania umowy o Pakiet EV MOYA energia i dezaktywacji usługi ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu (np. udokumentowanego handlu paliwem/prądem.).

6) W przypadku wyłączenia Pakietu EV MOYA energia z przyczyn leżących po stronie Uczestnika:

   a) pobrana opłata za rozpoczęty Okres Abonamentowy nie podlega zwrotowi i zostaje zaliczona na poczet kary umownej za naruszenie postanowień Regulaminu, co nie wyłącza prawa Organizatora do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, jeśli szkoda przekracza wartość tej opłaty,

   b) Organizator ma prawo zablokować Uczestnikowi możliwość ponownego zakupu jakiegokolwiek Pakietu EV MOYA energia przez okres do 12 miesięcy od dnia dezaktywacji.

9. Komunikacja z Uczestnikiem

1) W celu prawidłowej realizacji usług związanych z Pakietami EV MOYA energia, w szczególności dotyczących:
   a) zakupu i aktywacji Pakietu EV MOYA energia,
   b) automatycznego odnawiania lub zmiany wariantu Pakietu EV MOYA energia,
   c) rezygnacji, zawieszenia lub dezaktywacji usługi,
   d) problemów technicznych, awarii infrastruktury ładowania MOYA energia lub przerw obsługowych,
   e) rozliczeń, płatności oraz wystawiania dokumentów księgowych,

   Organizator będzie kierował do Uczestnika komunikaty o charakterze obsługowym i informacyjnym.
2) Komunikacja techniczna i obsługowa, o której mowa w ust. 1, stanowi integralny element świadczenia usługi „Pakiet EV MOYA energia" i jest niezbędna do wykonania umowy. Będzie ona realizowana za pośrednictwem:
   a) wiadomości e-mail wysyłanych na adres przypisany do Konta Uczestnika,
   b) wiadomości SMS wysyłanych na numer telefonu Uczestnika,
   c) powiadomień PUSH w Aplikacji.
3) Uczestnik jest zobowiązany do utrzymywania aktualnych i poprawnych danych kontaktowych (adres e-mail, numer telefonu) w Aplikacji przez cały czas korzystania z Pakiet EV MOYA energia.
4) Organizator nie ponosi odpowiedzialności za nieotrzymanie przez Uczestnika komunikatów obsługowych (w tym informacji o awariach lub zmianach cen) w sytuacji, gdy Uczestnik całkowicie zablokował otrzymywanie wiadomości SMS od Organizatora lub wyłączył obsługę powiadomień PUSH w ustawieniach swojego urządzenia mobilnego. W takich przypadkach uznaje się, że komunikacja została skutecznie nadana przez Organizatora.
5) Komunikaty obsługowe i informacyjne, o których mowa w niniejszym rozdziale, nie stanowią informacji handlowej ani marketingu bezpośredniego w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Prawa telekomunikacyjnego i nie wymagają odrębnych zgód marketingowych Uczestnika.

10. Reklamacje

1) Uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług związanych z Pakietem EV MOYA energia przez Organizatora.
2) Reklamacje mogą być zgłaszane przez Uczestnika:
   a) drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@moyastacja.pl lub bezpośrednio poprzez formularz reklamacyjny w Aplikacji,

b) telefonicznie pod numerem Biura Obsługi Klienta wskazanym w Aplikacji,
c) pisemnie na adres biura Organizatora: Anwim S.A., ul. Daimlera 2, 02-460 Warszawa.

3) W celu przyspieszenia rozpatrzenia zgłoszenia, reklamacja powinna zawierać:
   a) dane identyfikacyjne Uczestnika (imię, nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu przypisane do Konta w Aplikacji),
   b) opis przedmiotu reklamacji (w tym m.in. wskazanie wariantu Pakietu, daty, godziny i lokalizacji stacji ładowania/paliw, której dotyczy problem, oraz numeru ID transakcji, jeśli jest dostępny),
   c) jasne określenie żądania Uczestnika.
4) Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Organizator przed rozpatrzeniem reklamacji zwróci się do Uczestnika o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
5) Organizator rozpatrzy reklamację i udzieli na nią odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana na adres e-mail przypisany do Konta Uczestnika, chyba że Uczestnik w zgłoszeniu wskazał inną formę kontaktu. Bezskuteczny upływ 14-dniowego terminu oznacza uznanie reklamacji przez Organizatora.
6) Uczestnik będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Konsument może m.in. zwrócić się o pomoc do Miejskiego (Powiatowego) Rzecznika Konsumentów, Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej lub skorzystać z unijnej platformy internetowego rozstrzygania sporów ODR, dostępnej pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/odr/.
7) Reklamacje dotyczące transakcji powinny zostać złożone przez Uczestnika do Autopay S.A. Reklamacje można złożyć pisemnie na adres siedziby Spółki, tj. ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot lub poprzez e-mail: kontakt@autopay.pl

11. Dostępność usług i odpowiedzialność Organizatora

1) Organizator dokłada należytej staranności w celu zapewnienia ciągłego działania usług związanych z Pakietami EV MOYA energia.

2) Organizator zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności poszczególnych Korzyści, funkcjonalności Pakietu EV MOYA energia lub czasowego wyłączenia wybranych punktów ładowania/stacji paliw w przypadku:

   a) nagłych awarii technicznych lub technologicznych,

   b) planowanych prac serwisowych, konserwacyjnych lub modernizacyjnych,

   c) awarii systemów teleinformatycznych, telekomunikacyjnych lub przerw w dostawie energii elektrycznej ze strony Operatorów Systemów Dystrybucyjnych (OSD),

   d) wystąpienia działania Siły Wyższej (np. ekstremalne zjawiska pogodowe, akty wandalizmu, konflikty zbrojne).

3) Czasowa, krótkotrwała niedostępność pojedynczych stacji ładowania, stacji paliw lub punktów Caffe MOYA (wynikająca z przyczyn określonych w ust. 2) nie stanowi nienależytego wykonania umowy i nie daje podstawy do roszczeń o zwrot opłaty abonamentowej, pod warunkiem, że Uczestnik ma możliwość korzystania z Pakietu EV MOYA energia w innych lokalizacjach sieci MOYA.

4) W przypadku całkowitej, ciągłej niedostępności usługi Pakietu EV MOYA energia z wyłącznej winy Organizatora, trwającej dłużej niż 48 godzin w trakcie jednego Okresu Abonamentowego, Organizator – na wniosek Uczestnika złożony w trybie reklamacyjnym – przedłuży ważność Pakietu EV MOYA energia o czas odpowiadający okresowi tej niedostępności lub zwróci proporcjonalną część opłaty. To świadczenie wyczerpuje wszelkie roszczenia Uczestnika z tego tytułu (w tym z tytułu utraconych korzyści).

5) Organizator może komunikować informacje o planowanych przerwach technicznych za pośrednictwem Aplikacji, wiadomości PUSH, SMS lub strony internetowej.

6) Komunikaty dotyczące nagłych awarii stacji, wyłączenia infrastruktury ładowania z eksploatacji czy problemów technicznych utrudniających korzystanie z Pakietu EV MOYA energia, mają charakter wyłącznie obsługowy i informacyjny. Są one realizowane w ramach wykonania umowy (bez konieczności wyrażania odrębnych zgód marketingowych przez Uczestnika) za pośrednictwem:

   a) wiadomości SMS,

   b) powiadomień PUSH w Aplikacji,

   c) wiadomości e-mail

12. Postanowienia końcowe

1) Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z następujących ważnych przyczyn:
   a) zmiana przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub wydanie decyzji przez organy państwowe (np. UOKiK, UODO), bezpośrednio wpływających na treść Regulaminu lub model świadczenia usługi,
   b) konieczność dostosowania Regulaminu do zmian technologicznych, funkcjonalnych lub operacyjnych Aplikacji oraz infrastruktury stacji MOYA i stacji ładowania MOYA energia,
   c) rozszerzenie, ograniczenie lub zmiana struktury oferty Pakietów EV MOYA energia (np. wprowadzenie nowych wariantów, zmiana pakietów benefitów), z zastrzeżeniem ochrony praw nabytych Uczestników,
   d) zmiana stawek podatkowych (w tym podatku VAT) lub innych danin publicznych wpływających na koszt świadczenia usługi,

   e) konieczność przeciwdziałania nadużyciom lub poprawy bezpieczeństwa korzystania z Aplikacji i Pakietów EV MOYA energia.

2) O planowanej zmianie Regulaminu Organizator poinformuje Uczestników z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem wiadomości e-mail oraz komunikatu w Aplikacji.

3) Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych Uczestników – do końca trwania danego, opłaconego Okresu Abonamentowego stosuje się przepisy Regulaminu w brzmieniu dotychczasowym.

4) Organizator zastrzega sobie prawo do całkowitego zakończenia i likwidacji usługi „Pakiety EV MOYA energia" w każdym czasie z ważnych przyczyn ekonomicznych, rynkowych lub technologicznych (np. trwałe zaprzestanie dystrybucji energii przez partnerów, nierentowność projektu). O zakończeniu świadczenia usług Organizator powiadomi Uczestników z 30-dniowym wyprzedzeniem. W takim przypadku aktywne Pakiety EV MOYA energia wygasną z końcem ich bieżących Okresów Abonamentowych, a nowe subskrypcje nie będą uruchamiane.

5) Regulamin dostępny jest:

   a) w Aplikacji,

   b) na stronie internetowej MOYA energia.

6) W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

7) Administratorem danych osobowych Uczestników przetwarzanych w celu realizacji usługi „Pakiety EV MOYA energia" jest Anwim S.A. Szczegółowe zasady przetwarzania danych, w tym prawa Uczestników, określa Polityka Prywatności programu Super MOYA dostępna w Aplikacji.

8) Administratorem danych osobowych Uczestników w zakresie dokonywania płatności jest Autopay S.A. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności Autopay S.A.

9) Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym przez Organizatora.