

# Ogólne Warunki Świadczenia Usług Ładowania

Grudzień 2023

## 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejsze Ogólne Warunki mają zastosowanie do świadczenia Usług Ładowania przez Shell Polska sp. z o.o. (Shell) oraz Innych Usług, w tym świadczonych drogą elektroniczną, a związanych z ładowaniem Pojazdów Elektrycznych.
- 1.2. Niniejsze Ogólne Warunki nie dotyczą produktów lub usług, które są oferowane i dostarczane przez osoby trzecie inne niż Shell. W takim przypadku umowa (sprzedaży lub świadczenia usług) nie jest zawierana z Shell, ale pomiędzy Klientem i taką osobą trzecią. W odniesieniu do Klientów dokonujących ładowania Pojazdu Elektrycznego z wykorzystaniem Aplikacji Shell Recharge Solutions lub Karty do Ładowania lub innej karty do ładowania dostarczane przez podmioty trzecie zastosowanie będą miały w zakresie nieuregulowanym w niniejszych Ogólnych Warunkach, w szczególności w zakresie płatności, odpowiednio, warunki umowy zawartej przez Klienta z Shell Recharge Solutions, umowy o wydanie i używanie kart Shell Card lub umowy zawarte z podmiotami trzecimi.
- 1.3. Jakiegokolwiek warunki ogólne Klienta nie mają zastosowania do Shell i do świadczenia Usług i nie będą wiążące w jakikolwiek sposób wobec Shell.
- 1.4. Niniejsze Ogólne Warunki stanowią jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie w jakim usług te świadczone są drogą elektroniczną.
- 1.5. Klient zobowiązany jest do przestrzegania niniejszych Ogólnych Warunków za każdym razem gdy korzysta z Usług Ładowania w ramach Sieci Shell, niezależnie od związania innymi warunkami czy regulaminami dotyczącymi ładowania pojazdów elektrycznych.

## 2. Dane spółki

Shell Polska sp. z o.o.  
ul. Bitwy Warszawskiej 1920 r. 7a, 02-366 Warszawa  
KRS 0000005239  
NIP: 5261009190  
REGON: 010809811  
Kapitał zakładowy 870.687.000,00 zł  
BDO 5312

## 3. Definicje

- 3.1. **Umowa:** umowa zawarta pomiędzy Shell a Klientem dotycząca Usług Ładowania zawarta na czas poszczególnej sesji ładowania lub umowa dotycząca Innych Usług oferowanych przez Shell, której integralną część stanowią niniejsze Ogólne Warunki.

- 3.2. Karta do Ładowania:** nośnik unikalnego numeru identyfikacyjnego wydawany przez Shell, taki jak karta Shell Card lub breloczek, który jest odpowiednia zarówno do tankowania paliw samochodowych, jak i ładowania Pojazdu Elektrycznego i jest wydawany na podstawie odrębnej umowy.
- 3.3. Punkt Ładowania:** urządzenie do ładowania Pojazdu Elektrycznego z użyciem Karty do Ładowania, którego zasilanie może być włączone lub wyłączone przez Klienta.
- 3.4. Usługi Ładowania:** usługa ładowania akumulatora Pojazdu Elektrycznego i wszelkie usługi oferowane przez Shell na rzecz Klienta w związku z korzystaniem z Punktu Ładowania.
- 3.5. Konsument:** Klient będący osobą fizyczną, nie działający w ramach działalności gospodarczej ani w imieniu spółki lub inna osoba zdefiniowana jako konsument we właściwym prawie.
- 3.6. Klient:** osoba fizyczna lub osoba prawna, która jest stroną stosunku prawnego z Shell lub korzysta z Usług.
- 3.7. Obsługa Klienta:** biuro obsługi klienta Shell, do którego Klienci posiadają bezpośredni dostęp i mogą zwrócić się z zapytaniami lub skargami.
- 3.8. Pojazd Elektryczny:** pojazd drogowy, który posiada więcej niż dwa koła i jest w całości lub częściowo zasilany silnikiem elektrycznym, który może ale nie musi, korzystać z energii zgromadzonej w akumulatorze, a który może być ładowany w Punkcie Ładowania.
- 3.9. Ogólne Warunki:** niniejsze ogólne warunki świadczenia usług wraz ze wszelkimi załącznikami.
- 3.10. Sieć:** łącznie Sieć Shell i Sieć Partnerska.
- 3.11. Inne Usługi:** wszelkie usługi inne niż Usługi Ładowania, świadczone przez Shell w dowolnym czasie a dotyczące Usług Ładowania, w tym świadczone przez Shell drogą elektroniczną w tym możliwość korzystania przez Klienta ze Strony Internetowej lub Portalu lub oprogramowania
- 3.12. Sieć Partnerska:** ogół Punktów Ładowania, które mogą być używane z wykorzystaniem Karty do Ładowania i znajdują się poza Siecią Shell.
- 3.13. Portal:** Strona Internetowa lub dowolna inna strona internetowa lub aplikacja internetowa udostępniona przez Shell w dowolnym czasie, umożliwiające Klient obsługę Usług Ładowania.
- 3.14. Publiczny Punkt Ładowania:** Punkt Ładowania należący do Sieci Shell, który został udostępniony do używania przez jakąkolwiek osobę posiadającą kartę do ładowania akceptowaną przez Shell.

- 3.15. Instrukcja Bezpieczeństwa:** wszelkie instrukcje mające zastosowanie do używania oraz instalacji Punktu Ładowania, używania lub przyłączania Pojazdu Elektrycznego, używania kabla ładowania, opublikowane przez Shell lub właściwego operatora stacji ładowania, producenta lub dostawcę danego produktu.
- 3.16. Usługi:** dowolne Usługi Ładowania lub Inne Usługi, oferowane przez Shell.
- 3.17. Shell:** Shell Polska sp. z o.o. w Warszawie.
- 3.18. Aplikacje Shell Recharge Solutions:** aplikacja Shell Recharge App , jak również wszelkie inne aplikacje, które mogą zostać dodane do usług oferowanych przez Shell EV Charging Solutions B.V. w dowolnym czasie.
- 3.19. Sieć Shell:** sieć Punktów Ładowania zarządzanych przez Shell.
- 3.20. Nieupoważnione Użycie:** obejmuje między innymi: nieodpowiednie lub niewłaściwe korzystanie z Punktów Ładowania (włączając używanie kabli ładujących, które nie posiadają oznaczenia jakości CE lub posiadają inne niższe standardy jakości, nieodpowiednich, wadliwych kabli lub wtyczek ładujących oraz używanie kabli ładujących, które zbyt łatwo się odłączają podczas podłączenia); dokonywanie przez Klienta napraw, podejmowanie prób w celu dokonania naprawy, zlecenia naprawy, w imieniu Klienta, niewłaściwie działającego Punktu Ładowania; obejście lub usunięcie ochronnych mechanizmów zabezpieczających lub ograniczeń korzystania z Usług Ładowania; używanie kabli ładujących, które są nieodpowiednie dla mocy ładowania danego Pojazdu Elektrycznego; ładowanie (lub podejmowanie prób w celu ładowania) pojazdów lub innych produktów, które nie są do tego przeznaczone; używanie innego elementu niż wskazany w Instrukcji (Bezpieczeństwa) obowiązującej w Shell, Instrukcji (Bezpieczeństwa) operatorów Punktów Ładowania lub stosownych ustawowych regulacji (dotyczących w szczególności bezpieczeństwa); wszelkie inne działania lub zaniechania Klienta, które powodują szkodę, w tym między innymi kopiowanie, modyfikowanie, łączenie, uzupełnianie, dokonywanie inżynierii wstecznej, instalacji odwróconej, dekompilacji, odinstalowania Usług Ładowania, w nieupoważniony sposób, przyczyniający się do uzyskania lub zapewnienia dostępu do Usług Ładowania, z użyciem Usług Ładowania, wskutek czego Usługi Ładowania lub inne systemy używane przez Shell ulegną pogorszeniu, zostaną zakłócone lub umożliwią nieupoważniony dostęp do Usług Ładowania.
- 3.21. Strona Internetowa:** publicznie dostępna strona <https://www.shell.pl/kierowcy/shell-recharge.html>, a także Portal oraz dowolna inna strona używana przez Shell w odniesieniu do Usług.

#### **4. Informacje**

- 4.1.** Klient zapewnia, że wszystkie informacje dostarczone przez Klienta na rzecz Shell są poprawne, kompletne i dokładne. Oznacza to na przykład, że Klient zapewni wszelkie wymagane przez Shell rzetelne i niezbędne do wykonania Umowy lub Usługi Ładowania dane, takie jak w szczególności nazwa/ imię i nazwisko, numer rachunku bankowego, numer NIP, adres do

faktury, numer karty kredytowej i adres e-mail, które będą ważne, kompletne i w każdym przypadku poprawne. Klient ma obowiązek bezzwłocznie przekazać Shell informacje na temat wszelkich zmian takich danych za pośrednictwem Portalu. Shell zakłada, że te dane są prawidłowe do czasu otrzymania od Klienta zawiadomienia o ich zmianie.

- 4.2. Shell nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli takie nienależyte wykonanie wynika z naruszenia przez Klienta obowiązków określonych w punkcie 4.1.
- 4.3. Korespondencja Shell, włączając faktury oraz monity dotyczące płatności, będzie przesyłana wyłącznie pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany na Portalu, o ile nie zostanie wyraźnie uzgodnione inaczej z Klientem.
- 4.4. Wiadomość przesłana na adres poczty elektronicznej Klienta podany ostatnio jako aktualny zostanie uznana za doręczoną.

## **UMOWY**

### **5. Zawarcie Umowy**

- 5.1. Umowa zawarta jest w momencie przystąpienia przez Klienta do ładowania Pojazdu Elektrycznego, co stanowi zainicjowanie Usług Ładowania, i wygasa z chwilą dokonania zapłaty za Usługę Ładowania przez Klienta.
- 5.2. Z uwagi na okoliczność, że przedmiotem Usługi Ładowania jest dostarczenie energii elektrycznej do akumulatora Pojazdu Elektrycznego, która zostaje z nim połączona Klient nie jest uprawniony do odstąpienia od Umowy.
- 5.3. Shell nie jest zobowiązany do zawarcia Umowy, a także jest niedostarczenia lub wstrzymania Usług jeżeli jest to uzasadnione względami ochrony zdrowia, bezpieczeństwa lub mienia, a także w razie naruszenia przez Klienta postanowień Warunków Ogólnych.

## **USŁUGI**

### **6. Punkt Ładowania, Karta do Ładowania, Portal i Aplikacje Shell Recharge Solutions**

- 6.1. Klient musi korzystać z Punkt(ów) Ładowania oraz Usług Ładowania w odpowiedni sposób i z należytą starannością, korzystać z nich zgodnie z Instrukcjami Bezpieczeństwa oraz powstrzymać się od ich Nieupoważnionego Użycia.
- 6.2. Klient ma obowiązek zapewnić (na przykład poprzez ustanowienie silnego hasła), aby używane przez nich urządzenia peryferyjne i złącza (w tym również telefony komórkowe i komputery) były odpowiednio zabezpieczone w momencie korzystania z Punkt(ów) Ładowania i Usług Ładowania, w celu zapewnienia ochrony na przykład przed wirusami lub nieupoważnionym użyciem przez osoby trzecie.

- 6.3.** Jeżeli na potrzeby funkcjonowania Usług Ładowania wymagana jest (prywatna lub publiczna) infrastruktura komunikacyjna, sieci, lub oprogramowanie, w tym między innymi (mobilne) połączenie internetowe, oraz sieć elektryczna, Shell nie udziela gwarancji, że będą one dostępne bez żadnych zakłóceń, wad lub usterek i Shell nie będzie odpowiedzialny za jakąkolwiek szkodę powstałą wskutek takich przerw, wad lub usterek w takiej infrastrukturze lub dostawie zasilania do Usług Ładowania.
- 6.4.** Shell dokłada starań w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Usług Ładowania. Shell nie ponosi jednak odpowiedzialności za usterki lub zakłócenia. (Krótkie) zakłócenie w dostawie Usług może mieć miejsce w związku z pewnego rodzaju pracami, takimi jak prace konserwacyjne. Shell podejmie, w racjonalnym zakresie, starania w celu uniknięcia i zapobiegnięcia zakłóceniom oraz przerwom lub innym zdarzeniom wpływającym na dostępność Usług a w przypadku wystąpienia takich zakłóceń, przedstawi w racjonalnym terminie odpowiednie rozwiązanie.
- 6.5.** Shell nie gwarantuje poprawności, kompletności ani dokładności informacji przedstawionych oraz dostarczonych przez Shell Recharge Solutions w ramach świadczenia Usług Ładowania.
- 6.6.** Shell może niezwłocznie usunąć zarejestrowane Punkty Ładowania ze swojego zaplecza administracyjnego, a także zablokować dostęp do Usług Ładowania:
- w przypadku, gdy autoryzacja metody płatności nie powiodła się przez rozpoczęciem sesji ładowania, lub
  - w przypadku, gdy Klient spowodował uszkodzenie Punktu Ładowania, lub
  - w innych okolicznościach, w tym, między innymi, w przypadku niewłaściwego użycia Punktu Ładowania lub podejrzenia oszustwa.
- 6.7.** W przypadku wykrycia w związku z używaniem Punktu Ładowania lub Usług Ładowania, uszkodzenia, wady lub nieprawidłowości w takim Punkcie Ładowania lub Usługach Ładowania, Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Shell takie uszkodzenie, wadę lub nieprawidłowość, dzwoniąc pod numer: 800 080 014.

## **7. Sieć Shell**

- 7.1.** Shell nie udziela gwarancji w przedmiocie zakresu i zasięgu Sieci Shell.
- 7.2.** Shell w dowolnej chwili jest uprawniony do usunięcia jednego lub kilku Punktów Ładowania z Sieci Shell, bez konieczności uprzedniego zawiadomienia o tym Klienta oraz bez ponoszenia z tego tytułu wobec Klienta jakiegokolwiek odpowiedzialności w jakimkolwiek momencie.

## **8. Aplikacje Shell Recharge Solutions**

- 8.1.** Aplikacja Shell Recharge Solutions przedstawia informacje na temat Publicznych Punktów Ładowania dostępnych w najbliższej odległości dla użytkownika Aplikacji Shell Recharge Solutions, w tym w ramach Sieci Shell . Aplikacja Shell Recharge Solutions może być również

używana do wyszukiwania innych Punktów Ładowania, ich dostępności oraz obowiązujących w tych Punktach Ładowania cen za ładowanie.

## **9. Warunki techniczne korzystania z Usług i dokonywania płatności.**

- 9.1.** Korzystanie z Portalu jest bezpłatne, ale należy pamiętać, że obowiązują standardowe stawki operatora sieci komórkowej. Korzystając z Portalu, Klient zgadza się na kontakt Shell drogą elektroniczną.
- 9.2.** Aby możliwe było korzystanie z Portalu Klient musi:
  - (a) posiadać urządzenie mobilne typu smartfon,
  - (b) posiadać dostęp do sieci Internet na powyższym Urządzeniu,
  - (c) posiadać na powyższym Urządzeniu system operacyjny umożliwiający uruchomienie przeglądarki internetowej,
  - (d) odpowiednio skonfigurować Urządzenie, w sposób zezwalający na otrzymywanie powiadomień z Portalu oraz odczytywania dokumentów generowanych w Portalu przez Shell
  - (e) posiadać adres e-mail i dostęp do konta pod tym adresem e-mail

## **10. Pozostałe postanowienia**

- 10.1.** Shell zastrzega sobie prawo do (tymczasowego) zawieszenia lub zmiany zakresu lub sposobu świadczenia oferowanych Usług, co obejmuje również zmianę lokalizacji, w których Usługi są świadczone, wskutek między innymi przyczyn gospodarczych, w związku z obowiązkiem przestrzegania (nowych) wymogów prawnych, zastosowania się do wymogów dotyczących czasu i innowacji technologicznych, lub względów dotyczących jakości świadczonych Usług, bez ponoszenia wobec Klienta jakiegokolwiek odpowiedzialności z tego tytułu. Powyższe oznacza na przykład, że Shell jest również uprawniony do dostosowania funkcjonalności Usług Ładowania mogącego skutkować zmianą sposobu funkcjonowania Usługi.
- 10.2.** Shell doloży wszelkich starań w celu wprowadzenia zmiany zakresu lub sposobu świadczenia oferowanych Usług przy maksymalnej minimalizacji negatywnych konsekwencji dla Klienta.

## **11. Obsługa Klienta Shell Recharge Solutions**

- 11.1.** Obsługa Klienta Shell dostępna jest pod numerem telefonu 800 080 014.
- 11.2.** Shell doloży wszelkich starań w celu wsparcia wszystkich swoich Klientów w najszerszym możliwym zakresie, ale nie jest w stanie zapewnić, aby Obsługa Klienta była zawsze dostępna, ani aby zawsze była w stanie rozpatrzyć skargę w sposób zadowalający Klienta.

## **CENY, STAWKI, FAKTUROWANIE I PŁATNOŚCI**

### **12. Ceny i rozliczenia za Produkty i Usługi**

- 12.1.** Usługi Ładowania są płatne. Cena za Usługi Ładowania świadczone na podstawie Umowy określona jest w danym Punkcie Ładowania. Cennik Usług Ładowania dostępny jest w aplikacji Shell Recharge lub na stronie przy płatności kodem QR na ładowarkach Sieci Shell.
- 12.2.** Ceny wskazane przez Shell obejmują przynajmniej poniżej wskazane elementy:

- a. stawki należne za sesję ładowania (stawka ta może być ustanowiona dla Punktów Ładowania w Sieci Shell i w Sieci Partnerskiej (i) za kWh, lub (ii) za czas trwania sesji ładowania, lub (iii) jako stała opłata za sesję ładowania, która jest określona dla danego Publicznego Punktu Ładowania); powyższe co do zasady dotyczy opłaty dla właściciela danego Punktu Ładowania;
  - b. opłatę transakcyjną w związku z obsługą administracyjną sesji ładowania z użyciem Karty do Ładowania.
- 12.3.** Aby skorzystać z Usługi Ładowania Klient zobowiązany jest dokonać w Punkcie Ładowania wyboru metody płatności lub rozliczenia ceny za Usługę Ładowania. W Sieci Shell dostępne są następujące metody płatności/rozliczenia:
  - a) kartą płatniczą przez kod QR wygenerowany w Punkcie Ładowania,
  - b) za pośrednictwem Karty do Ładowania,
  - c) za pośrednictwem Aplikacji Shell Recharge Solutions,
  - d) za pośrednictwem narzędzi partnerów roamingowych Shell (o dostępności tej metody Klient może dowiedzieć się w danym Punkcie Ładowania lub bezpośrednio u danego partnera roamingowego).
- 12.4.** Cena za Usługi Ładowania, za które zapłata następuje z wykorzystaniem Karty do Ładowania, Aplikacji Shell Recharge Solutions lub innych narzędzi do płatność za ładowanie Pojazdów Elektrycznych, dostarczanych przez partnerów roamingowych Shell (podmioty trzecie) może być inna niż ta wskazana w Punkcie Ładowania i wynikać z umowy zawartej między Klientem a odpowiednio dostawcą Karty do Ładowania, Aplikacji Shell Recharge Solutions lub narzędzi partnerów roamingowych Shell i mogą obejmować również inne opłaty ustalone w tych umowach.
- 12.5.** Każde z narzędzi/metod płatności określonych w pkt 12.2 lit. b)-d) musi zostać autoryzowane w Punkcie Ładowania przed rozpoczęciem Usługi Ładowania, tj. Klient musi zapewnić że wybrane narzędzie jest aktywne, ważne, akceptowane w Punkcie Ładowania oraz potwierdzić rozpoczęcie ładowania.
- 12.6.** W przypadku wyboru przez Klienta metody płatności określonej w pkt 12.3 lit. a) Klient musi autoryzować narzędzie płatności przed rozpoczęciem Usługi Ładowania, tj.:
  - a) zeskanować kod QR znajdujący się w Punkcie Ładowania, który przekieruje Klienta do strony płatność,
  - b) podać dane karty płatniczej i zaakceptować warunki dotyczące metod płatności,
  - c) zapewnić odpowiednią ilość środków pieniężnych na wybranej karcie płatniczej umożliwiającą zapłatę za zaplanowaną sesję ładowania.Podając dane karty płatniczej Klient wyraża zgodę na pobranie opłat należnych za Usługę Ładowania przez Shell z karty płatniczej.
- 12.7.** Shell wystawia potwierdzenie transakcji Usługi Ładowania, co do których zapłata następuje z użyciem karty płatniczej zgodnie z zasadami dostępnymi w Punkcie Ładowania po zeskanowaniu kodu QR. W celu pobrania potwierdzenia należy zeskanować kod QR

(przekierowujący do portalu transakcyjnego [Receipts \(shellrecharge.com\)](https://www.shell.pl/kierowcy/shell-recharge.html)), wpisać dane transakcji i pobrać potwierdzenie transakcji.

- 12.8.** Shell wystawia faktury VAT lub faktury konsumenckie za Usługi Ładowania, co do których zapłata następuje z użyciem karty płatniczej zgodnie z zasadami dostępnymi w Punkcie Ładowania po zeskanowaniu kodu QR. Wniosek o wystawienie faktury należy wysłać przez formularz, do którego link znaleźć można na jako QR kod w Punkcie Ładowania Shell Recharge lub na stronie <https://www.shell.pl/kierowcy/shell-recharge.html>.
- 12.9.** Wszystkie ceny za Usługi Ładowania które będą naliczane na mocy Umowy, są cenami brutto i zawierają VAT.
- 12.10.** Klient nie jest uprawniony do wstrzymania ani pomniejszenia płatności ani potrącenia istniejących lub przyszłych roszczeń tytułem zaległych kwot wobec Shell.

## **ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

### **13. Odpowiedzialność Shell**

- 13.1.** Odpowiedzialność Shell za szkody pośrednie (w tym szkody wynikowe, utratę zysków, utratę oszczędności, obniżenie reputacji, straty spowodowane przerwami w działalności, szkody osób trzecich, uszkodzenie, utratę lub zniszczenie danych, towarów, materiałów lub oprogramowania osób trzecich) jest wyłączona w każdych okolicznościach.
- 13.2.** Niezależnie od postanowień poprzedniego punktu, Shell ma obowiązek wypłacić odszkodowanie Klientom, będącym Konsumentami, za szkody wyrządzoną przez produkt niebezpieczny w rozumieniu przepisów prawa europejskiego dotyczących odpowiedzialności za produkt, jeżeli
- a. Klient poniósł śmierć lub doznał obrażeń ciała; lub
  - b. Klient jest Konsumentem, a produkt wyrządził szkodę innej rzeczy będącej własnością Konsumenta, przy czym rzecz ta jest zwykle przeznaczona do użytku lub konsumpcji w sferze prywatnej i była przede wszystkim używana lub konsumowana przez Konsumenta w życiu prywatnym, w którym to przypadku Shell nie może być pociągnięty do odpowiedzialności za szkodę niższą niż 500 EUR (pięćset euro) lub ustawowa kwota progowa obowiązująca w danym czasie.
- 13.3.** Z zastrzeżeniem powyższych postanowień, odpowiedzialność odszkodowawcza Shell z tytułu szkody bezpośredniej, nie przekroczy w żadnym razie kwoty 5 000 euro (pięć tysięcy EUR) na zdarzenie.
- 13.4.** Shell w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które w całości lub częściowo powstały wskutek Nieupoważnionego Użycia przez lub w imieniu Klienta ani za szkodę, która została spowodowana częściowo wskutek nieprzestrzegania przez Klienta obowiązujących Instrukcji Bezpieczeństwa lub jakichkolwiek innych regulacji dotyczących



określonego Punktu Ładowania lub wskazanego Pojazdu Elektrycznego, lub jakichkolwiek innych stosownych regulacji.

- 13.5.** Shell Recharge Solutions nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek działań lub zaniechań Klienta w związku z naruszeniem przepisów prawa lub postanowień umownych, w tym również niniejszych Warunków Ogólnych. Klient ponosi odpowiedzialność wobec Shell za szkodę powstałą wskutek działań lub zaniechań w związku z naruszeniem przepisów prawa lub postanowień umownych, w tym również niniejszych Warunków Ogólnych.
- 13.6.** Wszelkie ewentualne roszczenia zgłaszane przez Klienta z tytułu odszkodowania za szkody winny być zgłaszane telefonicznie pod numerem 800 080 014, w terminie 10 dni roboczych od dnia, w którym Klient stwierdził lub mógł w uzasadniony sposób stwierdzić szkodę lub uchybienie, pod rygorem utraty tych roszczeń.
- 13.7.** W zakresie dozwolonym prawem, Shell nie będzie ponosić odpowiedzialności za szkody wyrządzone Klientowi lub osobom trzecim przez jego pracowników lub zatrudnione przez niego osoby trzecie. Ograniczenie odpowiedzialności, o którym mowa w niniejszym punkcie, ma również zastosowanie między innymi do osób trzecich współpracujących przez Shell w związku z wykonaniem Umowy, a także wobec osób, za które Shell ponosi odpowiedzialność.
- 13.8.** Ograniczenia, o których mowa w niniejszym paragrafie punkcie, wygasną w przypadku szkody powstałej z winy umyślnej lub w wyniku rażącego zaniedbania Shell. Jednakże Shell nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z winy umyślnej lub w wyniku rażącego zaniedbania pracowników niepełniących funkcje nadzorcze lub osób trzecich z którymi współpracuje Shell.

#### **14. Siła wyższa**

- 14.1.** Shell nie ma obowiązku wykonywać żadnych zobowiązań w razie wystąpienia zdarzenia siły wyższej. Wyrażenie „zdarzenie siły wyższej” obejmuje między innymi wszelkie okoliczności lub zdarzenia wykraczające poza uzasadnioną kontrolę Shell, bez względu na to czy były one możliwe do przewidzenia w momencie zawarcia niniejszej Umowy, wskutek których od Shell nie można racjonalnie wymagać wykonania zobowiązań, oznacza również naruszenie zobowiązań umownych przez dostawców lub osoby trzecie zaangażowane przez Shell, przerwy w dostawie Internetu, przerwy w zasilaniu, przerwy w przesyłaniu poczty elektronicznej oraz błędy lub zmiany w technologii dostarczanej przez osoby trzecie, trudności transportowe, strajki, działania podjęte przez rząd, zwłokę w dostawie, zaniechania po stronie dostawców lub producentów Shell oraz personelu pomocniczego, choroby pracowników, błędy w zasobach lub środkach transportu, oraz inne okoliczności, które zakłócają wykonanie lub realizację niniejszej Umowy.

#### **15. Odpowiedzialność Klienta**

- 15.1.** Klient zapewnia i gwarantuje, że nie będzie dopuszczać się Nieupoważnionego Użytku Usług. Klient zwalnia Shell z odpowiedzialności z tytułu szkód, w tym również wszystkich kosztów, które zostaną w uzasadniony sposób poniesione lub które mogą być poniesione przez Shell wskutek takich działań lub zaniechań.

- 15.2.** Klient zobowiązuje się wykonywać niniejszą Umowę z należyтым uwzględnieniem interesów Shell. Klient zobowiązuje się nie zakłócać w jakikolwiek sposób świadczenia Usług przez Shell. W szczególności Klient nie może podejmować jakichkolwiek działań, które według uzasadnionej opinii Shell, mogą skutkować przerwą w możliwości świadczenia Usług dostarczanych przez Shell.

## **POZOSTAŁE POSTANOWIENIA I PRAWO WŁAŚCIWE**

### **16. Prawa własności intelektualnej**

- 16.1.** Klient przyjmuje do wiadomości, że wszystkie prawa własności intelektualnej (w tym również prawa autorskie, prawa do znaków towarowych, prawa do baz danych oraz prawa wynikające z patentów) do Usług pozostają własnością Shell lub jego licencjodawców. W związku ze świadczeniem Usług, Shell może używać lub rozwijać produkty, materiały oraz metodologie zawierające dane dostarczone przez Klienta lub uzyskane na podstawie takich danych informacje, w którym to przypadku takie produkty, materiały oraz metodologie będą stanowiły prawa zastrzeżone Shell. Klient nie będzie naruszał praw własności intelektualnej ani innych praw Shell.
- 16.2.** Klient nie może usuwać ani zmieniać oznaczeń dotyczących praw własności intelektualnej (takich jak logo i zastrzeżenia praw autorskich) umieszczonych na lub dotyczących Usług dostarczanych przez Shell na lub w oprogramowaniu, sprzęcie, urządzeniach, Stronie Internetowej.

### **17. Ochrona danych**

- 17.1.** Shell przetwarza określone dane Klienta, w tym również dane osobowe, w związku z dostarczaniem Usług. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Shell przestrzega podczas przetwarzania danych osobowych obowiązujących przepisów, w tym również RODO. Shell zobowiązuje się postępować z danymi osobowymi Klienta w sposób wskazany w Polityce Prywatności, która jest dostępna na Stronie Internetowej.
- 17.2.** Korzystając z Usług oferowanych przez Shell, Klient zobowiązuje się przestrzegać wszystkich obowiązujących regulacji, w tym również RODO. Zgodnie z RODO, Shell może przysyłać dane osobowe przekazane przez Klienta osobom trzecim w związku z wykonaniem umowy. Jeżeli sam Klient jest również administratorem tych danych osobowych, Klient ma obowiązek poinformować osobę, której dane dotyczą, o tym fakcie.

### **18. Pozostałe postanowienia i prawo właściwe**

- 18.1.** W zakresie dozwolonym przepisami prawa, Shell będzie zawsze uprawniony do wprowadzenia jednostronnie zmiany zakresu Usług, stawek i taryf, a także niniejszych Warunków Ogólnych. Zmiany zostaną wprowadzone w dacie ich opublikowania na Stronie Internetowej lub w Portalu, chyba że zostanie określone inaczej, i unieważnią Warunki Ogólne oraz stawki i taryfy, które

miały zastosowanie do tego czasu. Zmiany w Warunkach Ogólnych będą miały również zastosowanie do obowiązujących Umów.

- 18.2.** Reklamacje należy składać pod numerem telefonu 800 080 014.
- 18.3.** Umowa i niniejsze Warunki Ogólne podlegają przepisom prawa polskiego. Wszelkie spory dotyczące lub powstałe w związku z niniejszą Umową lub Warunkami Ogólnymi będą przekazywane do rozstrzygnięcia przez właściwy sąd w Warszawie, co nie pozbawia konsumenta prawa dochodzenia roszczeń przed sądem według właściwości ogólnej.
- 18.4.** Postanowienia art.12.9, 13.1, 13.6 nie mają zastosowania w relacjach z Konsumentami.