

## REGULAMIN KORZYSTANIA z Aplikacji E-HURT

### I. Wstęp

Niniejszy Regulamin określa szczegółowo zasady korzystania przez KLIENTA z Aplikacji E-HURT i stanowi integralną część Umowy o korzystanie z Aplikacji E-HURT.

### Definicje

Dla potrzeb Umowy i Regulaminu przyjmuje się następujące znaczenia dla wymienionych niżej sformułowań:

**Aplikacja E-HURT** („Aplikacja”) - aplikacja informatyczna zintegrowana z systemami elektronicznymi ORLEN za pośrednictwem sieci Internet, dostępna dla KLIENTA pod adresem <https://hurt.orklen.pl>

KLIENT za pomocą Aplikacji, E-HURT będzie miał możliwość:

- o Utworzenia/modyfikowania/usuwania Zamówienia Kwartalnego
- o Utworzenia/modyfikowania/usuwania Zamówienia Jednorazowego
- o Wysyłania zapytania lub przesłania dowolnej informacji

Ponadto Aplikacja E-HURT umożliwia KLIENTOWI:

- o przeglądanie istniejących kontraktów i zleceń w systemie SAP;
- o przeglądanie dedykowanych baz danych dotyczących danych teled adresowych; finansowych; informacyjnych; promocyjnych itd.;
- o logowanie do innych systemów informatycznych dedykowanych dla KLIENTA (m.in.: samoobsługa, e-faktura);

**Hasło** - ustalany podczas pierwszego logowania przez KLIENTA do Aplikacji (wprowadzenia w Aplikacji Loginu i Hasła startowego), znany KLIENTOWI ciąg znaków, który użyty wraz z Loginem umożliwia KLIENTOWI bezpieczne korzystanie z Aplikacji, w tym przesyłanie za pośrednictwem Aplikacji Zamówień Kwartalnych i Zamówień Jednorazowych. KLIENT ma możliwość zmiany Hasła dowolną ilość razy.

**Hasło startowe** - jednorazowe hasło dostępu, przekazane KLIENTOWI przez ORLEN, służące do pierwszego logowania w Aplikacji (wprowadzenia w Aplikacji Loginu i Hasła startowego) przez KLIENTA.

**KLIENT** – podmiot, na rzecz którego realizowany jest hurtowy odbiór paliwa zgodnie z ustaleniami wyrażonymi w treści umów handlowych i Potwierdzonych Zamówień/Kontraktów zawartych pomiędzy Stronami.

**Potwierdzenie Zamówienia/Kontrakt** - wiążący obydwie Strony dokument w Systemie SAP precyzujący umowę handlową albo złożone Zamówienie w zakresie ilości i warunków sprzedaży.

**Login** - unikalny ciąg znaków nadawany KLIENTOWI w celu umożliwienia bezpiecznego korzystania z Aplikacji. Do Loginu przypisane są dane identyfikacyjne osoby się nim posługującej w ramach korzystania z Aplikacji. Login jest przekazywany KLIENTOWI przez ORLEN.

**Paliwa** - benzyny bezołowiowe, oleje napędowe, olej napędowy grzewczy Ekoterm (oznakowany i zabarwiony na czerwono), estry stanowiące samoistne paliwo, paliwo lotnicze oraz inne ciekłe produkty rafineryjne i petrochemiczne.

**Biuro Sprzedaży** – Dział Sprzedaży Hurtowej PKN ORLEN właściwy terytorialnie i zajmujący się obsługą KLIENTA oraz komórki organizacyjne Biura Sprzedaży Paliw zajmujący się obsługą KLIENTA.

**System SAP** - system informatyczny ORLEN obsługujący procesy sprzedażowe.

**Umowa** – Umowa o korzystanie z Aplikacji E-HURT zawarta pomiędzy KLIENTEM a ORLEN.

**Zamówienia- Zamówienia Kwartalne oraz Zamówienia Jednorazowe** – oświadczenia woli składane przez KLIENTA, do których w sprawach nie uregulowanych niniejszą umową, stosuje odpowiednie postanowienia Umów Handlowych.

**Zlecenie** – dokument w Systemie SAP zawierający dane dotyczące odbioru oznaczonej ilości paliw w oznaczonym okresie, zgodnie z ogólnymi ustaleniami dotyczącymi odbiorów paliw wyrażonymi w treści potwierdzenia Zamówienia/Kontraktu oraz Umów Handlowych

**Umowy Handlowe** – wszystkie umowy na dostawę produktów rafineryjnych i petrochemicznych, zawarte pomiędzy KLIENTEM a ORLEN

### II. Loginy i dostęp do Aplikacji E-HURT.

1. Dostęp do Aplikacji E-HURT jest bezpłatny.
2. Po podpisaniu Umowy KLIENT otrzymuje pulę unikalnych Loginów przeznaczonych do korzystania z Aplikacji E-HURT, przypisanych imiennie do zgłoszonych uprzednio przez KLIENTA osób. Zgłoszenie następuje poprzez wypełnienie i podpisanie przez KLIENTA Załącznika nr 2 do Umowy (do pobrania na <https://hurt.orklen.pl>). KLIENT wysyła wypełniony załącznik na piśmie listem poleconym oraz mailem bądź faxem na adres do doręczeń Administratora Aplikacji E-HURT wskazany w pkt IX Regulaminu.
3. Do każdego z Loginów ORLEN przekazuje KLIENTOWI Hasło startowe, którego zmiana jest wymagana przy pierwszym logowaniu do Aplikacji E-HURT (przy wprowadzeniu w Aplikacji Loginu i Hasła startowego). Hasło startowe jest doręczane KLIENTOWI listem poleconym na adres wskazany w Umowie Handlowej lub zabezpieczonym hasłem mailem.
4. Każdy KLIENT może otrzymać maksymalnie 5 (pięć) Loginów oraz powiązanych z tym Loginem Haseł startowych, przeznaczonych do korzystania z Aplikacji przez KLIENTA. W celu uzyskania kolejnego Loginu oraz Hasła startowego w ramach wskazanego w niniejszym ustępie limitu należy się skontaktować z ORLEN.
5. Dostęp do Aplikacji E-HURT następuje poprzez wpisanie w przeglądarce internetowej adresu strony internetowej <https://hurt.orklen.pl> oraz wprowadzenie w Aplikacji Loginu i Hasła. Jednocześnie możliwe jest tylko jedno połączenie z użyciem Loginów przekazanych jednemu KLIENTOWI.

6. Zakończenie połączenia za pośrednictwem Aplikacji E-HURT następuje automatycznie po przekroczeniu czasu braku aktywności oraz po wylogowaniu się z Aplikacji E-HURT.

### III. Opis działania Aplikacji E-HURT

1. Za pomocą Aplikacji E-HURT KLIENT otrzymuje możliwość zdalnej komunikacji i wymiany informacji z systemem SAP, a w szczególności:
  - a) składania Zamówień,
  - b) pobierania niektórych danych przechowywanych w systemie SAP i związanych z stworzonymi Zamówieniami (np. lista Umów Handlowych, informacji dotyczących i usprawniających realizację podpisanych Umów Handlowych, lista faktur, saldo finansowe),
  - c) logowania się do innych systemów informatycznych dedykowanych dla KLIENTA (m.in.: samoobsługa, e-faktura).
2. ORLEN może zmienić (w tym rozszerzyć) zakres czynności i operacji możliwych do wykonania przez KLIENTA przy użyciu Aplikacji E-HURT, o czym poinformuje KLIENTA oddzielnym komunikatem. Zmiana (w tym rozszerzenie) zakresu czynności i operacji nie wymaga nowelizacji Regulaminu.
3. Zamówienia KLIENTA mogą być przesyłane do systemu SAP za pośrednictwem Aplikacji E-HURT przez całą dobę, z tym, że ich przetworzenie i rejestracja w systemie SAP będzie następować tylko w dniach i godzinach pracy poszczególnych Biur Sprzedaży. Zamówienia mogą być również składane przez KLIENTA do Biur Sprzedaży w dotychczasowej formie wynikającej z zapisów Umów Handlowych.
4. ORLEN niezwłocznie po otrzymaniu Zamówienia dokonuje:
  - a) weryfikacji spełnienia warunków wynikających z zapisów Umów Handlowych,
  - b) weryfikacji prawidłowości jego złożenia, a następnie przyjęcia Zamówienia do realizacji,
  - c) jego przetworzenia i rejestracji w systemie SAP po przyjęciu Zamówienia do realizacji lub dokonaniu akceptacji.
5. Dopuszcza się przetworzenie i rejestrację w systemie SAP złożonych Zamówień poza dniami i godzinami pracy poszczególnych Biur Sprzedaży po spełnieniu dodatkowych wymagań, które zostaną określone przed uruchomieniem takiej funkcjonalności.
6. ORLEN może odmówić przyjęcia do realizacji Zamówienia złożonego nieprawidłowo, w szczególności niezgodnego z postanowieniami Umowy lub Regulaminu.
7. ORLEN zobowiązany jest do przetworzenia i rejestracji w systemie SAP Zamówień niezwłocznie po ich otrzymaniu. Po przetworzeniu i rejestracji Zamówienie jako Zlecenie będzie widoczne w Aplikacji E-HURT, po zalogowaniu się KLIENTA.
8. KLIENT nie może podważać autentyczności Zamówień złożonych prawidłowo, w tym zgodnie z postanowieniami Umowy lub Regulaminu.
9. Przekazane za pomocą Aplikacji E-HURT lub w innej dopuszczalnej formie do ORLEN Zamówienie z bieżącą datą realizacji może być odwołane przez KLIENTA jedynie w taki sam sposób, w jaki zostało złożone. Odwołanie Zamówienia dla dostaw na warunkach loco może nastąpić nie później niż przed momentem rozpoczęcia jego realizacji. Odwołanie Zamówienia dla dostaw na warunkach franco może nastąpić nie później niż 24 godziny przed momentem rozpoczęcia jego realizacji.
10. KLIENT niniejszym akceptuje fakt, iż złożenie Zamówienia nie stwarza automatycznie możliwości dokonania odbioru paliw z baz magazynowych będących w dyspozycji ORLEN.
11. Każdorazowo po wysłaniu za pośrednictwem Aplikacji E-HURT Zamówienia ORLEN prześle jako odpowiedź informację potwierdzającą przyjęcie przesyłanych danych lub ewentualną przyczynę ich odrzucenia. W ramach przesyłanych Zamówień w systemie SAP zostaną zapisane tylko te, w których nie zostaną wykryte błędy danych oraz te, które zostały prawidłowo złożone (w tym zgodnie z Umową i Regulaminem).
12. Zamówienie Kwartalne nie może być złożone w przypadku, gdy:
  - a) Umowa Handlowa będąca podstawą Zamówienia Kwartalnego wygasa,
  - b) okres jego realizacji byłby dłuższy niż okres obowiązywania oznaczony w Umowie, będący podstawą Zamówienia Kwartalnego,
  - c) ilość paliw oznaczona w Umowie Handlowej, będącej podstawą Zamówienia Kwartalnego, została już uprzednio odebrana.
13. Zamówienie Jednorazowe nie może być złożone w przypadku, gdy:
  - a) upłynął okres odbioru paliw oznaczony w Kontrakcie, będącym podstawą Zamówienia Jednorazowego,
  - b) Umowa Handlowa lub Kontrakt będący podstawą Zamówienia jednorazowego wygasa,
  - c) okres jego realizacji byłby dłuższy niż okres odbioru paliw oznaczony w Kontrakcie, będącym podstawą Zamówienia Jednorazowego,
  - d) ilość paliw oznaczona w Kontrakcie, będącym podstawą Zamówienia Jednorazowego, została już uprzednio odebrana.
14. Zamówienie Kwartalne przesłane do ORLEN, w tym za pośrednictwem Aplikacji E-HURT do systemu SAP wygasa:
  - a) po przekroczeniu daty obowiązywania określonej w Umowie Handlowej,
  - b) gdy dokonano odbioru paliw w ilości zgodnej z ilością oznaczoną w Kontrakcie lub Umowie Handlowej (z uwzględnieniem tolerancji podanej w Kontrakcie lub Umowie Handlowej),

- c) gdy pracownik Biura Sprzedaży usunie Zamówienie Kwartalne z systemu SAP na podstawie odwołania Zamówienia złożonego przez KLIENTA za pośrednictwem Biura Sprzedaży lub Aplikacji E-HURT .
15. Zamówienie Jednorazowe do ORLEN, w tym za pośrednictwem Aplikacji E-HURT do systemu SAP wygasa:
- wraz z wygaśnięciem Kontraktu, które jest podstawą Zamówienia Jednorazowego,
  - po przekroczeniu daty obowiązywania określonej w Zamówieniu Jednorazowym,
  - gdy dokonano odbioru paliw w ilości zgodnej z ilością oznaczoną w Zleceniu (z uwzględnieniem tolerancji podanej w Zleceniu),
  - gdy pracownik Biura Sprzedaży usunie Zamówienie jednorazowe z systemu SAP na podstawie odwołania Zamówienie jednorazowego złożonego przez KLIENTA za pośrednictwem Biura Sprzedaży lub Aplikacji.
16. Kontrakt wygasa:
- wraz z wygaśnięciem Umowy Handlowej, która jest podstawą Kontraktu,
  - wraz z datą obowiązywania określoną w Kontrakcie,
  - gdy dokonano odbioru paliw w ilości zgodnej z ilością oznaczoną w Umowie Handlowej (z uwzględnieniem tolerancji podanej w Umowie),
  - gdy pracownik Biura Sprzedaży zamknie Kontrakt w systemie SAP.
17. Zlecenie wygasa:
- wraz z wygaśnięciem Kontraktu, który jest podstawą Zlecenia,
  - gdy dokonano odbioru paliw w ilości zgodnej z ilością oznaczoną w Zleceniu (z uwzględnieniem tolerancji podanej w Zleceniu),
  - gdy pracownik Biura Sprzedaży zamknie Zlecenie w systemie SAP.

#### IV. Wymagania sprzętowe dotyczące korzystania z Aplikacji E-HURT

- ORLEN przekaże KLIENTOWI specyfikację wymagań sprzętowych i konfiguracyjnych, stanowiących podstawę korzystania z Aplikacji E-HURT najpóźniej w momencie podpisywania Umowy.
- Zapewnienie prawidłowej konfiguracji przeglądarki internetowej, służącej do komunikacji z Systemem SAP poprzez Aplikację jest wyłącznym obowiązkiem KLIENTA.

#### V. Bezpieczeństwo danych przesyłanych przez Aplikację E-HURT

- ORLEN zapewnia bezpieczny przesył danych poprzez Aplikację E-HURT pomiędzy systemem informatycznym KLIENTA a Systemem SAP przy wykorzystaniu szyfrowanego połączenia HTTPS.
- W celu zabezpieczenia dostępu do Aplikacji E-HURT osób niepożądanych Aplikacja wyposażona jest w system logowania z użyciem Hasła oraz Loginu. System będzie wymuszał okresowe zmiany Hasła według określonego formatu.
- ORLEN zapewnia bezpieczne, zgodne z przyjętymi standardami zabezpieczeń przechowywanie otrzymanych za pośrednictwem Aplikacji E-HURT danych w ramach własnej infrastruktury technicznej, uniemożliwiając dostęp do tych danych nieupoważnionym osobom.
- Możliwość korzystania z Aplikacji E-HURT może być zablokowana:
  - na podstawie wydanej przez KLIENTA dyspozycji dokonania blokady możliwości korzystania z Aplikacji - niezwłocznie po otrzymaniu takiej dyspozycji przez ORLEN,
  - w przypadku pięciokrotnego błędnego wpisania Hasła wraz z Loginem - niezwłocznie po pięciokrotnym wpisaniu Hasła wraz z Loginem,
  - w przypadku zakończenia współpracy handlowej KLIENTA z ORLEN - z dniem wygaśnięcia Umowy Handlowej,
  - w przypadku podejrzenia nadużycia, polegającego w szczególności na naruszeniu postanowień Regulaminu - w terminie do 7 dni od chwili powzięcia podejrzenia przez ORLEN,
  - w przypadkach wskazanych w pkt VII ust. 1 Regulaminu - niezwłocznie po uzyskaniu przez ORLEN żądania dokonania blokady.
- W celu odblokowania możliwości korzystania z Aplikacji lub zmiany Hasła (poza przypadkami okresowych zmian Hasła wymuszanych przez system informatyczny) należy kontaktować się z ORLEN. Odblokowanie przez ORLEN możliwości korzystania z Aplikacji możliwe jest po zidentyfikowaniu KLIENTA w sposób niebudzący wątpliwości.

#### VI. Reklamacje

- KLIENT ma prawo do składania reklamacji dotyczących funkcjonowania Aplikacji. Reklamacje można składać w formie elektronicznej do ORLEN, na adres poczty elektronicznej (e-mail) osób kontaktowych wskazanych w Umowie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia zaistnienia reklamowanego zdarzenia.
- Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje:
  - oznaczenie KLIENTA składającego reklamację (Login, pełna nazwa KLIENTA oraz dane kontaktowe: adres korespondencyjny lub e-mailowy oraz numer telefonu). Dane kontaktowe KLIENTA winny być zgodne z danymi kontaktowymi KLIENTA podanymi w Umowie.
  - przedmiot reklamacji (oznaczenie reklamowanego zdarzenia),
  - okoliczności uzasadniające reklamację,
  - numer zawartej Umowy o korzystanie z usług elektronicznej wymiany danych (E-HURT).
- Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia,

przed rozpatrzeniem reklamacji ORLEN może zwrócić się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.

- ORLEN rozpatrzy zgłoszoną reklamację w terminie 14 dni roboczych, poczynwszy od dnia otrzymania reklamacji w prawidłowej postaci (w tym uzupełnionej zgodnie z ust. 3, jeżeli taka konieczność zaistniała). W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie ORLEN informuje o tym składającego reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 30 dni.

#### VII. Odpowiedzialność

- KLIENT ma obowiązek zadbać o prawidłowe poinformowanie osób upoważnionych do korzystania z Aplikacji E-HURT, o poufny charakterze Hasła i Loginów oraz zakazie ich udostępniania osobom nieupoważnionym, a także o obowiązku zabezpieczenia i ochrony Hasła i Loginów. W przypadku:
  - utruty Loginu, Hasła startowego oraz Hasła,
  - podejrzenia, że nieupoważniona osoba weszła w posiadanie Hasła, Loginu, lub Hasła startowego,
  - użycia lub podejrzenia użycia przez osoby nieupoważnione Loginu, Hasła startowego lub Hasła,
 KLIENT zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do ORLEN celem zablokowania możliwości korzystania z Aplikacji przy użyciu wskazanych przez KLIENTA Loginów i Hasła oraz wydania przez ORLEN KLIENTOWI nowych Loginów i Hasła startowych.
- KLIENT ponosi odpowiedzialność za wszystkie operacje wykonane z wykorzystaniem Aplikacji E-HURT, po zalogowaniu się w oparciu o prawidłowe Hasło, chyba że wcześniej zostało zgłoszone polecenie zablokowania możliwości korzystania z Aplikacji E-HURT przy użyciu wskazanego Loginu. KLIENT ponosi również odpowiedzialność za utratę Loginu, Hasła startowego lub Hasła.
- ORLEN nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i inne utrudnienia w działaniu Aplikacji E-HURT spowodowane przez sytuacje niezależne od działań lub zaniechań ORLEN. ORLEN zobowiązuje się do niezwłocznego informowania KLIENTA o odmowie lub braku możliwości wykonania operacji za pośrednictwem Aplikacji z przyczyn niezależnych od ORLEN.
- KLIENT ponosi wszelką odpowiedzialność za używanie Aplikacji E-HURT w sposób bezpieczny i niezgodny z jego przeznaczeniem, a także za korzystanie z niego w sposób niezgodny z Regulaminem.
- KLIENT ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone w związku z korzystaniem z Aplikacji przez osoby korzystające z Aplikacji w imieniu i na rzecz KLIENTA lub na rzecz KLIENTA, stosownie do obowiązujących przepisów, w tym przepisów kodeksu cywilnego oraz kodeksu pracy.

#### VIII. Zmiany Regulaminu

- ORLEN zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie, z zachowaniem wymogu powiadomienia KLIENTA o treści wprowadzonych zmian. Zmiany stają się skuteczne w terminie wskazanym przez ORLEN, nie wcześniej jednak niż z chwilą powiadomienia KLIENTA o ich treści.
- Skorzystanie z Aplikacji E-HURT po uprzednim wprowadzeniu zmian w Regulaminie oznacza akceptację zmian wprowadzonych w Regulaminie.
- Skorzystanie z Aplikacji E-HURT po zmianie zakresu czynności i operacji możliwych do wykonania za pośrednictwem Aplikacji E-HURT, nie wymagających nowelizacji Regulaminu, oznacza akceptację wprowadzonych zmian.
- Zmiana niniejszego Regulaminu nie stanowi zmiany Umowy o korzystanie z Aplikacji E-HURT.
- ORLEN o wprowadzonych zmianach w Regulaminie powiadomi KLIENTA za pośrednictwem Aplikacji E-HURT w zakładce: Mój Profil – Aktualności.
- Zgłoszenie przez KLIENTA faktu braku akceptacji w formie mailowej na adres [e-hurt@orlen.pl](mailto:e-hurt@orlen.pl) proponowanych zmian, o których mowa w ust. 5 skutkuje wypowiedzeniem Umowy o korzystanie z Aplikacji E-HURT przez ORLEN w trybie § 8 ust. 3 pkt. d Umowy.
- Nie zgłoszenie faktu braku akceptacji, o którym mowa w ust. 6 oznacza akceptację proponowanych zmian.

#### IX. Dane kontaktowe:

- Administrator Aplikacji E-HURT** (w zakresie: nadawanie Hasła i Loginów, blokowanie możliwości korzystania z Aplikacji E-HURT, zgłoszenia problemów technicznych, wsparcie przy uruchamianiu Aplikacji, zgłoszenia awarii itp.):

##### **Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A.**

Imię i nazwisko: Edyta Chalińska-Blonkowska  
 adres: 09-411 Płock, ul. Chemików 7  
 telefon: +48242566200  
 e-mail: e-hurt@orlen.pl

- Opiekunowie KLIENTA w Dziale Obsługi Sprzedaży Hurtowej** (w zakresie: obsługi związanej z Zamówieniami, Zleceniami, Kontraktami, danymi podstawowymi KLIENTA oraz innymi danymi związanymi z realizacją Umów Handlowych, itp.):

adres: 09-411 Płock, ul. Chemików 7  
 telefon: 0801805541 (z tel. kom. 024 365 72 91)

.....  
 (pieczęć i podpisy osób działających w imieniu ORLEN)

.....  
 (data i podpis KLIENTA)