

**REGULAMIN ZAKUPU NA ODLEGŁOŚĆ I KORZYSTANIA
Z URZĄDZEŃ POKŁADOWYCH „A4Go” ORAZ KORZYSTANIA Z KART ZBLIŻENIOWYCH
„KartA4”**

SPIS TREŚCI

POSTANOWIENIA OGÓLNE	1
OPŁATY I OPŁATY DODATKOWE	3
REALIZACJA ZAMÓWIEŃ NA URZĄDZENIA A4Go/DUPLIKATY KartA4/PAKIETY IMPULSÓW	3
DOSTAWA URZĄDZEŃ A4Go/DUPLIKATÓW KartA4	5
FUNKCJONOWANIE SYSTEMU	5
UTRATA LUB ZNISZCZENIE URZĄDZENIA A4Go/KartA4	5
REKLAMACJE	7
ODSTĄPIENIE OD UMOWY	7
ZWROT	8
OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH	9
POSTANOWIENIA KOŃCOWE	11
ZAŁĄCZNIK NR 1 - WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY	12
ZAŁĄCZNIK NR 2 – ELEKTRONICZNY POBÓR OPŁAT A4Go	13
ZAŁĄCZNIK NR 3 – KartA4	17

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady zakupu na odległość i korzystania przez Klientów z urządzeń pokładowych o nazwie handlowej „A4Go” oraz korzystania z kart zbliżeniowych o nazwie handlowej „KartA4”, uprawniających do przejazdu płatnym odcinkiem autostrady A4 Katowice-Kraków, jak również prawa i obowiązki Klientów oraz Stalexport Autostrada Małopolska S.A. w powyższym zakresie.
2. Stalexport Autostrada Małopolska S.A. oświadcza, że z dniem 1.1.2023 r. Sprzedawca wygasza możliwość zakupu kart zbliżeniowych o nazwie handlowej „KartaA4” oraz zakupu Pakietów Impulsów do Kart nabytych przed ww. datą. Zakupione do dnia 31.12.2022 r. Karty z Impulsami pozostają ważne na zasadach opisanych w Regulaminie. Termin ważności Impulsów wynosi 730 dni licząc od daty nabycia danego Pakietu Impulsów, przy czym termin liczony jest z dokładnością do jednej minuty.
3. Użytych w Regulaminie pojęciom nadano następujące znaczenie:

A4Go – elektroniczny pobór opłat funkcjonujący na Autostradzie w technologii DSRC (dedykowana komunikacja bliskiego zasięgu);

A4Go ID/ID Karty – techniczny numer identyfikacyjny Urządzenia A4Go/Karty. W przypadku Urządzeń A4Go - ID to numer umieszczony na etykiecie Urządzenia, zawierający pierwsze 15 cyfr (tj. numer producenta i numer seryjny). W przypadku Kart - ID Karty to 8-znakowy numer nadrukowany na Karcie;

Autostrada – płatny odcinek autostrady A4 Katowice – Kraków;

Blue Media – spółka z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000320590 – prowadząca system rozliczeń płatności realizowanych w Internetowym Serwisie Klienta;

Impulsy – wyrażone liczbowo i kwotowo uprawnienie umożliwiające posiadaczowi Urządzenia A4Go/ Karty przejazd Autostradą;

Incydent – nieopłacony przejazd, o którym mowa w Załączniku nr 2 „Elektroniczny Pobór Opłat A4Go”, w § 2 ust. 7 oraz ust. 8.

Inkasent – pracownik dokonujący poboru opłaty za przejazd na PPO;

Internetowy Serwis Klienta – serwis w domenie: www.a4go.pl, za pomocą którego Klient może uzyskać dostęp do informacji zawartych w ramach Konta Klienta oraz może w kanale sprzedaży - sklepie internetowym nabyć Urządzenie A4Go, a także dokonać transakcji zakupu uprawnień w postaci Impulsów dla Urządzeń A4Go, umożliwiających przejazd Autostradą. Sprzedawca informuje, że począwszy od dnia 1.01.2023 r. wygaszona zostaje możliwość nabycia przez Klientów Kart z Pakietem Impulsów oraz Pakietów Impulsów do Kart nabytych przed tą datą;

Kategorie pojazdów – kategorie określone w Rozporządzeniu;

KartA4 lub **Karta** – karta zbliżeniowa na okaziciela wydawana Klientom przez SAM S.A. do dnia 31.12.2022 r. oraz wykorzystywana przez Klientów w celu przejazdu Autostradą, lecz nie dłużej niż w terminie ważności Impulsów;

Klient – Konsument lub Przedsiębiorca, któremu za pośrednictwem Internetowego Serwisu Klienta udostępniane jest Urządzenie A4Go, dokonujący zakupu lub zamówienia Pakietu Impulsów dla Urządzeń A4Go lub któremu wydano KartęA4 wraz z uprawnieniami umożliwiającymi przejazd Autostradą;

Konsument – osoba fizyczna, której wydawane jest Urządzenie A4Go oraz która kupuje Impulsy dla Urządzeń A4Go, uprawniające do przejazdu Autostradą lub której wydano KartęA4 wraz z uprawnieniami umożliwiającymi przejazd Autostradą, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez tę osobę działalnością gospodarczą lub zawodową;

Konto lub **Konto Klienta** – przypisane do Klienta informacje zabezpieczone zgodnie z zasadami dotyczącymi ochrony danych osobowych, ujętymi w § 10 „Ochrona danych osobowych” Regulaminu oraz Polityce Prywatności. Dostęp do swojego Konta Klient uzyskuje poprzez Internetowy Serwis Klienta lub u pracownika POK;

Operator – spółka VIA4 S.A. współpracująca z SAM S.A. w zakresie obsługi Autostrady;

Opłaty – opłaty za Pakiety Impulsów (Prepaid) oraz za pojedyncze przejazdy (Postpaid);

Opłaty dodatkowe – kaucja za Urządzenie A4Go, opłaty za wysyłkę Urządzeń A4Go lub faktur, opłaty związane z wymianą Urządzenia A4Go lub wystawieniem duplikatu KartyA4;

Pakiet Impulsów – minimalna liczba Impulsów, jaką można nabyć dla danego Urządzenia A4Go lub można było nabyć do dnia 31.12.2022 r. dla danej Karty;

POK - Punkty Obsługi Klienta działające przy:

- a) Placu Poboru Opłat w Mysłowicach-Brzęczkowicach, 41-404 Mysłowice, ul. Piaskowa 20;
- b) Placu Poboru Opłat w Balicach, 32-083 Balice, ul. Krakowska 104;

Polityka Prywatności – zbiór informacji dotyczących zasad przetwarzania danych osobowych użytkowników stron internetowych www.a4go.pl, www.autostrada-a4.com.pl oraz Klientów korzystających z przejazdu autostradą i innych kategorii osób fizycznych, których dane osobowe są przetwarzane w związku z prowadzoną przez SAM S.A. działalnością, dostępnych pod adresem www.a4go.pl oraz www.autostrada-a4.com.pl;

Postpaid – płatność odroczonej za przejazd z wykorzystaniem automatycznych obciążeń instrumentu płatniczego (np. kart płatniczych) przypisanego do danego Urządzenia A4Go;

PPO – plac poboru opłat za przejazd Autostradą;

Prepaid – płatność przedpłacona z góry za Pakiet Impulsów;

Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub podmiot, któremu ustawa przyznaje zdolność prawną, której wydawane jest Urządzenie A4Go lub której wydano KartęA4 wraz z uprawnieniami umożliwiającymi przejazd Autostradą, w celu związanym z prowadzeniem we własnym imieniu działalności gospodarczej lub zawodowej;

Regulamin – niniejszy Regulamin;

Rozporządzenie – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 29.04.2004 r. w sprawie opłat za przejazd autostradą (Dz. U. 04.102.1075), obowiązujące w stosunku do systemów pobierania opłat za przejazd autostradą ustalonych przed dniem wejścia w życie ustawy z dnia 7 listopada 2008 r. o zmianie Ustawy o drogach publicznych oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z dnia 9 grudnia 2008 r.);

SAM S.A. lub **Sprzedawca** – spółka Stalexport Autostrada Małopolska S.A. z siedzibą w Mysłowicach przy ul. Piaskowej 20, (41 – 404) Mysłowice, wpisana do rejestru przedsiębiorców

prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 26895, NIP 634 22 62 054, Regon: 273796214, Kapitał zakładowy: 66.753.000 zł wpłacony w całości, tel. 32 7627555;

Subkonto – numer Urządzenia A4Go/Karty nadawany w Systemie (numer systemowy), widoczny na Koncie Klienta. W przypadku wymiany Urządzenia/Karty na inny egzemplarz (tzn. egzemplarz o innym numerze A4Go ID/ID Karty), numer Subkonta Urządzenia/Karty pozostaje bez zmian; w szczególności przypisane do Urządzenia/Karty Impulsy oraz dane o transakcjach pozostają bez zmian;

System – system informatyczny umożliwiający zarządzanie bazą Kont Klientów, rejestrujący wszelkie transakcje i operacje na Kontach, Urządzeniach A4Go oraz Kartach dokonywane w oparciu o Regulamin jak i Regulamin zakupu w Punktach Obsługi Klienta i korzystania z Urządzeń Pokładowych „A4Go” oraz korzystania z kart zbliżeniowych „KartA4”;

Urządzenie A4Go lub **Urządzenie** – urządzenie pokładowe zainstalowane zgodnie z instrukcją dołączoną do urządzenia, przesyłające informacje o pojeździe do anten odbiorczych zainstalowanych na PPO Autostrady, przy użyciu którego możliwy jest przejazd. Własność Urządzenia A4Go pozostaje przy SAM S.A., a jest ono użyczane Klientowi po uiszczeniu kaucji określonej w Regulaminie.

§ 2

OPŁATY I OPŁATY DODATKOWE

1. Opłaty oraz Opłaty dodatkowe opublikowane są na stronach internetowych: www.autostrada-a4.com.pl, www.a4go.pl oraz w Punktach Obsługi Klienta.
2. SAM S.A., w oparciu o jednolite kryteria dla wszystkich Klientów, ma prawo określać rabaty na podstawie przyjętych przez siebie kryteriów.

§ 3

REALIZACJA ZAMÓWIEŃ NA URZĄDZENIA A4Go/DUPLIKATY KartA4/PAKIETY IMPULSÓW

1. Zamówienia na Urządzenia A4Go z Pakietami Impulsów, bez Pakietów Impulsów lub Pakiety Impulsów (doładowania Urządzenia A4Go) można składać za pośrednictwem Internetowego Serwisu Klienta 24 godziny na dobę we wszystkie dni roku, z zastrzeżeniem przypadków określonych w ust. 12 poniżej.
2. Warunkami wydania Klientowi Urządzenia A4Go z Pakietem Impulsów, bez Pakietu Impulsów lub Pakietu Impulsów (doładowania Urządzenia A4Go) za pośrednictwem Internetowego Serwisu Klienta w domenie www.a4go.pl są:
 - a) zarejestrowanie Konta Klienta w Internetowym Serwisie Klienta, w szczególności z podaniem adresu e-mail, który staje się jednocześnie loginem do Internetowego Serwisu Klienta. Zmiana loginu do Internetowego Serwisu Klienta możliwa jest tylko na wniosek Klienta przesłany z adresu e-mail, stanowiącego aktualny login do Internetowego Serwisu Klienta. W przypadku braku takiej możliwości zmiana jest możliwa po przesłaniu pisemnej prośby opatrzonej podpisem osoby uprawnionej do reprezentowania Klienta na adres SAM S.A.;
 - b) opłacenie kaucji za Urządzenie A4Go;
 - c) akceptacja niniejszego Regulaminu oraz złożenie oświadczeń dotyczących danych osobowych;
 - d) zakup Pakietu Impulsów lub skorzystanie z płatności Postpaid.
3. SAM S.A nie ponosi odpowiedzialności za zakup przez Klienta Urządzenia A4Go lub Pakietów Impulsów dla niewłaściwej Kategorii pojazdu.
4. Dowodem sprzedaży jest faktura VAT. W przypadku odbioru osobistego Urządzenia A4Go w POK osoba odbierająca potwierdza odbiór na piśmie u pracownika POK.
5. Każde Urządzenie A4Go zostanie przypisane do Konta Klienta.
6. Wydanie lub wysyłka Urządzenia A4Go następuje w terminie 3 dni roboczych po potwierdzeniu dokonania płatności od Blue Media lub zaksięgowaniu przelewu na rachunku bankowym SAM S.A., w przypadku wyboru płatności przelewem poza systemem rozliczeń Blue Media.
7. Zamówienie uznaje się za nieważne w następujących przypadkach:
 - a) nieotrzymania przez Sprzedawcę potwierdzenia dokonania płatności od Blue Media przez Klienta, przy wyborze sposobu płatności za pośrednictwem systemu rozliczeń Blue Media;

- b) braku zapłaty przez Klienta należności w terminie 30 dni od dnia otrzymania dokumentu proforma, w przypadku wyboru płatności przelewem poza systemem rozliczeń Blue Media;
 - c) występowania zaległości w płatnościach za Pakiety Impulsów/Urządzenia A4Go zakupione w POK lub poprzez Internetowy Serwis Klienta.
8. Rejestracja zakupów Pakietów Impulsów dla wybranego Urządzenia A4Go następuje w terminie 1 (jednego) dnia roboczego po potwierdzeniu dokonania płatności od Blue Media lub zaksięgowaniu przelewu na rachunku bankowym SAM S.A., w przypadku wyboru płatności przelewem poza systemem rozliczeń Blue Media.
 9. W przypadku zmiany zasad udostępniania Urządzeń A4Go lub sprzedaży Pakietów Impulsów o cenie sprzedaży decyduje data wpływu środków pieniężnych na konto bankowe SAM S.A. lub data potwierdzenia płatności od Blue Media.
 10. W przypadku wpływu na konto bankowe SAM S.A. lub potwierdzenia płatności od Blue Media środków pieniężnych w kwocie wyższej niż wartość zamówienia obowiązująca w dniu wpływu ww. środków, SAM S.A. jest zobligowany do zwrotu różnicy pomiędzy obowiązującą ceną a wpłaconą kwotą na wskazane przez Klienta konto bankowe, chyba że Klient zadecyduje o zaliczeniu nadpłaty na poczet następnego zakupu.
 11. W przypadku wpływu na konto bankowe SAM S.A. lub potwierdzenia płatności od Blue Media środków pieniężnych w kwocie niższej niż wartość zamówienia obowiązująca w dniu wpływu ww. środków:
 - a) Klient zobligowany jest do dopłaty w terminie 2 dni roboczych różnicy pomiędzy wartością zamówienia obowiązującą w dniu wpływu środków pieniężnych a wpłaconą kwotą. W przeciwnym razie zamówienie nie zostanie zrealizowane, a wpłacone przez Klienta środki pieniężne zostaną mu zwrócone przelewem bankowym na wskazane przez niego konto bankowe;
lub
 - b) w przypadku zamówienia na kilka Urządzeń A4Go / kilka Pakietów Impulsów, SAM S.A. na podstawie pisemnych uzgodnień z Klientem zrealizuje zamówienie, którego wartość będzie równa lub niższa wpłaconej przez Klienta kwocie. W takim przypadku SAM S.A. jest zobligowany do zwrotu różnicy pomiędzy obowiązującą wartością zamówienia a wpłaconą kwotą na wskazane przez Klienta konto bankowe, chyba że Klient zadecyduje o zaliczeniu ww. różnicy na poczet kolejnego zakupu.
 12. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zawieszenia realizacji zamówień na:
 - a) wydanie lub wysyłkę Urządzeń A4Go/duplikaty Kart;
 - b) Pakiety Impulsów;na czas dokonywania niezbędnych modyfikacji w Internetowym Serwisie Klienta, rozwiązywania problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem Systemu lub strony internetowej www.a4go.pl.
 13. Akceptując Regulamin Klient dokonujący zakupu wyraża zgodę na wystawianie faktur w formie elektronicznej przez SAM S.A. i udostępnienie ich na Koncie Klienta z możliwością jej pobrania. Zgoda na wystawianie faktury w formie elektronicznej jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktury w formie papierowej.
 14. Akceptacja Klienta nie wyłącza prawa SAM S.A. do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej.
 15. Formatem faktury elektronicznej jest PDF.
 16. W przypadku korzystania z metody płatności Prepaid faktury będą wystawiane po dokonaniu zakupów w Systemie.
 17. W przypadku korzystania z płatności odroczonej Postpaid, po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego będzie wystawiana faktura zbiorcza, obejmująca wszystkie transakcje w danym miesiącu kalendarzowym.
 18. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za czas realizacji płatności w systemie Blue Media lub czas realizacji operacji bankowych. O dacie transakcji (dacie sprzedaży) decyduje data potwierdzenia płatności od Blue Media (tzn. nadania transakcji statusu „pozytywna” w systemie Blue Media) lub data wpływu środków pieniężnych na konto bankowe Sprzedawcy.
 19. W przypadku występowania zaległości Klienta wobec SAM S.A., Sprzedawca będzie uprawniony do podjęcia względem Klienta odpowiednich działań prawnych w celu odzyskania zaległości

- finansowych oraz do blokady Urządzenia A4Go/Urządzeń A4Go, udostępnionych Klientowi. Blokada uniemożliwia przejazd przez PPO za pomocą zablokowanego Urządzenia A4Go.
20. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego aktualizowania wszystkich danych znajdujących się na Koncie Klienta poprzez Internetowy Serwis Klienta lub POK (np. danych niezbędnych do prawidłowego wystawienia faktury VAT przez Sprzedawcę). Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie przez Klienta obowiązku aktualizacji danych.

§ 4

DOSTAWA URZĄDZEŃ A4Go/DUPLIKATÓW KartA4

1. Dostawa Urządzenia A4Go/duplikatu Karty jest zrealizowana:
 - a) poprzez wysyłkę listem poleconym na koszt SAM S.A. dla zamówień na nie więcej niż 4 Urządzenia A4Go;
 - b) poprzez wysyłkę kurierem na koszt SAM S.A. dla zamówień co najmniej 5 Urządzeń A4Go;
 - c) poprzez wysyłkę kurierem na koszt Klienta dla zamówień poniżej 5 Urządzeń A4Go;
 - d) poprzez wysyłkę duplikatu Karty listem poleconym na koszt SAM S.A. lub kurierem za opłatą zgodnie z cennikiem Opłat dodatkowych wskazanym w § 2 ust. 1 powyżej;
 - e) poprzez odbiór osobisty w wybranym przez Klienta Punkcie Obsługi Klienta. Po odbiór Urządzenia A4Go/duplikatu Karty może zgłosić się wyłącznie osoba wskazana na zamówieniu, po okazaniu dowodu tożsamości.
2. Wydanie lub wysyłka Urządzeń A4Go/duplikatów Kart zakupionych poprzez Internetowy Serwis Klienta, realizowana będzie w terminach określonych w § 3 ust. 6 Regulaminu.
3. Urządzenia A4Go zakupione w Internetowym Serwisie Klienta, przesyłane listem poleconym lub kurierem będą nieaktywne, a ich aktywacja nastąpi przez Klienta poprzez jego Konto po otrzymaniu Urządzenia A4Go lub przez POK na wniosek Klienta przesłany pocztą elektroniczną z adresu e-mail, będącego loginem do jego Konta.
4. Duplikaty Kart zakupione poprzez Internetowy Serwis Klienta, po dokonaniu przez Klienta opłaty dodatkowej za wydanie duplikatu Karty (zgodnie z cennikiem Opłat dodatkowych, wskazanym w § 2 ust. 1 powyżej) przesyłane listem poleconym lub kurierem będą nieaktywne, a ich aktywacja nastąpi przez Klienta poprzez jego Konto po otrzymaniu Karty.
5. SAM S.A. ma obowiązek dostarczenia Urządzeń A4Go/duplikatów Kart bez wad fizycznych i prawnych.
6. Wysyłka Urządzeń A4Go / duplikatu Karty przez SAM S.A. za pośrednictwem kuriera odbywa się wyłącznie na terenie Polski a w przypadku wysyłki poza teren Polski, wysyłka odbywa się wyłącznie listem poleconym.

§ 5

FUNKCJONOWANIE SYSTEMU

1. Informacje na temat funkcjonowania Systemu opublikowane są na stronach internetowych: - www.a4go.pl oraz www.autostrada-a4.com.pl/oplaty/a4go_elektroniczny_pobor_oplat.
2. W przypadku, gdy Klient korzysta z Urządzenia A4Go oraz innych aktywnych aplikacji, środków lub urządzeń elektronicznych, za pomocą których może on rozliczać się za przejazd Autostradą, wtedy SAM S.A., o ile Klient nie skorzystał z możliwości uprzedniego dezaktywowania takich aplikacji, środków lub urządzeń elektronicznych, może użyć do rozliczenia przysługującej mu należności za przejazd Autostradą któregośkolwiek z takich środków, z zastrzeżeniem, że jeżeli Klient wjedzie na PPO na taki pas ruchu, na którym będzie możliwe uiszczenie opłaty za przejazd gotówką, przy użyciu KartA4, kartą płatniczą lub paliwową, to na życzenie Klienta SAM S.A. umożliwi Klientowi uiszczenie opłaty gotówką lub taką kartą.
3. W przypadku, gdy Klient korzysta z płatności Postpaid i jednocześnie posiada Pakiety Impulsów, priorytet płatności mają Pakiety Impulsów przypisane do Urządzenia A4Go.

§ 6

UTRATA LUB ZNISZCZENIE URZĄDZENIA A4Go/KartA4

1. SAM S.A. nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub zniszczenie Urządzenia A4Go/Karty oraz skutki ich użycia przez osobę nieuprawnioną.

2. Klient w przypadku utraty lub zniszczenia Urządzenia A4Go/Karty zobligowany jest do niezwłocznego:
 - a) zablokowania Urządzenia A4Go/Karty poprzez wybór odpowiedniej opcji na swoim Koncie, lub
 - b) wystąpienia do SAM S.A. za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listu poleconego z prośbą o zablokowanie Urządzenia A4Go/Karty o podanym numerze A4Go ID/ID Karty, przy czym blokada Urządzenia A4Go/Karty w tym przypadku może nastąpić jedynie w dniach i godzinach pracy POK. Wystąpienie za pośrednictwem poczty elektronicznej, o którym mowa powyżej może zostać przesłane wyłącznie z adresu e-mail, będącego loginem do Konta Klienta, a w przypadku prośby przesłanej za pośrednictwem listu poleconego powinna być ona opatrzona podpisem osoby uprawnionej do reprezentowania Klienta.
3. Wystąpienie, o którym mowa w ust. 2 b) powyżej przesłane na adres e-mail: pokmyslowice@autostrada-a4.com.pl lub pokbalice@autostrada-a4.com.pl lub listem poleconym na adres SAM S.A. musi zawierać:
 - a) nazwę podmiotu, któremu wydano Urządzenie A4Go lub Kartę;
 - b) rodzaj Karty;
 - c) nr A4Go ID / ID Karty skradzionego lub utraconego Urządzenia A4Go/Karty;
 - d) w przypadku kradzieży dane teleadresowe jednostki Policji, której zgłoszono kradzież.
4. Odblokowania Urządzenia A4Go/Karty w przypadku opisanym w ust. 2 a) powyżej Klient może dokonać samodzielnie na Koncie Klienta. W przypadku opisanym w ust. 2 b) odblokowania Urządzenia A4Go/Karty może dokonać wyłącznie POK, zgodnie z warunkami, o których mowa w ust. 2 b).
5. W przypadku utraty lub zniszczenia Urządzenia A4Go/Karty Klient ma prawo do otrzymania nowego Urządzenia A4Go/duplikatu Karty, do którego przypisane zostaną niewykorzystane Impulsy z Urządzenia A4Go/Karty. W takim przypadku stosownej zmianie ulega numer A4Go ID/ID Karty, natomiast Subkonto Urządzenia/Karty pozostaje bez zmian.
6. Wydanie nowego Urządzenia A4Go lub duplikatu Karty nastąpi na podstawie pisemnej prośby przesłanej na adres: Stalexport Autostrada Małopolska S.A., ul. Piaskowa 20, 41-404 Mysłowice lub pocztą elektroniczną przesłaną na adres: pokmyslowice@autostrada-a4.com.pl lub pokbalice@autostrada-a4.com.pl zawierającej:
 - a) informację o numerze A4Go ID/ID Karty zniszczonego lub utraconego Urządzenia A4Go/Karty, w zamian którego ma być wydane nowe Urządzenie A4Go lub duplikat Karty;
 - b) sposób odbioru nowego Urządzenia A4Go/duplikatu Karty tj.:
 - odbiór osobisty ze wskazaniem danych osoby uprawnionej do odbioru;
 - lub
 - wysyłka pocztowa;
 - lub
 - wysyłka kurierska.

Pisemna prośba, o której mowa powyżej musi być opatrzona podpisem osoby uprawnionej do reprezentowania Klienta, a w przypadku prośby przesyłanej pocztą elektroniczną może być wysłana wyłącznie z adresu e-mail, będącego loginem do Konta Klienta.
7. Po otrzymaniu ww. prośby Klienta POK wystawi fakturę obejmującą opłaty za utracone lub zniszczone Urządzenie A4Go oraz ewentualnie wysyłkę nowego Urządzenia A4Go lub duplikatu Karty.
8. Wysyłka lub odbiór osobisty nowego Urządzenia A4Go/duplikatu Karty będą możliwe dopiero po otrzymaniu płatności za wydanie oraz ewentualną wysyłkę nowego Urządzenia A4Go/duplikatu Karty.
9. W przypadku stwierdzenia przez Inkasenta posługiwania się Urządzeniem A4Go/Kartą, której kradzież zgłoszona została policji, o fakcie tym zostanie poinformowana odpowiednia jednostka policji.
10. W przypadku zablokowania Urządzenia A4Go/Karty przejazd przez PPO będzie niemożliwy. Klient jest zobowiązany w takiej sytuacji do skorzystania z alternatywnych form płatności.

§ 7 REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące Urządzeń A4Go/Kart i Impulsów rozpatrywane są zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz zgodnie z zasadami odpowiedzialności z tytułu rękojmi określonej w Kodeksie cywilnym.
2. Reklamację składa się wysyłając list polecony na adres: Stalexport Autostrada Małopolska S.A. ul. Piaskowa 20, 41-404 Mysłowice lub pocztą elektroniczną przesłaną na adres: a4@autostrada-a4.com.pl zawierającą co najmniej: dane identyfikujące Klienta, przedmiot reklamacji, numer A4Go ID Urządzenia A4Go/ID Karty oraz uzasadnienie złożenia reklamacji.
3. Reklamacje nie zawierające powyższych danych nie będą rozpatrywane.
4. Prawo do złożenia reklamacji przysługuje wyłącznie w stosunku do Impulsów, których termin ważności jeszcze nie upłynął.
5. Termin ważności Pakietu Impulsów i Impulsów wynosi 730 dni od daty nabycia danego Pakietu Impulsów, przy czym termin ten liczony jest z dokładnością do jednej minuty.
6. Klient ma prawo do złożenia reklamacji:
 - a) w przypadku Konsumenta w ciągu 2 lat od dnia, w którym Urządzenie A4Go/Karta została dostarczona lub Impulsy zostały dodane do Konta z zastrzeżeniem ust. 4 powyżej;
 - b) w przypadku Przedsiębiorcy w ciągu 2 lat od dnia, w którym Urządzenie A4Go/Karta została dostarczona lub Impulsy zostały dodane do Konta, z zastrzeżeniem ust. 4 powyżej.
7. Klient będący Przedsiębiorcą traci uprawnienie do złożenia reklamacji, jeżeli w terminie 1 miesiąca od stwierdzenia podstaw do złożenia reklamacji nie zawiadomi o nich Sprzedawcy.
8. Odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona w terminie 14 dni od doręczenia reklamacji.
9. W przypadku uzasadnionej reklamacji Konsumenta ma on możliwość:
 - a) wymiany Urządzenia A4Go/Karty na nową;
 - b) odstąpienia od umowy - o ile wada jest istotna. W przypadku pierwszej reklamacji Sprzedawca ma prawo nieuznania żądania Konsumenta do odstąpienia od umowy i ma prawo do wymiany Urządzenia A4Go/Karty na nową.
10. Koszty związane z odesłaniem towaru reklamowanego, Sprzedawca zwraca niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji. Jeżeli Klient wybrał inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia wymienionego Urządzenia A4Go/Karty określony w Regulaminie (list polecony), SAM S.A. nie jest zobowiązana do zwrotu Klientowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
11. Sprzedawca zwolniony jest z odpowiedzialności z tytułu rękojmi w przypadku, gdy Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

§ 8 ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zgodnie z art. 27 Ustawy z dn. 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.) (dalej jako: „Ustawa o prawach konsumenta”), Konsument ma prawo odstąpić od zawartej umowy sprzedaży na odległość bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty odebrania przesyłki poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy ww. terminie. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Powyższe uprawnienie dotyczy także Przedsiębiorców.
2. Odstąpienie od umowy oznacza konieczność zwrotu Urządzenia A4Go i dotyczyć może wyłącznie Urządzeń A4Go z pełnymi, nienaruszonymi Pakietami Impulsów. Klient ponosi bezpośrednio koszty związane ze zwrotem.
3. Odstąpienie od umowy dotyczyć może także zakupionego Pakietu Impulsów pod warunkiem, że żaden z Impulsów z danego Pakietu nie został wykorzystany oraz odstąpienie nastąpiło przed upływem terminu ważności danego Pakietu.
4. SAM S.A. w przypadkach opisanych w ust. 2 i 3 zwróci kwotę równą wartości Pakietu Impulsów przypisanych do danego Urządzenia A4Go lub kaucji za Urządzenie A4Go wraz z kosztami dostawy, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. Ww. kwota zostanie zwrócona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu i zwrocie Urządzenia A4Go. Jeżeli koszt dostawy wynosi 0 zł, Konsumentowi lub Przedsiębiorcy zwracana jest kaucja za Urządzenie A4Go z wartością Pakietów Impulsów. SAM S.A. dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego

samego sposobu zapłaty jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

5. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca wybrał inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia Urządzenia A4Go określony w Regulaminie, SAM S.A. nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
6. Odstąpienie może nastąpić poprzez wypełnienie formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

§ 9 ZWROT

1. Klient ma prawo zwrotu:
 - a) Urządzenia A4Go z pełnymi, nienaruszonymi Pakietami Impulsów dla wszystkich wybranych Kategorii pojazdów;
 - b) Urządzenia A4Go bez żadnych przypisanych do niego Impulsów;
 - c) pełnego, nienaruszonego Pakietu Impulsów w terminie jego ważności;
 - d) Urządzenia A4Go z naruszonym Pakietem Impulsów poprzez wniosek wysłany z adresu e-mail, stanowiącego aktualny login do Internetowego Serwisu Klienta albo poprzez wniosek na piśmie, podpisany przez osobę uprawnioną do reprezentowania Klienta, przesłany na adres pocztowy Sprzedawcy lub złożony osobiście w POK, zawierający oświadczenie o dobrowolnej i nieodpłatnej rezygnacji z posiadanych Impulsów zawartych w naruszonym Pakiecie Impulsów.
 - e) Urządzenia A4Go z niesprawną baterią w celu jego wymiany oraz przeniesienia posiadanych Impulsów na sprawne Urządzenie A4Go. W przypadku określonym w niniejszym podpunkcie nie następuje zwrot pobranej kaucji ani równowartości Impulsów, które przenoszone są na wymienione Urządzenie A4Go. Po wymianie Urządzenia stosownej zmianie ulega numer A4Go ID, natomiast Subkonto Urządzenia pozostaje bez zmian;
 - f) Karty z pełnym, nienaruszonym Pakietem Impulsów w terminie jego ważności – o czym mowa w § 7 ust. 5 Regulaminu.
2. Zwrot odbywa się:
 - a) **dla osób prawnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą** poprzez osobiste stawiennictwo w POK z pisemnym wnioskiem o zwrot danego Urządzenia A4Go/Karty lub Pakietu Impulsów podpisanym przez osobę uprawnioną do reprezentowania danego podmiotu, numerem rachunku bankowego oraz z dowodem zakupu i dokumentem tożsamości, oraz Urządzeniem A4Go/Kartą w przypadku ich zwrotu. SAM S.A. zastrzega sobie prawo do odmowy dokonania zwrotu w przypadku niewystępowania numeru rachunku bankowego Przedsiębiorcy w „Wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT” prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej (tzw. „biała lista podatników VAT”);
 - b) **dla osób fizycznych** poprzez osobiste stawiennictwo w POK z Urządzeniem A4Go/Kartą, dowodem zakupu i dokumentem tożsamości;
 - c) dla osób, o których mowa w pkt a) i b) powyżej poprzez przesłanie na adres Sprzedawcy Urządzenia A4Go/Karty wraz z wnioskiem zawierającym nazwę podmiotu, któremu wydano Urządzenie A4Go/Kartę, rodzaj Karty, numer A4Go ID Urządzenia lub ID Karty i numer rachunku bankowego, a dla zwrotu Pakietu Impulsów przesłanie pocztą elektroniczną na adres: pokmyslowice@autostrada-a4.com.pl lub pokbalice@autostrada-a4.com.pl wniosku z danymi jak powyżej wraz z określeniem liczby Pakietów Impulsów do zwrotu. Wystąpienie za pośrednictwem poczty elektronicznej, o którym mowa powyżej może zostać przesłane wyłącznie z adresu e-mail, będącego loginem do Konta Klienta.
3. Urządzenie A4Go/Karta, której zwrot dotyczy zostanie przez Sprzedawcę zamknięta (unieważniona) po zwrocie Urządzenia A4Go/Karty.
4. SAM S.A. w przypadkach opisanych w ust. 2, z zastrzeżeniem § 9 ust. 1 lit. e) powyżej, zwróci kwotę równą wartości zapłaconej w dniu zakupu Pakietu Impulsów przypisanych do Urządzenia A4Go/Karty wraz z pobraną kaucją za to Urządzenie (wartość nominalna). Ww. kwota zostanie zwrócona niezwłocznie przelewem na konto bankowe Klienta lub poprzez system Blue Media, nie

później jednak niż w terminie 14 dni od dnia zwrotu Urządzenia A4Go/Karty i otrzymania wniosku lub osobistego stawiennictwa, o którym mowa w ust. 2 lit. a) lub b) powyżej.

5. W przypadku zwrotu uszkodzonego Urządzenia A4Go pobrana kaucja nie zostanie Klientowi zwrócona.
6. SAM S.A. jest uprawniona do potrącenia z kaucji przysługujących jej wierzytelności z tytułu nieopłaconych przejazdów (o których mowa w załączniku nr 2 do Regulaminu).

§ 10

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

SAM S.A. informuje Klienta będącego osobą fizyczną w rozumieniu przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej: RODO) o tym, że:

1. Administratorem jego danych osobowych jest SAM S.A., z którą Klient może kontaktować się kierując korespondencję na adres siedziby w Mysłowicach (kod pocztowy 41-404 przy ul. Piaskowej 20 lub kierując korespondencję drogą elektroniczną do wyznaczonego inspektora ochrony danych (dalej – **IOD**) na adres e-mail: inspektor@autostrada-a4.com.pl lub listem tradycyjnym na wskazany powyżej adres siedziby SAM S.A.;
2. W zależności od podstaw prawnych przetwarzania danych osobowych i przesłanek, o jakich mowa w art. 7 oraz 15 – 22 RODO każdej osobie, której dane są przetwarzane przysługuje prawo:
 - a) dostępu do swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii (art. 15 RODO);
 - b) do sprostowania danych, które są nieprawidłowe oraz uzupełnienia niekompletnych danych (art. 16 RODO);
 - c) do usunięcia danych osobowych (art. 17 RODO);
 - d) do ograniczenia przetwarzania w przypadkach, o jakich mowa w art. 18 RODO (wystąpienie z żądaniem z art. 18 ust. 1 RODO nie wpływa na obowiązek wniesienia opłat za przejazd autostradą);
 - e) przenoszenia danych, w przypadkach określonych w art. 20 RODO;
 - f) do złożenia w dowolnym momencie sprzeciwu – z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczącego jej danych osobowych opartego na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f oraz e RODO oraz w innych przypadkach, o jakich mowa w treści art. 21 RODO;
 - g) do niepodlegania decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, i wywołuje wobec osoby skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nią wpływa (art. 22 RODO);
 - h) wycofania w dowolnym momencie zgody, co pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem (art. 7 RODO).

W celu realizacji któregośkolwiek z ww. praw należy kierować stosowne żądania do SAM S.A. lub wyznaczonego IOD w sposób określony w §10 ust. 1 Regulaminu. Żądanie, o jakim mowa powyżej może zostać także złożone w Punktach Obsługi Klienta. W razie wątpliwości związanych ze złożeniem żądania należy kontaktować się z IOD telefonicznie pod numerem telefonu 32 76 27512 lub drogą elektroniczną.

- i) Osobie, której dane osobowe są przetwarzane przysługuje także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, w przypadku, gdy uważa, że SAM S.A. przetwarza jej dane osobowe niezgodnie z obowiązującym prawem. W Polsce, organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Przetwarzanie danych osobowych i ich ochrona jest ważna, dlatego SAM S.A. przywiązuje dużą wagę do tego, aby wszelkie wątpliwości, jakie pojawiają się w związku z ich przetwarzaniem zostały niezwłocznie wyjaśnione. We wszystkich takich przypadkach przed podjęciem jakichkolwiek kroków prawnych zaleca się kontakt z wyznaczonym IOD w celu ich wyjaśnienia.

3. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane tylko wówczas, gdy jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, w tym:
 - a) gdy jest to niezbędne do wykonywania postanowień Regulaminu, w tym m.in. zrealizowania zakupów, wystawiania faktur, utworzenia i utrzymania Konta Klienta, rozpatrywania reklamacji, prowadzenia komunikacji w sprawie wykonania postanowień Regulaminu;
 - b) gdy jest to niezbędne do wypełnienia ciążącego na SAM S.A. obowiązku prawnego, np. obowiązku przechowywania dokumentacji rachunkowej zawierającej dane osobowe;
 - c) gdy jest to niezbędne do realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów SAM S.A. polegających na: 1. ustaleniu, dochodzeniu i obronie roszczeń, 2. prowadzeniu marketingu bezpośredniego, chyba że odrębne przepisy prawne nakazują uzyskanie dodatkowej zgody, 3. ulepszaniu jakości świadczonych usług i oferowanych produktów (poprzez prowadzenie analiz i badanie rynku w zakresie poziomu jakości świadczonych usług oraz oferowanych produktów, 4. opracowywaniu różnego rodzaju analiz, raportów do wewnętrznych celów biznesowych, w związku z prowadzoną działalnością, w tym w ramach Grupy Kapitałowej Stalexport Autostrady, a także w związku ze sprawozdawczością na potrzeby Grupy Kapitałowej Atlantia, której SAM S.A. jest częścią, 5. podejmowaniu działań w ramach zapewnienia zgodności postępowania z normami prawnymi i etyką;
 - d) gdy została wyrażona zgoda na ich przetwarzanie przez SAM S.A. w określonym celu, np. w celu otrzymywania drogą elektroniczną wiadomości newsletter.
4. SAM S.A. przetwarza dane osobowe Klienta na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a, b, c oraz f RODO, a w przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji marketingowych, w tym także informacji handlowych również w oparciu o zgodę, o jakiej mowa w art. 10 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 172 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale brak ich podania w zakresie określonym w Regulaminie spowoduje, że SAM S.A. nie będzie w stanie podjąć określonych działań w nim określonych, np. niepodanie danych w zakresie niezbędnym do złożenia reklamacji spowoduje brak możliwości jej rozpatrzenia. Jeżeli podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda, jej wyrażenie jest dobrowolne. Niewyrażenie zgody spowoduje, że SAM S.A. nie będzie mogła podejmować na rzecz Klienta działań, co do których taka zgoda jest wymagana przed ich podjęciem.
6. Wszystkie dane osobowe będą przetwarzane przez SAM S.A. wyłącznie przez czas niezbędny do realizacji określonego celu oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przez czas obowiązywania Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, na podstawie którego korzysta z Urządzenia A4Go lub Karty oraz przez czas niezbędny do wykazania należytego wykonania postanowień Regulaminu w związku z dochodzonymi roszczeniami lub obroną przed takimi roszczeniami, tj. do upływu terminu przedawnienia roszczeń, a także w zakresie, w jakim przetwarzanie danych osobowych wynika z obowiązków prawnych – do momentu ich wypełnienia. Dane osobowe Klienta przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do momentu wycofania zgody lub do momentu realizacji przez SAM S.A. celu, w jakim pozyskanie zgody na przetwarzanie danych było konieczne. Dane osobowe przetwarzane w celach, o jakich mowa w § 10 ust. 3 pkt c ppkt 2-5 będą przetwarzane nie dłużej niż będzie to potrzebne do realizacji poszczególnych celów.
7. Dane osobowe są przekazywane poza obszar UE lub EOG, ale tylko i wyłącznie w zakresie niezbędnym (adres e-mail) do przesyłania drogą elektroniczną powiadomień w związku z wykonaniem postanowień Regulaminu lub przesyłania wiadomości o charakterze marketingowym Klientom, którzy wyrazili na to zgodę. W realizacji tych procesów SAM S.A. korzysta z narzędzia – dostarczanego przez Twilio, które przechowuje dane osobowe na serwerach zlokalizowanych w państwach trzecich, w szczególności w USA. Dostawca tego narzędzia gwarantuje odpowiedni poziom ochrony danych osobowych poprzez stosowane mechanizmy zgodności przewidziane przez przepisy RODO, w szczególności poprzez stosowanie standardowych klauzul umownych UE. Więcej informacji na temat stosowanych przez Twilio mechanizmów ochrony dostępnych jest na stronie <https://www.twilio.com/legal/data-protection-addendum>.
8. Dane osobowe nie są przetwarzane w sposób zautomatyzowany.
9. Odbiorcami danych osobowych Klienta mogą być wyłącznie podmioty, które wspierają SAM S.A. w realizacji ww. celów przetwarzania. Do kategorii tych podmiotów należy zaliczyć w szczególności

operatora pocztowego lub firmy kurierskie, za pośrednictwem których mogą być dostarczane zakupione Urządzenia lub pisma i dokumenty, kancelaria prawna w szczególności w zakresie prowadzenia spraw związanych z dochodzeniem roszczeń lub obroną przed wysuwanymi roszczeniami, inspektor ochrony danych w zakresie realizacji swoich zadań, w tym m. in. w zakresie niezbędnym do udzielania odpowiedzi na wszelkie kierowane przez Klienta zapytania dotyczące przetwarzania danych osobowych, firmy IT dostarczające oraz utrzymujące Internetowy System Klienta, a także inne systemy i aplikacje, w których są przetwarzane dane osobowe. Każdy z odbiorców danych otrzymuje wyłącznie te dane, które są mu niezbędne do realizacji określonego celu, a ponadto jest zobowiązany do ich przetwarzania, a tym samym ochrony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Wszelkie zapytania dotyczące odbiorców danych należy kierować do wyznaczonego IOD.

10. Dane osobowe mogą być przekazane organom publicznym do prowadzonych przez te organy postępowań na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
11. W zakresie, w jakim zapłata kaucji lub za Pakiety Impulsów do Urządzenia A4Go odbywa się poprzez podmiot prowadzący system rozliczeń płatności – np. Blue Media, administratorem danych osobowych jest ten podmiot i do przetwarzania danych osobowych mają zastosowanie ogłoszone przez ten podmiot informacje na temat danych osobowych.
12. W zakresie, w jakim Klient zawiera umowę z SAM S.A. drogą elektroniczną lub korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną (np. założenie i utrzymanie Konta poprzez Internetowy Serwis Klienta) oraz korzysta z przejazdu obsługiwanym odcinkiem autostrady, do przetwarzania danych osobowych Klienta zastosowanie mają także postanowienia Polityki Prywatności dostępne na stronie internetowej www.autostrada-a4.com.pl oraz www.a4go.pl, które należy czytać łącznie z niniejszymi postanowieniami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych.

§ 11

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
1. SAM S.A. przysługuje prawo do zaprzestania sprzedaży uprawnień w Internetowym Serwisie Klienta na rzecz Klientów łamiących postanowienia Regulaminu lub przepisy obowiązującego prawa.
2. SAM S.A. może dokonać zmian w Regulaminie. Informacje o zmianach Regulaminu są publikowane na stronach internetowych: www.autostrada-a4.com.pl, www.a4go.pl. Poinformowanie o zmianach w Regulaminie nastąpi nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu. Zmiany w Regulaminie nie wpływają negatywnie na prawa i obowiązki Klientów wynikające z zakupu Urządzeń A4Go, Urządzeń A4Go/Kart z Pakietem Impulsów lub Pakietów Impulsów w oparciu o Regulamin w brzmieniu dotychczasowym.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy polskiego prawa.
4. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Pozasądowe spory konsumenckie są rozstrzygane między innymi przez stałe polubowne sądy konsumenckie działające przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej poprzez złożenie wniosku o rozpatrzenie sporu.
5. Pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr> konsument ma dostęp do rozstrzygnięcia sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR). Platforma ODR stanowi wielojęzyczną, interaktywną stronę internetową dla obsługi konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
6. Ewentualne spory powstałe między Klientem niebędącym konsumentem a SAM S.A., rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby SAM S.A.
7. Regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu Stalexport Autostrada Małopolska S.A. z dnia 15 grudnia 2022 r. i wchodzi w życie w dniu 1 stycznia 2023 r.

Załączniki:

- Załącznik nr 1 – wzór formularza odstąpienia od umowy.
- Załącznik nr 2 – Elektroniczny Pobór Opłat A4Go.
- Załącznik nr 3 – KartA4.

ZAŁĄCZNIK NR 1 - WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku woli odstąpienia od umowy)

Stalexport Autostrada Małopolska S.A., ul. Piaskowa 20, 41 – 404 Mysłowice

Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży

(tutaj wymienić przedmiot umowy sprzedaży:

1) numer A4Go ID Urządzenia

lub

2) numer A4Go ID Urządzenia do którego został przypisany Pakiet Impulsów oraz data zakupu ww. Pakietu, którego dotyczy odstąpienie od Umowy.

Data otrzymania Urządzenia A4Go / data zakupu Pakietu Impulsów

Imię i nazwisko konsumenta(-ów) / nazwa Przedsiębiorcy oraz jego NIP

Adres konsumenta(-ów) / Przedsiębiorcy

Data _____

Podpis konsumenta(-ów) / Przedsiębiorcy (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

* - niepotrzebne skreślić.

ZAŁĄCZNIK NR 2 – ELEKTRONICZNY POBÓR OPŁAT A4Go

§ 1

URZĄDZENIE POKŁADOWE A4Go I PAKIETY IMPULSÓW

1. Właścicielem Urządzeń A4Go jest SAM S.A.
2. Do Urządzeń A4Go będą przypisywane uprawnienia w formie Pakietów Impulsów (Prepaid) lub płatność za przejazd będzie się odbywać za pomocą metody Postpaid.
3. Klient może przypisać do jednego Urządzenia A4Go maksymalnie dwie (minimalnie jedną) wybrane przez siebie kategorie pojazdów (kategoria podstawowa i kategoria dodatkowa) spośród poniższych kategorii:
 - a) kategoria 1 - pojazdy samochodowe o dwóch osiach, z wyłączeniem motocykli;
 - b) kategoria 2 - pojazdy samochodowe o dwóch osiach, z których co najmniej jedna wyposażona jest w koło bliźniacze i pojazdy samochodowe o dwóch osiach z przyczepami;
 - c) kategoria 3 - pojazdy samochodowe o trzech osiach i pojazdy samochodowe o dwóch osiach, z których co najmniej jedna wyposażona jest w koło bliźniacze z przyczepami;
 - d) kategoria 4 - pojazdy samochodowe o więcej niż trzech osiach, pojazdy samochodowe o trzech osiach z przyczepami i pojazdy samochodowe o więcej niż trzech osiach z przyczepami.
4. W przypadku metody płatności Prepaid, Klient może nabyć uprawnienia do przejazdu Autostradą w formie Pakietów Impulsów w ramach maksymalnie dwóch wybranych przez siebie kategorii pojazdów, określonych w ust. 3 powyżej.
5. W przypadku metody płatności Postpaid Klient może wykonać przejazd dowolną kategorią pojazdu z wyłączeniem motocykli, niezależnie od przypisanej do Urządzenia A4Go kategorii pojazdu.
6. W przypadku błędnego wyboru kategorii pojazdu zmiana kategorii pojazdu może być zrealizowana wyłącznie przez pracownika POK pod warunkiem, że na Urządzeniu A4Go brak jest Impulsów lub każdy z zakupionych Pakietów Impulsów przypisany do danego Urządzenia A4Go jest nienaruszony. Wniosek o zmianę kategorii pojazdu z numerem A4Go ID Urządzenia (pierwszych 15 cyfr) powinien być przesłany:
 - a) pocztą elektroniczną do POK z adresu e-mail, będącego jednocześnie loginem do konta; lub
 - b) pocztą na adres Sprzedawcy z podpisem osoby uprawnionej do reprezentowania danego Klienta.
7. Urządzenie A4Go przypisane jest także do co najmniej jednego numeru rejestracyjnego pojazdu, ale możliwy jest wybór maksymalnie 3 numerów rejestracyjnych pojazdów do używania danego Urządzenia A4Go.
8. Klient może w dowolnym czasie dokonać zmiany numerów rejestracyjnych poprzez aktualizację danych na swoim Koncie Klienta. Ponadto Klient może dokonać zmiany numerów rejestracyjnych poprzez wniosek wysłany z adresu e-mail, stanowiącego aktualny login do Internetowego Serwisu Klienta albo poprzez wypełnienie formularza dostępnego w POK.

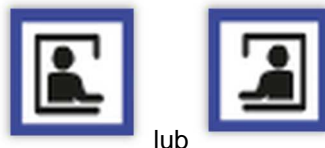
§ 2

ZASADY KORZYSTANIA Z URZĄDZEŃ A4Go

1. W celu skorzystania z przejazdu Autostradą przy wykorzystaniu Urządzenia A4Go kierowca zobligowany jest zamontować je przed przejazdem przez PPO zgodnie z instrukcją dołączoną do Urządzenia A4Go, dostępną także na stronie internetowej: www.autostrada-a4.com.pl oraz www.a4go.pl oraz sprawdzić czy do Urządzenia A4Go przypisany jest prawidłowy numer rejestracyjny pojazdu, którym ma odbyć się przejazd Autostradą.
2. Dla użytkowników Urządzeń A4Go na każdym PPO przeznaczone są pasy oznakowane piktogramem przekreślonego inkasenta - zob. przykład poniżej:



Przy przejeździe przez PPO pojazd należy zatrzymać na wysokości okna inkasenta przed białą linią. W celu uniknięcia błędów w odczycie Urządzenia A4Go należy zachować odległość od poprzedzającego pojazdu (minimum 3 metry dla samochodu osobowego i 5 metrów dla autobusów i pojazdów ciężarowych). Jeżeli płatność za przejazd ma się odbyć bez wykorzystania Urządzenia A4Go, należy wybrać pas z obsługą manualną oznakowany piktogramem inkasenta – zob. przykłady poniżej:

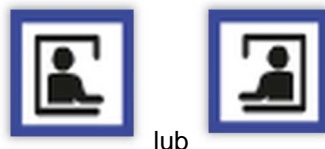


lub

- a następnie poinformować inkasenta o innym sposobie wniesienia opłaty.
- Przejazd pojazdem o innym numerze rejestracyjnym niż przypisany do danego Urządzenia A4Go jest niedozwolony.
 - W przypadku korzystania z metody płatności Prepaid, przejazd pojazdami innych kategorii niż przypisane do Urządzenia A4Go jest niedozwolony.
 - Klient zobowiązany jest do aktualizacji danych związanych z Urządzeniem A4Go, w tym w szczególności przypisanych do niego numerów rejestracyjnych pojazdów. Z uwagi na techniczne aspekty działania elektronicznego poboru opłat A4Go, brak aktualizacji numerów rejestracyjnych może prowadzić do obciążenia opłatami za przejazd dotychczasowego właściciela pojazdu, np. w przypadku zbycia pojazdu i braku aktualizacji danych.
 - Przejazd pojazdem o innym numerze rejestracyjnym niż przypisany do danego Urządzenia A4Go może spowodować nieuiszczenie opłaty za przejazd Autostradą i skutkować zgłoszeniem tego faktu organom uprawnionym do ustalania właściciela/użytkownika pojazdu oraz blokadą Urządzenia A4Go/Urządzeń A4Go, udostępnionych Klientowi. Klient jest zobowiązany uiścić powstałą w ten sposób zaległość płatniczą. W przypadku nieuiszczenia opłaty SAM S.A., bezpośrednio lub poprzez Operatora, będzie uprawniona do podjęcia odpowiednich działań prawnych w celu odzyskania nieuiszczonej opłaty oraz blokady Urządzenia A4Go/Urządzeń A4Go, udostępnionych Klientowi. Powiadomienia o wystąpieniu opisanych powyżej zaległości płatniczych będą wysyłane pocztą elektroniczną, na adres e-mail wskazany przez Klienta lub w przypadku jego braku pocztą tradycyjną. Klient ponosi odpowiedzialność za wskazanie prawidłowych adresów do korespondencji i ich aktualizację w przypadku zmian. Nieskuteczne powiadomienie z powodu braku lub błędnych danych adresowych nie zwalnia Klienta z obowiązku dokonania zapłaty należnej kwoty.
 - Przejazd pojazdem o innej kategorii niż przypisana do danego Urządzenia A4Go lub - w przypadku Urządzeń z przypisanymi dwoma kategoriami pojazdu - przejazd pojazdem kategorii, dla której na Koncie Klienta nie ma Impulsów, przy równoczesnym braku płatności za pomocą innej z dostępnych na pasach PPO form płatności, jest równoznaczny z nieuiszczeniem opłaty za przejazd Autostradą (sytuacja ta nie dotyczy korzystania z Postpaid, gdzie Klient może przejeżdżać pojazdem dowolnej kategorii). Klient jest zobowiązany uiścić powstałą w ten sposób zaległość płatniczą w nieprzekraczalnym terminie 14 dni kalendarzowych od dnia przejazdu. Po upływie ww. terminu SAM S.A. będzie uprawniona do podjęcia odpowiednich działań prawnych w celu odzyskania nieuiszczonej opłaty oraz blokady Urządzenia A4Go/Urządzeń A4Go, udostępnionych Klientowi. Powiadomienia o wystąpieniu opisanych powyżej zaległości płatniczych będą udostępniane na Koncie Klienta oraz wysyłane pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klienta lub w przypadku jego braku pocztą tradycyjną. Klient ponosi odpowiedzialność za wskazanie prawidłowych adresów do korespondencji i ich aktualizację w przypadku zmian. Nieskuteczne powiadomienie z powodu braku lub błędnych danych adresowych nie zwalnia Klienta z obowiązku dokonania zapłaty należnej kwoty.
 - W przypadku skorzystania z Postpaid i braku możliwości automatycznego obciążenia instrumentu płatniczego przypisanego do Urządzenia A4Go, Klient jest zobowiązany uiścić powstałą w ten sposób zaległość płatniczą w nieprzekraczalnym terminie 14 dni kalendarzowych od dnia przejazdu. Po upływie ww. terminu SAM S.A. będzie uprawniona do podjęcia odpowiednich działań prawnych w celu odzyskania nieuiszczonej opłaty oraz blokady Urządzenia A4Go/Urządzeń A4Go,

udostępnionych Klientowi. Powiadomienia o wystąpieniu opisanych powyżej zaległości płatniczych będą udostępniane na Koncie Klienta oraz wysyłane pocztą elektroniczną, na adres e-mail wskazany przez Klienta lub w przypadku jego braku pocztą tradycyjną. Klient ponosi odpowiedzialność za wskazanie prawidłowych adresów do korespondencji i ich aktualizację w przypadku zmian. Nieskuteczne powiadomienie z powodu braku lub błędnych danych adresowych nie zwalnia Klienta z obowiązku dokonania zapłaty należnej kwoty.

9. Przejazd pojazdem z niezachowaniem wymagań określonych w instrukcji urządzenia A4Go lub w PPO (znaki, oznaczenia pasów ruchu itp.) może spowodować nieuiszczenie opłaty za przejazd Autostradą. Klient jest zobowiązany uiścić powstałą w ten sposób zaległość płatniczą w nieprzekraczalnym terminie 14 dni kalendarzowych od dnia przejazdu. Po upływie ww. terminu SAM S.A. będzie uprawniona do podjęcia odpowiednich działań prawnych w celu odzyskania nieuiszczonej opłaty oraz blokady Urządzenia/Urządzeń A4Go, udostępnionych Klientowi. Powiadomienia o wystąpieniu opisanych powyżej zaległości płatniczych będą wysyłane pocztą elektroniczną, na adres e-mail wskazany przez Klienta lub w przypadku jego braku pocztą tradycyjną. Klient ponosi odpowiedzialność za wskazanie prawidłowych adresów do korespondencji i ich aktualizację w przypadku zmian. Nieskuteczne powiadomienie z powodu braku lub błędnych danych adresowych nie zwalnia Klienta z obowiązku dokonania zapłaty należnej kwoty.
10. W przypadku holowania pojazdów należy dokonać opłaty zarówno za przejazd pojazdu holującego, jak i holowanego. Należy wówczas wybrać pas z obsługą manualną oznakowany piktogramem inkasenta - zob. przykłady poniżej:



Następnie fakt holowania pojazdu należy zgłosić inkasentowi celem prawidłowego dokonania opłat za przejazd. W przypadku przewożenia na lawecie pojazdu wyposażonego w aktywne Urządzenie A4Go, należy zablokować Urządzenie (zob. ust. 12. a) oraz ust. 16 poniżej) celem prawidłowego dokonania opłat za przejazd przez kierowcę lawety lub usunąć Urządzenie z pojazdu z trasy przejazdu przez PPO.

11. Przejazd przez PPO przy użyciu A4Go nie będzie możliwy, jeżeli:
- na Koncie Klienta brak Impulsów i aktywnej metody płatności Postpaid;
 - lub
 - Urządzenie A4Go zostało zablokowane.
12. Blokada Urządzenia A4Go następuje w przypadkach:
- wykonania takiej operacji przez Klienta na Koncie Klienta lub na jego prośbę przez pracownika POK zgodnie z § 6 ust. 2 Regulaminu;
 - określonych w ust. 6 powyżej,
 - gdy zaległość płatnicza opisana w ust. 7 lub ust. 8 osiągnie równowartość 2 opłat za przejazd przez PPO (niezależnie od Kategorii Pojazdu). W takim przypadku blokada nastąpi automatycznie;
 - skorzystania przez SAM S.A. z uprawnienia do blokady, określonego w ust. 7, ust. 8 lub ust. 9 powyżej;
 - skorzystania przez SAM S.A. z uprawnienia do blokady w przypadku określonym w § 3 ust. 19 Regulaminu.
- Informacje dotyczące blokady Urządzenia A4Go zamieszczane będą na Koncie Klienta. Informacje o blokadzie Urządzenia A4Go będzie można uzyskać także w POK.
13. W celu odblokowania Urządzenia A4Go dla przypadków opisanych w ust. 12 b) należy uregulować wszystkie zaległości płatnicze opisane w ust. 6 lub dokonać aktualizacji przypisanych do Urządzenia A4Go numerów rejestracyjnych pojazdów:
- w celu uregulowania płatności należy się skontaktować się z Operatorem - VIA4 S.A. Odblokowanie Urządzenia A4Go nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od daty otrzymania płatności przez Operatora;

- b) w przypadku blokady z powodu przejazdu pojazdem o innym numerze rejestracyjnym niż przypisany do danego Urządzenia A4Go, należy się skontaktować się z Operatorem - VIA4 S.A. Odblokowanie Urządzenia A4Go w tym przypadku nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od daty aktualizacji przypisanych do Urządzenia A4Go numerów rejestracyjnych pojazdów.
14. W celu odblokowania Urządzenia A4Go dla przypadków opisanych w ust. 12c) lub d) należy uregulować wszystkie zaległości płatnicze opisane w ust. 7, ust. 8 lub ust. 9, przy czym zakup Pakietu Impulsów nie jest uregulowaniem zaległości płatniczych. W celu uregulowania płatności należy dokonać płatności poprzez Konto Klienta, przelewem bankowym lub w Punkcie Obsługi Klienta. Odblokowanie Urządzenia A4Go nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od daty otrzymania płatności.
15. W celu odblokowania Urządzenia A4Go dla przypadków opisanych w ust. 12e) należy uregulować wszystkie zaległości płatnicze względem SAM S.A., o których mowa w § 3 ust. 19 Regulaminu, przy czym zakup Pakietu Impulsów nie jest uregulowaniem zaległości płatniczych. W celu uregulowania płatności należy dokonać płatności przelewem bankowym lub w Punkcie Obsługi Klienta. Odblokowanie Urządzenia A4Go nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od daty otrzymania płatności.
16. Klient ma możliwość samodzielnego zablokowania oraz odblokowania Urządzenia A4Go na Koncie Klienta.
17. Klient jest zobowiązany do ochrony Urządzenia A4Go przed utratą lub zniszczeniem.

ZAŁĄCZNIK NR 3 – KartA4

§ 1

RODZAJE KART I PAKIETY IMPULSÓW

- Do dnia 31.12.2022 r. wydawano Karty i przypisywano do Kart uprawnienia w formie Impulsów. Wzory Kart znajdują się poniżej w § 2 niniejszego załącznika oraz na stronach internetowych: www.autostrada-a4.com.pl oraz www.a4go.pl.
- Rodzaje Kart:
 - dla pojazdów kategorii 1 - pojazdy samochodowe o dwóch osiach, z wyłączeniem motocykli;
 - dla pojazdów kategorii 2 - pojazdy samochodowe o dwóch osiach, z których co najmniej jedna wyposażona jest w koło bliźniacze i pojazdy samochodowe o dwóch osiach z przyczepami;
 - dla pojazdów kategorii 3 - pojazdy samochodowe o trzech osiach i pojazdy samochodowe o dwóch osiach, z których co najmniej jedna wyposażona jest w koło bliźniacze z przyczepami;
 - dla pojazdów kategorii 4 - pojazdy samochodowe o więcej niż trzech osiach, pojazdy samochodowe o trzech osiach z przyczepami i pojazdy samochodowe o więcej niż trzech osiach z przyczepami.
- Do jednej Karty możliwe było przypisanie Pakietu Impulsów uprawniających do przejazdu Autostradą tylko w ramach jednej Kategorii pojazdów wymienionych w ust. 2.

§ 2

WZORY KART



§ 3

ZASADY KORZYSTANIA Z KART

- Chcąc skorzystać z uprawnień zapisanych na Koncie Klienta dla danej Karty przy przejeździe przez PPO kierowca przekazuje Kartę Inkasentowi.
- Karta jest kartą na okaziciela.
- Klient jest odpowiedzialny za korzystanie z Karty przez jej posiadacza. Domniemywa się, że osoba korzystająca z Karty jest uprawniona do korzystania z Impulsów przypisanych do określonej Karty. Domniemania określone w niniejszym ustępie ustają z chwilą skutecznego zamknięcia (unieważnienia) Karty, zablokowania Karty przez Klienta jako zniszczonej, skradzionej lub w inny sposób utraconej. Klient jest zobowiązany do ochrony Karty przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą.
- Karty zniszczone w stopniu niepozwalającym na stwierdzenie ich autentyczności (np. brak numeru, brak wymaganych danych na Karcie lub nierozpoznawane przez System) nie będą akceptowane na PPO.