



Załącznik nr 1 do UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI ŁADOWANIA POJAZDU

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ŁADOWANIA DLA KLIENTÓW LUVENA S.A.

**§ 1.
Definicje**

Ilekrót w umowie jest mowa o:

- Regulaminie** – należy przez to rozumieć niniejszy REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ŁADOWANIA DLA KLIENTÓW LUVENA S.A.;
- Sesji ładowania** – należy przez to rozumieć proces ładowania akumulatorów pojazdu elektrycznego świadczony przez LUVENĘ po przyłożeniu Karty do czytnika kart znajdującego się na Stacji ładowania, każdorazowo rozpoczynany w chwili podłączenia do Stacji ładowania pojazdu należącego do Klienta (co będzie każdorazowo równoznaczne z akceptacją Cennika), oraz każdorazowo kończony w chwili odłączenia od Stacji ładowania bądź w momencie pełnego naładowania akumulatorów. Za odbytą Sesję ładowania należąca jest opłata naliczana zgodnie z aktualnym na moment ładowania Cennikiem;
- Stacji ładowania** – należy przez to rozumieć urządzenie obejmujące punkt ładowania o normalnej mocy lub punkt ładowania o dużej mocy, wyposażone w oprogramowanie umożliwiające świadczenie ładowania pojazdów za pośrednictwem Karty, wraz ze stanowiskiem postojowym;
- Stronie internetowej** – należy przez to rozumieć zakładkę „Ładowanie pojazdów” witryny internetowej luvena-nieruchomosci.pl;
- Karcie** – należy przez to rozumieć kartę magnetyczną, przypisaną do danego samochodu Klienta, przy użyciu której możliwe jest zainicjowanie sesji ładowania. Karta wydawana jest Klientowi za jednorazową opłatą określoną w Cenniku, płatną przelewem na podstawie faktury VAT. Wydanie i zdanie karty poprzedzone jest każdorazowo protokołem zdawczo-odbiorczym karty. Wzór protokołu stanowi Załącznik nr 2 do Umowy;
- Cenniku** – należy przez to rozumieć aktualny wykaz opłat za świadczenie usług ładowania, publikowany na stronie internetowej LUVENY: <https://luvena-nieruchomosci.pl/ladowanie-samochodow/>, zawierający w szczególności opłatę należną za odbycie Sesji ładowania, jednorazową opłatę za wydanie Karty, itp. Klienta każdorazowo wiąże cennik aktualny na moment rozpoczęcia Sesji ładowania.

**§ 2.
Postanowienia ogólne**

- Niniejszy Regulamin określa zasady realizacji przez Klienta Sesji ładowania i użytkowania Stacji ładowania pojazdów elektrycznych.
- Dokonywanie ładowania pojazdów elektrycznych w ramach poszczególnych Sesji ładowania realizowane jest na podstawie Umowy oraz Cennika i odbywa się z chwilą przystąpienia przez Klienta do ładowania pojazdów w ramach pojedynczej Sesji ładowania. Przed każdym ładowaniem Klient zobowiązany jest zapoznać się z Cennikiem. Przystąpienie do ładowania jest każdorazowo równoznaczne z akceptacją aktualnego Cennika.
- Poprzez zawarcie Umowy po stronie Klienta nie powstaje zobowiązanie do realizacji przez Klienta Sesji ładowania lub użytkowania Stacji ładowania pojazdów elektrycznych należących do LUVENY albo wykonywania innych obowiązków tego rodzaju.
- LUVENA oświadcza, że posiada tytuł prawny do Stacji ładowania i nieruchomości, na których są one zlokalizowane.
- Klient oświadcza, że będzie używał Stacji ładowania wyłącznie w celu korzystania z Sesji ładowania.
- Strony przyjmują do wiadomości, że Sesja ładowania stanowi dostawę energii elektrycznej, która w myśl art. 2 ust. 6 ustawy o podatku od towarów i usług jest towarem, a Klient nabywa prawo do rozporządzania tym towarem jak właściciel w momencie zakończenia Sesji ładowania. Klient zobowiązuje się do zapłaty za usługi ładowania każdorazowo w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury na konto LUVENY wskazane na fakturze. Klient zobowiązuje się w treści przelewu podać numer Umowy i numer faktury, której przelew dotyczy.
- LUVENA oświadcza, że teren LUVENY jest monitorowany. Dane z monitoringu będą przetwarzane zgodnie z Polityką Prywatności dostępną na stronie internetowej LUVENY: luvena.pl/polityka-prywatnosci-danych-osobowych/
- Klient, który jest związany Umową i nie ma wymagalnych a nieopłaconych zobowiązań względem LUVENY, jest uprawniony do wjazdu na teren LUVENY i korzystania z Sesji ładowania przy pomocy Karty przez całą dobę.

**§ 3.
Obowiązki Klienta**

- Klient zobowiązuje się do:
 - przestrzegania postanowień Umowy, w tym Regulaminu, instrukcji zamieszczanych na infrastrukturze ładowania oraz na Stronie internetowej.
 - używania Stacji ładowania wyłącznie zgodnie jej właściwościami i przeznaczeniem, z zachowaniem zasad moralności, wiedzy, doświadczenia życiowego i poszanowaniem praw, zdrowia życia i słuszych interesów osób trzecich;
 - utrzymania czystości na Stacji ładowania;
 - korzystania ze Stacji ładowania w sposób niezakłócający swobodnego korzystania z pozostałych Stacji ładowania i nieruchomości, ruchomości LUVENY lub osób trzecich, a w szczególności opuszczenia Stacji ładowania niezwłocznie po zakończeniu ładowania;
 - przestrzegania „Zasad BHP i PPOŻ” o których mowa w § 9 poniżej;
 - należytej ochrony i zabezpieczenia swoich danych dostępowych i środków uwierzytelniających (m.in. Karty) zarówno przed utratą jak i dostępem lub wykorzystaniem przez osoby trzecie.
 - niezwłocznego zawiadomienia LUVENY o utracie Karty, w celu jej zablokowania. Do czasu zablokowania karty Klient ponosi wszystkie ewentualne koszty jej użycia.
- Klientowi zabrania się:
 - korzystania ze Stacji ładowania w sytuacji, gdy stan ładowanego pojazdu lub osoby ładującej pojazd lub jego kierowcy zagraża Stacji ładowania, lub zdrowiu, życiu jakichkolwiek osób, mieniu LUVENY, lub innych osób, narusza lub poprzez skorzystanie z Sesji ładowania może naruszyć przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności, gdy:
 - pojazd posiada niesprawną lub wadliwą baterię (akumulator);
 - pojazd nie posiada ważnego ubezpieczenia OC;
 - pojazd przewozi materiały łatwopalne, żrące, wybuchowe lub inne podobne materiały i substancje mogące stworzyć zagrożenie dla życia, zdrowia lub mienia;
 - pojazd nie jest prawnie dopuszczony do ruchu drogowego;
 - pojazd nie posiada ważnego przeglądu technicznego;
 - zachowanie kierowcy lub osoby ładującej pojazd wskazuje na to, iż znajduje się ona w stanie po użyciu alkoholu albo w stanie nietrzeźwości lub jest pod wpływem środków działających podobnie do alkoholu.
 - używania na terenie LUVENY otwartego ognia, palenia oraz stosowania innych czynników mogących spowodować zaprószenie ognia na terenie nieruchomości, na których znajduje się Stacja ładowania,
 - odłączania od Stacji ładowania pojazdów należących do innych Klientów,
 - niszczenia Stacji ładowania lub innego mienia LUVENY lub osób trzecich,
 - zakłócania porządku lub zakłócania korzystania ze Stacji ładowania w inny sposób.
 - używania Karty do ładowania pojazdu innego niż przypisany do niej.

§ 4.

Warunki techniczne świadczenia usług

- Klient może korzystać z usług ładowania w dowolnym czasie, w zależności jednak od aktualnej dostępności punktów ładowania.
- Klient powinien odłączyć pojazd od Stacji ładowania i opuścić miejsce parkingowe przy niej niezwłocznie, nie później niż pół godziny po zakończeniu ładowania pojazdu.
- W przypadku nieopuszczenia miejsca parkingowego niezwłocznie, nie później niż pół godziny po zakończeniu ładowania pojazdu, Klient zobowiązany jest do zapłaty LUVENIE wynagrodzenia za bezumowne korzystanie z miejsca parkingowego w wysokości określonej w aktualnym Cenniku, liczonej od momentu przypadającego po upływie pół godziny od



- zakończenia ładowania pojazdu aż do chwili opuszczenia miejsca parkingowego.
- Ponadto, jeżeli Klient nie zabierze pojazdu z miejsca parkingowego w ciągu dwóch godzin od zakończenia ładowania pojazdu, wyraża on zgodę na przeniesienie pojazdu na inne miejsce parkingowe na jego koszt określony w Cenniku. Klient zostanie poinformowany o nowym miejscu parkowania pojazdu, a opłata (o której mowa w §4 ust. 3 powyżej), za parkowanie w innym miejscu będzie nadal nieprzerwanie naliczana (także przez czas przenoszenia pojazdu w inne miejsce), w wysokości określonej w aktualnym Cenniku, aż do chwili odebrania pojazdu przez Klienta.
 - LUVENA może odmówić Klientowi wykonania Sesji ładowania pojazdu, jeżeli jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa, w szczególności ochroną życia, zdrowia lub mienia oraz w innych przypadkach wynikających z przepisów obowiązującego prawa lub w przypadku naruszenia Umowy.
 - LUVENA zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia usługi ładowania pojazdu w szczególności w przypadku wystąpienia technicznych problemów, konieczności przeprowadzenia przeglądów, napraw, remontów, prac modernizacyjnych, zawieszenia Sesji ładowania pojazdów, itp. Ponadto, LUVENA może zawiesić świadczenie usługi ładowania Klientowi w każdym przypadku gdy ma on wymagalne a nieopłacone zobowiązania względem LUVENY.
 - O wszelkich przypadkach zawieszenia świadczenia usługi ładowania i dostępności usług ładowania LUVENA będzie w miarę możliwości zawiadamiać Klientów za pośrednictwem kanałów komunikacji elektronicznej (e-mail, SMS, Strona internetowa) lub komunikatów zamieszczanych na Stacji ładowania.
 - Zawiadomienia dotyczące przypadków zawieszenia świadczenia usług ładowania i dostępności usług ładowania mają charakter informacyjny. W szczególności w przypadku wystąpienia problemów technicznych zakłócających pracę Stacji ładowania, prezentowane dane mogą okazać się niedokładne lub nieaktualne. LUVENA podejmie niezbędne działania mające na celu usunięcie problemów technicznych oraz dołoży wszelkich starań, aby prezentowane dane były prawidłowe i aktualne.
 - Klient zobowiązuje się zastosować do odmowy wykonania Sesji ładowania lub do zawieszenia świadczenia usług ładowania, a w szczególności poprzez powstrzymanie się od ładowania pojazdu w tych sytuacjach.

§ 5.

Wydanie Karty

- Klient może złożyć dyspozycję wydania Karty:
 - pisemnie na adres do doręczeń LUVENY, lub
 - w przypadku wyrażenia zgody na komunikację, w tym składanie i przyjmowanie oświadczeń woli za pośrednictwem poczty elektronicznej, o czym mowa w § 13 ust. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania. poniżej - poprzez wysłanie w wiadomości e-mail na adres do doręczeń LUVENY.
- W dyspozycji, o której mowa w § 5 ust. 1 powyżej, Klient wskaże numer Umowy i nr rejestracyjny samochodu, dla którego Karta jest wydawana.
- Odbiór Kart możliwy jest w dni robocze, w godzinach od 07.00 do 15.00, po uiszczeniu opłaty za wydanie Karty i na podstawie protokołu odbioru Karty.
- Opłata za wydanie Karty określana jest każdorazowo w Cenniku.
- LUVENA nie ponosi odpowiedzialności za utratę Karty przez Klienta lub jej niewłaściwe wykorzystanie przez osoby trzecie. LUVENA na żądanie Klienta blokuje Kartę. Klient jest zobowiązany do pokrycia należności wynikającej z usług świadczonych do czasu zablokowania.

§ 6.

Cennik i płatności

- Opłaty z tytułu Sesji ładowania pojazdów określone są w Cenniku.
- Rozpoczęcie każdej Sesji ładowania pojazdu równoznaczne jest z akceptacją Cennika przez Klienta.
- Naliczenie opłaty za zrealizowaną Sesję ładowania, każdorazowo będzie następowało po odłączeniu pojazdu od Stacji ładowania.
- Cennik może określać opłaty także za inne usługi i produkty. Przepisy §6 ust. 2-3 stosuje się odpowiednio.
- LUVENA informuje Klienta o naliczonych opłatach wraz z doręczeniem mu faktury. Faktury będą wystawiane miesięcznie z dołu, do 15 dnia kolejnego miesiąca i będą obejmowały zsumowane kwoty należne za wszystkie Sesje ładowania i inne usługi zrealizowane w poprzednim miesiącu.

§ 7.

Odpowiedzialność Stron

- LUVENA nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości naładowania samochodu elektrycznego.
- LUVENA nie ponosi odpowiedzialności za spadek mocy ładowania poniżej mocy nominalnej w trakcie Sesji ładowania wynikający z technicznych ograniczeń urządzeń elektrycznych lub pojazdu elektrycznego należących do Klienta itp.
- Odpowiedzialność LUVENY za wszelkie szkody poniesione przez Klienta w związku nienależytym wykonaniem Umowy jest wyłączona w najszerszym prawnie dopuszczalnym zakresie.
- Bez uszczerbku dla pozostałych postanowień Umowy, LUVENA zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta karą umowną w wysokości 5 000 zł za każdy przypadek naruszenia postanowień Umowy, a w szczególności za każdy przypadek uszkodzenia/zniszczenia Stacji ładowania przez Klienta.
- Zapłata kar umownych przewidzianych w Umowie nie pozbawia LUVENY możliwości dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.

§ 8.

Reklamacje i zgłoszenia

- Wszelkie reklamacje dotyczące Sesji ładowania lub Stacji ładowania należy składać do LUVENY za pośrednictwem poczty elektronicznej nieruchomosci@luvena.pl
- Do rozpatrzenia reklamacji wymagane są następujące dane:
 - numer umowy
 - data i godzina zaistnienia problemu
 - przyczyna zgłoszenia.
- LUVENA dołoży starań, aby reklamacje były rozpatrywane niezwłocznie po otrzymaniu. Reklamacje składane przez Klienta będą rozpatrywane nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania przez LUVENĘ.
- Wyłącza się przepisy o rękojmi. Wyłączenie nie ma zastosowania do Klientów będących osobą fizyczną, którzy zawarli z LUVENĄ umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową.
- LUVENA S.A. oświadcza, że wymiana lub naprawa Sesji ładowania są niemożliwe.
- O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient informowany jest drogą elektroniczną adres mailowy z którego zgłoszono reklamację.

§ 9.

Zasady BHP i PPOŻ

- Zasady bezpieczeństwa:
 - Do priorytetów w polityce LUVENY należy zapewnienie bezpieczeństwa osób przebywających na terenie firmy.
 - Każda osoba przebywająca na terenie LUVENY jest zobowiązana do przestrzegania zasad bezpieczeństwa, aby podczas jej wykonywania nie stwarzać zagrożenia dla siebie i innych.
 - Działania stwarzające niebezpieczeństwo dla ludzi, majątku nie będą tolerowane.
 - Na terenie LUVENY obowiązują powszechne zasady ruchu drogowego z uwzględnieniem ruchu pieszego. Prędkość dopuszczalna wynosi 20 km/h.
- Pojazdy Klienta wolno parkować jedynie na terenie do tego wyznaczonym, w sposób niestwarzający zagrożenia dla innych.
- Zabrania się przeprowadzania napraw bądź mycia pojazdów na terenie LUVENY. Za wszelkie szkody wynikłe z niewłaściwego stanu pojazdu odpowiada jego użytkownik.
- Ochrona przeciwpożarowa. Obowiązki Klientów LUVENY:
 - Dbanie o porządek i czystość.
 - Przestrzeganie przepisów przeciwpożarowych.
 - Zawiadomienie służby ochrony LUVENY (tel. 785 998 032) o występujących uszkodzeniach w urządzeniach i instalacjach przeciwpożarowych.





3. W przypadku pożaru, awarii lub innego miejscowego zagrożenia Klienci zobowiązani są w szczególności:
 - a) Jak najszybciej zaalarmować służbę ochrony LUVENY (tel. 785 998 032), i zadzwonić pod numer 998 lub 112 udzielając informacji o:
 - i. miejscu zdarzenia;
 - ii. co się dzieje;
 - iii. liczbie poszkodowanych;
 - iv. stanie poszkodowanych (przytomność, obrażenia).
 - b) Ustalić, czy ludzie znajdują się w niebezpieczeństwie:
 - i. ostrzec o niebezpieczeństwie osoby przebywające w miejscu zagrożenia;
 - ii. ratowanie ludzi powinno się odbywać przed podjęciem działań gaśniczych;
 - iii. osoby, na których pali się ubranie najszybciej można ugasić poprzez nakrycie kocem gaśniczym lub innym materiałem w celu odcięcia dostępu tlenu (po ugaszeniu pożaru nie zrywamy odzieży).
 - c) Natychmiast podjąć akcję gaśniczą. Użyć ogólnie dostępnych gaśnic zgodnie z ich przeznaczeniem;
 - d) Zachować spokój i rozwagę.

4. Obowiązujące zakazy i nakazy na terenie LUVENY:

- a) Na terenie LUVENY obowiązuje zakaz palenia lub używania tytoniu, nowatorskich wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych poza wyznaczonymi miejscami.



- b) Na terenie LUVENY obowiązuje całkowity zakaz:

- spożywania alkoholu, a także przebywania na terenie LUVENY w stanie po jego spożyciu,
- zażywania w celach innych niż medyczne środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii, a także przebywanie na terenie LUVENY w stanie po ich zażyciu.



- c) Na terenie LUVENY zabronione jest fotografowanie lub filmowanie bez zezwolenia.

§ 10.

Rozwiązanie umowy w trybie natychmiastowym

1. LUVENA zastrzega sobie możliwość zablokowania Karty lub rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia (w trybie natychmiastowym), w przypadku gdy:
 - a) Klient ma wymagalne a nieopłacone zobowiązania względem LUVENY przez okres dłuższy niż 30 dni,
 - b) Klient nie przestrzega postanowień Umowy, a w szczególności określonych w § 3, § 4 lub § 9 Regulaminu,
2. W przypadkach, o których mowa w § 10 ust. 1, Umowa ulega rozwiązaniu, w zależności od formy złożenia oświadczenia woli o wypowiedzeniu Umowy, z momentem doręczenia pisma lub wysłania wiadomości e-mail. Karta ulega zablokowaniu na podstawie jednostronnej decyzji LUVENY, po uzyskaniu informacji, o których mowa w § 10 ust. 1 a)-b).

§ 11.

Sila wyższa

Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy będącej następstwem siły wyższej rozumianej przez Strony jako nagle, nieznane w chwili zawarcia umowy zdarzenie zewnętrzne, nieprzewidywalne i niemożliwe do zapobieżenia, niezależne od woli Stron, a w szczególności: klęski żywiołowe, zmiany przepisów powszechnie obowiązujących, działania organów państwa i samorządowych, strajki, ataki terrorystyczne.

§ 12.

Obowiązki regulaminu

1. Regulamin obowiązuje od dnia 27.02.2026.

2. LUVENIE przysługuje prawo dokonywania zmiany Regulaminu w zakresie i w sposób opisany w niniejszym paragrafie.
3. LUVENA może dokonać zmiany Regulaminu, w szczególności w następujących przypadkach:
 - a) zmiana ogólnie obowiązujących przepisów prawa związanych z funkcjonowaniem LUVENY lub wymagań właściwych organów, w szczególności dotyczących świadczenia usług ładowania pojazdów;
 - b) wprowadzenia nowej interpretacji przepisów prawa mających wpływ na wykonywanie Umowy, wynikającej z orzeczenia sądu, decyzji administracyjnej lub innego aktu prawnego wydanego przez właściwy organ lub urząd nadzorczy (np. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów), w tym organ lub urząd Unii Europejskiej;
 - c) zmiany czynników zewnętrznych istotnych dla usług ładowania i elektromobilności;
 - d) zmiany oferty lub procesów wewnętrznych LUVENY, a w szczególności rozszerzenie funkcjonalności istniejących usług lub produktów oraz rezygnacji z dotychczas oferowanych usług lub produktów;
 - e) konieczności poprawy omyłek pisarskich.
4. LUVENA informuje Klienta o zmianach Regulaminu poprzez doręczenie informacji o zmianie w formie pisemnej lub mailowej, w zależności od wyboru przez Klienta formy komunikacji.
5. Zmiana Regulaminu wiąże Klienta będącego konsumentem, jeśli w terminie trzydziestu dni od dnia doręczenia informacji o zmianach w sposób wskazany w § 12 ust 4 powyżej, Klient nie złoży oświadczenia o odmowie przyjęcia zmiany.
6. Zmiana Regulaminu wiąże Klienta niebędącego konsumentem, jeśli w terminie czternastu dni od dnia doręczenia informacji o zmianach w sposób wskazany w § 12 ust 4 powyżej, Klient nie złoży oświadczenia o odmowie przyjęcia zmiany.
7. Złożenie przez Klienta oświadczenia o odmowie przyjęcia zmiany Regulaminu powoduje rozwiązanie Umowy z upływem terminu określonego odpowiednio w § 12 ust 5 lub ust. 6 powyżej.
8. Przystąpienie przez Klienta do korzystania z usługi w trakcie biegu terminu wskazanego w § 12 ust 5 lub ust. 6 powyżej jest traktowane jako akceptacja nowych warunków Regulaminu.

§ 13.

Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem §13 ust. 2 poniżej, jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie oświadczenia woli oraz zawiadomienia składane przez Strony w związku z Umową wymagają dla swej ważności formy pisemnej zastrzeżonej pod rygorem nieważności.
2. W przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w §5 ust. 2., jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, wszelka komunikacja Stron, w tym oświadczenia woli składane przez Strony w związku z Umową wymagają dla swej ważności formy pisemnej lub mailowej, zastrzeżonych pod rygorem nieważności.
3. W sprawach nieuregulowanych w umowie zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.

§14.

Klauzula informacyjna

1. Administratorem danych osobowych po stronie LUVENY jest LUVENA S.A. ul. Romana Maya 1, 62-030 Luboń, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000303985, posiadająca NIP: 777-23-37-097, REGON: 639532720, kapitał zakładowy: 483 169,83 zł (wpłacony w całości).
2. Dane osobowe Klienta lub osób uprawnionych do reprezentacji Klienta przetwarzane będą zgodnie z Polityką Prywatności dostępną na stronie internetowej LUVENY: livena.pl/polityka-prywatnosci-danych-osobowych/