OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG FLOVI („OWU")

z dnia 30.10.2026 r.

1. **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. OWU określają zasady świadczenia przez Flovi spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie („**Flovi**") Usług na rzecz Klienta na podstawie Umowy i Zleceń.

2. Do Zlecenia stosuje się, w następującej kolejności: (i) Warunki Usługi – w zakresie, w jakim wprost odmiennie regulują daną kwestię; (ii) Umowę, w tym Postanowienia dodatkowe; (iii) OWU wraz z Procedurą. Postanowienia dodatkowe mają pierwszeństwo przed Warunkami Usługi tylko wtedy, gdy wprost wskazują daną Usługę.

3. Wzorce umowne Klienta, w tym ogólne warunki zakupów, nie mają zastosowania, także gdy Klient powoła się na nie w Zleceniu lub korespondencji.

2. **DEFINICJE**

1. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

2. **Kierowca** – osoba prowadząca Pojazd w ramach Usługi.

3. **Klient** – podmiot, który zawarł z Flovi Umowę.

4. **Odbiór** – przejęcie Pojazdu przez Kierowcę w miejscu odbioru wskazanym w Zleceniu.

5. **okno wydania** – przedział godzin Wydania wskazany w Zleceniu.

6. **Opcja A, Opcja B** – wariant zakresu odpowiedzialności Flovi wybrany przez Klienta w Umowie (pkt 10.6–10.8).

7. **Partner** – podwykonawca Flovi, któremu Flovi powierza wykonanie Usługi i który wykonuje ją za pośrednictwem Kierowców.

8. **Platforma** – system teleinformatyczny Flovi (serwis internetowy i aplikacja), za pośrednictwem którego Klient składa Zlecenia.

9. **Pojazd** – pojazd wskazany w Zleceniu.

10. **Postanowienia dodatkowe** – postanowienia Umowy odbiegające od OWU, wskazane w Umowie jako Postanowienia dodatkowe.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF FLOVI SERVICES (the "T&C")

dated 30.10.2026

1. **GENERAL PROVISIONS**

1. These T&C set out the terms on which Flovi spółka z ograniczoną odpowiedzialnością with its registered office in Warsaw ("**Flovi**") provides Services to the Customer under the Agreement and Orders.

2. Each Order is governed by the following, in the following order of precedence: (i) the Service Terms – to the extent they expressly provide otherwise on a given matter; (ii) the Agreement, including the Additional Provisions; (iii) the T&C together with the Claims Procedure. The Additional Provisions take precedence over the Service Terms only where they expressly refer to the given Service.

3. The Customer's standard terms, including general terms of purchase, do not apply, even if the Customer refers to them in an Order or in correspondence.

2. **DEFINITIONS**

1. **Business Days** – Monday to Friday, excluding public holidays in Poland.

2. **Driver** – the person driving the Vehicle as part of the Service.

3. **Customer** – the entity that has concluded the Agreement with Flovi.

4. **Pick-up** – the taking over of the Vehicle by the Driver at the pick-up location specified in the

5. **delivery window** – the time range of Delivery specified in the Order.

6. **Option A, Option B** – the variant of the scope of Flovi's liability selected by the Customer in the Agreement (clauses 10.6–10.8).

7. **Partner** – a subcontractor of Flovi to whom Flovi entrusts the performance of the Service and who performs it through Drivers.

8. **Platform** – Flovi's IT system (website and application) through which the Customer places Orders.

9. **Vehicle** – the vehicle specified in the Order.

10. **Additional Provisions** – provisions of the Agreement that deviate from the T&C, designated in the Agreement as Additional Provisions.

11. **Procedura** – Procedura zgłaszania i likwidacji szkód, stanowiąca Załącznik nr 1 do OWU.

12. **Protokół** – dokumentacja stanu Pojazdu sporządzana przy Odbiorze („**Protokół Odbioru**") i przy Wydaniu („**Protokół Wydania**"), zgodnie z pkt 5.

13. **Relokacja** – wykonanie jednego Zlecenia w odniesieniu do jednego Pojazdu.

14. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego nie można było przewidzieć ani mu zapobiec, w szczególności klęska żywiołowa, działania wojenne, epidemia, strajk, decyzja organu władzy, zamknięcie drogi lub granicy.

15. **Strony** – Flovi i Klient lub każde z nich odrębnie.

16. **Termin Odbioru** – wskazana w Zleceniu godzina odbioru Pojazdu albo przedział godzin, w którym ma nastąpić odbiór („okno odbioru").

17. **Umowa** – umowa o świadczenie usług relokacji pojazdów zawarta między Flovi a Klientem.

18. **Usługa** – prowadzenie Pojazdu przez Kierowcę z miejsca odbioru do miejsca docelowego wskazanych w Zleceniu, w imieniu i na rzecz Klienta, wraz z wybranymi Usługami Dodatkowymi.

19. **Usługa Dodatkowa** – czynność dodatkowa oferowana na Platformie i wybrana w Zleceniu.

20. **Usługa Szczególna** – Przejazd Zagraniczny (pkt 11.2) oraz inny typ Usługi oznaczony na Platformie jako Usługa Szczególna.

21. **Warunki Usługi** – cena, opis i szczególne warunki danego typu Usługi lub Usługi Dodatkowej, wyświetlane na Platformie i akceptowane przez Klienta przy składaniu Zlecenia.

22. **Wydanie** – przekazanie Pojazdu w miejscu docelowym wskazanym w Zleceniu albo pozostawienie go tam zgodnie ze Zleceniem.

23. **Zlecenie** – zamówienie Usługi złożone przez Klienta na Platformie i potwierdzone przez Flovi.

3. ZLECENIA, CENY, WARUNKI USŁUGI

1. Każde Zlecenie stanowi odrębną umowę, do której stosuje się Umowę i OWU. Umowa nie zobowiązuje Klienta do składania Zleceń.

11. **Claims Procedure** – the Procedure for Reporting and Handling Damage Claims, constituting Appendix 1 to the T&C.

12. **Condition Report** – the documentation of the condition of the Vehicle prepared at Pick-up (the "**Pick-up Report**") and at Delivery (the "**Delivery Report**"), in accordance with clause 5.

13. **Relocation** – the performance of one Order in respect of one Vehicle.

14. **Force Majeure** – an external event that could not have been foreseen or prevented, in particular a natural disaster, acts of war, an epidemic, a strike, a decision of a public authority, or the closure of a road or border.

15. **Parties** – Flovi and the Customer, or each of them individually.

16. **Pick-up Time** – the time of pick-up of the Vehicle specified in the Order, or the time range within which the pick-up is to take place (the "pick-up window").

17. **Agreement** – the agreement for the provision of vehicle relocation services concluded between Flovi and the Customer.

18. **Service** – the driving of the Vehicle by the Driver from the pick-up location to the destination specified in the Order, in the name and on behalf of the Customer, together with the selected Additional Services.

19. **Additional Service** – an additional activity offered on the Platform and selected in the Order.

20. **Special Service** – an International Relocation (clause 11.2) and any other type of Service designated on the Platform as a Special Service.

21. **Service Terms** – the price, description and specific terms of a given type of Service or Additional Service, displayed on the Platform and accepted by the Customer when placing an Order.

22. **Delivery** – the handing over of the Vehicle at the destination specified in the Order or leaving it there in accordance with the Order.

23. **Order** – an order for a Service placed by the Customer on the Platform and confirmed by Flovi.

3. ORDERS, PRICES, SERVICE TERMS

1. Each Order constitutes a separate contract governed by the Agreement and the T&C. The Agreement does not oblige the Customer to place Orders.

2. Zlecenie zostaje zawarte z chwilą jego potwierdzenia przez Flovi na Platformie.

3. Przed złożeniem Zlecenia Platforma wyświetla cenę, opis Usługi i Usług Dodatkowych oraz Warunki Usługi. Złożenie Zlecenia oznacza ich akceptację. Warunki Usługi odbiegające od OWU lub Umowy Klient akceptuje odrębnym oświadczeniem na Platformie. Cena i Warunki Usługi z chwili złożenia Zlecenia wiążą Strony w odniesieniu do tego Zlecenia; ich późniejsza zmiana dotyczy wyłącznie Zleceń złożonych po zmianie.

4. Flovi udostępnia Klientowi potwierdzenie Zlecenia, zawierające typ Usługi, cenę, Usługi Dodatkowe i Warunki Usługi.

5. Ceny są cenami netto, chyba że Strony wprost uzgodniły inaczej. Do cen dolicza się podatek VAT według obowiązujących przepisów.

6. Flovi wykonuje Usługi za pośrednictwem Partnerów, którzy powierzają ich wykonanie Kierowcom. Za działania i zaniechania Partnerów i Kierowców Flovi odpowiada jak za własne, w granicach i na zasadach określonych w OWU.

7. Usługa nie stanowi przewozu w rozumieniu art. 774 Kodeksu cywilnego, ustawy – Prawo przewozowe ani Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR).

4. OBOWIĄZKI KLIENTA, STAN POJAZDU

1. Klient zapewnia, że w chwili Odbioru Pojazd:

   a) jest dopuszczony do ruchu i ma ważne badanie techniczne;

   b) jest objęty ważnym ubezpieczeniem OC posiadaczy pojazdów mechanicznych;

   c) jest sprawny technicznie, bezpieczny w ruchu i ma wymagane wyposażenie, a przy rejestracji zagranicznej – dokumenty wymagane przepisami;

   d) może być prowadzony na podstawie prawa jazdy kategorii B, chyba że Klient wskazał w Zleceniu wymóg innej kategorii prawa jazdy;

2. An Order is concluded upon its confirmation by Flovi on the Platform.

3. Before an Order is placed, the Platform displays the price, the description of the Service and of the Additional Services, and the Service Terms. Placing an Order constitutes their acceptance. The Customer accepts Service Terms that deviate from the T&C or the Agreement by a separate statement on the Platform. The price and Service Terms applicable at the time the Order is placed are binding on the Parties in respect of that Order; any later change applies only to Orders placed after the change.

4. Flovi makes available to the Customer a confirmation of the Order specifying the type of Service, the price, the Additional Services and the Service Terms.

5. Prices are net prices, unless the Parties have expressly agreed otherwise. VAT is added to the prices in accordance with the applicable regulations.

6. Flovi performs the Services through Partners, who entrust their performance to Drivers. Flovi is liable for the acts and omissions of Partners and Drivers as for its own, within the limits and on the terms set out in the T&C.

7. The Service does not constitute carriage within the meaning of Article 774 of the Polish Civil Code, the Polish Transport Law Act (Prawo przewozowe) or the Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road (CMR).

4. CUSTOMER'S OBLIGATIONS, CONDITION OF THE VEHICLE

1. The Customer warrants that at the time of Pick-up the Vehicle:

   a) is admitted to road traffic and has a valid roadworthiness test;

   b) is covered by valid motor third-party liability insurance (OC);

   c) is in good technical condition, safe to drive and has the required equipment and, if registered abroad, the documents required by law;

   d) may be driven on the basis of a category B driving licence, unless the Customer has specified in the Order a requirement for another category of driving licence;

e) jest dostępny i gotowy do jazdy, w tym ma paliwo lub energię niezbędne do rozpoczęcia Usługi;

f) jest opróżniony z rzeczy niebędących jego wyposażeniem.

2. Klient informuje Flovi w Zleceniu, a Kierowcę przy Odbiorze, o znanych mu uszkodzeniach, wadach i ograniczeniach Pojazdu. Klient wydaje Pojazd wyłącznie Kierowcy wskazanemu na Platformie dla danego Zlecenia, po weryfikacji jego tożsamości w sposób wskazany na Platformie.

3. Jeżeli Pojazd nie spełnia wymogów z pkt 4.1, Kierowca może odmówić Odbioru, a Klient płaci opłatę za anulowanie (pkt 8.6). Jeżeli Pojazd wymaga przygotowania do jazdy (np. odśnieżenia, usunięcia przeszkody), Kierowca może wykonać czynności w zakresie niezbędnym do jego przygotowania; ich czas rozlicza się jak czas oczekiwania.

4. Jeżeli Pojazd nie spełniał wymogów z pkt 4.1 lit. a)–c), a ujawniło się to po Odbiorze:

a) Flovi nie odpowiada za szkody w zakresie, w jakim pozostają w normalnym związku przyczynowym z tym stanem lub zostały przez niego zwiększone;

b) Klient zwraca Flovi, w terminie 14 dni od doręczenia noty obciążeniowej wraz z dowodem zapłaty, koszty poniesione przez Flovi, Partnera lub Kierowcę w związku z tym stanem, w szczególności grzywny, opłaty, koszty holowania i postoju;

c) Klient zobowiązuje się zwolnić Flovi, Partnerów i Kierowców od obowiązku świadczenia na rzecz osób trzecich, w tym Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego i zakładów ubezpieczeń, a także na rzecz Kierowców – w stosunku do Flovi i Partnerów (w szczególności z tytułu szkody na osobie wywołanej wadą Pojazdu), z tytułu roszczeń pozostających w związku z tym stanem (art. 392 Kodeksu cywilnego), a jeżeli spełnią świadczenie – zwrócić im jego równowartość, w terminie 14 dni od wezwania; Flovi niezwłocznie zawiadamia Klienta o zgłoszeniu takiego roszczenia.

5. Flovi nie odpowiada za rzeczy pozostawione w Pojeździe.

e) is accessible and ready to drive, including having the fuel or energy necessary to start the Service;

f) has been emptied of any items that are not part of its equipment.

2. The Customer informs Flovi in the Order, and the Driver at Pick-up, of any damage, defects and limitations of the Vehicle known to it. The Customer hands over the Vehicle only to the Driver indicated on the Platform for the given Order, after verifying the Driver's identity in the manner specified on the Platform.

3. If the Vehicle does not meet the requirements of clause 4.1, the Driver may refuse the Pick-up and the Customer pays the cancellation fee (clause 8.6). If the Vehicle needs to be prepared for driving (e.g. clearing snow, removing an obstacle), the Driver may carry out the activities necessary to prepare it; the time spent is settled as waiting time.

4. If the Vehicle did not meet the requirements of clause 4.1 a)–c) and this became apparent after Pick-up:

a) Flovi is not liable for damage to the extent that it is causally connected with that condition or was aggravated by it;

b) the Customer reimburses Flovi, within 14 days of receipt of a debit note together with proof of payment, for the costs incurred by Flovi, a Partner or a Driver in connection with that condition, in particular fines, charges, towing and storage costs;

c) the Customer undertakes to indemnify and hold harmless Flovi, the Partners and the Drivers against claims of third parties, including the Insurance Guarantee Fund (Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny) and insurance companies, as well as claims of Drivers against Flovi and the Partners (in particular in respect of personal injury caused by a defect of the Vehicle), connected with that condition, i.e. to ensure that they are not required to satisfy such claims (Article 392 of the Polish Civil Code) and, where they have satisfied them, to reimburse them for the amounts paid, within 14 days of being requested to do so; Flovi promptly notifies the Customer of any such claim being raised.

5. Flovi is not liable for items left in the Vehicle.

6. Klient zapewnia, że jest uprawniony do zlecania Usług w odniesieniu do Pojazdu oraz do dochodzenia roszczeń z tytułu jego uszkodzenia, także w imieniu właściciela Pojazdu (w szczególności leasingodawcy lub finansującego). Jeżeli właściciel Pojazdu wystąpi przeciwko Flovi, Partnerowi lub Kierowcy z roszczeniem z tytułu szkody w Pojeździe powstałej w trakcie Usługi, Klient:

   a) zwalnia ich z obowiązku świadczenia na rzecz właściciela (art. 392 Kodeksu cywilnego), a jeżeli spełnią świadczenie – zwraca im jego równowartość, w każdym przypadku w zakresie przekraczającym odpowiedzialność Flovi wobec Klienta określoną w OWU i Umowie, w terminie 14 dni od wezwania;

   b) zwraca im uzasadnione koszty obrony przed takim roszczeniem w tym samym zakresie;

   c) na żądanie współdziała w obronie przed roszczeniem.

7. Flovi niezwłocznie zawiadamia Klienta o roszczeniu, o którym mowa w pkt 4.6, i bez jego zgody nie uznaje roszczenia ani nie zawiera ugody. Kwotę zapłaconą przez Flovi właścicielowi zalicza się na poczet odpowiedzialności Flovi wobec Klienta za tę samą szkodę. Zobowiązanie Klienta z pkt 4.6 zastrzeżone jest na rzecz Partnerów i Kierowców, którzy mogą powoływać się na nie we własnym imieniu (art. 393 Kodeksu cywilnego), i nie dotyczy szkody wyrządzonej umyślnie.

5. ODBIÓR, WYDANIE, PROTOKÓŁ

1. Przy Odbiorze i Wydaniu Kierowca dokumentuje stan Pojazdu oraz jego wnętrza. Domniemywa się, że stan Pojazdu przy Odbiorze i Wydaniu odpowiada Protokołowi. Protokół obejmuje także stan licznika, poziom paliwa lub naładowania oraz dokumenty i wyposażenie przekazane wraz z Pojazdem. Jeżeli zabrudzenie Pojazdu, zmrok lub warunki atmosferyczne uniemożliwiają rzetelne udokumentowanie jego stanu, Kierowca odnotowuje to w Protokole Odbioru; uszkodzenia ujawnione przy Wydaniu w obszarze, którego stanu nie można było w ten sposób udokumentować, uważa się za istniejące w chwili Odbioru, chyba że Klient wykaże, że powstały w trakcie Usługi.

6. The Customer warrants that it is entitled to order Services in respect of the Vehicle and to pursue claims for damage to it, including on behalf of the owner of the Vehicle (in particular a lessor or financing party). If the owner of the Vehicle brings a claim against Flovi, a Partner or a Driver for damage to the Vehicle that occurred during the Service, the Customer:

   a) indemnifies and holds them harmless against the owner's claim, i.e. ensures that they are not required to satisfy it (Article 392 of the Polish Civil Code) and, where they have satisfied it, reimburses them for the amounts paid – in each case to the extent exceeding Flovi's liability towards the Customer as set out in the T&C and the Agreement – within 14 days of being requested to do so;

   b) reimburses them for the reasonable costs of defending against such claim to the same extent;

   c) cooperates, upon request, in the defence against the claim.

7. Flovi promptly notifies the Customer of any claim referred to in clause 4.6 and does not acknowledge the claim or enter into a settlement without the Customer's consent. Any amount paid by Flovi to the owner is credited towards Flovi's liability towards the Customer for the same damage. The Customer's undertaking under clause 4.6 is stipulated for the benefit of the Partners and Drivers, who may rely on it in their own name (Article 393 of the Polish Civil Code), and does not apply to damage caused intentionally.

5. PICK-UP, DELIVERY, CONDITION REPORT

1. At Pick-up and Delivery, the Driver documents the condition of the Vehicle, including its interior. The condition of the Vehicle at Pick-up and Delivery is presumed to correspond to the Condition Report. The Condition Report also records the odometer reading, the fuel or charge level, and the documents and equipment handed over with the Vehicle. If dirt on the Vehicle, darkness or weather conditions prevent its condition from being reliably documented, the Driver records this in the Pick-up Report; damage revealed at Delivery in an area whose condition could not be documented for that reason is deemed to have existed at the time of Pick-up, unless the Customer proves that it occurred during the Service.

2. Osoba wydająca i osoba odbierająca Pojazd mogą wnieść uwagi do Protokołu w chwili Odbioru lub Wydania. Jeżeli w miejscu docelowym nie ma osoby odbierającej, a Zlecenie dopuszcza pozostawienie Pojazdu, Kierowca pozostawia Pojazd zgodnie z instrukcją ze Zlecenia i sam sporządza Protokół Wydania. W pozostałych przypadkach Kierowca oczekuje na osobę odbierającą (pkt 8.2), a po upływie 60 minut oczekiwania może pozostawić Pojazd w miejscu docelowym albo w najbliższym miejscu, w którym postój jest dozwolony, zamknąć go i postąpić z kluczykami i dokumentami zgodnie z instrukcją Klienta, a w jej braku – według decyzji Flovi, o której Flovi niezwłocznie informuje Klienta, chyba że wprost uzgodniono odmiennie; pozostawienie Pojazdu stanowi Wydanie, a Protokół Wydania sporządza wówczas Kierowca.

2. The person handing over and the person receiving the Vehicle may add remarks to the Condition Report at the time of Pick-up or Delivery. If no recipient is present at the destination and the Order allows the Vehicle to be left there, the Driver leaves the Vehicle in accordance with the instructions in the Order and prepares the Delivery Report alone. In other cases, the Driver waits for the recipient (clause 8.2) and, after 60 minutes of waiting, may leave the Vehicle at the destination or at the nearest place where parking is permitted, lock it and deal with the keys and documents in accordance with the Customer's instructions or, in the absence of such instructions, as decided by Flovi, which promptly informs the Customer thereof, unless expressly agreed otherwise; leaving the Vehicle constitutes Delivery, and the Delivery Report is then prepared by the Driver.

3. Jeżeli wykonanie zdjęć jest niemożliwe z przyczyn technicznych, Kierowca sporządza na Platformie opis stanu Pojazdu według listy kontrolnej dostępnej na Platformie.

3. If it is impossible to take photographs for technical reasons, the Driver prepares on the Platform a description of the condition of the Vehicle according to the checklist available on the Platform.

4. Protokół rozszerzony oraz protokół według wzoru Klienta są Usługami Dodatkowymi i nie zastępują Protokołu.

4. An extended condition report and a report based on the Customer's template are Additional Services and do not replace the Condition Report.

5. Odpowiedzialność Flovi za Pojazd trwa od Odbioru do Wydania.

5. Flovi's liability for the Vehicle lasts from Pick-up until Delivery.

6. **CENA**

6. **PRICE**

1. Aktualne ceny Usług oraz Usług Dodatkowych są każdorazowo widoczne podczas składania Zlecenia na Platformie i wiążą Strony w brzmieniu z chwili złożenia Zlecenia.

1. The current prices of the Services and Additional Services are displayed on the Platform each time an Order is placed and are binding on the Parties as applicable at the time the Order is placed.

7. **TRASA I PRZEBIEG USŁUGI**

7. **ROUTE AND PERFORMANCE OF THE SERVICE**

1. Cenę Usługi oblicza się według najszybszej trasy wyznaczonej przez Platformę w chwili złożenia Zlecenia. Zmiana przebiegu trasy w trakcie Usługi nie wpływa na cenę.

1. The price of the Service is calculated on the basis of the fastest route determined by the Platform at the time the Order is placed. A change of route during the Service does not affect the price.

2. Przebieg trasy ustala Kierowca, uwzględniając warunki drogowe i bezpieczeństwo; preferowane są autostrady i drogi ekspresowe. Klient nie wyznacza ani nie wskazuje trasy.

2. The route is determined by the Driver, taking into account road conditions and safety; motorways and expressways are preferred. The Customer does not determine or indicate the route.

3. Kierowca nie używa Pojazdu w innym celu niż wykonanie Usługi, nie przewozi nim osób ani rzeczy i zatrzymuje się wyłącznie w zakresie niezbędnym do bezpiecznego wykonania Usługi lub wynikającym ze Zlecenia.

3. The Driver does not use the Vehicle for any purpose other than the performance of the Service, does not carry persons or goods in it, and stops only to the extent necessary for the safe performance of the Service or as required by the Order.

8. **WYNAGRODZENIE I PŁATNOŚCI**

8. **REMUNERATION AND PAYMENTS**

1. Czas oczekiwania to czas, w którym Kierowca, z przyczyn, za które Flovi nie odpowiada, oczekuje w miejscu odbioru na wydanie Pojazdu, oczekuje w miejscu docelowym na osobę odbierającą Pojazd albo nie może rozpocząć lub kontynuować Usługi, w szczególności w razie oczekiwania na pomoc drogową lub holowanie (pkt 9), ładowania Pojazdu elektrycznego lub przygotowania Pojazdu do jazdy (pkt 4.3). Jeżeli łączny czas oczekiwania w ramach Zlecenia nie przekracza 30 minut, jest wliczony w cenę; jeżeli przekracza 30 minut, Flovi przysługuje wynagrodzenie za cały czas oczekiwania, za każde rozpoczęte 15 minut, według stawki wskazanej na Platformie. Czas oczekiwania w miejscu odbioru liczy się w następujący sposób:

   a) jeżeli Termin Odbioru jest oknem odbioru (np. 8:00–10:00): (i) gdy Kierowca przybędzie przed początkiem okna – od początku okna (od 8:00); (ii) gdy Kierowca przybędzie w trakcie okna – od chwili jego przybycia; (iii) gdy Kierowca przybędzie po zakończeniu okna (po 10:00) – czas oczekiwania nie podlega wynagrodzeniu;

   b) jeżeli Termin Odbioru jest określoną godziną (np. 8:00): (i) gdy Kierowca przybędzie przed tą godziną lub o tej godzinie – od tej godziny (od 8:00); (ii) gdy Kierowca przybędzie nie później niż 15 minut po tej godzinie – od chwili jego przybycia; (iii) gdy Kierowca przybędzie później niż 15 minut po tej godzinie – czas oczekiwania nie podlega wynagrodzeniu;

   c) chwilę przybycia Kierowcy ustala się na podstawie zapisu na Platformie (godzina i miejsce przybycia);

   d) przykład: okno odbioru 8:00–10:00, Kierowca przybywa o 7:40, Pojazd zostaje wydany o 8:50. Czas oczekiwania liczy się od 8:00 i wynosi 50 minut; ponieważ przekracza 30 minut, płatny jest cały, w zaokrągleniu do rozpoczętych 15 minut – 60 minut. Jeżeli Pojazd zostałby wydany o 8:25, czas oczekiwania wyniósłby 25 minut i byłby wliczony w cenę.

1. Waiting time means the time during which the Driver, for reasons for which Flovi is not responsible, waits at the pick-up location for the Vehicle to be handed over, waits at the destination for the person receiving the Vehicle, or is unable to start or continue the Service, in particular while waiting for roadside assistance or towing (clause 9), for an electric Vehicle to be charged, or for the Vehicle to be prepared for driving (clause 4.3). If the total waiting time per Order does not exceed 30 minutes, it is included in the price; if it exceeds 30 minutes, Flovi is entitled to remuneration for the entire waiting time, for each commenced 15 minutes, at the rate specified on the Platform. Waiting time at the pick-up location is calculated as follows:

   a) if the Pick-up Time is a pick-up window (e.g. 8:00–10:00): (i) if the Driver arrives before the start of the window – from the start of the window (from 8:00); (ii) if the Driver arrives during the window – from the time of the Driver's arrival; (iii) if the Driver arrives after the end of the window (after 10:00) – the waiting time is not remunerated;

   b) if the Pick-up Time is a specific time (e.g. 8:00): (i) if the Driver arrives before or at that time – from that time (from 8:00); (ii) if the Driver arrives no later than 15 minutes after that time – from the time of the Driver's arrival; (iii) if the Driver arrives more than 15 minutes after that time – the waiting time is not remunerated;

   c) the time of the Driver's arrival is determined on the basis of the record on the Platform (time and place of arrival);

   d) example: pick-up window 8:00–10:00, the Driver arrives at 7:40, the Vehicle is handed over at 8:50. The waiting time is counted from 8:00 and amounts to 50 minutes; since it exceeds 30 minutes, the entire waiting time is payable, rounded up to commenced 15-minute periods – 60 minutes. Had the Vehicle been handed over at 8:25, the waiting time would have been 25 minutes and would have been included in the price.

2. Czas oczekiwania w miejscu docelowym na osobę odbierającą (pkt 5.2) liczy się od chwili przybycia Kierowcy do chwili Wydania, a jeżeli Zlecenie wskazuje godzinę lub okno wydania, a Kierowca przybędzie wcześniej – od tej godziny albo od początku okna; jeżeli Kierowca przybędzie po tej godzinie albo po zakończeniu okna, czas oczekiwania nie podlega wynagrodzeniu. W pozostałych przypadkach czas oczekiwania liczy się od chwili wstrzymania Usługi do chwili jej podjęcia albo zakończenia. Chwile te ustala się na podstawie zapisu na Platformie. Wynagrodzenie za czas oczekiwania w związku z awarią Pojazdu podlega ograniczeniu określonemu w pkt 9.2.

3. Do ceny Usługi dolicza się kwotę równą udokumentowanym kosztom paliwa lub energii zużytych w trakcie Usługi oraz opłat za przejazd drogami płatnymi (w tym winiet) i za parkowanie poniesionych w trakcie Usługi (1:1); kwota ta stanowi część wynagrodzenia Flovi.

4. Flovi wystawia faktury nie częściej niż raz w tygodniu, zgodnie z przepisami o Krajowym Systemie e-Faktur. Fakturę uważa się za doręczoną z dniem jej przypisania w KSeF do Klienta, a gdy KSeF nie ma zastosowania lub jest niedostępny – z dniem doręczenia jej na adres e-mail wskazany w Umowie. Termin płatności wynosi 14 dni od doręczenia faktury. Zastrzeżenia do faktury Klient zgłasza w terminie 7 dni od jej doręczenia, pod rygorem uznania faktury za zaakceptowaną w całości bez zastrzeżeń; zastrzeżenia nie wstrzymują zapłaty kwoty niespornej.

5. Anulowanie Zlecenia przez Klienta jest bezpłatne:

   a) przy Przejeździe Zagranicznym – do 72 godzin, a przy pozostałych Usługach – do 4 godzin przed Terminem Odbioru; jeżeli Termin Odbioru jest oknem odbioru, termin ten liczy się od początku okna;

   b) jeżeli na Platformie nie wskazano Kierowcy dla danego Zlecenia.

2. Waiting time at the destination for the recipient (clause 5.2) is counted from the Driver's arrival until Delivery, and if the Order specifies a delivery time or delivery window and the Driver arrives earlier – from that time or from the start of the window; if the Driver arrives after that time or after the end of the window, the waiting time is not remunerated. In other cases, waiting time is counted from the moment the Service is suspended until it is resumed or completed. These times are determined on the basis of the record on the Platform. Remuneration for waiting time in connection with a breakdown of the Vehicle is subject to the limit set out in clause 9.2.

3. An amount equal to the documented costs of fuel or energy consumed during the Service and of tolls (including vignettes) and parking fees incurred during the Service (1:1) is added to the price of the Service; this amount forms part of Flovi's remuneration.

4. Flovi issues invoices no more often than once a week, in accordance with the regulations on the National e-Invoicing System (KSeF). An invoice is deemed delivered on the date it is assigned to the Customer in KSeF or, where KSeF does not apply or is unavailable, on the date it is delivered to the e-mail address specified in the Agreement. The payment term is 14 days from the delivery of the invoice. The Customer raises any objections to an invoice within 7 days of its delivery, failing which the invoice is deemed accepted in full without reservations; objections do not suspend payment of the undisputed amount.

5. Cancellation of an Order by the Customer is free of charge:

   a) for an International Relocation – up to 72 hours, and for other Services – up to 4 hours before the Pick-up Time; if the Pick-up Time is a pick-up window, this period is counted from the start of the window;

   b) if no Driver has been indicated on the Platform for the given Order.

6. W pozostałych przypadkach Klient płaci opłatę za anulowanie równą cenie Usługi. Opłata ta stanowi umówione wynagrodzenie Flovi za gotowość do wykonania Usługi i poniesione nakłady (art. 746 § 1 w zw. z art. 750 Kodeksu cywilnego). Opłatę za anulowanie Klient płaci także, gdy Usługi nie można rozpocząć z przyczyn leżących po jego stronie, w szczególności z powodu braku osoby wydającej Pojazd, braku dostępu do Pojazdu lub niespełnienia wymogów z pkt 4.1.

6. In other cases, the Customer pays a cancellation fee equal to the price of the Service. This fee constitutes Flovi's agreed remuneration for its readiness to perform the Service and the expenditure incurred (Article 746 § 1 in conjunction with Article 750 of the Polish Civil Code). The Customer also pays the cancellation fee if the Service cannot be started for reasons attributable to the Customer, in particular due to the absence of a person to hand over the Vehicle, lack of access to the Vehicle or failure to meet the requirements of clause 4.1.

7. Flovi może potrącać swoje wierzytelności z wierzytelnościami Klienta. Klient może dokonać potrącenia wyłącznie za zgodą Flovi wyrażoną w formie dokumentowej.

7. Flovi may set off its receivables against the Customer's receivables. The Customer may effect a set-off only with Flovi's consent given in documentary form.

8. Jeżeli Klient opóźnia się z zapłatą o więcej niż 7 dni, Flovi może wstrzymać przyjmowanie jego Zleceń do dnia zapłaty, zawiadamiając go o tym w formie dokumentowej.

8. If the Customer is more than 7 days late with a payment, Flovi may suspend the acceptance of its Orders until the payment is made, notifying the Customer thereof in documentary form.

9. AWARIA POJAZDU

9. BREAKDOWN OF THE VEHICLE

1. W razie awarii Pojazdu w trakcie Usługi Flovi niezwłocznie zawiadamia Klienta i pyta, czy Klient korzysta z własnej pomocy drogowej. Jeżeli Klient odmówi albo nie odpowie w ciągu 30 minut od pierwszej próby kontaktu, Flovi może zamówić pomoc drogową. Pojazd holuje się do najbliższego warsztatu, chyba że Strony uzgodnią inne miejsce. Przekazanie Pojazdu pomocy drogowej stanowi Wydanie; Kierowca sporządza Protokół Wydania, a Usługa kończy się z tą chwilą.

1. In the event of a breakdown of the Vehicle during the Service, Flovi promptly notifies the Customer and asks whether the Customer will use its own roadside assistance. If the Customer refuses or does not respond within 30 minutes of the first attempt to contact it, Flovi may order roadside assistance. The Vehicle is towed to the nearest workshop, unless the Parties agree on another place. Handing over the Vehicle to roadside assistance constitutes Delivery; the Driver prepares the Delivery Report and the Service ends at that moment.

2. Jeżeli awaria nie wynika z przyczyn, za które odpowiada Flovi, Klient ponosi koszty pomocy drogowej, holowania i postoju oraz płaci opłatę za anulowanie. Wynagrodzenie za czas oczekiwania Kierowcy w związku z awarią nie przekracza 400 PLN netto za Zlecenie.

2. If the breakdown does not result from causes for which Flovi is responsible, the Customer bears the costs of roadside assistance, towing and storage and pays the cancellation fee. Remuneration for the Driver's waiting time in connection with the breakdown does not exceed PLN 400 net per

10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

10. LIABILITY

1. Flovi odpowiada wyłącznie za fizyczne uszkodzenia Pojazdu powstałe między Odbiorem a Wydaniem z przyczyn, za które Flovi odpowiada, pod warunkiem że uszkodzenie nie zostało odnotowane w Protokole Odbioru, a zostało odnotowane w Protokole Wydania albo zgłoszone zgodnie z pkt 10.10. Za uszkodzenie Pojazdu uważa się także jego utratę oraz utratę lub uszkodzenie kluczyków, dokumentów Pojazdu i wyposażenia odnotowanego w Protokole Odbioru; za inne rzeczy Flovi nie odpowiada (pkt 4.5).

1. Flovi is liable only for physical damage to the Vehicle that occurred between Pick-up and Delivery for reasons for which Flovi is responsible, provided that the damage was not recorded in the Pick-up Report but was recorded in the Delivery Report or notified in accordance with clause 10.10. Loss of the Vehicle and loss of or damage to the keys, Vehicle documents and equipment recorded in the Pick-up Report are also deemed damage to the Vehicle; Flovi is not liable for any other items (clause 4.5).

2. Należyte wykonanie Usługi ocenia się według staranności, jakiej można wymagać od kierowcy posiadającego uprawnienia do prowadzenia Pojazdu, przestrzegającego przepisów ruchu drogowego i zachowującego ostrożność wymaganą w danych warunkach drogowych.

3. Flovi nie odpowiada za szkody wynikłe ze zdarzeń, na które Kierowca nie miał wpływu i których skutków nie mógłby uniknąć żaden kierowca zachowujący staranność określoną w pkt 10.2. Wyłączenie to nie dotyczy szkód, do których powstania lub zwiększenia Kierowca przyczynił się, naruszając tę staranność, z zastrzeżeniem lit. f). Na tych zasadach Flovi nie odpowiada w szczególności za:

   a) normalne zużycie Pojazdu oraz wady, usterki i awarie Pojazdu i ich skutki;

   b) odpryski, rysy i pęknięcia szyb, lusterek, reflektorów i lakieru spowodowane przez kamienie, żwir lub elementy pochodzące z innych pojazdów;

   c) uszkodzenia opon, felg, zawieszenia i podwozia spowodowane stanem nawierzchni;

   d) szkody wyrządzone przez zwierzęta, w tym uszkodzenia przewodów i instalacji, oraz skutki zderzenia ze zwierzęciem;

   e) skutki warunków atmosferycznych i zdarzeń losowych, w tym gradu, powodzi, wichury i spadających gałęzi;

   f) szkody wyrządzone przez osoby trzecie, w tym kradzież lub rozbój Pojazdu (także w czasie jazdy) oraz wandalizm na postoju niezbędnym do wykonania Usługi lub wynikającym ze Zlecenia; kradzież Pojazdu wyłącza odpowiedzialność Flovi, chyba że nastąpiła wyłącznie wskutek działania lub zaniechania Kierowcy (np. pozostawienia kluczyków w Pojeździe);

   g) szkody spowodowane przez innego uczestnika ruchu – w takim przypadku Flovi przekazuje Klientowi dokumentację zdarzenia;

   h) skutki Siły Wyższej.

2. Due performance of the Service is assessed according to the diligence that can be expected of a driver who holds the licence required to drive the Vehicle, complies with road traffic regulations and exercises the caution required in the given road conditions.

3. Flovi is not liable for damage resulting from events over which the Driver had no influence and whose consequences could not have been avoided by any driver exercising the diligence specified in clause 10.2. This exclusion does not apply to damage to whose occurrence or increase the Driver contributed by breaching that diligence, subject to point f). On these terms, Flovi is in particular not liable for:

   a) normal wear and tear of the Vehicle and defects, faults and breakdowns of the Vehicle and their consequences;

   b) chips, scratches and cracks of windows, mirrors, headlights and paintwork caused by stones, gravel or parts coming from other vehicles;

   c) damage to tyres, rims, suspension and underbody caused by the condition of the road surface;

   d) damage caused by animals, including damage to cables and installations, and the consequences of a collision with an animal;

   e) the consequences of weather conditions and random events, including hail, floods, windstorms and falling branches;

   f) damage caused by third parties, including theft or robbery of the Vehicle (also while driving) and vandalism during a stop necessary to perform the Service or resulting from the Order; theft of the Vehicle excludes Flovi's liability unless it occurred solely as a result of an act or omission of the Driver (e.g. leaving the keys in the Vehicle);

   g) damage caused by another road user – in which case Flovi provides the Customer with the documentation of the incident;

   h) the consequences of Force Majeure.

4. Flovi nie odpowiada za drobne uszkodzenia powierzchni Pojazdu (rysy, przetarcia, odpryski lakieru, niewielkie wgniecenia), niewidoczne na zdjęciach Protokołu przedstawiających cały Pojazd w kadrze, chyba że Klient przedstawi zdjęcia danego elementu wykonane w dniu rozpoczęcia Usługi przed Odbiorem, z zachowanymi metadanymi (data i godzina), dołączone do Protokołu Odbioru albo do zgłoszenia szkody.

4. Flovi is not liable for minor surface damage to the Vehicle (scratches, scuffs, paint chips, small dents) not visible in the photographs of the Condition Report showing the entire Vehicle in the frame, unless the Customer presents photographs of the given part taken on the day the Service started, before Pick-up, with preserved metadata (date and time), attached to the Pick-up Report or to the damage notification.

5. Odszkodowanie obejmuje wyłącznie koszt naprawy Pojazdu albo – w razie szkody całkowitej – różnicę wartości Pojazdu przed szkodą i po szkodzie, ustalone zgodnie z Procedurą, w kwotach netto; podatek VAT uwzględnia się wyłącznie na zasadach określonych w pkt 9.3 Procedury. Flovi nie odpowiada za utracone korzyści, przestój Pojazdu, koszty pojazdu zastępczego, utratę wartości handlowej Pojazdu, koszty administracyjne ani inne szkody pośrednie.

5. Compensation covers only the cost of repairing the Vehicle or – in the event of a total loss – the difference between the value of the Vehicle before and after the damage, determined in accordance with the Claims Procedure, in net amounts; VAT is taken into account only on the terms set out in clause 9.3 of the Claims Procedure. Flovi is not liable for lost profits, downtime of the Vehicle, costs of a replacement vehicle, loss of commercial value of the Vehicle, administrative costs or any other indirect damage.

6. Odpowiedzialność Flovi za szkodę w Pojeździe jest ograniczona:

   a) w Opcji A – do 100.000 EUR za każdą Relokację odrębnie;

   b) w Opcji B – do 2.500 EUR za każdą Relokację odrębnie; w tym limicie Flovi pokrywa udział własny Klienta w odszkodowaniu z ubezpieczenia autocasco (AC), a jeżeli szkoda nie przekracza udziału własnego, Pojazd nie jest objęty AC albo ubezpieczyciel odmówił wypłaty – koszt naprawy ustalony zgodnie z Procedurą.

6. Flovi's liability for damage to the Vehicle is limited:

   a) under Option A – to EUR 100,000 for each Relocation separately;

   b) under Option B – to EUR 2,500 for each Relocation separately; within this limit Flovi covers the Customer's deductible under the comprehensive (casco) insurance (AC) and, if the damage does not exceed the deductible, the Vehicle is not covered by AC insurance or the insurer has refused to pay – the cost of repair determined in accordance with the Claims Procedure.

7. Klient w Umowie wybiera Opcję A lub Opcję B. Jeżeli Klient nie wybrał żadnej z Opcji albo wybrał obie, przyjmuje się, że wybrał Opcję B. Jeżeli Umowa określa zakres lub limit odpowiedzialności Flovi odmiennie, stosuje się Umowę; pkt 10.6–10.8 nie zmieniają zakresu odpowiedzialności uzgodnionego w Umowie.

7. The Customer selects Option A or Option B in the Agreement. If the Customer has not selected either Option or has selected both, it is deemed to have selected Option B. If the Agreement sets out the scope or limit of Flovi's liability differently, the Agreement applies; clauses 10.6–10.8 do not change the scope of liability agreed in the Agreement.

8. Wybierając Opcję B (albo gdy zgodnie z pkt 10.7 przyjmuje się, że ją wybrał), Klient zapewnia, że każdy Pojazd jest objęty ubezpieczeniem AC obejmującym szkody powstałe w trakcie Usługi, i niezwłocznie informuje Flovi o zmianie tego stanu. Klient naprawia szkodę poniesioną przez Flovi wskutek nieprawdziwości tego zapewnienia, z wyłączeniem kwot, które Flovi pokrywa zgodnie z pkt 10.6 lit. b).

8. By selecting Option B (or where it is deemed to have selected it under clause 10.7), the Customer warrants that each Vehicle is covered by AC insurance covering damage occurring during the Service, and promptly informs Flovi of any change in this respect. The Customer compensates Flovi for any damage suffered as a result of this warranty being untrue, excluding the amounts that Flovi covers in accordance with clause 10.6 b).

9. Jeżeli wypłata odszkodowania z ubezpieczenia OC lub AC Klienta za zdarzenie, którego sprawcą był Kierowca, spowoduje utratę zniżek, Flovi zwraca Klientowi udokumentowaną różnicę składki, nie więcej niż 5.000 PLN za zdarzenie, niezależnie od limitów określonych w pkt 10.6. Przy ubezpieczeniu flotowym różnica musi być przypisana do danej szkody.

9. If the payment of compensation from the Customer's OC or AC insurance for an incident caused by the Driver results in the loss of no-claims discounts, Flovi reimburses the Customer for the documented difference in the premium, up to PLN 5,000 per incident, irrespective of the limits set out in clause 10.6. In the case of fleet insurance, the difference must be attributable to the given damage.

10. Klient zgłasza uszkodzenie Pojazdu na Platformie albo na adres e-mail wskazany w Umowie w terminie 24 godzin od Wydania, pod rygorem wygaśnięcia roszczenia. Uszkodzenie, którego nie można było wykryć przy Wydaniu, Klient zgłasza w terminie 24 godzin od jego ujawnienia, nie później niż 72 godziny od Wydania, wykazując, że nie mogło zostać wykryte przy Wydaniu. Dalszy tryb określa Procedura.

10. The Customer notifies damage to the Vehicle on the Platform or to the e-mail address specified in the Agreement within 24 hours of Delivery, failing which the claim expires. Damage that could not have been detected at Delivery is notified by the Customer within 24 hours of its discovery, but no later than 72 hours after Delivery, and the Customer must demonstrate that it could not have been detected at Delivery. The further procedure is set out in the Claims Procedure.

11. Szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z ruchem Pojazdu Strony likwidują w pierwszej kolejności z ubezpieczenia OC posiadacza Pojazdu. W stosunkach między Stronami Flovi nie odpowiada wobec Klienta za takie szkody ani za ich skutki dla Klienta, w tym za roszczenia zwrotne ubezpieczyciela lub Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, z zastrzeżeniem pkt 10.9.

11. Damage caused to third parties in connection with the movement of the Vehicle is settled by the Parties in the first place from the motor third-party liability insurance (OC) of the Vehicle's keeper. As between the Parties, Flovi is not liable towards the Customer for such damage or for its consequences for the Customer, including recourse claims of the insurer or the Insurance Guarantee Fund, subject to clause 10.9.

12. Roszczenia związane z Usługą Klient kieruje wyłącznie do Flovi i nie dochodzi ich od Partnerów, Kierowców ani innych osób, którymi Flovi się posługuje, z wyjątkiem roszczeń z tytułu szkody wyrządzonej umyślnie, szkody na osobie oraz roszczeń, których wyłączyć nie można. Osoby te mogą powoływać się na to postanowienie we własnym imieniu (art. 393 Kodeksu cywilnego).

12. The Customer directs claims related to the Service exclusively to Flovi and does not pursue them against the Partners, Drivers or any other persons whom Flovi uses, except for claims for damage caused intentionally, personal injury, and claims that cannot be excluded. These persons may rely on this provision in their own name (Article 393 of the Polish Civil Code).

13. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności Flovi określone w OWU, Umowie i Warunkach Usługi:

    a) stanowią w stosunkach między Stronami wyczerpujące uregulowanie odpowiedzialności Flovi i obejmują wszelkie roszczenia Klienta związane z Usługą, niezależnie od podstawy prawnej, w tym roszczenia z czynów niedozwolonych, oraz niezależnie od stopnia winy, w tym w razie rażącego niedbalstwa;

    b) wiążą także następców prawnych Klienta oraz podmioty, które wstąpiły w jego prawa, w tym ubezpieczycieli;

13. The limitations and exclusions of Flovi's liability set out in the T&C, the Agreement and the Service Terms:

    a) constitute, as between the Parties, an exhaustive regulation of Flovi's liability and cover all claims of the Customer related to the Service, irrespective of the legal basis, including claims in tort, and irrespective of the degree of fault, including gross negligence;

    b) are also binding on the Customer's legal successors and on entities that have been subrogated to its rights, including insurers;

c) nie dotyczą szkody wyrządzonej umyślnie przez Flovi (art. 473 § 2 Kodeksu cywilnego), szkody na osobie ani odpowiedzialności, której nie można wyłączyć ani ograniczyć na mocy przepisów bezwzględnie obowiązujących, w tym odpowiedzialności wobec osób trzecich za szkody wyrządzone ruchem Pojazdu (art. 436 i 437 Kodeksu cywilnego).

14. Poza przypadkami określonymi w niniejszym pkt 10 odpowiedzialność Flovi wobec Klienta jest wyłączona.

15. Kwoty wyrażone w EUR w OWU i Umowie przelicza się na PLN według średniego kursu NBP z ostatniego Dnia Roboczego poprzedzającego dzień zapłaty.

11. USŁUGI SZCZEGÓLNE

1. Usługę Szczególną Klient wybiera, wskazując jej typ w Zleceniu. Do Usługi Szczególnej stosuje się OWU ze zmianami określonymi w niniejszym pkt 11 i w Warunkach Usługi.

2. **Przejazd Zagraniczny** – Usługa, w której miejsce odbioru lub miejsce docelowe znajduje się poza Rzecząpospolitą Polską:

   a) Pojazd musi być objęty ubezpieczeniem OC i AC ważnym w państwach przejazdu;

   b) w Pojeździe muszą znajdować się dokumenty wymagane przepisami państw przejazdu, w tym przy przekraczaniu granicy zewnętrznej Unii Europejskiej – dokumenty celne, a Pojazd musi mieć oznaczenia wymagane w tych państwach (np. naklejki uprawniające do wjazdu do stref ograniczonej emisji);

   c) Flovi może odmówić wykonania Zlecenia, jeżeli wymogi z lit. a)–b) nie są spełnione;

   d) odpowiedzialność Flovi określa pkt 10.6 lit. b), niezależnie od Opcji wybranej w Umowie.

3. Flovi może wprowadzać na Platformie inne Usługi Szczególne. Warunki Usługi takiej Usługi wskazują postanowienia OWU, których nie stosuje się, oraz postanowienia stosowane w ich miejsce.

12. MANDATY I OPŁATY

c) do not apply to damage caused intentionally by Flovi (Article 473 § 2 of the Polish Civil Code), personal injury, or liability which cannot be excluded or limited under mandatory provisions of law, including liability towards third parties for damage caused by the movement of the Vehicle (Articles 436 and 437 of the Polish Civil Code).

14. Except as provided in this clause 10, Flovi's liability towards the Customer is excluded.

15. Amounts expressed in EUR in the T&C and the Agreement are converted into PLN at the average exchange rate of the National Bank of Poland (NBP) of the last Business Day preceding the date of payment.

11. SPECIAL SERVICES

1. The Customer selects a Special Service by indicating its type in the Order. The Special Service is governed by the T&C as amended by this clause 11 and by the Service Terms.

2. **International Relocation** – a Service in which the pick-up location or the destination is outside the Republic of Poland:

   a) the Vehicle must be covered by OC and AC insurance valid in the countries of transit;

   b) the Vehicle must carry the documents required by the laws of the countries of transit, including, when crossing an external border of the European Union, customs documents, and the Vehicle must bear the markings required in those countries (e.g. stickers authorising entry into low-emission zones);

   c) Flovi may refuse to perform the Order if the requirements of a)–b) are not met;

   d) Flovi's liability is governed by clause 10.6 b), irrespective of the Option selected in the Agreement.

3. Flovi may introduce other Special Services on the Platform. The Service Terms of such a Service specify the provisions of the T&C that do not apply and the provisions that apply in their place.

12. FINES AND CHARGES

1. Klient przekazuje Flovi wezwanie organu dotyczące zdarzenia w trakcie Usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 Dni Roboczych od jego otrzymania, a jeżeli wezwanie wyznacza termin krótszy niż 7 dni – niezwłocznie, nie później niż w następnym Dniu Roboczym. Flovi przekazuje Klientowi dane niezbędne do udzielenia odpowiedzi organowi w terminie 2 Dni Roboczych, a w przypadku wezwania z terminem krótszym niż 7 dni – w następnym Dniu Roboczym.

2. Grzywny i opłaty dodatkowe wynikające z naruszenia przepisów przez Kierowcę nie obciążają Klienta, z zastrzeżeniem pkt 4.4. Klient, który nie dochował terminu z pkt 12.1, pokrywa koszty wynikłe z opóźnienia.

13. **PLATFORMA**

1. Flovi udostępnia Klientowi i wskazanym przez niego użytkownikom dostęp do Platformy. Klient odpowiada za działania podjęte z użyciem jego danych dostępowych i niezwłocznie zawiadamia Flovi o ich ujawnieniu lub podejrzeniu nadużycia.

2. Flovi może zmieniać funkcjonalności Platformy oraz czasowo ograniczyć dostęp do niej z powodu prac technicznych, zagrożenia bezpieczeństwa lub wymogów prawa, za odpowiednim uprzedzeniem; prace planowane Flovi wykonuje w miarę możliwości poza godzinami pracy. Flovi może zablokować dostęp Klienta korzystającego z Platformy w sposób zagrażający jej działaniu lub bezpieczeństwu, informując go o przyczynie.

14. **POUFNOŚĆ I DANE OSOBOWE**

1. Strony zachowują w poufności informacje uzyskane w związku z Umową, które nie są publicznie dostępne, w szczególności ceny, warunki handlowe i informacje o działalności drugiej Strony, w okresie obowiązywania Umowy i 5 lat po jej rozwiązaniu. Obowiązek nie dotyczy informacji, których ujawnienia wymagają przepisy prawa lub właściwy organ.

2. Każda ze Stron jest odrębnym administratorem danych osobowych swoich reprezentantów, pracowników i współpracowników przekazanych drugiej Stronie w związku z Umową i wykonuje wobec nich obowiązek informacyjny. Szczegółowe zasady przetwarzania danych określa Załącznik nr 2 do Umowy.

15. **CZAS TRWANIA I ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.

1. The Customer forwards to Flovi any request of an authority concerning an event during the Service promptly, but no later than within 2 Business Days of its receipt, and if the request sets a deadline shorter than 7 days – promptly, but no later than on the next Business Day. Flovi provides the Customer with the data necessary to respond to the authority within 2 Business Days, and in the case of a request with a deadline shorter than 7 days – on the next Business Day.

2. Fines and additional charges resulting from a breach of regulations by the Driver are not borne by the Customer, subject to clause 4.4. A Customer who fails to meet the deadline set out in clause 12.1 covers the costs resulting from the delay.

13. **PLATFORM**

1. Flovi provides the Customer and users designated by it with access to the Platform. The Customer is responsible for actions taken using its access credentials and promptly notifies Flovi of their disclosure or of any suspected misuse.

2. Flovi may change the functionalities of the Platform and temporarily restrict access to it due to technical works, security threats or legal requirements, with appropriate prior notice; Flovi performs planned works, where possible, outside business hours. Flovi may block the access of a Customer who uses the Platform in a manner that threatens its operation or security, informing the Customer of the reason.

14. **CONFIDENTIALITY AND PERSONAL DATA**

1. The Parties keep confidential any information obtained in connection with the Agreement that is not publicly available, in particular prices, commercial terms and information about the other Party's business, during the term of the Agreement and for 5 years after its termination. This obligation does not apply to information whose disclosure is required by law or by a competent authority.

2. Each Party is a separate controller of the personal data of its representatives, employees and associates provided to the other Party in connection with the Agreement and fulfils the information obligation towards them. Detailed rules for the processing of data are set out in Appendix 2 to the Agreement.

15. **TERM AND TERMINATION OF THE AGREEMENT**

1. The Agreement is concluded for an indefinite period.

2. Flovi może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

3. Klient może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, składając oświadczenie w formie dokumentowej. W razie rozwiązania Umowy w tym trybie wszystkie Zlecenia, w których nie nastąpił Odbiór, uważa się za anulowane przez Klienta w chwili rozwiązania; opłatę za anulowanie ustala się zgodnie z pkt 8.5 i 8.6. Zlecenia, w których nastąpił Odbiór, wykonuje się do końca na dotychczasowych zasadach.

4. Każda Strona może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w razie istotnego naruszenia Umowy przez drugą Stronę, w szczególności: opóźnienia w zapłacie przekraczającego 14 dni, wielokrotnego przekazywania Pojazdów niespełniających wymogów z pkt 4.1 lub naruszenia obowiązku poufności.

5. Z zastrzeżeniem pkt 15.3, Zlecenia potwierdzone przed rozwiązaniem Umowy wykonuje się na dotychczasowych zasadach. Jeżeli Flovi rozwiązała Umowę na podstawie pkt 15.4, Zlecenia, w których nie nastąpił Odbiór, wygasają z chwilą rozwiązania Umowy.

6. Pkt 4.4, 4.6, 4.7, 10, 12 i 14 oraz Procedurę stosuje się także po rozwiązaniu Umowy – w odniesieniu do Zleceń wykonanych przed jej rozwiązaniem oraz zdarzeń, które wówczas nastąpiły.

16. ZMIANA OWU

1. Flovi może zmienić OWU, doręczając Klientowi ich nowe brzmienie w formacie PDF na adres e-mail wskazany w Umowie, co najmniej 30 dni przed dniem wejścia zmian w życie. Klient może, przed dniem wejścia zmian w życie, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na ten dzień (wówczas do dnia rozwiązania Umowy stosuje się OWU w dotychczasowym brzmieniu) lub w trybie przewidzianym w pkt 15.3. Do Zleceń złożonych przed wejściem zmian w życie stosuje się OWU w dotychczasowym brzmieniu.

17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

2. Flovi may terminate the Agreement with one month's notice, effective at the end of a calendar month.

3. The Customer may terminate the Agreement at any time with immediate effect, without a notice period, by a statement made in documentary form. In the event of termination of the Agreement in this manner, all Orders in respect of which Pick-up has not taken place are deemed cancelled by the Customer at the time of termination; the cancellation fee is determined in accordance with clauses 8.5 and 8.6. Orders in respect of which Pick-up has taken place are performed to completion on the existing terms.

4. Either Party may terminate the Agreement with immediate effect in the event of a material breach of the Agreement by the other Party, in particular: a delay in payment exceeding 14 days, repeated handing over of Vehicles that do not meet the requirements of clause 4.1, or breach of the confidentiality obligation.

5. Subject to clause 15.3, Orders confirmed before the termination of the Agreement are performed on the existing terms. If Flovi has terminated the Agreement under clause 15.4, Orders in respect of which Pick-up has not taken place expire upon termination of the Agreement.

6. Clauses 4.4, 4.6, 4.7, 10, 12 and 14 and the Claims Procedure also apply after the termination of the Agreement – in respect of Orders performed before its termination and events that occurred at that time.

16. AMENDMENT OF THE T&C

1. Flovi may amend the T&C by delivering their new wording to the Customer in PDF format to the e-mail address specified in the Agreement at least 30 days before the effective date of the amendments. Before the effective date of the amendments, the Customer may terminate the Agreement with effect as of that date (in which case the T&C in their existing wording apply until the date of termination of the Agreement) or in the manner provided for in clause 15.3. Orders placed before the amendments take effect are governed by the T&C in their existing wording.

17. FINAL PROVISIONS

1. Flovi może przenieść prawa i obowiązki z Umowy na spółkę ze swojej grupy kapitałowej lub na następcę prawnego w związku z połączeniem, przejęciem lub zbyciem przedsiębiorstwa, na co Klient wyraża zgodę. O przeniesieniu Flovi zawiadamia Klienta w formie dokumentowej, wskazując podmiot przejmujący i dzień przeniesienia; przeniesienie jest skuteczne wobec Klienta z chwilą zawiadomienia, nie wcześniej jednak niż w dniu w nim wskazanym. Klient nie może przenieść praw ani obowiązków z Umowy bez zgody Flovi.

2. Oświadczenia Stron związane z Umową wymagają formy dokumentowej, chyba że Umowa lub OWU stanowią inaczej. Strony niezwłocznie zawiadamiają się o zmianie adresów; korespondencję wysłaną na ostatni znany adres uważa się za doręczoną.

3. Do Umowy, Zleceń i OWU stosuje się prawo polskie. Spory rozstrzyga sąd powszechny właściwy dla siedziby Flovi, jeżeli Strony nie rozwiążą ich polubownie w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia sporu. Wymóg ten nie dotyczy roszczeń o zapłatę wynagrodzenia i kosztów, wniosków o udzielenie zabezpieczenia, działań niezbędnych dla uniknięcia szkody lub przedawnienia oraz przypadku, gdy druga Strona odmówi rozmów albo nie odpowie na zgłoszenie sporu w terminie 7 dni.

4. Jeżeli którekolwiek postanowienie okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy, a w miejsce nieważnego Strony stosują postanowienie najbliższe jego celowi.

5. Odesłania w umowach zawartych przed dniem 30.10.2026 r. do postanowień ogólnych warunków w brzmieniu z dnia 14 grudnia 2025 r. uważa się za odesłania do postanowień OWU regulujących ten sam przedmiot; zmiany lub wyłączenia tych postanowień uzgodnione w takiej umowie stosuje się odpowiednio.

6. OWU wraz z Procedurą sporządzono w polskiej i angielskiej wersji językowej. W razie rozbieżności między nimi rozstrzyga wersja polska.

1. Flovi may transfer its rights and obligations under the Agreement to a company within its group or to a legal successor in connection with a merger, acquisition or sale of the enterprise, to which the Customer hereby consents. Flovi notifies the Customer of the transfer in documentary form, indicating the transferee and the date of transfer; the transfer is effective towards the Customer upon notification, but not earlier than on the date specified therein. The Customer may not transfer its rights or obligations under the Agreement without Flovi's consent.

2. Statements of the Parties related to the Agreement require documentary form, unless the Agreement or the T&C provide otherwise. The Parties promptly notify each other of any change of address; correspondence sent to the last known address is deemed delivered.

3. The Agreement, Orders and the T&C are governed by Polish law. Disputes are resolved by the common court having jurisdiction over Flovi's registered office, if the Parties fail to resolve them amicably within 30 days of the dispute being notified. This requirement does not apply to claims for payment of remuneration and costs, applications for interim relief, actions necessary to prevent damage or the expiry of a limitation period, or where the other Party refuses to negotiate or fails to respond to the notification of the dispute within 7 days.

4. If any provision proves to be invalid or ineffective, the remaining provisions remain in force, and the Parties apply, in place of the invalid provision, the provision closest to its purpose.

5. References in agreements concluded before 30.10.2026 to provisions of the general terms and conditions in the version of 14.12.2025 are deemed references to the provisions of the T&C governing the same matter; amendments to or exclusions of those provisions agreed in such an agreement apply accordingly.

6. The T&C together with the Claims Procedure have been drawn up in Polish and English language versions. In the event of any discrepancies between them, the Polish version prevails.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Procedura zgłaszania i likwidacji szkód.

Appendices:

Appendix 1 – Procedure for Reporting and Handling Damage Claims.