OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG FLOVI

Załącznik 1. Obowiązuje od 12 grudnia 2025 r.

1. ZASTOSOWANIE

Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Flovi („OWU") mają zastosowanie do Usług świadczonych przez Flovi na rzecz Klienta.

2. DEFINICJE

2.1 **Materiały Klienta** - oznacza wszelkie informacje lub materiały przekazane Flovi przez Klienta lub w inny sposób udostępnione w imieniu Klienta Flovi, lub wszelkie inne informacje lub materiały, które Strony określą jako materiały klienta.

2.2 **Kierowca** - oznacza każdego kierowcę świadczącego Usługę, zarówno bezpośrednio przez Flovi, jak i jako podwykonawca Flovi.

2.3 **Siła Wyższa** - oznacza każde nadzwyczajne zdarzenie pozostające poza kontrolą Stron, na które Strony nie miały wpływu, którego wystąpienia lub skutków Strony nie mogły przewidzieć, a nawet jeśli mogłyby przewidzieć, to nie mogłyby im zapobiec. Takie zdarzenia obejmują w szczególności: katastrofy, klęski żywiołowe, działania wojenne, strajki, powodzie, pożary, epidemie, pandemie, embarga, zawieszenie transferów walutowych, ograniczenia energetyczne itp., a także inne zdarzenia pozostające poza kontrolą Stron, które zasadniczo lub znacząco utrudniają realizację Umowy.

2.4 **RODO** - oznacza Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych 679/2016 Unii Europejskiej oraz inne obowiązujące przepisy i regulacje dotyczące ochrony danych; oraz regulacje i wytyczne organów ochrony danych.

2.5 **Identyfikator** - oznacza identyfikator użytkownika, taki jak hasło lub inną metodę, za pomocą której użytkownik Platformy może być wiarygodnie zidentyfikowany.

2.6 **Dane Osobowe** - oznacza wszelkie informacje lub inne dane dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, zgodnie z definicją danych osobowych w RODO.

2.7 **Platforma** - oznacza dedykowaną platformę Flovi, za pośrednictwem której mogą być świadczone Usługi.

2.8 **Użytkownik** - oznacza Klienta lub osobę działającą w jego imieniu, która może przechowywać informacje na Platformie i korzystać z niej w określony sposób.

3. OGÓLNE ZOBOWIĄZANIA

Strony zobowiązują się do wykonywania Umowy: (i) z najwyższą starannością; (ii) w dobrej wierze; (iii) zgodnie z profesjonalnym charakterem swojej działalności gospodarczej; oraz (iv) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

4. ŚWIADCZENIE USŁUG

4.1 Flovi zobowiązuje się do korzystania z samochodu wyłącznie w celu realizacji Usługi;

4.2 Flovi dokona oględzin samochodu i sfotografuje samochód oraz wszelkie widoczne uszkodzenia;

4.3 Jeśli samochód jest brudny, pokryty śniegiem, lodem lub podobnymi, wcześniejsze uszkodzenia mogą nie być widoczne, Flovi powiadomi o tym Klienta. Klient nie traci prawa do dochodzenia roszczeń związanych z uszkodzeniem samochodu, które nie mogły być wykryte z powyższych powodów z zastrzeżeniem, że wykaże ich powstanie podczas świadczenia Usługi.

5. OBOWIĄZKI KLIENTA

5.1 Klient jest zobowiązany poinformować Kierowcę o wszelkich uszkodzeniach samochodu oraz wszelkich wadach dotyczących prowadzenia lub mających wpływ na bezpieczeństwo przed rozpoczęciem Usługi.

5.2 Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie, że samochód można prowadzić z prawem jazdy kategorii B i że jego całkowita masa nie przekracza 3500 kg.

5.3 Gdy całkowita masa samochodu przekracza 3500 kg (DMC max 7500 kg), Klient musi wskazać wymóg posiadania prawa jazdy kategorii C1 przy składaniu zamówienia na Usługę, aby zapewnić, że przejazd zostanie wykonany przez Kierowcę z wymaganą kategorią prawa jazdy.

5.4 Samochód musi zostać przekazany Kierowcy:

5.4.1 W stanie zgodnym ze wszystkimi obowiązującymi wymogami prawnymi i regulacyjnymi (w szczególności: (i) samochód musi posiadać ważne badanie techniczne oraz (ii) ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych);

5.4.2 W stanie technicznym pozwalającym na bezpieczną eksploatację na drogach publicznych;

Jeśli którykolwiek z powyższych wymogów nie zostanie spełniony, Flovi może anulować Usługę i obciążyć Klienta kosztami Usługi.

5.5 Klient jest odpowiedzialny za przekazanie samochodu wyznaczonemu Kierowcy. Klient może zweryfikować osobę w następujący sposób:

5.5.1 Otworzyć link śledzenia wiadomości potwierdzającej otrzymanej od Flovi;

5.5.2 Porównać numer ID znajdujący się za linkiem z numerem ID podanym przez Kierowcę. Kierowca zna numer ID Klienta.

5.6 Gdy samochód zostanie zwrócony, Klient jest zobowiązany do przeprowadzenia oględzin samochodu wspólnie z Kierowcą i niezwłocznego poinformowania Kierowcy, jeśli jakiekolwiek uszkodzenie samochodu nastąpiło podczas świadczenia Usługi.

5.7 Odpowiedzialność Flovi za samochód ustaje niezwłocznie po dostarczeniu samochodu Klientowi lub miejscu wskazanemu przez Klienta.

5.8 Klient jest uprawniony do zgłoszenia wszelkich uszkodzeń samochodu niezwłocznie, a najpóźniej w ciągu 24 godzin po zakończeniu Usługi, w przeciwnym razie takie roszczenia zostaną uznane za bezzasadne.

6. POLITYKA ANULOWANIA

6.1 Standardowe anulowania

Klient może anulować rezerwację bez ponoszenia żadnych opłat do 4 godzin przed zadeklarowaną godziną odbioru samochodu (jeśli Kierowca został przypisany do Usługi). Anulowania dokonane mniej niż 4 godziny przed zadeklarowaną godziną odbioru samochodu będą podlegać opłacie za anulowanie równej 100% opłaty za Usługę.

6.2 Rezerwacje w ostatniej chwili (< 4 godziny)

W przypadku rezerwacji dokonanych mniej niż 4 godziny przed zadeklarowaną godziną odbioru samochodu:

6.2.1 Klient może anulować Usługę w ciągu 30 minut od dokonania rezerwacji bez ponoszenia żadnych opłat;

6.2.2 Anulowania po 30 minutach od rezerwacji podlegają opłacie w wysokości 100% Opłaty za Usługę.

6.3 Niemożność wykonania Usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta

Jeśli po przybyciu na miejsce niemożliwe byłoby wykonanie Usługi byłoby niemożliwe lub istotnie utrudnione z przyczyn niezależnych od Flovi (w tym między innymi: brak osoby upoważnionej do przekazania samochodu, zamknięty teren), Klient zostanie obciążony 100% Opłaty za Usługę.

7. AWARIA

7.1 Procedura w przypadku awarii

W przypadku awarii samochodu podczas Usługi, Flovi:

7.1.1 niezwłocznie skontaktuje się z Klientem, aby poinformować go o awarii;

7.1.2 zapyta Klienta, czy Klient chce skorzystać z własnej usługi pomocy drogowej. Jeśli Klient:

7.1.2.1 odmówi skorzystania z własnej pomocy drogowej, lub

7.1.2.2 nie odpowie w ciągu 15 minut od pierwszej próby kontaktu ze strony Flovi,

Flovi jest upoważnione do zorganizowania pomocy drogowej we własnym zakresie.

7.2 Miejsce holowania

W przypadkach wymagających holowania samochodu, samochód zostanie odholowany do najbliższego zakładu naprawczego (nie do miejsca zakończenia świadczenia Usługi, ani innego miejsca wskazanego przez Klienta), chyba że wyraźnie uzgodniono inaczej.

7.3 Koszty

Wszystkie koszty związane z holowaniem i pomocą drogową będą ponoszone przez Klienta pod warunkiem, że awaria nastąpiła z przyczyn niezależnych od Flovi. Jeśli awaria wynikała z winy lub zaniedbania Flovi, Flovi poniesie te koszty zgodnie z postanowieniami dotyczącymi odpowiedzialności określonymi w Umowie.

8. MATERIAŁY

8.1 Klient ma prawo do korzystania z materiałów Flovi w czasie trwania Umowy, w celu wykonania Umowy.

8.2 Flovi jest uprawnione do korzystania z Materiałów Klienta w celu wykonania Umowy, w szczególności świadczenia Usług, korzystania z Platformy.

8.3 Własność i prawa własności intelektualnej (jeśli dotyczy) do Materiałów Klienta należą do Klienta. Klient jest odpowiedzialny za Materiały Klienta i za zapewnienie, że ma prawo do korzystania z Materiałów Klienta oraz że Materiały Klienta nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich ani obowiązujących przepisów prawa (odpowiedzialność Flovi za Materiały Klienta jest wyłączona).

8.4 Flovi może wskazywać Klienta jako na swojej stronie internetowej i w materiałach marketingowych, jako kontrahenta. Klient ma prawo odmówić zgody lub określić warunki, na jakich referencje mogą być wykorzystywane.

9. CESJA

9.1 Flovi jest uprawnione do przeniesienia lub przekazania niniejszej Umowy, w całości lub w części, na dowolną spółkę w ramach swojej grupy lub na osobę trzecią w związku z fuzją, przejęciem, reorganizacją korporacyjną lub sprzedażą wszystkich lub zasadniczo wszystkich swoich aktywów lub działalności związanej z niniejszą Umową. Klient niniejszym wyraża zgodę na takie przeniesienie lub przekazanie, a żadna dalsza zgoda Klienta nie będzie wymagana dla takiego przeniesienia lub przekazania.

9.2 Klient nie może przenieść Umowy ani żadnych swoich praw lub zobowiązań z niej wynikających bez uprzedniej pisemnej zgody Flovi.

10. POUFNOŚĆ

10.1 Strony zobowiązują się zachować poufność w zakresie wszystkich materiałów i informacji otrzymanych od drugiej Strony, które są oznaczone jako poufne lub powinny być rozumiane jako poufne, oraz wykorzystywać je wyłącznie w celu wykonania Umowy.

10.2 Strony zapewnią, że ich pracownicy i wszelkie spółki z grupy przestrzegają postanowień dotyczących poufności określonych w OWU.

10.3 Przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy oraz przez okres 5 lat po jej rozwiązaniu (z zastrzeżeniem dłuższego okresu poufności, jeżeli taki jest wymagany przez powszechnie obowiązujące przepisy), Klient jest zobowiązany do nieujawniania informacji poufnych (które nie zostały wcześniej upublicznione) dotyczących czegokolwiek, o czym Klient dowiedział się w związku z wykonywaniem Umowy, w szczególności: materiałów technicznych, pisemnych lub ustnych informacji technicznych, technologicznych, handlowych, finansowych lub

organizacyjnych Flovi, niezależnie od rodzaju nośnika, na którym takie informacje są zapisane, dotyczących własności, w tym własności intelektualnej, wynagrodzeń, cenników, interesów i spraw Flovi, jej akcjonariuszy, spółek powiązanych, dostawców i klientów, w tym praktyk i metod wykorzystywanych przez Flovi w swojej działalności gospodarczej, cen i strategii cenowych, produktów, planów rozwoju, strategii marketingowych i umów zawartych z osobami trzecimi, niezależnie od tego, czy takie informacje zostały oznaczone jako poufne i niezależnie od formy, w jakiej zostały przekazane Wykonawcy. Postanowienia niniejszego ustępu nie wpływają na bardziej rygorystyczne wymagania i ograniczenia wynikające z przepisów prawa mających zastosowanie do Klienta (łącznie „Obowiązek Zachowania Poufności"). Wszelkie przekazanie, ujawnienie lub wykorzystanie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa jest dozwolone tylko za uprzednią zgodą Flovi, wyrażoną co najmniej w formie dokumentowej, z wyjątkiem przypadków, gdy obowiązek ujawnienia takich informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa.

10.4 Zobowiązanie do Zachowania Poufności nie ma zastosowania do materiałów lub informacji:

10.4.1 które są publicznie dostępne lub w inny sposób należą do domeny publicznej,

10.4.2 które Strona otrzymała od osoby trzeciej bez zobowiązania do zachowania poufności,

10.4.3 które znajdowały się w posiadaniu Strony bez zobowiązania do zachowania poufności przed ich otrzymaniem,

10.4.4 które Strona opracowała samodzielnie bez wykorzystania materiałów lub informacji otrzymanych od drugiej Strony; lub

10.4.5 które Strona otrzymująca jest zobowiązana ujawnić na mocy prawa lub polecenia właściwego organu.

10.5 Po rozwiązaniu Umowy lub gdy materiały lub informacje nie są już potrzebne do realizacji Umowy, Strona musi niezwłocznie zaprzestać korzystania z informacji poufnych otrzymanych od drugiej Strony i, bez odrębnego wezwania, zwrócić lub bezpiecznie zniszczyć wszystkie takie materiały i ich kopie. Strona jest uprawniona do zachowania materiałów lub ich kopii wyłącznie w zakresie wymaganym przez prawo, obowiązki regulacyjne lub zobowiązanie właściwego organu.

11. PODWYKONAWSTWO

11.1 Klient jest zobowiązany zapewnić, że każdy podwykonawca lub inna osoba trzecia działająca w imieniu Klienta przestrzega obowiązków nałożonych na Klienta. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działania podwykonawców i współpracowników jak za działania własne.

11.2 Flovi jest uprawnione do korzystania z podwykonawców przy świadczeniu Usług. Flovi ponosi pełną odpowiedzialność za działania podwykonawców i współpracowników jak za działania własne.

12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

12.1 Flovi odpowiada wyłącznie za szkody wyrządzone przez Kierowcę.

12.2 Flovi nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek szkody spowodowane przez:

12.2.1 normalne zużycie;

12.2.2 wcześniej istniejące wady;

12.2.3 wady techniczne lub inne awarie występujące podczas Usługi, które wynikają ze stanu samochodu lub z nieprawidłowego lub nieodpowiedniego używania samochodu przez poprzedniego kierowcę;

12.3 Flovi nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu okoliczności niezależne od Flovi lub spowodowane Siłą Wyższą.

12.4 Łączna odpowiedzialność Flovi wobec Klienta za wszelkie roszczenia i szkody wynikające z Umowy jest ograniczona do kwoty 100,000 EUR.

12.5 Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania w zakresie naruszeń Obowiązku Zachowania Poufności, umyślnych działań i zaniechań lub rażącego niedbalstwa.

12.6 Odpowiedzialność Stron wobec osób trzecich jest wyłączona w zakresie, w jakim jest objęta ubezpieczeniem odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Jeśli Kierowca zostanie uznany za odpowiedzialnego za zdarzenie i spowoduje to utratę zniżek ubezpieczeniowych, Flovi zwróci powstałą z tego tytułu różnicę (jednakże nie więcej niż 5.000 PLN). W przypadku samochodu objętego ubezpieczeniem grupowym, kwota utraty zniżek musi być możliwa do zidentyfikowania dla danej szkody.

13. PLATFORMA

Usługi mogą być świadczone przy użyciu Platformy, zgodnie z odrębnymi warunkami korzystania z Platformy. Aktualne wersje dokumentów są dostępne na stronie internetowej Flovi pod następującymi adresami: (i) https://flovi.io/pl/polityka-prywatnosci oraz (ii) https://flovi.io/pl/regulamin.

14. IDENTYFIKATORY I ICH UŻYCIE

14.1 Flovi może przekazać Klientowi i Użytkownikowi Identyfikatory niezbędne do dostępu i korzystania z Platformy.

14.2 Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie, że Użytkownicy przechowują swoje Identyfikatory starannie i nie ujawniają ich osobom trzecim. Klient jest odpowiedzialny za korzystanie z Platformy przy wykorzystaniu jego Identyfikatora.

14.3 Klient i Użytkownik niezwłocznie powiadomią Flovi, jeśli Identyfikator został ujawniony osobie trzeciej lub jeśli podejrzewają niewłaściwe użycie Identyfikatora.

14.4 Na żądanie Flovi, Klient i Użytkownik są zobowiązani zmienić Identyfikator, jeśli jest to konieczne ze względu na zagrożenie bezpieczeństwa danych Platformy.

15. ZAWARTOŚĆ PLATFORMY

15.1 Zawartość Platformy ewoluuje i zmienia się zgodnie z planami rozwoju Flovi. Flovi ma prawo do swobodnej modyfikacji Platformy, w tym jej zawartości i funkcjonalności.

15.2 Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie, że Platforma jest odpowiednia do zamierzonego celu Klienta i że spełnia wymagania Klienta dotyczące Usług.

15.3 Flovi dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby niezwłocznie powiadomić Klienta o każdym problemie, który zwróci jego uwagę, który może uniemożliwić poprawne korzystanie z Platformy.

15.4 Usługi obejmują zadania związane ze szkoleniem personelu Klienta i wdrożeniem Platformy wyłącznie w odrębnie uzgodnionym zakresie.

16. KORZYSTANIE Z PLATFORMY

16.1 Klient będzie korzystać z Platformy zgodnie z Umową.

16.2 Klient i osoby trzecie działające w imieniu Klienta mają prawo do korzystania z materiałów Flovi w czasie trwania Umowy do celów działalności Klienta.

16.3 Klient nie jest uprawniony do udzielania dostępu, odsprzedaży lub innego sposobu dystrybucji Platformy na rzecz osób trzecich bez uprzedniej pisemnej zgody Flovi.

17. UTRZYMANIE PLATFORMY

17.1 Flovi ma prawo przerwać udostępnianie Platformy, jeśli jest to konieczne ze względu na prace modernizacyjne lub konserwacyjne związane z platformą techniczną wykorzystywaną do funkcjonowania Platformy. Flovi będzie dążyć do zaplanowania wszelkich przerw w działaniu Platformy w godzinach wieczornych lub w weekendy, aby zminimalizować wszelkie niedogodności spowodowane przerwą.

17.2 Flovi ma prawo zawiesić świadczenie Platformy ze względu na instalację, modernizację lub prace konserwacyjne w publicznej sieci telekomunikacyjnej, ze względu na zagrożenie bezpieczeństwa danych Platformy lub jeśli jest to wymagane przez prawo lub polecenie organu.

17.3 Flovi ma prawo, bez konsultacji z Klientem, zablokować dostęp Klienta do Platformy, jeśli Flovi ma uzasadnione podstawy, aby podejrzewać, że Klient nadmiernie obciąża lub korzysta z Platformy w sposób zagrażający funkcjonowaniu Platformy na rzecz innych użytkowników lub zagrażający bezpieczeństwu Platformy. Flovi musi powiadomić Klienta o przyczynach ograniczenia dostępu bez zbędnej zwłoki.

18. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH I KOPIE ZAPASOWE

18.1 Strony i ich podwykonawcy zapewnią bezpieczeństwo danych i kopie zapasowe zgodnie z uzgodnieniami zawartymi między Stronami oraz powszechnie obowiązującymi przepisami w tym zakresie. Strona zapewni, że jej środowisko, za które jest odpowiedzialna na mocy Umowy, takie jak sprzęt, sieć komunikacyjna, obiekty produkcji usług i zajmowane pomieszczenia, są chronione przed zagrożeniami bezpieczeństwa informacji zgodnie z obowiązującymi i odpowiednimi praktykami bezpieczeństwa Strony oraz że przestrzegane są procedury ochrony i zabezpieczania danych. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo publicznej sieci telekomunikacyjnej ani zakłócenia, które mogą w niej wystąpić.

18.2 Każda Strona jest zobowiązana powiadomić drugą Stronę bez zbędnej zwłoki o wszelkich istotnych zagrożeniach bezpieczeństwa danych, naruszeniach lub podejrzeniach o nich. Strona niezwłocznie podejmie wszelkie środki zaradcze, mające na celu wyeliminowanie lub złagodzenie wpływu naruszenia. Każda Strona będzie zobowiązana do współpracy w badaniu naruszeń bezpieczeństwa danych.

18.3 Flovi jest odpowiedzialne za tworzenie kopii zapasowych Materiałów Klienta w Platformie lub za wdrożenie jakiegokolwiek innego równoważnego środka technicznego.

18.4 Jeśli Materiały Klienta zostały zniszczone, utracone, zmienione lub uszkodzone w wyniku korzystania przez Klienta z jego Identyfikatora lub w inny sposób z powodu własnych działań Klienta, Flovi jest uprawnione do naliczenia opłaty za odzyskanie takich danych zgodnie ze swoim aktualnym cennikiem.

19. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE

Jeśli jakiekolwiek postanowienie Umowy stanie się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia Umowy pozostają w mocy, a bezskuteczne postanowienia zostaną zastąpione postanowieniami, które najlepiej realizują zamierzony cel Stron.

20. PRAWO WŁAŚCIWE I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

20.1 Umowa będzie podlegać prawu polskiemu.

20.2 Wszelkie spory dotyczące lub wynikające z Umowy będą rozstrzygane polubownie przez Strony. Jeśli nie będzie możliwe rozwiązanie sporu w sposób opisany powyżej w ciągu 30 dni od daty jego powstania, spór może zostać przekazany do rozstrzygnięcia przez Sąd Polubowny przy Krajowej Izbie Gospodarczej.