

ORLEN HŰSÉGPROGRAM

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (továbbiakban: „ÁSZF”)

Hatályos: 2026. június 8 -tól

ORLEN LOYALTY PROGRAM

GENERAL TERMS AND CONDITIONS (hereinafter: „GTC”)

Effective from 8. June 2026.

TARTALOM

1. Általános feltételek és fogalommeghatározások
2. A regisztrációs és az ellenőrzési folyamat
3. Pontok számítása
4. Hűségszintek rendszere
5. Rendszerüzenetekkel kapcsolatos tudnivalók
6. Hűségprogrammal kapcsolatos korlátozások
7. Deaktiválás és a Hűségprogramban való részvétel megszüntetése
8. Panaszok és kapcsolattartás
9. Időszakos akciók és kampányok
10. A Hűségprogram Szabályzat módosítása
11. Felelősségkorlátozás és Vis Maior
12. A Hűségprogram megszűnése

1. MELLÉKLET – Hűségszintek szerinti előnyök bemutatása

1. Általános feltételek és fogalommeghatározások

- 1.1 A Hűségprogram szervezője és üzemeltetője:

Név: ORLEN HUNGARY Kft. (a továbbiakban: „**ORLEN**”)

Székhely: 1112 Budapest, Boldizsár utca 2.

Cégjegyzékszám: 01-09-718728 (nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága)

Adószám: 13100595-2-44

Kapcsolat: +36 1-465-7600

info@orlen.hu

Weboldal: <https://orlen.hu/> (a továbbiakban: “Weboldal”)

- 1.2 A Hűségprogram adatvédelmi tájékoztatója (a továbbiakban: „Adatvédelmi Tájékoztató”) az alábbi linken érhető el: <https://orlen.hu/applikacio/adatvedelmi-iranyelvek>

Ez tartalmazza többek között a Hűségprogrammal kapcsolatos általános és személyre szabott marketingüzenetek, valamint

TABLE OF CONTENTS

1. General Terms and Definitions
2. Registration and Verification Process
3. Calculation of Points
4. Loyalty Levels System
5. Information on System Messages
6. Restrictions Related to the Loyalty Program
7. Deactivation and Termination of Participation in the Loyalty Program
8. Complaints and Communication
9. Periodic Promotions and Campaigns
10. Amendments to the Loyalty Program Rules
11. Limitation of Liability and Force Majeure
12. Termination of the Loyalty Program

- Appendix 1 – Benefits by Loyalty Level (introduction of Loyalty Levels)

1. General Terms and Conditions, Definitions

- 1.1 Organizer and Operator of the Loyalty Program:

Name: ORLEN HUNGARY Kft. (hereinafter referred to as: „**ORLEN**”)

Seat: 1112 Budapest, Boldizsár utca 2.

Company Registration Number: 01-09-718728

(registered by the Company Court of the Budapest-Capital Regional Court)

Tax Number: 13100595-2-44

Contact: +36 1-465-7600

info@orlen.hu

Website: <https://orlen.hu/> (hereinafter: “Website”)

- 1.2 The Privacy Policy of the Loyalty Program (hereinafter: “Privacy Policy”) is available at the following link:

<https://orlen.hu/applikacio/adatvedelmi-iranyelvek>

It contains, among other things, the data processing rules for general and personalized marketing messages related to the Loyalty Program, as well as marketing messages from third parties.

harmadik felektől származó marketingüzenetek adatkezelési szabályait.

1.4 Fogalommeghatározások:

- Ügyfél – 18 éves életkort betöltött természetes személy, aki magyarországi mobiltelefonszámmal rendelkezik és megfelel a jelen szabályzat feltételeinek, és fogyasztónak minősül a Polgári Törvénykönyv 8:1. § 3. pontja szerint.
- ORLEN Alkalmazás – az App Store-ból vagy Google Play-ből letölthető alkalmazás, amely a Hűségprogram használatához szükséges (Alkalmazás).
- Hűségprogram: *az Orlen által létrehozott jutalmazási rendszer, amelyben az elkötelezett vásárlóknak kedvezményes ajánlatokat és egyedi szolgáltatásokat kínálunk.*
- Ügyfélazonosító: Az Alkalmazásban egy egyedi ügyfélazonosító van, amely az Ügyfél azonosítására és a programban való részvétel igazolására szolgál.
- Hűségkártya – egy virtuális kártya, amely az Ügyfél azonosítására és a programban való részvétel megerősítésére szolgál.
- Hűség számla – az ORLEN Alkalmazásban vezetett számla, amelyen az Ügyfél Pontja és a kapcsolódó tranzakciók nyilvántartásra kerülnek.
- Pont – az ORLEN által az Ügyfélnek adott egység, amely a vásárlások és aktivitások jutalmazására szolgál.
- Rendszerüzenetek – az ORLEN által küldött, a Hűségprogram működéséhez nélkülözhetetlen tájékoztatások.
- Deaktiválás – a Hűség számla ideiglenes érvénytelenítése.
- Törlés – az Ügyfél Hűségprogramhoz kapcsolódó személyes adatainak végleges eltávolítása.

1.5 Az Ügyfél a Hűségprogramba az Alkalmazás letöltésével és az azon keresztüli regisztrációs felület kitöltésével és elküldésével csatlakozhat. A regisztrációhoz a következők megadása szükséges:

1. egy telefonszám a +36 előtaggal és a szám ellenőrzése
2. az Alkalmazás és a Hűségprogram feltételeinek elfogadása
3. egy e-mail cím és a cím ellenőrzése

1.4 Definitions:

- Customer – a natural person over 18 years old, who meets the conditions of these rules and is considered a consumer under Section 8:1, point 3 of the Civil Code, also having Hungarian mobile phone number.
- ORLEN Application – an application available for download from the App Store or Google Play, required for using the Loyalty Program (Application).
- Loyalty Program: *A rewards scheme created by Orlen, offering dedicated customers discount offers and unique services.*
- Customer ID: The Application contains a unique customer ID, which is used to identify the customer and verify its participation in the program
- Loyalty Card – a virtual card used to identify the Customer and confirm participation in the program.
- Loyalty Account – an account maintained by ORLEN in the Application that records the Customer's Points and related transactions.
- Point – a unit granted by ORLEN to the Customer, used to reward purchases and activities.
- System Messages– essential notifications sent by ORLEN for the operation of the Loyalty Program.
- Deactivation– the temporary invalidation of the Loyalty Account.
- Deletion – the permanent removal of the Customer's personal data related to the Loyalty Program.

1.5 The Customer may join the Loyalty Program by downloading the Application and completing and filling in the Personal Data and Login Details Form. Registration requires the provision of:

1. a phone number with the prefix +36 and verification of the number
2. acceptance of the terms and conditions of the Application and the Loyalty Program
3. an email address and verification of the address
4. personal data (first name, surname, date of birth)

4. személyes adatok (keresztnev, vezetéknév, születési dátum)

5. lakcímadatok (utca, házszám, irányítószám, város vagy település).

1.6 A regisztrációval az Ügyfél kijelenti, hogy elfogadja a szabályzatot és az adatvédelmi feltételeket, betöltötte a 18. életévét, valamint rendelkezik magyarországi mobil telefonszámmal.

1.7 Az Alkalmazás használatához internetkapcsolat szükséges, melynek biztosítása az Ügyfél feladata.

1.8 Az Ügyfél köteles valós adatokat megadni és azokat naprakészen tartani.

1.9 Ha az Ügyfél nem tudja adatait online módosítani, köteles azt írásban vagy e-mailben jelezni az ORLEN Ügyfélszolgálat felé 5 napon belül.

1.10 Az Ügyfél köteles jelszavait és azonosító adatait bizalmasan kezelni. Az Ügyfél köteles haladéktalanul jelezni, ha adataihoz jogosulatlan hozzáférés történt.

1.11 Az ORLEN jogosult, de nem köteles ellenőrizni az Ügyfél által megadott adatok valódiságát.

5. address data (street, house number, postal code, city or town).

1.6 By registering, the Customer declares that he/she accepts the policy and the data protection conditions, is at least 18 years of age and has a mobile phone number in Hungary.

1.7 Using the Application requires an internet connection, the provision of which is the Customer's responsibility.

1.8 The Customer is required to provide accurate information and keep it up to date.

1.9 If the Customer is unable to update their data online, they must notify the ORLEN Customer Service in writing or by email within 5 days.

1.10 The Customer must keep their passwords and identification data confidential. The Customer must promptly report any unauthorized access to their data.

1.11 ORLEN is entitled, but not obliged, to verify the accuracy of the data provided by the Customer.

2. A regisztrációs és az ellenőrzési folyamat

2.1 A Hűségprogramban való részvétel az Alkalmazás használatával lehetséges, amennyiben az Ügyfél a jelen szabályzatban meghatározott regisztrációs és ellenőrzési folyamatot elvégezte. Az Alkalmazás bemutatásával az adott Hűségshinthez tartozó kedvezmények igénybe vehetők. A szerződéses jogviszony az Ügyfél és az ORLEN között a regisztráció sikeres befejezésével jön létre. A sikeres regisztrációról az ügyfél e-mailben kap visszaigazolást.

2.2 Az Alkalmazás letöltése után és a regisztráció befejezését követően az ORLEN aktiválja a tagságot és elindul a Hűségprogram és a pontgyűjtés.

2.3 Az ellenőrzési folyamat részeként az ORLEN megerősíti az Ügyfél mobil telefonszámát: a regisztráció után a megadott telefonszámra megerősítő kódot küld, amelyet az Ügyfél az Alkalmazásban köteles megadni, ezzel igazolja a

2. Registration and Verification Process

2.1 Participation in the Loyalty Program is possible through the use of the Application, provided that the Customer has completed the registration and verification process specified in these rules. By presenting the Application, the discounts associated with the given Loyalty Level can be used. The contractual relationship between the Customer and ORLEN is established upon the successful completion of registration. The Customer will receive confirmation of successful registration by email.

2.2. Following the download of the Application, and the completed the registration process, ORLEN will activate the membership and start the Loyalty Program and points collection.

2.3 As part of the verification process, ORLEN will confirm the Customer's mobile phone number: after registration, a confirmation code will be sent to the phone number provided, which the Customer is required to enter in the Application, thus confirming

telefonszám érvényességét. Ha a telefonszám nincs megerősítve, az Alkalmazás nem használható pontgyűjtésre, és a kedvezmények igénybevétele sem.

2.4 Az ellenőrzési folyamat részeként az ORLEN megerősíti az Ügyfél e-mail címét: a regisztráció után a megadott e-mail címre megerősítő levelet küld, melyben hatjegyű szám található. Ezt a hatjegyű azonosító számot kell az ügyfélnek az Alkalmazásba beírnia ellenőrzés céljából. A regisztrált felhasználói státusz megszerzéséhez meg kell adni a telefonszámot és az e-mail címet, illetve mindkét adatot ellenőrizni kell.

2.5 Az ORLEN megtagadhatja a belépést, ha:

- a regisztráció során hiányos vagy hibás adatokat adtak meg,
- az Ügyfelet korábban a szabályzat megsértése vagy visszaélés miatt kizárták a programból., vagy
- az Ügyfél nem teljesíti az 1.6 pontban foglalt feltételeket.

2.6 A Hűségprogramhoz való csatlakozás nem minősül írásbeli szerződésnek. A szerződés nyelve magyar, de a regisztráció elérhető angol nyelven is.

2.7. A Hűségprogramban nem vehetnek részt: az ORLEN üzemeltető partnerei és az üzemeltető partnerekkel az ORLEN töltőállomások üzemeltetésére vonatkozóan munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek, munkaidejük időtartama alatt.

2.8. Az ORLEN jogosult a részvételi feltételek megsértése esetén a résztvevőt a Hűségprogramból kizárni, valamint a jogosulatlanul szerzett előnyöket (ideértve a pontokat, kedvezményeket) visszavonni.

the validity of the phone number. If the phone number is not confirmed, the Application cannot be used to collect points or to claim discounts.

2.4 As part of the verification process, ORLEN confirms the Customer's email address: after registration, a confirmation email is to be sent to the provided address including a 6 digit code. This 6-digit code must be entered into the Application by the Customer to verify the validity of the address. To obtain registered user status, the Customer needs to provide its phone number and email address, and both data must be verified

2.5 ORLEN may refuse entry if:

- incomplete or incorrect data was provided during registration,
- the Customer was previously excluded from the program due to a violation of the rules or abuse, or
- the Customer does not fulfill the conditions mentioned in point 1.6

2.6 Joining the Loyalty Program does not constitute a written contract. The language of the contract is Hungarian, but registration is also available in English.

2.7. The following persons are not eligible to participate in the Loyalty Program: ORLEN's operating partners and persons who are in an employment relationship or other legal relationship with operating partners regarding the operation of ORLEN gas stations, during their working hours.

2.8. ORLEN is entitled to exclude a participant from the Loyalty Program in the event of a violation of the terms of participation, as well as to revoke any benefits obtained without authorization (including points and discounts).

3. Pontok számítása

3.1 Az Ügyfél a Hűségprogram keretében bizonyos termékek vagy szolgáltatások vásárlásával, valamint meghirdetett aktivitásokban való részvétellel Pontokat gyűjthet az Alkalmazás segítségével.

3. Calculation of Points

3.1 Within the framework of the Loyalty Program, the Customer can collect Points using their Loyalty Card by purchasing certain products or services, as well as by participating in announced activities.

3.2 A Pontok nem vásárolhatók meg, kizárólag a programban meghatározott vásárlások és aktivitások révén szerezhetők.

3.2 Points cannot be purchased and can only be earned through purchases and activities specified in the program.

3.3 Pontgyűjtésre Magyarországon az összes ORLEN töltőállomáson, Stop Cafe egységben lehetőség van (kivétel: táborfalvai töltőállomás).

3.3 Points can be collected at all ORLEN filling stations, Stop Cafe units in Hungary (exception: Táborfalva fuel station).

3.4 A Pontok számítása az alábbiak szerint történik:

Efecta diesel/95 1 liter- 1 pont

Verva Diesel/100 1 liter- 3 pont

Nem üzemanyag termékek esetében minden 100 Ft után 1 pont jár.

3.4 Points are calculated as follows:

Efecta diesel/95 1 litre - 1 point

Verva Diesel/100 1 litre- 3 points

For non-fuel products 1 point for every 100 Ft.

3.5 A számítás során tört Pontok nem kerülnek jóváírásra, csak egész számúak.

3.5 During the calculation, fractional Points are not credited; only whole numbers are.

3.6 Üzemanyag-vásárlás esetén literenként jár Pont egy tranzakcióban, üzemanyag-típusonként eltérően. A hűségprogram szintjei között az üzemanyag kedvezmények is eltérőek lehetnek figyelemmel az 1. sz. mellékletben rögzített feltételekre.

3.6 Points are awarded per litre of fuel in a transaction, with different points available for different fuel types. Fuel discounts may also vary between loyalty scheme levels, subject to the conditions set out in Annex 1.

Példa:

Pontszámítás:

Verva diesel 25 liter (3pont /liter) = 75 pont

Stop Cafe szendvics 500 Ft értékben (100 Ft -ként 1 pont) = 5 pont

Összesen: 80 pont a tranzakció után.

Example:

Points calculation:

Verva diesel 25 litres (3pts/litre) = 75 points

Stop Cafe sandwich worth 500 Ft (1 point per 100Ft) = 5 points

Total: 80 points after the transaction.

3.8 Az aktuális Pontegyenleg megtekinthető az ORLEN Alkalmazásban.

3.8 The current Points Balance can be viewed in the ORLEN Application,

3.9 Nem jár Pont különösen, de nem kizárólagosan, telefonkártya, csomagátvétel, újságok, kiadványok telefon utántöltő kártya, PB palack, parkolás, WC kupon, 50Ft-os palackdíj után vagy üzleti felhasználású vásárlások után.

3.9 No Points are awarded, for telephone cards, parcel delivery, newspapers, publications, telephone refill cards, PB bottles, parking, toilet coupons, 50Ft bottle charge or business use purchases.

3.10 Pontegyeztetési panasz esetén az Ügyfél köteles az ORLEN kapcsolattartási adatain keresztül felvenni a kapcsolatot, és a vásárlást igazoló bizonylatot 30 napon belül bemutatni.

3.10 In the case of a points reconciliation complaint, the Customer must contact ORLEN via contact details and present the proof of purchase within 30 days.

4. A Hűségszintek rendszere

4. Loyalty Levels System

4.1 Az Ügyfél a Hűségprogram során különböző Hűségszinteket érhet el a Pontok gyűjtésével. Az egyes szintek elérésével meghatározott kedvezményekre és előnyökre lesz jogosult.

4.1 During the Loyalty Program, the Customer can reach different Loyalty Levels by collecting Points. Upon reaching each level, they will be entitled to specific discounts and benefits.

4.2 Az ORLEN Alkalmazásban és a Weboldalon elérhető a Hűségszintekhez tartozó előnyök,

4.2 The list of benefits, coupons, discounts, prize draws associated with the Loyalty Levels, as well as

kuponok, kedvezmények, nyereményjátékok listája, valamint a beváltásban részt vevő helyszínek felsorolása. Az ORLEN ezeket a változást megelőző legalább 30 napos értesítéssel bármikor módosíthatja.

4.3 Hűség szintek és ponthatárok:

Szuper: 0-749 pont

Extra: 750-1999 pont

Prémium: 2000-3999 pont

VIP: 4000 pont -

4.4 Az első szint kivételével minden szint 12 hónapig érvényes attól a naptól számítva, amikor az Ügyfél belépett az adott szintre.

4.5 Magasabb szintre lépés akkor történik, ha az Ügyfél elegendő Pontot gyűjt, vagy promóció keretében jogosultságot szerez az adott szintre. Ilyenkor az új 12 hónapos érvényesség azonnal indul és a pontgyűjtés újra kezdődik nulláról.

4.6 Ha az Ügyfél 12 hónapon belül nem éri el a következő, vagy az adott szintjéhez szükséges Pontszámot, akkor a gyűjtött Pontokat felülvizsgálják és szükség esetén alacsonyabb szintre sorolják vissza. A státuszfrissítést követően a Pontgyűjtés 0-ról indul. Amennyiben az Ügyfél 12 hónap alatt a szintjének megfelelő ponthatárt elérte, akkor a következő 12 hónapra is abban a szintben kezd, és újrakezdi a pontgyűjtést.

4.7 Felfelé lépés bármikor lehetséges, visszaminősítés egy évben legfeljebb egyszer, és ilyenkor akár több szinttel is csökkenhet a státusz.

the locations participating in redemption, is available in the ORLEN Application and on the Website. ORLEN may modify these at any time by giving 30 days' prior notice.

4.3 Loyalty Levels and Point Thresholds:

Super: 0-749

Extra: 750-1999

Premium: 2000-3999

VIP: 4000 -

4.4 Except for the first level, each level is valid for 12 months from the date the Customer entered that level.

4.5 Advancement to a higher level occurs when the Customer collects enough Points or gains eligibility for that level through a promotion. In such cases, the new 12-month validity period begins immediately, and the point accumulation starts again from zero.

4.6 If the Customer does not reach the number of Points required for the next or prevailing Level within 12 months, the collected Points will be reviewed and, if necessary, the Customer will be downgraded to a lower Level. After the status update, Point collection starts again from zero. If the Customer has reached the Point limit corresponding to is Level within 12 months, it will start earning the Points in the same Level.

4.7 Upgrading to a higher level is possible at any time, while downgrading can occur at most once per year, and in such cases, the status may drop by more than one level.

5. A Rendszerüzenetekkel kapcsolatos tudnivalók

5.1 A Hűségprogram keretében az ORLEN – **különösen, de nem kizárólagosan** - az alábbi típusú Rendszerüzeneteket küldheti az Ügyfeleknek:

- Ellenőrző üzenetek – például regisztráció utáni e-mail megerősítés vagy újraküldés.
- Tájékoztatások a tagság állapotáról, a Hűség szintek működéséről, a Pontok gyűjtéséről és beváltásáról, szintlépésről, megújításról vagy visszaminősítésről.
- Értesítések Deaktiválásról vagy újraaktiválásról.

5. Information on System Messages

5.1 Within the framework of the Loyalty Program, ORLEN may send – **as listed but limited to** - the following types of System Messages to Customers:

- Verification messages – for example, email confirmation after registration or resending it.
- Information on membership status, operation of Loyalty Levels, collection and redemption of Points, level upgrades, renewals, or downgrades.
- Notifications about Deactivation or reactivation.
- Reminders – for example, to complete registration, collect a gift, or payment reminders.
- Information on changes to the rules or privacy terms.

- Emlékeztetők – például regisztráció befejezésére, ajándék átvételére, fizetési emlékeztetők.
- Tájékoztatás a szabályzat vagy az adatvédelmi feltételek változásáról.
- Rendszerkarbantartás miatti tájékoztatás.
- Szinthez kapcsolódó kedvezménykupon küldése.
- Üdvözlő ajándék és annak beváltására figyelmeztető üzenet.
- Szintváltás, visszaminősítés vagy megújítás értesítése.
- Kapcsolatfelvétel az esetleges tartozások rendezése miatt.
- Marketing nyilatkozatok küldése, frissítése.
- System maintenance notifications.
- Level-related discount coupon delivery.
- Welcome gift and reminder messages to redeem it.
- Notifications on level changes, downgrades, or renewals.
- Contact regarding settlement of any outstanding debts.
- Sending, updating Marketing declarations.

5.2 Az Ügyfél személyre szabott Rendszerüzeneteket is kaphat a Hűség szintjéről és annak előnyeiről, a Pontegyenlegről, valamint a következő szinthez szükséges információkról.

5.2 The Customer may also receive personalized System Messages about their Loyalty Level and its benefits, their Points Balance, and information on what is needed to reach the next level.

6. A Hűségprogrammal kapcsolatos korlátozások

6. Restrictions Related to the Loyalty Program

6.1 Egyes töltőállomásokon a Hűségprogram csak korlátozottan érhető el:

- (i) Alap és folyamatos üzemanyag-kedvezmények kizárólag a Hűség szinthez tartozó kedvezmények szerint vehetők igénybe.
- (ii) Stop Cafe termékekhez vagy autómosó szolgáltatásokhoz kapcsolódó kedvezmények, kihívások egyes helyszíneken nem érvényesíthetők.
- (iii) Kuponok egyes helyszíneken nem használhatók fel.

6.1 At certain filling stations, the Loyalty Program is only available in a limited form:

- (i) Basic and ongoing fuel discounts can only be used in accordance with the discounts associated with the Loyalty Level.
- (ii) Discounts or challenges related to Stop Cafe products or car wash services may not be redeemable at certain locations.
- (iii) Coupons may not be redeemable at certain locations.

6.2 Ha az Ügyfél ORLEN Üzemanyagkártyával fizet vagy ÁFA-s számlát kér, abban az esetben nem gyűjthetők a Pontok és a Hűségprogram kedvezményeit sem válthatja be az adott tranzakcióra.

6.2 If the Customer pays with an ORLEN Fuel Card or requests a VAT invoice, they cannot collect Points and cannot redeem Loyalty Program discounts for that transaction.

6.3 Egy termékre csak egy kedvezmény alkalmazható, a kedvezmények nem vonhatók össze.

6.3 Only one discount can be applied to a product, and discounts cannot be combined.

6.4 A kuponok csak az adott helyszín kasszájánál vagy önkiszolgáló berendezésénél vagy automata tankolás esetén mobil fizetéskor válthatók be, ahol erre lehetőség van.

6.4 Coupons can only be redeemed at the checkout or self-service terminal, or mobile payment for automatic refuelling if the specific location where redemption is available.

6.5 Egyes kedvezmények igénybevételéhez további feltételek teljesítése szükséges, például egy meghatározott értékű vásárlás vagy adott időszakban történő beváltás.

6.5 The use of certain discounts requires meeting additional conditions, such as making a purchase of a specified value or redeeming within a given period.

6.6 Ha ugyanarra a termékre a Hűségsszint és egy kupon is kedvezményt ad, csak az egyik érvényesíthető – ilyenkor a kupon kedvezménye élvez elsőbbséget.

6.6 If both a Loyalty Level and a coupon provide a discount for the same product, only one can be applied – in such cases, the coupon discount takes precedence.

7. A Deaktiválás és a Hűségprogramban való részvétel megszüntetése

7. Deactivation and Termination of Participation in the Loyalty Program

7.1 Az Ügyfél bármikor kérheti Hűségsszámlája deaktiválását vagy a programból való kilépést az ORLEN kapcsolattartási adatain vagy az Alkalmazáson keresztül.

7.1 The Customer may request the deactivation of their Loyalty Account or withdrawal from the program at any time through ORLEN contact availabilities or in the ORLEN app.

7.2 Az ORLEN jogosult az Ügyfél Hűségsszámláját deaktiválni vagy megszüntetni, ha:

7.2 ORLEN is entitled to deactivate or terminate the Customer's Loyalty Account if:

- a szabályzat súlyos megsértése történik,
- a Pontokkal visszaélés történik,
- az Ügyfél 24 hónapig nem végez pontgyűjtő vagy pontbeváltó tranzakciót.

- there is a serious violation of the rules,
- there is abuse of the Loyalty Points,
- the Customer does not carry out any point-collecting or point-redemption transactions for 24 months.

7.3 A deaktiválást követően az Ügyfél nem használhatja a Hűségprogramot, és nem jogosult kedvezményekre. A deaktiválást követően az összegyűjtött Pontok nem beválthatók, azok törlése kerülnek.

7.3 After deactivation, the Customer may not use the Loyalty Program and is not entitled to discounts. Points already collected can not be redeemed and and they will be deleted.

7.4 Ha a megszüntetés oka szabályszegés vagy visszaélés, az ORLEN jogosult a Pontokat azonnal törölni.

7.4 If the termination is due to a violation of the rules or abuse, ORLEN is entitled to delete the Points immediately.

8. Panaszok és kapcsolattartás

8. Complaints and Communication

8.1 Az Ügyfél panaszt tehet írásban a kapcsolattartói e-mail címen (info@orlen.hu) vagy postai úton az ORLEN Hungary Kft. székhelyére címezve.

8.1 The Customer may submit a complaint in writing to the contact email address (info@orlen.hu), or by post to the seat of ORLEN Hungary Ltd.

8.2 Az ORLEN a panasz beérkezésétől számított 30 napon belül érdemi választ ad.

8.2 ORLEN will provide a substantive response within 30 days from the receipt of the complaint.

8.3 Az Ügyfélnek lehetősége van a lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulni, amelynek elérhetőségei a Weboldalon megtalálhatók.

8.3 The Customer has the right to turn to the conciliation bodies competent according to the residence of the Customer, the contact details of which are available on the Website.

8.4. Az Ügyfél technikai probléma, vagy az ORLEN Alkalmazással kapcsolatos egyéb kérdés esetén az ORLEN Alkalmazás Ügyfélszolgálat menüpontra kattintva tud segítséget kérni az ORLEN ügyfélszolgálatától.

8.4. If the Customer encounters a technical problem or has any other questions regarding the ORLEN App, they can request assistance from ORLEN Customer Service by clicking on the "Customer Service" menu item in the ORLEN App.

9. Időszakos akciók és kampányok

9.1 Az ORLEN időszakos akciókat, promóciókat és kampányokat indíthat, amelyek keretében az Ügyfél extra Pontokat, kedvezményeket vagy ajándékokat kaphat.

9.2 Az akciók feltételeit az ORLEN Alkalmazásban és a Weboldalon teszi közzé. A részvétel önkéntes és az akciók időtartama korlátozott.

9.3 Az ORLEN fenntartja a jogot, hogy az akciókat előzetes értesítés nélkül módosítsa vagy visszavonja.

9. Periodic Promotions and Campaigns

9.1 ORLEN may launch periodic promotions, campaigns, and special offers during which the Customer can receive extra Points, discounts, or gifts.

9.2 The conditions of the promotions are published in the ORLEN Application and on the Website. Participation is voluntary, and the duration of the promotions is limited.

9.3 ORLEN reserves the right to modify or withdraw promotions without prior notice.

10. A Hűségprogram Szabályzat ÁSZF módosítása

10.1 Az ORLEN jogosult a Hűségprogram feltételeit, a jelen ÁSZF-et és a kapcsolódó előnyöket, kellő időben történő előzetes értesítéssel bármikor módosítani.

Az ÁSZF egyoldalú módosítását különösen az ORLEN üzleti, piaci, vagy gazdasági körülményeinek változása jogszabályi vagy kormányzati intézkedések indokolhatják.

10.2 Az ORLEN a módosításról az Ügyfeleket Rendszerüzenetben, emailben vagy a Weboldalon közzétett tájékoztatóban értesíti.

10.3 A módosítások a közzététel napján lépnek hatályba, kivéve, ha a tájékoztató másként rendelkezik.

10. Amendments to the Loyalty Program GTC

10.1 ORLEN is entitled to modify the terms of the Loyalty Program, these rules, and the related benefits at any time, with a prior notice in due time.

The unilateral amendment of the terms and conditions of the Loyalty Program may be especially justified by changes in ORLEN's business, market or economic circumstances, or by legislative or governmental measures.

10.2 Customers will be informed of the modification via a System Message or in email or through a notice published on the Website.

10.3 The modifications take effect on the date of publication, unless the notice states otherwise.

11. Felelősségkorlátozás és Vis Maior, jogszabály eltérő rendelkezése

11.1 Az ORLEN nem felel a Hűségprogram működésének átmeneti szüneteléséért, ha azt előre nem látható, elkerülhetetlen külső körülmény (Vis Maior) okozza.

11.2 Vis Maior alatt értendő többek között természeti katasztrófa, háború, sztrájk, hatósági intézkedés, a Hűségprogram alkalmazását lehetetlenné tevő vagy azt az ORLEN számára hátrányos jogszabályi változás, áramszünet, informatikai rendszerhiba vagy hálózati leállás.

11.3 Az ORLEN nem vállal felelősséget az Ügyfél készülékének hibájából, internetkapcsolatának hiányából vagy

11. Limitation of Liability and Force Majeure, a provision of law to the contrary

11.1 ORLEN is not liable for the temporary suspension of the Loyalty Program's operation if it is caused by an unforeseeable, unavoidable external circumstance (Force Majeure).

11.2 Force Majeure includes, among other things, natural disasters, war, strikes, governmental actions, a change in the law that makes it impossible to implement the Loyalty Program or that is detrimental to ORLEN, power outages, IT system failures, or network outages.

11.3 ORLEN accepts no liability for damages resulting from the Customer's device malfunction,

alkalmazásfrissítés elmulasztásából eredő károkért.

lack of internet connection, or failure to update the Application.

Az Ügyfelek értesítést kapnak, amennyiben az alkalmazás frissítése válik szükségessé.

Customers will be notified when an update to the Application is required.

11.4. Jelen ÁSZF-re a mindenkor hatályos magyar jogszabályok alkalmazandók. Amennyiben jogszabály a jelen ÁSZF rendelkezéseitől eltérően rendelkezik, úgy a vonatkozó jogszabályi előírások az irányadók.

11.4. These GTC are subject to the laws of Hungary in force at any given time. If any provision of law differs from the provisions of these GTC, the relevant legal provisions shall prevail.

12. A Hűségprogram megszűnése

12. Termination of the Loyalty Program

12.1 Az ORLEN jogosult a Hűségprogramot 30 napos előzetes értesítéssel bármikor megszüntetni.

12.1 ORLEN is entitled to terminate the Loyalty Program at any time with a 30 days' prior notice.

12.2 A megszűnés időpontjáig összegyűjtött Pontok a meghirdetett beváltási időszakon belül felhasználhatók, ezt követően törlésre kerülnek.

12.2 Points collected up to the date of termination can be used within the announced redemption period, after which they will be deleted.

12.3 A megszűnésről az ORLEN Rendszerüzenetben és a Weboldalon közzétett tájékoztatóban értesíti az Ügyfeleket.

12.3 ORLEN will inform Customers of the termination via a System Message and through a notice published on the Website.

Budapest, 2026. 06.08.

1. MELLÉKLET – Hűségsszintek szerinti előnyök

Appendix 1 – Benefits by Loyalty Level

Az 1. számú Melléklet táblázata a Hűségsszintekhez tartozó alapértelmezett előnyöket tartalmazza. Az ORLEN fenntartja a jogot ezek egyoldalú módosítására.

The table of Appendix No.1. contains the default benefits associated with the Loyalty Levels. ORLEN reserves the right to modify these.

Hűségsszint	Alsó Ponthatár	Felső Ponthatár	Hűségsszint érvényessége
SZUPER	0	749	Korlátlan
• 10 Ft/liter üzemanyag-kedvezmény 4 alkalom/hónap • Welcome gift: Legyen vendégünk egy kávéra! (az első minimum 20 liter tankolás után) • eseti Shop ajánlatok és kedvezmények • eseti Gasztro ajánlatok és kedvezmények • Pecsétgyűjtési lehetőség			
EXTRA	750	1999	12 hónap
• 10 Ft/liter üzemanyag-kedvezmény 4 alkalom/hónap • Welcome gift: Üdvözljük az Extra szinten! Legyen a vendégünk egy kávéra! • eseti Shop ajánlatok és kedvezmények • eseti Gasztro ajánlatok és kedvezmények • Pecsétgyűjtési lehetőség			
PRÉMIUM	2000	3999	12 hónap
• 10 Ft/liter üzemanyag kedvezmény Efecta 95 és Efecta Diesel üzemanyagokra, vagy 15 Ft/liter üzemanyag kedvezmény Verva 100 és Verva Diesel üzemanyagokra 4 alkalom/hónap • Welcome gift: Üdvözljük a Prémium szinten! Legyen a vendégünk egy kávéra vagy kóstolja meg a hot dogunkat most féláron! • Azonnali 10% gasztro kedvezmény • eseti Shop ajánlatok és kedvezmények • eseti Gasztro ajánlatok és kedvezmények • Pecsétgyűjtési lehetőség			
VIP	4000		12 hónap

• 10 Ft/liter üzemanyag kedvezmény Efecta 95 és diesel üzemanyagainkra, vagy 15 Ft/liter üzemanyag kedvezmény Verva 100 és diesel üzemanyagainkra minden hónapban összesen 4 alkalommal • Welcome gift: Üdvözöljük a VIP szinten! Legyen a vendégünk egy kávéra vagy egy hot dogra! • Azonnali 10% gasztro kedvezmény • eseti Shop ajánlatok és kedvezmények • eseti Gasztro ajánlatok és kedvezmények • Pecsétgyűjtési lehetőség			
--	--	--	--

Loyalty Level	Lower Limit	Upper Limit	Loyalty Level Validity
SUPER	0	749	Unlimited
• 10 HUF/litre fuel discount 4 times/month • Welcome gift: Be our guest for a coffee! (after the first min. 20 liters fuel purchase) • One-time shop offers and discounts • One-time Gastro offers and discounts • Stamp collection possibility			
EXTRA	750	1999	12 months
• 10 HUF/litre fuel discount 4 times/month • Welcome gift: Welcome to the Extra Level! Be our guest for a coffee! • One-time shop offers and discounts • One-time Gastro offers and discounts • Stamp collection possibility			
Premium	2000	3999	12 months
• 10 HUF/litre fuel discount for Efecta 95 and Efecta Diesel fuels, or 15 HUF/litre fuel discount for Verva 100 and Verva Diesel 4 times/month • Welcome gift: Welcome to the Premium level! Be our guest for a coffee or taste our hot dog now for half price! • 10% gastro discount (all-time) • One-time shop offers and discounts • One-time Gastro offers and discounts • Stamp collection possibility			
VIP	4000		12 months

• 10 HUF/litre fuel discount on our Efecta 95 and diesel fuels, or 15 HUF/litre fuel discount on our Verva 100 and diesel fuels a total of 4 times a month • Welcome gift: Welcome to the VIP level! Be our guest for a coffee or a hot dog! • 10% gastro discount • One-time shop offers and discounts • One-time Gastro offers and discounts • Stamp collection possibility			
--	--	--	--