



REGULAMIN USŁUGI REZERWACJI WIZYT W BIURACH OBSŁUGI KLIENTA myORLEN SP. Z O.O.

1. Definicje:

- a) **myORLEN sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie (01-248) przy ul. Jana Kazimierza 3, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000488778, posiadająca numer REGON: 147003421, NIP: 527 270 60 82 oraz kapitał zakładowy w wysokości 1 026 309 542,58 PLN;
 - b) **Contact Center** – Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta dostępne w dni robocze w godzinach od 7.00 do 19.00 pod numerem telefonu 22 515 15 15;
 - c) **Usługa** – dostępna na stronie www pod adresem <https://ebok.myorlen.pl/rezerwacja-wizyty-bok> lub w Contact Center, nieodpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną przez myORLEN umożliwiająca Korzystającemu zarezerwowanie wizyty w wybranym przez Korzystającego Biurze Obsługi Klienta myORLEN;
 - d) **Korzystający** – każda osoba korzystająca z Usługi;
 - e) **Regulamin** – dokument określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez myORLEN.
2. Regulamin określa zasady i zakres świadczenia Usługi w wybranych Biurach Obsługi Klienta myORLEN. Lista Biur Obsługi Klienta, w których Usługa jest świadczona, wyświetla się po kliknięciu na stronie www przycisku „Wybierz lokalizację” lub u konsultanta Contact Center.
 3. Usługa nie funkcjonuje w ramach usługi eBOK świadczonej przez myORLEN i stanowi odrębną usługę świadczoną na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
 4. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające skorzystanie z Usługi online to aktualna przeglądarka internetowa (IE 9.0 lub wersje wyższe albo przeglądarki Chrome, Firefox, Safari i Opera).
Rezerwacji telefonicznej można dokonać niezależnie od urządzeń elektronicznych, łącząc się z pracownikiem Contact Center.
 5. Aby zarezerwować wizytę:
 - online: należy wybrać Biuro Obsługi Klienta myORLEN z listy dostępnych w ramach Usługi, w którym umówiona ma być wizyta oraz miesiąc, dzień i godzinę wizyty, a następnie wypełnić wymagane pola w formularzu. Po wypełnieniu wymaganych pól i wybraniu przycisku „zarezerwuj wizytę” wyświetli się potwierdzenie rezerwacji wraz z kodem rezerwacji oraz system wygeneruje na wskazany adres mailowy potwierdzenie rezerwacji.
 - telefonicznie: należy skontaktować się z Contact Center, gdzie pracownik dokona rezerwacji na podstawie przekazanych danych. Aby umówić wizytę wymagane jest podanie adresu e-mail celem przesłania kodu rezerwacji oraz informacji dotyczących wizyty.Zarezerwowanie jednej wizyty upoważnia do realizacji spraw dotyczących jednego Korzystającego.
 6. Rezerwacji można dokonać tylko w ramach dostępnych terminów.
 7. W dniu zaplanowanej wizyty, przed zarezerwowaną wcześniej godziną, należy pobrać bilet z kolejkomaatą znajdującą się w wybranym Biurze Obsługi Klienta myORLEN wprowadzając kod rezerwacji.
 8. Aby pobrać bilet należy przyjść co najmniej 5 minut przed umówioną godziną wizyty do wybranego Biura Obsługi Klienta myORLEN.
 9. Kolejkomat wydrukuje bilet. Z wydrukowanym biletem należy oczekiwać na pojawienie się numeru biletu i numeru stanowiska na głównym wyświetlaczu oraz przywołanie do obsługi.
 10. Nieodebranie biletu przed zaplanowaną godziną powoduje anulowanie rezerwacji wizyty.
 11. Zarezerwowana godzina wizyty ma charakter orientacyjny, a rozpoczęcie obsługi możliwe jest z chwilą dostępności stanowiska.

12. W przypadku zarezerwowania kilku wizyt w tym samym dniu należy je traktować jako odrębne wizyty, pobierając za każdym razem bilet.
13. Jeżeli w wybranym Biurze Obsługi Klienta nie znajduje się kolejkomat, z którego można pobrać bilet, należy poinformować pracownika Biura Obsługi Klienta o swoim przybyciu na zarezerwowaną wizytę i przekazać mu otrzymany wcześniej kod rezerwacji.
14. W przypadku, o którym mowa w pkt. 13, niepotwierdzenie wizyty u pracownika Biura Obsługi Klienta otrzymanym wcześniej kodem rezerwacji powoduje anulowanie wizyty.
15. W przypadku rezygnacji z umówionej wizyty istnieje możliwość jej anulowania poprzez link, który także przesyłany jest automatycznie wraz z potwierdzeniem na wskazany wcześniej adres e-mail.
16. Zakazuje się, w toku rezerwacji wizyty, dostarczania przez Korzystającego treści o charakterze bezprawnym.
17. Korzystający jest uprawniony do składania reklamacji dotyczących działania Usługi. Reklamacje mogą być składane pisemnie na adres siedziby myORLEN, poprzez infolinię telefoniczną myORLEN pod nr tel. 22 515 15 15 od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 - 19:00, elektronicznie poprzez formularz kontaktowy <https://ebok.myorlen.pl/kontakt> lub osobiście w Biurach Obsługi Klienta myORLEN. myORLEN rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu. Korzystający składając reklamację powinien przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne uzasadniające jej złożenie oraz wskazać dane kontaktowe umożliwiające przekazanie przez myORLEN odpowiedzi. W przypadku nie przytoczenia przez Korzystającego okoliczności faktycznych umożliwiających rozpatrzenie reklamacji, termin jej rozpatrywania może ulec wydłużeniu.
18. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją Usługi są dostępne w formularzu rezerwacji wizyty znajdującym się pod adresem <https://ebok.myorlen.pl/rezerwacja-wizyty-bok>.
19. Regulamin obowiązuje od dnia 13.08.2025 r.