



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

DEFINICJE

Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

Administrator – myORLEN sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 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, NIP: 5272706082, o kapitale zakładowym w wysokości 1 026 309 542,58 zł (słownie złotych: jeden miliard dwadzieścia sześć milionów trzysta dziewięć tysięcy pięćset czterdzieści dwa 58/100).

Serwis - Serwis internetowy myORLEN sp. z o.o. prowadzony przez Administratora pod adresem: myorlen.pl, w tym Serwisy prowadzone w subdomenach myorlen.pl, np.:

- a) myorlen.pl/fotowoltaika-dla-domu,
- b) myorlen.pl/fotowoltaika,
- c) myorlen.pl/pompy-ciepla.

Użytkownik - każda osoba fizyczna odwiedzająca Serwis lub korzystająca z jednej lub kilku usług lub funkcjonalności opisanych w Regulaminie.

Umowa kompleksowa - Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego / energii elektrycznej; Umowa sprzedaży paliwa gazowego / energii elektrycznej lub inna umowa w ramach której myORLEN świadczy na rzecz Klientów usługi, zawarta pomiędzy myORLEN a Klientem.

Chatbot - usługa stanowiąca automatyczne narzędzie wspomagające komunikację, świadczona na podstawie odrębnego regulaminu, znajdującego się na stronie ebok.myorlen.pl/regulamin-chatbot.

Chat - usługa stanowiąca dodatkowe narzędzie komunikacji, między Użytkownikiem a Administratorem, udostępniana przez Administratora za pośrednictwem komunikatora internetowego w Serwisie, świadczona na podstawie odrębnego regulaminu znajdującego się na stronie myorlen.pl/chat-regulamin.pdf.

Formularz kontaktowy – każdy formularz dostępny na stronach Serwisu internetowego myORLEN sp. z o.o., który służy do przesyłania zapytań przez Użytkownika.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu.
2. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie użytkownikom przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz – na ich żądanie – w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.

3. Korzystanie z Serwisu oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
4. Kontakt z Usługodawcą możliwy jest pod adresem e-mail: kontakt@myorlen.pl

RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

§2

1. Serwis umożliwia użytkownikom:
 - a) przeglądanie treści dotyczących produktów i lub usług z oferty myORLEN sp. z o.o.,
 - b) korzystanie z formularzy kontaktowych służących do przesyłania zapytań i przekazywania reklamacji, uwag, wniosków, co do których Umowa kompleksowa nie zastrzega formy szczególnej,
 - c) korzystanie z Chatu oraz Chatbota.
2. Usługi wymienione w punkcie 1 są bezpłatne.

WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z SERWISU

§3

1. W celu poprawnego działania Serwisu, niezbędny jest dostęp Użytkownika do zasobów sieci Internet a także:
 - a) komputer i oprogramowanie o następującej minimalnej specyfikacji technicznej:
 - system operacyjny: Windows 7, 8, 10 oraz Mac OS X i OS X.
 - przeglądarka internetowa: Internet Explorer 8 (lub nowszy), Google Chrome (od wersji 28), Mozilla Firefox (od wersji 23), Opera, Safari (od wersji 5.1), iOS Safari (od wersji 4.0), Android Browser 2.3;
 - włączona obsługa JavaScript,
 - akceptacja plików cookies;
 - aktywne konto e-mail (w przypadku korzystania z formularza kontaktowego)
 - b) smartphone/tablety:
 - przeglądarka safari iphone/ipad – min. wersja systemu operacyjnego - ios 7 lub
 - przeglądarka Google Chrome- min wersja systemu operacyjnego android 5.0.
2. Administrator nie odpowiada za zakłócenia w działaniu Serwisu wynikające z problemów technicznych po stronie Użytkownika.

WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

§4

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Serwisu zgodnie z przepisami prawa, dobrymi obyczajami oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Zabronione jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w szczególności:
 - a) danych osobowych ujawniających pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych oraz przetwarzania danych genetycznych, danych biometrycznych w celu jednoznacznego zidentyfikowania osoby fizycznej lub danych dotyczących zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej tej osoby, czyli tzw. danych szczególnych kategorii w rozumieniu

art. 9 Rozporządzenia nr 2016/679 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO),

- b) naruszających prawa osób trzecich,
 - c) obraźliwych, wulgarnych,
 - d) zawierających złośliwe oprogramowanie lub linki prowadzące do takich treści.
3. W przypadku naruszenia Regulaminu Usługodawca może odmówić użytkownikowi dalszego korzystania z Serwisu.

FORMULARZ KONTAKTOWY

§5

1. Administrator zapewnia możliwość skontaktowania się z nim przy wykorzystaniu elektronicznych formularzy kontaktowych.
2. Korzystanie z formularza kontaktowego polega na przesłaniu wiadomości do Administratora poprzez podanie danych wskazanych jako obligatoryjne. Skorzystanie z formularza wymaga podania danych osobowych, niezbędnych do skontaktowania się Administratora z Użytkownikiem i udzielenia odpowiedzi na zapytanie. Użytkownik może podać także inne dane osobowe, w celu ułatwienia kontaktu lub obsługi zapytania.
3. Warunkiem wysłania formularza jest zaakceptowanie niniejszego Regulaminu oraz zapoznanie się z Polityką prywatności dostępną na stronie myorlen.pl/pp.
4. Treść zapytania nie może mieć charakteru bezprawnego, reklamowego (niezwiązanego z zapytaniem) ani naruszającego prawa osób trzecich.
5. Za pomocą jednego formularza, Użytkownik może wysłać do Administratora trzy wiadomości w ciągu godziny. Kolejne próby wysłania formularza zostaną zablokowane na czas 3 godzin.

USŁUGA CHAT

§6

1. Usługa Chat polega na udzielaniu informacji Użytkownikowi przy wykorzystaniu komunikatora dostępnego na stronie internetowej. Dzięki usłudze Chat, Administrator zapewnia możliwość efektywnego komunikowania się Użytkownika z Administratorem przez dedykowane Serwisy.
2. Warunkiem korzystania z Chatu, jest zaakceptowanie Regulaminu dostępnego na stronie myorlen.pl/chat-regulamin.pdf oraz zapoznanie się z Polityką prywatności dostępną na stronie myorlen.pl/pp.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do używania nazw: czat, czat z konsultantem, czat z doradcą, czat na żywo.

USŁUGA CHATBOT

§7

1. Usługa Chatbot umożliwia Użytkownikowi w szybki sposób uzyskanie informacji na temat usług i produktów Administratora, czy uzyskanie odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania z zakresu pomocy. Chatbot prowadzi zautomatyzowaną konwersację w czasie rzeczywistym, wedle zaprogramowanej ścieżki, podczas której wyświetla informacje o usługach i produktach Usługodawcy, w niektórych przypadkach zawierających link do szczegółowych informacji w Serwisie.

2. Usługa Chatbot jest usługą elektroniczną realizowaną w celu zapewniania Użytkownikowi kontaktu z Administratorem, a jej celem jest zrozumienie intencji Użytkownika (na podstawie treści głosowych, tekstowych). Jeśli Użytkownik korzysta z Usługi Chatbot za pomocą głosu, technologia rozpoznawania mowy konwertuje prośbę Użytkownika na tekst. Następnie Chatbot analizuje ten tekst by określić możliwe sposoby interpretacji. Użytkownik otrzymuje odpowiedź tekstową/obrazkową/głosową.
3. Usługa Chatbot jest udostępniona w celu informacyjno-obługowym, nie jest w szczególności przeznaczona do składania oświadczeń mających na celu zmianę zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem jakiegokolwiek umowy, której przedmiotem nie jest Usługa Chatbot oraz nie jest kanałem do prowadzenia marketingu bezpośredniego przez Administratora.
4. Użytkownikiem Usługi Chatbot może zostać każda pełnoletnia osoba fizyczna odwiedzająca Serwis.
5. Językiem stosowanym w relacjach z Użytkownikiem jest język polski.
6. Warunkiem korzystania z Chatbota, jest zaakceptowanie Regulaminu dostępnego na stronie ebok.myorlen.pl/regulamin-chatbot oraz zapoznanie się z Polityką prywatności dostępną na stronie myorlen.pl/pp.
7. Administrator zastrzega sobie prawo do używania nazw: Czatbot lub Wirtualna Asystentka.

ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§8

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta w momencie rozpoczęcia korzystania z Serwisu lub wysłania formularza. Umowa ta ma charakter bezterminowy i ulega rozwiązaniu z chwilą:
 - a) zaprzestania korzystania z Serwisu przez użytkownika,
 - b) naruszenia postanowień Regulaminu przez Użytkownika, skutkującego blokadą dostępu.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY

§9

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) przerwy techniczne wynikające z konieczności przeprowadzenia prac serwisowych,
 - b) szkody wynikłe z niewłaściwego korzystania z Serwisu,
 - c) treści przesyłane przez użytkowników za pomocą formularzy.
2. Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego działania Serwisu.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§10

1. Administratorem danych osobowych jest myORLEN sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 01-248), przy ul. Jana Kazimierza 3.
2. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych zawarte są w Polityce prywatności, która stanowi integralną część Serwisu i jest dostępna na stronie myorlen.pl/pp.
3. Podanie danych osobowych w celu świadczenia usług drogą elektroniczną, o których mowa w § 5–7 Regulaminu, jest dobrowolne, jednak niezbędne do udzielenia Użytkownikowi odpowiedzi z wykorzystaniem tym usług.

PRAWA AUTORSKIE

§11

1. Wszystkie treści zamieszczone w Serwisie, w szczególności teksty, grafiki, zdjęcia i układ strukturalny strony, podlegają ochronie prawnej.
2. Zabronione jest kopiowanie lub wykorzystywanie treści Serwisu bez pisemnej zgody Usługodawcy.

REKLAMACJE

§12

1. Użytkownik jest uprawniony do składania reklamacji dotyczących funkcjonowania Serwisu lub świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie ebok.myorlen.pl/kontakt/formularz-kontaktowy, w formie elektronicznej poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres kontakt@myorlen.pl lub listownie na jego adres korespondencyjny podany na początku Regulaminu.
3. Użytkownik zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację tj. opis okoliczności i faktów, stanowiących podstawę zgłoszenia, dokumenty stanowiące poparcie dla podniesionej argumentacji, sprecyzowane zarzuty, pożądaną przez Państwa sposób rozwiązania sprawy.
4. Nieprzytoczenie wszelkich okoliczności faktycznych bądź prawnych może skutkować wydłużeniem rozpatrywania reklamacji lub jej oddaleniem.
5. Administrator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
6. Jeżeli Administrator nie udzielił odpowiedzi na reklamację złożoną przez Użytkownika w terminie, o którym mowa powyżej, uważa się, że Administrator uznał reklamację.
7. Przy rozpatrywaniu reklamacji, Administrator opiera się na obowiązujących przepisach prawa oraz postanowieniach Regulaminu. O rozstrzygnięciu reklamacji Administrator powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie.

ZMIANY REGULAMINU I POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§13

1. Administrator zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu w celu poprawy jakości usług pod warunkiem, że nie wpłynie to niekorzystnie na prawa już nabyte przez Użytkowników. O zmianach Regulaminu Administrator informuje przez ogłoszenie nowego Regulaminu na stronie internetowej myorlen.pl/regulamin-serwisu. Zmiana Regulaminu nie wymaga uprzedzenia i wchodzi w życie z momentem publikacji nowej wersji Regulaminu w Serwisie. W przypadku braku akceptacji nowego Regulaminu, Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Serwisu w każdym czasie. Korzystanie z Serwisu po wprowadzeniu zmian, oznacza ich akceptację.
2. Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem usług, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks Cywilny, Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Rozporządzenie nr 2016/679 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 24.04.2026 r.