

**1. Definicje:**

- a) PGNiG OD – PGNiG Obrót Detaliczny 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) Usługa – dostępna pod adresem <https://ebok.pgnig.pl/rezerwacja-wizyty-bok> nieodpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną przez PGNiG OD umożliwiającą Korzystającemu zarezerwowanie wizyty w wybranym przez Korzystającego Biurze Obsługi Klienta PGNiG OD;
- c) Korzystający – każda osoba korzystająca w jakikolwiek sposób z Usługi;
- d) Regulamin – niniejszy dokument określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez PGNiG OD.

2. Regulamin określa zasady i zakres świadczenia Usługi w wybranych Biurach Obsługi Klienta PGNiG OD. Lista Biur Obsługi Klienta, w których Usługa jest dostępna wyświetla się po kliknięciu przycisku „Wybierz lokalizację”.

3. Usługa nie funkcjonuje w ramach usługi eBOK świadczonej przez PGNiG OD i stanowi odrębną usługę świadczoną na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.

4. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające skorzystanie z Usługi to aktualna przeglądarka internetowa (IE 9.0 lub wersje wyższe albo przeglądarki Chrome, Firefox, Safari i Opera).

5. Aby zarezerwować wizytę należy wybrać Biuro Obsługi Klienta PGNiG OD 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.

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 kolejkomatu znajdującego się w wybranym Biurze Obsługi Klienta PGNiG OD wprowadzając kod rezerwacji.

8. Aby pobrać bilet należy przyjść co najmniej 5 minut przed umówioną godziną wizyty do wybranego Biura Obsługi Klienta PGNiG OD.

9. Kolejkomat wydrukuje bilet. Z wydrukowanym biletem należy oczekiwać na pojawienie się numeru z 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 PGNiG OD, poprzez infolinię telefoniczną PGNiG OD pod nr tel. 22 515 15 15 od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 - 19:00, elektronicznie poprzez formularz kontaktowy <https://ebok.pgnig.pl/kontakt> lub osobiście w Biurach Obsługi Klienta PGNiG OD. PGNiG OD rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu. Korzystający składając reklamację powinien przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne ją uzasadniające oraz wskazać dane kontaktowe umożliwiające przekazanie przez PGNiG OD 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.pgnig.pl/rezerwacja-wizyty-bok>.
19. Program realizowany jest w okresie od 19.07.2023 r. do 30.09.2025 r., przy czym PGNiG OD zastrzega sobie możliwość przedłużenia czasu trwania Usługi, o czym poinformuje z co najmniej siedmiodniowym (7) wyprzedzeniem na stronie internetowej: <https://ebok.pgnig.pl/rezerwacja-wizyty-bok>.