

Od momentu wejścia w życie umowy z PKN ORLEN S.A. otrzymujemy dużo zgłoszeń o problemach z Kartą Rabatową, o czym Orlen w ostatnich dniach został poinformowany.

W związku z powyższym, aby mieć podstawy do sygnalizowania i rozwiązywania indywidualnych problemów z kartami, będziemy prosić o zgłaszanie każdego takiego incydentu.

Dotychczas spotkaliśmy się z dwoma rodzajami problemów.

I. Problem z wyrobieniem karty rabatowej.

Członek Związku na dedykowanej stacji Orlen dowiadyuje się, że jego legitymacja nie widnieje w systemie, w związku z tym otrzymuje odmowę wyrobienia karty rabatowej. Po tym zdarzeniu jest sprawdzany w ZR w bazie ELC, czy jego legitymacja jest aktywna, najczęstsza odpowiedź: jest. Idzie drugi na raz na stację Orlen i są dwa rozwiązania: ponowna odmowa lub wyrobienie Karty Rabatowej.

W każdym tym przypadku prosimy o przysłanie informacji z krótkim opisem zdarzenia i z następującymi danymi:

1. Numer legitymacji
2. Data (lub daty) odmowy wyrobienia karty
3. *Opcjonalnie - data akceptacji.*

W związku z tym problemem, w każdym sprawdzonym do tej pory przypadku „wina” leżała po stronie Orlen.

II. Problem z uzyskaniem zniżki na wyrobioną już kartę rabatową Orlen.

Członek Związku na stacji Orlen po zakupie paliwa (lub innych produktów) i okazaniu wyrobionej karty rabatowej dowiadyuje się, że jego karta jest nieaktywna.

W tym przypadku prosimy o przysłanie informacji z krótkim opisem zdarzenia oraz z dwoma danymi:

1. Numer legitymacji
2. Data zdarzenia.

W każdym z tych przypadków prosimy o wysyłanie wskazanych wyżej informacji do dwóch miejsc:
1/ na e-mail do obsługi reklamacji w Orlenie: reklamacje.biznestank@orlen.pl, gdzie Orlen zapowiedział, że będzie rozpatrywał każdy przypadek indywidualnie,
2/ na e-mail do nas: legitymacja@solidarnosc.org.pl, do naszej wiadomości, abyśmy mieli wgląd na skalę problemu i w przypadku utrzymującego się nierozwiązywania trudności móc dalej monitorować w Orlenie.

Informacja ogólna

Komisja Krajowa codziennie w godzinach rannych generuje dane dla Orlen (są to tylko numery legitymacji), a od 13 kwietnia, w związku ze zgłaszanymi problemami, codzienne kopie wygenerowanych danych są zapisywane.

Orlen nie pobiera codziennie naszych danych.