



ČASTO KLADENÉ OTÁZKY

Jak sbírat body?

Pro účast ve věrnostním programu je nutné si stáhnout ORLEN aplikaci a zaregistrovat se v ní. Registrace se provádí zadáním e-mailu, mobilního čísla a hesla. V případě, že člověk již vlastní registrovanou TANKARTU EASY, nemusí se v aplikaci registrovat – stačí se přihlásit k účtu za použití stejných přihlašovacích údajů jako pro zákaznický portál tankarta.cz.

Body se sbírají přes aplikaci, ukázáním QR kódu u pokladny před zaplacením. Lze je sbírat také při platbě od stojanu přes ORLEN aplikaci, v tomto případě jsou body načteny automaticky a není nutné ukazovat QR kód.

Body je dále možné získat v rámci aplikace za vyplnění dotazníku (pokud je dostupný), za přidání dalších zákaznických údajů nebo v marketingových akcích společnosti.

Jaké způsoby úhrady jsou dostupné?

Body získáte za každou platbu, bez ohledu na způsob úhrady, tedy i při platbě na terminálu, i při hotovostní platbě u pokladny. Věrnostní body též získáte za platby přes ORLEN aplikaci od stojanu, kde je platba dostupná.

Mají body nějakou platnost?

Ano, 1 rok od chvíle jejich získání. Po vypršení této platnosti dojde automaticky k odečtení těchto bodů.

Co dělat, když se mi body po uskutečněné transakci nenačetli?

V případě jakýchkoli problémů v ORLEN aplikaci kontaktujte zákaznické call centrum společnosti. Telefonický a e-mailový kontakt naleznete v [ORLEN aplikaci v Nastavení -> Kontakty](#).

Kolik bodů dostanu?

Za každou utracenou 1 Kč dostanete 1 bod. Body jsou vždy zaokrouhleni na celé číslo.

K čemu body slouží?

K aktivaci kupónu v ORLEN aplikaci. Každý kupón má určitou bodovou hodnotu – počet bodů, který je nezbytný pro jeho aktivaci. Tyto kupóny je potom možné uplatnit na kterékoli čerpací stanici ORLEN, kde je zboží z kupónu dostupné.

Budou se dostupné kupóny v aplikaci měnit?

Ano, kupóny budeme průběžně aktualizovat.

Jsou nějaká omezení?

Ano, kupón z ORLEN aplikace lze uplatnit pouze 1x a pouze v rámci 1 nákupu. Pokud je použit kupón z ORLEN aplikace, nejsou uplatněny žádné další odměny.

Během 1 kalendářního měsíce je možné aktivovat maximálně 10 kupónů.

Kde najdu historii sběru/redukce bodů?

V mobilní aplikaci ORLEN, sekce: Odměny, část: Počet bodů.

Co musím udělat pro přidání TANKARTY EASY do aplikace?

Do aplikace můžete přidat zaregistrovanou TANKARTU EASY, tedy kartu zaregistrovanou na zákaznickém portálu tankarta.cz. Pokud máte zaregistrovanou kartu, použijte prosím v aplikaci stejné přihlašovací jméno (e-mail) a heslo, jaké používáte pro zákaznický portál. Pokud ještě nemáte kartu zaregistrovanou a chtěli byste ji zaregistrovat, můžete ji registrovat přímo v aplikaci ORLEN nebo na portálu tankarta.cz.

Co když jsem již registrovaný zákazník portálu TANKARTA EASY?

Stačí použít stejné přihlašovací údaje pro ORLEN aplikaci, jako používáte v portálu.

Mám českou verzi aplikace ORLEN, jak mohu začít využívat sbírání bodů také na Slovensku?

Každý zákazník české verze aplikace ORLEN může začít sbírat a využívat výhod věrnostního programu jednoduchým přepnutím v sekci [Nastavení -> Region a jazyk -> Region -> Slovensko](#). Po přijetí veřejných obchodních podmínek poté zobrazí svůj profil se získanými body v rámci Slovenské republiky a také aktuální nabídku odměn dostupnou na tomto území.

Mám aplikaci ORLEN v České republice a začal jsem ji využívat také na Slovensku, proč jsem neobdržel body za registraci?

Body za registraci získáte pouze při první registraci do aplikace. Body za registraci také do druhé země Vám tedy nedorazí.

Mohu si převést body nasbírané v české verzi aplikace ORLEN na Slovensko?

Ne, body získané v rámci české verze aplikace ORLEN nelze mezi zeměmi převádět. Své body tedy můžete uplatnit v zemi, kde došlo k jejich sběru.

Mohu využít body na odměnu získané na Slovensku?

Ne, není možné využít aktivovanou odměnu v jiné zemi než kde byly body sbírány. Platí tedy pravidlo, že body získané v ČR jdou využít pouze na čerpacích stanicích na tomto území.

Mohu využívat QR kód (Moje ID) ke sběru bodů i na Slovensku?

Ano, QR kód pro sbírání bodů je jednotný pro obě země a můžete tedy sbírat body jedním čárovým kódem bez ohledu na aktuálně zvolenou zemi. Získané body poté uvidíte v sekci Historie sběru bodů dané země.

Proč nemohu využívat mobilní platby na SK?

Mobilní platby v rámci SK nejsou prozatím dostupné.

Mohu využívat k přihlášení také do zákaznického portálu Tankarta Benzina?

Ano, přihlášení je možné také využitím přihlašovacích údajů na zákaznickém portálu Tankaret (tankarta.cz nebo portal.benzina.sk). Pokud tedy vlastníte TANKARTU Business či Easy, můžete stejné přihlašovací údaje také v aplikaci ORLEN.

Jak mohu sbírat body na ČS ORLEN express?

Sbírání bodů v rámci ČR je umožněno zákazníkům využívající mobilní platbu přes čtečku QR kódů. Na Slovensku je možné sbírat body načtením QR kódu Moje ID na platebním terminálu.