

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG POCZTOWYCH W RUCH S.A. DLA KLIENTA BIZNESOWEGO

Obowiązuje od 1.09.2021r.

§ 1.

1. „RUCH” S.A. z siedzibą w Warszawie (03-236), przy ul. Annopol 17A, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 000020446, numer NIP 5260250475, REGON: 011063584, BDO 000020148, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 109.289.617,00 zł opłacony w całości, oraz status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych i, w niniejszym Regulaminie określa zasady świadczenia krajowych usług pocztowych i innych usług świadczonych w związku z usługami pocztowymi.
2. Operator świadczy usługę Orlen Paczka polegającą na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu na poste restante paczek pocztowych, wydawaniu awizowanych przesyłek listowych, usługę ubezpieczenia Przesyłek oraz usługę pobrania.

§ 2.

Definicje:

1. **Operator** – RUCH S.A.
2. **Agent** – osoba działająca w Punkcie, upoważniona przez Operatora na podstawie umowy agencyjnej, umowy o współpracy lub innego stosunku prawnego do dokonywania czynności związanych z zawarciem oraz wykonywaniem umowy o wykonanie Usługi;
3. **Aplikacja mobilna Orlen Paczka** – należąca do PKN Orlen S.A. z siedzibą w Płocku i zarządzana przez niego oprogramowanie w postaci aplikacji mobilnej, umożliwiająca użytkownikowi korzystanie z usług Operatora, bezpłatnie udostępniana do pobrania i użytkowania.
4. **APM** - automatyczna maszyna paczkowa, czyli urządzenie zawierające skrytki, z zainstalowanym oprogramowaniem, umożliwiające nadawanie, deponowanie oraz odbiór Przesyłek
5. **Cennik** - wykaz pobieranych przez Operatora opłat za świadczone usługi;
6. **Doręczenie** – wydanie Przesyłki Odbiorcy w Punkcie wskazanym w Druku Adresowym na podstawie podanego przez niego prawidłowego Kodu odbioru bądź zwrot przesyłki do Nadawcy;
7. **Druk Adresowy** – dokument zawierający informacje o Nadawcy, Odbiorcy i Punkcie Odbioru drukowany przez Zleceniodawcę ze Strony WWW na podstawie wprowadzonych przez niego informacji;
8. **Kod odbioru** – kod wysyłany przez Operatora w wiadomości sms na numer telefonu Odbiorcy w celu umożliwienia odbioru przesyłki;
9. **Konsument** – osoba fizyczna, która zawiera umowę o wykonanie Usługi w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
10. **Nadawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana w Liście przewozowym, jako osoba nadająca Przesyłkę do przemieszczenia;
11. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana w Liście przewozowym, jako osoba, której Przesyłka ma być doręczona;
12. **Opakowanie** – opakowanie Przesyłki;
13. **Opakowanie Zbiornicze** – opakowanie wielokrotnego użytku zawierające Przesyłki, w tym: palety, kosze, rollkontenery.
14. **Opłata** – wynagrodzenie przysługujące Operatorowi z tytułu realizacji Usługi, usługi ubezpieczenia Przesyłek lub usługi pobrania, w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku;
15. **Opłata Dodatkowa** – dodatkowa, względem opłaty określonej w Cenniku opłata z tytułu nadania Przesyłki w miejscu wskazanym przez Zleceniodawcę innym niż Punkt;
16. **Osoba odbierająca Przesyłkę** – Odbiorca lub inna osoba, która oświadcza, że jest upoważniona do odbioru Przesyłki w imieniu Odbiorcy i przedkłada zawiadomienie sms z prawidłowym Kodem Odbioru;
17. **Potwierdzenie Nadania** – dokument stanowiący dowód nadania Przesyłki;
18. **Przesyłka** – oznacza rzecz w Opakowaniu o wadze rzeczywistej nie większej niż 20 kg, o wymiarach nie większych niż 20x30x50 cm;
19. **Punkt** – oznaczone miejsce przyjmowania i wydawania Przesyłek. Wykaz punktów odbioru/nadania przesyłek dostępny jest na Stronie WWW;
20. **Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 Prawo Pocztowe (Dz. U. z 2012r., Nr 189, poz. 1159 z późn. zm.);
21. **Protokół Uszkodzenia Przesyłki** – dokument opisujący uszkodzenia lub ubytki Przesyłki powstałe w czasie realizacji Usługi;
22. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
23. **Rozporządzenie** – rozporządzenie Ministra Administracji I Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (Dz. U. z 2013r., poz. 1468 z późn. zm.)
24. **Strona WWW** – strona internetowa Operatora pod adresem www.ornlepaczka.pl
25. **System** – system informatyczny służący do awizowania Przesyłek (składania zleceń);
26. **Usługa** – usługa polegająca na zarobkowym przyjmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek zgodnie z Prawem pocztowym;
27. **Waga rzeczywista** – całkowita waga Przesyłki wraz z Opakowaniem;
28. **Zawiadomienie SMS** – zawiadomienie Odbiorcy o dostępności przesyłki do odbioru przez Odbiorcę w formie informacji SMS przesłanej do Odbiorcy lub zawiadomienie Nadawcy o zwrocie przesyłki nieodebranej;
29. **Zleceniodawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca Operatorowi wykonanie Usługi, za którą uiszcza opłatę, oraz odpowiada za należyte wykonanie obowiązków spoczywających na Nadawcy. Zleceniodawcą może być Nadawca lub osoba trzecia działająca w imieniu i na rzecz Nadawcy;
30. **Złożenie zlecenia** – podanie wymaganych informacji na Stronie WWW lub w Systemie i zatwierdzeniu danych Odbiorcy i Nadawcy.

§ 3.

1. Nadanie Przesyłki jest możliwe po zarejestrowaniu w elektronicznym systemie udostępnionym przez Operatora na Stronie WWW i podaniu danych koniecznych do wypełnienia Druku Adresowego:
 - a) danych Nadawcy – firma/nazwa/imię i nazwisko osoby fizycznej, dokładny adres (w tym miejscowość, kod pocztowy, ulicę), adres email, numer telefonu komórkowego,
 - b) wybranie Punktu nadania Przesyłki,
 - c) danych Odbiorcy – adresu email, 9-cio cyfrowego numeru telefonu komórkowego w polskiej sieci,
 - d) wybranie Punktu odbioru Przesyłki.
 2. Zleceniodawca jest zobowiązany do wniesienia Opłaty na zasadach określonych w § 5.
 3. Zleceniodawca jest zobowiązany do wydrukowania Druku Adresowego i umieszczenia go w sposób trwały na Przesyłce.
 4. Nadanie Przesyłki jest możliwe, jeżeli stan Przesyłki, umożliwia jej prawidłowe przemieszczenie i doręczenie bez uszkodzeń, w tym w szczególności odpowiednie zabezpieczenie rzeczy znajdujących się w Opakowaniu.
 5. Nadanie Przesyłki jest możliwe po wyrażeniu przez Zleceniodawcę zgody na skontrolowanie przez Operatora Przesyłki pod kątem jej bezpieczeństwa i zgodności zawartości z Regulaminem. Kontrola Przesyłki odbywa się w obecności Nadawcy, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe lub Nadawca nie zgłosi się w wyznaczonym terminie, w obecności co najmniej jednej osoby zaproszonej.
- Wymiary Przesyłki nie mogą przekraczać wymiarów 41x38x60 cm, a waga 25 kg.

6. Operator odbiera przesyłki z miejsca wskazanego przez Zleceniodawcę od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach indywidualnie ustalonych. Realizacja odbiorów, poza potwierdzonym przez Operatora harmonogramem, odbywać się będzie po uprzednim zamówieniu kuriera za pośrednictwem systemu informatycznego Operatora.
7. Nadawca Przesyłki zobowiązany jest, najpóźniej w momencie Złożenia zlecenia, zadeklarować wartość Przesyłki oraz ubezpieczyć za pośrednictwem Operatora Przesyłkę, jeżeli jej wartość przekracza 500,00 zł. Jeżeli Nadawca nie zadeklaruje wartości Przesyłki lub nie ubezpieczy Przesyłki, przyjmuje się, że wartość Przesyłki wynosi nie więcej niż 500,00 zł.
8. Nadanie Przesyłki jest możliwe w Punkcie w godzinach jego otwarcia.
9. Operator przyjmując Przesyłkę od Zleceniodawcy w Punkcie wydaje Potwierdzenie Nadania.
10. Operator dostarcza przesyłki do Punktu wskazanego przez Nadawcę najpóźniej w czwartym dniu roboczym następującym po dniu nadania Przesyłki. Lista i mapa Punktów dostępne są na Stronie WWW.
11. Operator powiadamia Odbiorcę o możliwości odbioru Przesyłki we wskazanym Punkcie za pośrednictwem Zawiadomienia SMS wysłanego na numer telefonu komórkowego Odbiorcy lub za pomocą aplikacji mobilnej Orlen Paczka; dane kontaktowe Odbiorcy mogą zostać zmienione wyłącznie przez Nadawcę w formie email z adresu email wskazanego uprzednio w Druku Adresowym.
12. Przesyłka zostanie wydana Osobie odbierającej Przesyłkę po uprzednim sprawdzeniu Kodu odbioru oraz, jeżeli zlecono usługę pobrania, po uiszczeniu, gotówką lub kartą płatniczą, kwoty pobrania.
13. Po dokonaniu odbioru Przesyłki przez Osobę odbierającą Przesyłkę, na adres email Odbiorcy zostanie przesłana wiadomość mailowa stanowiąca pokwitowanie odbioru Przesyłki.

§ 4.

1. Operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie Usługi albo odstępuje od niej, jeżeli Przesyłka zawiera: **(a)** rzeczy, których przewóz zabroniony jest na podstawie odrębnych przepisów prawa; **(b)** materiały niebezpieczne w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, w tym w szczególności materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, broń i amunicja, substancje żrące lub cuchnące; **(c)** rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do umieszczenia w Opakowaniu; **(d)** rzeczy, które ze względu na swoje właściwości mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób lub mienia, z którymi mają styczność; **(e)** środki spożywcze oraz produkty łatwo się psujące; **(f)** towary wymagające temperatury kontrolowanej; **(g)** przedmioty ulegające łatwemu uszkodzeniu w transporcie; **(h)** rośliny i zwierzęta, w tym ich szczątki; **(i)** dzieła sztuki, eksponaty, antyki, kamienie i metale szlachetne, perły, biżuterię i wyroby jubilerskie, środki pieniężne, karty kredytowe i bankomatowe, czek, weksle, bony towarowe, pieniądze i inne papiery wartościowe, **(j)** leki i produkty lecznicze; **(k)** przedmioty numizmatyczne i zbiory filatelistyczne, **(l)** produkty, dla których wymagane są znaki akcyzy i rzeczy przewożone pod plombą celną, **(m)** rzeczy wymagające zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu bądź użycia środków transportowych nie będących w dyspozycji Operatora **(n)** zwłoki, szczątki i organy ludzkie, płyny ustrojowe, produkty metabolizmu ludzkiego.
2. Operator może odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usługi albo może odstąpić od niej, jeżeli Przesyłka zawiera rzeczy, których wartość przekracza 500 zł, jednak w żadnym przypadku wartość Przesyłki nie może przekraczać 5.000 zł.
3. Operator może odmówić przyjęcia Przesyłki lub odstąpić od wykonania Usługi w przypadku:
 - a) zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że podana wartość albo zawartość Przesyłki są niezgodne ze stanem faktycznym,
 - b) gdy treść Zlecenia nasuwać będzie uzasadnione podejrzenie, że Przesyłka może naruszać wymagania określone w Regulaminie,
 - c) w przypadku niewłaściwego lub niekompletnego wypełnienia Druku Adresowego.
4. Nadawca ponosi wobec Operatora odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną wadliwym stanem lub sposobem zapakowania Przesyłki, lub nadaniem Przesyłki w uszkodzonym Opakowaniu.
5. Rzeczy, które ze względu na ich właściwości wymagają dodatkowego opakowania wewnętrznego, Nadawca, pod rygorem zwolnienia Operatora z odpowiedzialności za uszkodzenie lub ubytek przesyłanych rzeczy, zobowiązany jest nadać do przewozu w opakowaniu wewnętrznym, które powinno:
 - a) być zamknięte i zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
 - b) być odpowiednio wytrzymałe;
 - c) zabezpieczać przed uszkodzeniem lub zanieczyszczeniem innych Przesyłek lub urządzeń sortujących;
 - d) nie powodować jakiegokolwiek niebezpieczeństwa dla Agentów, pracowników Operatora lub innych osób.
6. W czasie dostarczania Przesyłek do Punktu są one poddawane temperaturze otoczenia. Operator nie ponosi odpowiedzialności za umieszczenie w Przesyłce rzeczy wrażliwych na zmiany temperatur, albo, które mogą ulec uszkodzeniu na skutek oddziaływania niskiej lub wysokiej temperatury.
7. W przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że Przesyłka może stanowić przedmiot przestępstwa lub jej zawartość może stanowić zagrożenie dla ludzi lub środowiska, Operator powiadamia niezwłocznie właściwe służby oraz zatrzymuje i zabezpiecza Przesyłkę do chwili dokonania oględzin przez te służby.
8. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie Przesyłki może spowodować uszkodzenia innych Przesyłek lub mienia Operatora, Operator może żądać jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadku, gdy wezwanie Nadawcy do otwarcia Przesyłki jest niemożliwe, Operator może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt.
9. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki lub odstąpienia od przesłania z przyczyn określonych w Regulaminie, Operator zwraca Przesyłkę na zasadach określonych w § 6.3.

§ 5.

1. Zleceniodawca jest zobowiązany do wniesienia Opłaty po złożeniu zlecenia i przed nadaniem Przesyłki przelewem lub kartą płatniczą/kredytową przez Stronę WWW albo gotówką w wybranych Punktach.
2. Wysokość Opłaty określa aktualny, w dniu nadania Przesyłki, Cennik. Aktualny Cennik jest dostępny w Punkcie oraz na Stronie WWW. Operator ma prawo dokonywania zmian w Cenniku, które wchodzi w życie z datą opublikowania nowego Cennika na Stronie WWW.
3. Zleceniodawca może być zobowiązany do wniesienia Opłaty Dodatkowej w przypadku odbioru Przesyłki przez Operatora w zależności i w wysokości uzależnionej od liczby jednorazowo nadawanych Przesyłek oraz odległości miejsca ich odbioru od najbliższego miejsca, w którym Operator stale wykonuje czynności logistyczne związane z Przesyłkami.

§ 6.

1. W przypadku stwierdzenia po przyjęciu Przesyłki uszkodzenia Opakowania, w wyniku którego nie nastąpił dostęp do zawartości, Przesyłka zostanie zabezpieczona a przemieszczenie do Punktu odbioru będzie kontynuowane.
2. W przypadku stwierdzenia przed dostarczeniem Przesyłki do Punktu, że w wyniku uszkodzenia Opakowania może wystąpić dalsze uszkodzenie lub ubytek zawartości Przesyłki, otwarcia Przesyłki dokonuje się komisyjnie, z udziałem co najmniej dwóch pracowników Operatora, w celu sprawdzenia stanu jej zawartości i zabezpieczenia przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem. Na okoliczność sprawdzenia stanu Przesyłki sporządza się Protokół Uszkodzenia Przesyłki w dwóch egzemplarzach, z których jeden przekazuje się Osobie odbierającej Przesyłkę.
3. Przesyłka nieodebrana przez Odbiorcę w terminie 3 dni roboczych (rozumianych jako dni robocze pomiędzy poniedziałkiem, a piątkiem włącznie), liczonych od dnia następującego po dniu wysłania na numer Odbiorcy Zawiadomienia SMS lub notyfikacji w aplikacji mobilnej o możliwości odbioru Przesyłki, jest traktowana jako nieodebrana i zostanie zwrócona do punktu w którym została nadana na koszt Nadawcy. Zwrot Przesyłki następuje również w przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę lub podania błędnego Kodu odbioru. Nadawca zostanie powiadomiony o zwrocie Przesyłki za pośrednictwem Zawiadomienia SMS wysłanego na numer telefonu komórkowego Nadawcy podany przy składaniu zlecenia.
4. Przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy i zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy, zostanie przez Operatora komisyjnie otwarta w celu ustalenia, czy nie zawiera ona danych niezbędnych do jej zwrotu Nadawcy.
5. W przypadku ustalenia danych umożliwiających zwrot Przesyłki Nadawcy, Przesyłka ta po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest zwracana Nadawcy.
6. W przypadku, gdy otwarcie przesyłki nie umożliwi jej zwrócenia Nadawcy, albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki:
 - a) korespondencja stanowiąca Przesyłkę i jej opakowanie podlegają zniszczeniu przez Operatora, w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w Przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia Przesyłki;
 - b) z rzeczami innymi, niż wskazane w lit. a) Operator postąpi jak z rzeczami znalezionymi stosując odpowiednio art. 187 Kodeksu cywilnego.
7. W przypadku przesyłek odbieranych z magazynu Zleceniodawcy, umieszczonych na Opakowaniach Zbiorczych należących do Zleceniodawcy, Zleceniobiorca zobowiązuje się nie tylko do doręczenia przesyłek, ale również do zwrotu Opakowań Zbiorczych Zleceniodawcy. Jednakże obowiązek zwrotu nie dotyczy tych Opakowań Zbiorczych, które w trakcie transportu uległy ubytkowi, uszkodzeniu lub zniszczeniu, bądź z innych przyczyn,

niezależnych od Zleceniobiorcy, nie mogą zostać Zleceniodawcy zwrócone. Zleceniobiorca w każdym wypadku zobowiązany jest do zwrotu Opakowań Zbiorczych w co najmniej 60 procentach wszystkich sztuk powierzonych mu przez Zleceniodawcę.

8. Rozliczenie i zwrot Opakowań Zbiorczych następować będzie w ustalonych pomiędzy Stronami okresach, a w przypadku braku potwierdzenia ze Strony Zleceniodawcy salda Opakowań, Operator nie będzie odpowiedzialny za nierozliczone Opakowania
9. Czynności, o których mowa w §6 ust. 8, Operator dokona podczas kolejnego realizowanego podjazdu do magazynu Nadawcy, a Nadawca zobowiązuje się do przyjęcia tak zwracanych Opakowań.
10. Saldo Opakowań Zbiorczych będzie ustalane i potwierdzane przez Zleceniodawcę i Operatora na koniec każdego miesiąca kalendarzowego. Ustalenie takie może być dokonane pocztą elektroniczną.

§ 7.

1. Zasady odpowiedzialności Operatora wobec Konsumentów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy określają przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa pocztowego (Usługa pocztowa). Zasady odpowiedzialności Operatora wobec pozostałych Zleceniodawców określają przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa pocztowego o ile postanowienia Regulaminu nie stanowią inaczej.
2. O ile bezwzględnie wiążące przepisy prawa nie stanowią inaczej, odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi jest ograniczona do wysokości rzeczywistej poniesionej szkody ustalonej w oparciu o zadeklarowaną wartość Przesyłki, jednakże jeśli Zleceniodawca nie spełni warunków wskazanych w § 3 ust.7 zd. 1 odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do wysokości 500,00 zł. .
3. Z zastrzeżeniem ust. 1 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w przypadku, gdy nastąpiło to w wyniku:
 - a) działania siły wyższej,
 - b) przyczyn spowodowanych nieprzebraniem przez Nadawcę, Zleceniodawcę lub Odbiorcę postanowień Regulaminu,
 - c) szczególnej podatności przesyłanej rzeczy na uszkodzenia wynikające z jej wad lub niewłaściwego wewnętrznego zabezpieczenia przesyłanej zawartości,
 - d) skonfiskowania lub zniszczenia Przesyłki przez właściwe władze, na podstawie odrębnych przepisów.
4. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń. Nie dotyczy to jednak roszczeń z tytułu niewidocznych ubytków stwierdzonych i zgłoszonych przez Odbiorcę Operatorowi nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki (art. 87 ust. 6 Prawa pocztowego).
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki lub jej zwrot, jeżeli Przesyłka została źle zaadresowana (np. nie podano lub popełniono błąd w numerze telefonu lub adresie email).
6. Zwrot Przesyłki nieodebranej w terminie wskazanym w §6 ust. 3 nastąpi w ciągu 6 dni roboczych do Magazynu Nadawcy.
7. Dla zwracanych przesyłek generowany jest przez Operatora nowy Druk Adresowy.
8. W sytuacji wystąpienia niespodziewanej nieczynności lub przepełnienia Punktu, Operator zastrzega sobie możliwość tymczasowego, na okres 2 dni roboczych, przekierowania Przesyłki do innego Punktu; w sytuacji gdy Odbiorca nie odbierze Przesyłki we wskazanym w poprzednim zdaniu terminie, Przesyłka umieszczana jest w pierwotnie wskazanym przez Nadawcę Punkcie. Okres umieszczenia Przesyłki w Punkcie zastępczym nie wlicza się do terminu wskazanego w §3 ust.10.
9. W przypadku trwałej nieczynności Punktu, która nastąpiła po nadaniu Przesyłki, Przesyłka zostanie przekierowana do innego Punktu, oddalonego nie dalej niż 10 km w linii prostej od pierwotnie wskazanego przez Nadawcę Punktu.

§ 8.

1. Usługę pocztową uważa się za nienależycie wykonaną, gdy:
 - a) Przesyłka nie została doręczona w terminie określonym w § 3.10,
 - b) Odbiorca stwierdził uszkodzenie lub ubytek zawartości Przesyłki.
2. Usługę pocztową uważa się za niewykonaną, gdy Przesyłka została utracona.
3. Za utraconą uważa się Przesyłkę, która nie dotarła do Punktu odbioru w terminie 30 dni od upływu terminu określonego w § 3.10.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przysługuje odszkodowanie:
 - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki - w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej niż 500 zł, a w przypadku spełnienia warunków, o których mowa w § 3 ust. 7 zd. 1, w wysokości żądanej przez Nadawcę, nie wyższej niż zadeklarowana wartość Przesyłki,
 - b) za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - w wysokości dwukrotności opłaty za Usługę.

§ 9.

1. Reklamacja Usługi może zostać wniesiona w przypadku jej niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora. Podstawą wniesienia reklamacji jest dowód nadania Przesyłki.
2. Reklamacja Usługi pocztowej może zostać wniesiona:
 - a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki;
 - bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został sporządzony Protokół Uszkodzenia Przesyłki,
 - po przyjęciu przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu została złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń przesyłki albo został sporządzony Protokół Uszkodzenia Przesyłki,
 - w terminie 7 dni od przyjęcia Przesyłki - w przypadku uszkodzeń i ubytków niedających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu Przesyłki,
 - b) z tytułu utraty Przesyłki - w dniu następnym po upływie terminu, określonego w § 8.3;
 - c) z tytułu opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do terminu określonego w § 3.10 - po upływie tego terminu.
3. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi wniesioną po upływie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki, oraz w przypadku wygaśnięcia roszczenia z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej, Operator pozostawia bez rozpoznania i niezwłocznie powiadamia o tym reklamującego. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki niedające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania usługi pocztowej a jej doręceniem Odbiorcy.
4. Podmiotami uprawnionymi do złożenia reklamacji są Nadawca i Odbiorca - w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń, albo, gdy Przesyłka zostanie doręczona. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
5. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej jest wniesienie w terminach określonych w ust. 2 i 3 reklamacji na formularzu reklamacyjnym Operatora dostępnym na Stronie WWW, pisemnie w Punkcie, elektronicznie przez Stronę WWW, lub ustnej do protokołu w Punkcie.
6. Reklamacja powinna zawierać: (1) imię i nazwisko nadawcy albo adresata albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby nadawcy albo adresata, zwanego dalej "reklamującym"; (2) przedmiot reklamacji; (3) datę i miejsce nadania Przesyłki; (4) numer dokumentu potwierdzającego nadanie lub numer Przesyłki; (5) uzasadnienie reklamacji; (6) kwotę odszkodowania i numer rachunku bankowego lub adres, na który ma być przesłany przekaz pocztowy z kwotą odszkodowania - w przypadku, gdy reklamujący żąda odszkodowania; (7) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej lub adres poczty elektronicznej - w przypadku reklamacji wnoszonej przez Stronę WWW; (8) datę sporządzenia reklamacji; (9) wykaz załączonych dokumentów.
7. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż przez Stronę WWW należy dołączyć: (1) oryginał Potwierdzenia Nadania, jeżeli został wystawiony - do wglądu; (2) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń - w przypadku, gdy reklamację wnosi Odbiorca, a Przesyłka nie została doręczona; (3) kopię Protokołu Uszkodzenia Przesyłki - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Odbiorcę - albo (4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki rejestrowanej złożone przez Odbiorcę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki; (5) opakowanie uszkodzonej Przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda; (6) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki pocztowej, z zachowaniem terminu, o którym mowa w art. 87 ust. 6 Prawa pocztowego, wraz ze wskazaniem okoliczności, bądź dowodów, potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących

dochodzenie odszkodowania, o których mowa ust. 2 lit a) tiret trzecie; (7) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt; (8) dokumenty potwierdzające wartość rzeczy w Przesyłce, w szczególności paragon, lub fakturę (9) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki, o których mowa w art. 89 Prawa pocztowego - do wglądu.

8. Do reklamacji wniesionej przez Stronę WWW należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 7 powyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów.
9. Operator rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.
10. W przypadku, gdy reklamacja została wniesiona przez osobę inną, niż określone w ust. 4 Operator informuje reklamującego o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
11. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5 - 8 Operator wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nie uzupełnienie braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.
13. W przypadku uwzględnienia reklamacji Operator wypłaca należne odszkodowanie nie później niż w terminie 30 dni od uznania reklamacji. Odszkodowanie jest wypłacane przelewem na wskazany rachunek bankowy lub przekazem na wskazany adres. Jeżeli osoba uprawniona do otrzymania odszkodowania jest podatnikiem podatku VAT, Operator wypłaca odszkodowanie w kwocie netto, bez podatku VAT.

§ 11.

1. Administratorem danych osobowych zebranych w związku ze świadczeniem Usług jest RUCH S.A. z siedzibą: ul. Annopol 17 a, 03-236 Warszawa. Podane przez Państwa dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi na terytorium Polski unijnymi oraz krajowymi przepisami prawa w zakresie ochrony danych osobowych, w szczególności zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej jako: „RODO”) oraz krajowymi przepisami wykonawczymi do RODO.
2. Informacje na temat zasad przetwarzania danych osobowych znajdują się w klauzuli informacyjnej zamieszczonej we wzorcu umownym na świadczenie usługi Orlen Paczka. Dodatkowo, szczegółowe informacje w zakresie przetwarzania przez RUCH S.A. Państwa danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności zamieszczonej na www.orientpaczka.pl.

§ 12.

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny („Kodeks cywilny”), Prawa pocztowego oraz Rozporządzenia.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne lub bezskuteczne, nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień Regulaminu.
3. Operator zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian w Regulaminie w każdym czasie według własnego uznania. Do umów o wykonanie Usługi zawartych przed zmianą Regulaminu, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu obowiązującego w dniu zawarcia umowy.
4. Spory wynikające z Regulaminu oraz związane z wykonywaniem usług rozpatrywane będą przez sądy powszechne, z zastrzeżeniem § 12.5 oraz § 12.6 poniżej.
5. W przypadku Usługi pocztowej, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w § 9 Regulaminu, Konsument ma prawo zwrócić się o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wystąpić o rozpoznanie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki, działający przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej jak również złożyć skargę za pośrednictwem platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Operator nie jest zobowiązany do udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, chyba że co innego wynika z przepisów odrębnych.
6. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich odbywa się w zakresie i na zasadach określonych w ustawie – Prawo pocztowe oraz ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, jak również w przepisach wykonawczych wydanych na ich podstawie. Postępowanie prowadzi się na wniosek adresata albo nadawcy, a z urzędu - jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
7. Regulamin oraz Cennik są do wglądu w Punktach oraz na Stronie WWW. Nadawca zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem przed nadaniem Przesyłki.
8. (Dotyczy sprzedaży w ramach platformy sprzedażowej uruchamianej przez Allegro.pl sp. z o.o.) W przypadku, gdy:
 - a) Nadawcą jest Zleceniodawca, Operator informuje Nadawcę/Zleceniodawcę o tym, że:
 - i. w przypadku wyboru sposobu doręczenia „Orlen Paczka”, w celu umożliwienia Allegro.pl sp. z o.o. wykonania na rzecz kupującego usługi śledzenia przesyłki, konieczne jest udostępnienie danych osobowych kupującego spółce Allegro.pl sp. z o.o. Wybór przez kupującego tego sposobu doręczenia oznacza zgodę kupującego na udostępnienie jego danych osobowych Allegro.pl sp. z o.o. w zakresie niezbędnym do realizacji tego celu.

Nadawca (jeżeli jest nim Zleceniodawca) zobowiązuje się do zamieszczenia treści klauzuli jak w §12 ust.1w treści ofert, w ramach których Nadawca zamierza umożliwić kupującym, w ramach platformy sprzedażowej uruchamianej przez Allegro.pl sp. z o.o., skorzystanie z Usługi „Orlen Paczka”.

b) Nadawcą nie jest Zleceniodawca, Operator zobowiązuje Zleceniodawcę do poinformowania Nadawcy o tym, że:

- i. w przypadku wyboru sposobu doręczenia „Orlen Paczka”, w celu umożliwienia Allegro.pl sp. z o.o. wykonania na rzecz kupującego usługi śledzenia przesyłki, konieczne jest udostępnienie danych osobowych kupującego spółce Allegro.pl sp. z o.o. Wybór przez kupującego tego sposobu doręczenia oznacza zgodę kupującego na udostępnienie jego danych osobowych Allegro.pl sp. z o.o. w zakresie niezbędnym do realizacji tego celu.

W przypadku, gdy Nadawca nie jest Zleceniodawcą, Zleceniodawca zobowiązuje się, że Nadawca zamieści treść klauzuli jak w zdaniu pierwszym tego ustępu w treści ofert, w ramach których Nadawca zamierza umożliwić kupującym, w ramach platformy sprzedażowej uruchamianej przez Allegro.pl sp. z o.o., skorzystanie z Usługi „Orlen Paczka”.

9. Nadawca/Zleceniodawca, w zakresie określonym w ust. 8 powyżej, poinformuje kupujących o powyższym, przy czym jest wyłącznie odpowiedzialny z tytułu wykonania wobec tych osób obowiązku informacyjnego w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych oraz przekazywania i przetwarzania danych osobowych kupujących zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych, w tym także w związku z udostępnianiem jego danych osobowych Allegro.pl sp. z o.o., o czym mowa w ust. 8.