

REGULAMIN ŚWIADCZENIA PRZEDSIĘBIORCOM USŁUG POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH W RUCH S.A.

Obowiązuje od 3 grudnia 2024 roku

§ 1.

1. Podmiotem świadczącym usługi na podstawie Regulaminu jest RUCH S.A. z siedzibą w Warszawie (03-236), przy ul. Annopol 17A, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000020446, numer NIP 5260250475, REGON: 011063584, BDO 000020148, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 109.289.617,00 zł opłacony w całości, oraz status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (dalej: „**Operator**”).
2. Regulamin określa zasady świadczenia przedsiębiorcom krajowych usług pocztowych i przewozowych oraz innych usług świadczonych w związku z tymi usługami.
3. Operator świadczy usługę „ORLEN Paczka” polegającą na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek pocztowych oraz Przesyłek towarowych do Punktów oraz usług pobrania.
4. Zasady świadczenia usług Konsumentom określa REGULAMIN ŚWIADCZENIA KONSUMENTOM USŁUG POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH W RUCH S.A.

§ 2.

Użyte w Regulaminie wskazane niżej terminy należy rozumieć następująco:

1. **Agent** – osoba działająca w Punkcie (za wyjątkiem APM), 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;
2. **Aplikacja mobilna ORLEN Paczka** – należące do ORLEN S.A. z siedzibą w Płocku i zarządzane przez ten podmiot oprogramowanie w postaci bezpłatnej aplikacji mobilnej, umożliwiającej Użytkownikowi korzystanie z Usług Operatora na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia Usług oraz korzystania z Aplikacji ORLEN PACZKA;
3. **APM** – automatyczna maszyna paczkowa, czyli specjalne urządzenie zawierające skrytki, z zainstalowanym oprogramowaniem, umożliwiające nadawanie, deponowanie oraz odbiór Przesyłek;
4. **Cennik** – wykaz pobieranych przez Operatora opłat za świadczone Usługi oraz innych opłat dodatkowych, dostępny na Stronie WWW Operatora; opłaty wynikające z Cennika mogą ulegać modyfikacjom na zasadach wynikających z Umowy;
5. **Doręczenie** – wydanie Przesyłki Odbiorcy w Punkcie;
6. **List przewozowy** – dokument zawierający informacje o Nadawcy, Odbiorcy i Punkcie odbioru. List Przewozowy powinien zostać utworzony i wydrukowany przez Zleceniodawcę;

7. **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku niebędący dniem uznanym ustawowo za dzień wolny od pracy;
8. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.);
9. **Kod odbioru** – kod umożliwiający odbiór Przesyłki wysłany Odbiorcy przez Operatora (1) w wiadomości e-mail na podany adres e-mail, (2) poprzez sms na podany numer telefonu lub (3) za pośrednictwem Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka. Sposób kontaktu zależy od przekazanych Operatorowi danych oraz posiadania przez Odbiorcę Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka, przy czym możliwy jest ze strony Operatora kontakt więcej niż jednym kanałem komunikacji wymienionym wyżej;
10. **Konsument** – osoba fizyczna, która zawiera umowę o wykonanie Usługi w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową oraz osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
11. **Nadawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana w Liście przewozowym, jako osoba nadająca Przesyłkę do przemieszczenia;
12. **Manager Paczek** - elektroniczny system udostępniony przez Operatora, za pośrednictwem którego możliwe jest wygenerowanie Listu przewozowego, śledzenie stanu realizacji zleconych Usług pocztowych i przewozowych, zlecenie innych usług świadczonych przez Operatora, złożenie reklamacji;
13. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana w Liście Przewozowym, jako osoba, której Przesyłka ma być doręczona;
14. **Odbiór Przesyłki** - wydanie Przesyłki Osobie odbierającej Przesyłkę na podstawie podanego przez nią prawidłowego Kodu odbioru;
15. **Opakowanie** – opakowanie umożliwiające wysyłkę określonego przedmiotu lub dokumentu jako Przesyłki pocztowej lub Przesyłki towarowej;
16. **Osoba odbierająca Przesyłkę** – Odbiorca lub inna osoba, która oświadcza, że jest upoważniona do odbioru Przesyłki w imieniu Odbiorcy i przedkłada prawidłowy Kod odbioru;
17. **Potwierdzenie Nadania** – dokument stanowiący dowód nadania Przesyłki;
18. **Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowe (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 896 z późn. zm.);
19. **Prawo przewozowe** - ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 8 z późn. zm.);
20. **Protokół Uszkodzenia Przesyłki** – dokument opisujący uszkodzenia lub ubytki Przesyłki powstałe w czasie realizacji Usługi pocztowej lub przewozowej;
21. **Przesyłka** – Przesyłka pocztowa lub Przesyłka towarowa;

22. **Przesyłka pocztowa** – przesyłka listowa lub paczka zawierająca rzeczy przekazane do Doręczenia o masie do 20 000 g i sumie wymiarów (długość, szerokość, wysokość) nieprzekraczającej 3000 mm, przy czym najdłuższy wymiar nie może przekroczyć 1500 mm;
23. **Przesyłka towarowa** – paczka zawierająca rzeczy przekazane do Doręczenia, która nie jest Przesyłką pocztową. Przesyłki towarowej nie stanowi Przesyłka pocztowa będąca przedmiotem Usługi pocztowej w rozumieniu Prawa pocztowego;
24. **Punkt** – oznaczone miejsce przyjmowania i wydawania Przesyłek. Wykaz punktów odbioru/nadania przesyłek dostępny jest na Stronie WWW;
25. **Punkt zastępczy** – Punkt odbioru Przesyłki inny niż wskazany w Liście przewozowym z uwagi na brak możliwości (o charakterze czasowym lub stałym) umieszczenia Przesyłki w Punkcie wskazanym w Liście przewozowym;
26. **Regulamin** – niniejszy dokument pod nazwą „REGULAMIN ŚWIADCZENIA PRZEDSIĘBIORCOM USŁUG POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH W RUCH S.A.”;
27. **Strona WWW** – strona internetowa Operatora pod adresem www.orkenpaczka.pl;
28. **Umowa** – umowa ramowa o świadczenie usług pocztowych i przewozowych zawarta między Operatorem a Zleceniodawcą;
29. **Usługa (Usługi)** – świadczone przez Operatora Usługi podstawowe, a także inne usługi świadczone w związku z realizacją powyższych Usług;
30. **Usługa pocztowa (Usługi pocztowe)** – usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek pocztowych na podstawie Prawa pocztowego;
31. **Usługa podstawowa (Usługi podstawowe)** - Usługi pocztowe i Usługi przewozowe wykonywane przez Operatora wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
32. **Usługa przewozowa (Usługi przewozowe)** - usługa polegająca na przyjmowaniu, przewozie i doręczaniu Przesyłek niebędących Przesyłkami pocztowymi na podstawie Prawa przewozowego;
33. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. 2020 poz. 287 z późn. zm.);
34. **Waga rzeczywista** – całkowita waga Przesyłki wraz z Opakowaniem;
35. **Wynagrodzenie za Usługi** – należne Operatorowi wynagrodzenie w wysokości określonej w Umowie, na które składa się wynagrodzenie za nadane Przesyłki w ramach Usługi podstawowej oraz za realizację innych Usług, a także naliczone Opłaty dodatkowe;
36. **Zawiadomienie** – zawiadomienie Odbiorcy o dostępności przesyłki do odbioru przez Odbiorcę w formie informacji e-mail/sms/w aplikacji mobilnej ORLEN Paczka lub zawiadomienie Nadawcy o zwrocie przesyłki nieodebranej;
37. **Zleceniodawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca Operatorowi wykonanie Usługi, za którą uiszcza Wynagrodzenie, oraz odpowiada za należyte wykonanie obowiązków spoczywających na Nadawcy. Zleceniodawcą może być Nadawca lub osoba trzecia działająca w imieniu i na rzecz Nadawcy.

§ 3.

1. Nadanie Przesyłki jest możliwe po zarejestrowaniu w Managerze Paczek lub za pośrednictwem dostępnych integracji bądź integracji własnej przez API (zgodnie z instrukcją integracji umieszczoną na Stronie WWW) i podaniu danych koniecznych do wypełnienia Listu Przewozowego, tj.:

a) danych Nadawcy – firma/nazwa/imię i nazwisko osoby fizycznej, adres e-mail, numer telefonu komórkowego;

b) wybranego Punktu nadania Przesyłki;

c) danych Odbiorcy – firma/nazwa/imię i nazwisko, adres e-mail, 9-cyfrowy numer telefonu komórkowego w polskiej sieci;

d) wybranego Punktu odbioru Przesyłki;

e) gabarytu Przesyłki.

2. Nadawca zobowiązany jest zadeklarować rzeczywisty gabaryt Przesyłki. Obowiązujące gabaryty:

S	M	L
Maksymalny gabaryt Przesyłki: 8x38x60 cm	Maksymalny gabaryt Przesyłki: 19x38x60 cm	Maksymalny gabaryt Przesyłki: 41x38x60 cm
Maksymalna waga: 20 kg	Maksymalna waga: 20 kg	Maksymalna waga: 20 kg

3. Po wygenerowaniu Listu Przewozowego Zleceniodawca jest zobowiązany do wydrukowania Listu Przewozowego 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 wskazuje na odpowiednie zabezpieczenie rzeczy znajdujących się w Opakowaniu.

5. List Przewozowy może zostać wykorzystany przez Zleceniodawcę w terminie 14 dni od dnia jego wypełnienia. Po upływie wskazanego, 14-dniowego terminu, List Przewozowy traci ważność i Zleceniodawca nie ma możliwości nadania Przesyłki za jego pomocą. W celu nadania Przesyłki, po utracie ważności przez List Przewozowy, Zleceniodawca powinien wygenerować nowy List Przewozowy.

6. Nadanie Przesyłki jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez Zleceniodawcę 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 osób przez siebie zaproszonych. Z przebiegu kontroli sporządza się notatkę.

7. Wymiary Przesyłki nie mogą przekraczać 41x38x60 cm, a jej Waga rzeczywista – 20 kg. Operator zastrzega możliwość, że Przesyłka przekraczająca te wymiary może nie być procesowana.

8. W ramach Usługi mogą być nadawane rzeczy, których łączna zwykła wartość nie przekracza 5000,00 zł (pięć tysięcy złotych).

9. Nadanie Przesyłki jest możliwe w Punkcie w godzinach jego otwarcia lub poprzez odbiór przez kuriera z miejsca wskazanego przez Zleceniodawcę, po wcześniejszym ustaleniu z Operatorem.
10. Operator przyjmując Przesyłkę od Zleceniodawcy wydaje Potwierdzenie Nadania.
11. Operator dostarcza Przesyłki do Punktu wskazanego przez Nadawcę lub Punktu zastępczego, o którym mowa w §6 ust. 4 lub 5 poniżej w sytuacjach tam wskazanych najpóźniej w czwartym dniu roboczym następującym po dniu nadania Przesyłki.
12. Operator powiadamia Odbiorcę o możliwości odbioru Przesyłki we wskazanym Punkcie lub w Punkcie zastępczym wysyłając mu Zawiadomienie. Dane kontaktowe Odbiorcy mogą zostać zmienione wyłącznie przez Nadawcę w formie wiadomości e-mail z adresu e-mail wskazanego uprzednio w Liście Przewozowym.
13. Odbiór Przesyłki nastąpi po uprzednim sprawdzeniu Kodu odbioru podanego przez Osobę odbierającą Przesyłkę. Po dokonaniu Odbioru Przesyłki przez Osobę odbierającą Przesyłkę, na adres email Odbiorcy zostanie przesłana wiadomość e-mail stanowiąca pokwitowanie odbioru Przesyłki lub nastąpi to za pośrednictwem Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka.

§ 4.

1. Operator odmawia zawarcia umowy o świadczenie Usługi, 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, pieniężne 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. W tych samych wypadkach Operatorowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy – w razie ujawnienia się określonych okoliczności dopiero po jej zawarciu. Operator nie przyjmuje do realizacji Usługi, Przesyłek których wartość przewyższa równowartość 5000,00 zł, chyba że odrębne, pisemne ustalenia pomiędzy Klientem a Operatorem stanowią inaczej. W przeciwnym razie rozumie się, iż rzeczywista i całkowita wartość Przesyłki w żadnym przypadku nie przekracza kwoty 5000,00 zł. W przypadku, gdy wartość Przesyłki przekracza kwotę 5000,00 zł i operator realizuje Usługę z uwagi na brak informacji o wartości przesyłki, Usługa jest realizowana na wyłączne ryzyko Klienta powyżej kwoty 5000,00 zł.
2. Operator może odmówić przyjęcia Przesyłki lub odstąpić od umowy w przypadku:
 - a) zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że podana wartość albo zawartość Przesyłki są niezgodne ze stanem faktycznym;
 - b) gdy treść Listu Przewozowego nasuwać będzie uzasadnione podejrzenie, że Przesyłka może naruszać wymagania określone w Regulaminie;

- c) niewłaściwego lub niekompletnego wypełnienia Listu Przewozowego lub upływu terminu ważności Listu Przewozowego;
 - d) w przypadku gdy Przesyłka przekracza maksymalne wymiary i/lub wagę.
3. Nadawca ponosi wobec Operatora odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną wadliwym stanem lub sposobem zapakowania Przesyłki lub nadaniem Przesyłki w uszkodzonym Opakowaniu.
 4. 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 lub automatycznych maszyn paczkowych;
 - d) nie powodować jakiegokolwiek niebezpieczeństwa dla Agentów, pracowników Operatora lub innych osób.
 5. W czasie dostarczania Przesyłek do Punktu są one poddawane temperaturze otoczenia. Operator zastrzega, że w Punkcie panuje temperatura zbliżona do temperatury otoczenia, ale w okresach dużego nasłonecznienia czy wyższej temperatury otoczenia może nawet znacznie przekroczyć temperaturę otoczenia, lub ulec obniżeniu na skutek mrozów lub niższej temperatury 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.
 6. 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.
 7. 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 lub było bezskuteczne, Operator może zabezpieczyć przesyłkę na własny koszt.
 8. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki lub odstąpienia od umowy z przyczyn określonych w Regulaminie, Operator zwraca Przesyłkę na zasadach określonych w § 6.3.
 9. Zleceniodawca zapewnia, że Operator nie jest zobowiązany do spełnienia jakichkolwiek obowiązków celnych lub podatkowych związanych z przewozem Przesyłek na podstawie Umowy. W przypadku nałożenia na Operatora jakichkolwiek ceł, podatków i pokrewnych ceł lub kar, Zleceniodawca zrekompensuje Operatorowi takie cła lub kary.

§ 5.

1. Zleceniodawca jest zobowiązany do uiszczania na rzecz Operatora Wynagrodzenia za Usługi na zasadach określonych w Umowie.
2. Operator oświadcza, że jest czynnym podatnikiem podatku od towarów i usług (VAT) i posiada Numer Identyfikacji Podatkowej NIP: 5260250475.
3. Operator zobowiązuje się do zachowania statusu podatnika VAT czynnego przynajmniej do dnia wystawienia ostatniej faktury dla Zleceniodawcy.
4. Operator zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Zleceniodawcy w przypadku gdyby został wykreślony z rejestru VAT na podstawie przesłanek wskazanych w ustawie o VAT
5. Operator oświadcza, że rachunek bankowy wskazany na wystawianych przez RUCH S.A. fakturach figuruje w wykazie podatników VAT prowadzonym przez właściwy organ administracji (tzw. Białej Liście) lub jest zgodny ze stosowanym wzorcem i pasuje do jednego z rachunków wyświetlonych na wykazie.
6. Działając na podstawie art. 4c Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2022 r. poz. 893, z póź.zm.), Operator oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy.

§ 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, Operator ustala stan Przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Ustalenia dokonuje się w obecności Nadawcy, względnie Odbiorcy, a jeżeli wezwanie ich nie jest możliwe albo nie zgłoszą się oni w wyznaczonym terminie, Operator dokonuje ustaleń w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności. W ramach czynności dokonuje się sprawdzenia stanu zawartości Przesyłki 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 (a w przypadku APM w terminie 72 godzin), liczonych od momentu wysłania Odbiorcy Zawiadomienia o możliwości odbioru Przesyłki, jest traktowana jako nieodebrana i zostanie zwrócona do Punktu, bądź magazynu Nadawcy, 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. Dla zwracanych przesyłek generowany jest przez Operatora nowy List Przewozowy.
4. W sytuacji wystąpienia niespodziewanej nieczynności lub przepełnienia Punktu, Operator zastrzega sobie możliwość tymczasowego, na okres 2 Dni roboczych, przekierowania Przesyłki do Punktu zastępczego oddalonego nie dalej niż 10 km w linii prostej; w sytuacji gdy Odbiorca nie odbierze

Przesyłki we wskazanym w poprzednim zdaniu terminie, Przesyłka umieszczana jest w pierwotnie wskazanym przez Nadawcę Punkcie.

5. W przypadku trwałej nieczynności Punktu, która nastąpiła po nadaniu Przesyłki, Przesyłka zostanie przekierowana do Punktu zastępczego, oddalonego nie dalej niż 10 km w linii prostej od pierwotnie wskazanego przez Nadawcę Punktu. W przypadku braku takiego Punktu Operator kontaktuje się z Odbiorcą celem ustalenia innego Punktu odbioru.
6. Przesyłka, której nie można doręczyć Odbiorcy ani zwrócić Nadawcy, zostanie przez Operatora komisyjnie otwarta w celu ustalenia, czy nie zawiera ona danych niezbędnych do jej zwrotu Nadawcy.
7. 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.
8. W przypadku, gdy otwarcie Przesyłki pocztowej nie umożliwi jej zwrócenia Nadawcy, albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki:
 - a) korespondencja stanowiąca Przesyłkę i jej Opakowanie podlegają zniszczeniu przez Operatora pocztowego, w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w Przesyłce i na jej opakowaniu nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia Przesyłki;
 - b) zawartość inna niż korespondencja stanowiąca Przesyłkę i jej Opakowanie podlega zniszczeniu przez Operatora w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w Przesyłce i na jej opakowaniu, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od dnia otwarcia Przesyłki;
 - c) do zawartości Przesyłki stanowiącej pieniądze, papiery wartościowe, kosztowności, rzecz o wartości historycznej, naukowej, artystycznej, sprzęt lub ekwipunek wojskowy, rzeczy, których posiadanie wymaga pozwolenia, w szczególności broń, amunicję, materiały wybuchowe oraz każdego rodzaju dokumenty tożsamości, a także rzeczy będące zabytkiem lub materiałem archiwalnym stosuje się odpowiednio art. 4, art. 5 ust. 1 i 3-5, art. 6 oraz art. 8-12 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 501 z późn. zm.) i art. 187 Kodeksu cywilnego.
9. Jeżeli osoba uprawniona złoży reklamację przed upływem terminu, o którym mowa w pkt b powyżej, zawartość Przesyłki pocztowej i jej opakowanie nie mogą zostać zniszczone zanim decyzja o rozstrzygnięciu reklamacji stanie się ostateczna.
10. W przypadku gdy otwarcie Przesyłki towarowej w sytuacjach, o których mowa w ust. 6 powyżej, nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy stosuje się przepisy ustawy Prawo przewozowe, w tym przepisy art. 58 tej ustawy.

§ 7.

1. Zasady odpowiedzialności Operatora wobec Konsumentów z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy określają przepisy Prawa pocztowego co do Usługi pocztowej, Prawa przewozowego co do Usługi przewozowej, Kodeksu cywilnego, a także odrębny regulamin (REGULAMIN ŚWIADCZENIA KONSUMENTOM USŁUG POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH W RUCH S.A.). Zasady odpowiedzialności Operatora wobec pozostałych Zleceniodawców określają postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu, a w zakresie nieuregulowanym przepisy Prawa

pocztowego co do Usługi pocztowej, Prawa przewozowego co do Usługi przewozowej oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

2. O ile bezwzględnie wiążące przepisy prawa nie stanowią inaczej, odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi jest ograniczona do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody, ustalonej w oparciu o zadeklarowaną wartość Przesyłki, o ile taka deklaracja została złożona. Ograniczenie to nie dotyczy przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, jeżeli jest to następstwem czynu niedozwolonego albo nastąpiło z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa Operatora.
3. Z zastrzeżeniem ust. 1 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w przypadkach wskazanych w Prawie pocztowym dla Usług pocztowych lub w Prawie przewozowym dla Usług przewozowych.
4. 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 e-mail).

§ 8.

1. Usługę pocztową lub przewozową uważa się za nienależyte wykonaną, gdy:

- a) Przesyłka nie została dostarczona do Punktu w terminie określonym w § 3 ust. 11;
- b) Odbiorca stwierdził uszkodzenie lub ubytek zawartości Przesyłki.

2. Usługę pocztową lub przewozową uważa się za niewykonaną, gdy Przesyłka została utracona (zaginiona).

3. W przypadku, gdy wartość Przesyłki przekracza kwotę 5000,00 zł, Usługa jest realizowana na wyłączne ryzyko Klienta powyżej kwoty 5000,00 zł.

4. Za utraconą uważa się Przesyłkę, która nie została dostarczona do Punktu odbioru lub Punktu zastępczego w terminie 30 dni od upływu terminu określonego w § 3 ust. 11.

5. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:

- a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej niebędącej Przesyłką z korespondencją - w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy.
- b) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej - w wysokości żądanej przez Nadawcę, jednak nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy wynoszących maksymalnie 5000,00 zł.
- c) za utratę Przesyłki pocztowej z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności Opłaty za Usługę podstawową nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych operatora wyznaczonego;
- d) za opóźnienie w dostarczeniu Przesyłki pocztowej do Punktu lub Punktu zastępczego w stosunku do gwarantowanego terminu dostarczenia wynikającego z § 3 ust. 11 - w wysokości dwukrotności opłaty za Usługę podstawową.

6. Zasady ustalania odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przewozowej określa się na podstawie przepisów Prawa przewozowego.

§ 9.

1. Reklamacja Usługi może zostać wniesiona w przypadku jej niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora.
2. Reklamacja Usługi może zostać wniesiona:
 - a) z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki:
 - bezpośrednio przy Doręczeniu Przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został sporządzony Protokół Uszkodzenia Przesyłki;
 - po przyjęciu Przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy Doręczeniu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń Przesyłki albo został sporządzony Protokół Uszkodzenia Przesyłki;
 - w terminie 7dni 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 ust. 4;
 - c) z tytułu opóźnienia w dostarczeniu do Punktu lub Punktu zastępczego Przesyłki w stosunku do terminu określonego w § 3 ust. 11 - po upływie tego terminu.
3. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki, z zastrzeżeniem odrębności wynikających z przepisów Prawa przewozowego.
4. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi wniesioną po upływie terminu wskazanego w ust. 3 powyżej oraz w przypadku wygaśnięcia roszczenia z tytułu nienależytego wykonania Usługi, Operator pozostawia bez rozpoznania i niezwłocznie powiadamia o tym reklamującego. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi wygasa wskutek Doręczenia 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 a jej Doręczeniem Odbiorcy.
5. Podmiotami uprawnionymi do złożenia reklamacji są:
 - a) Nadawca albo
 - b) Odbiorca - w przypadku, gdy Nadawca zrzeknie się na rzecz Odbiorcy prawa dochodzenia roszczeń, albo, gdy Przesyłka zostanie Doręczona Odbiorcy.
6. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.
7. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego z tytułu nienależytego wykonania Usługi jest wniesienie w terminach określonych w ust. 2 i 3 powyżej reklamacji za pośrednictwem środków

komunikacji elektronicznej (na formularzu elektronicznym Operatora dostępnym na Stronie WWW lub elektronicznie za pośrednictwem Managera Paczek) lub pisemnie w Punkcie (za wyjątkiem APM) lub ustnie do protokołu w Punkcie (za wyjątkiem APM).

8. Reklamacja powinna zawierać: (1) imię i nazwisko Nadawcy albo Odbiorcy albo nazwę oraz adres do korespondencji albo adres siedziby Nadawcy albo Odbiorcy, 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.
9. Do reklamacji wnoszonej w postaci innej niż za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej 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, z zachowaniem terminu, o którym mowa w § 9 ust. 2 lit. a) tiret trzeci, wraz ze wskazaniem okoliczności, bądź dowodów, potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w tym postanowieniu; (7) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt; (8) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki, o których mowa w art. 89 Prawa pocztowego - do wglądu.
10. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 9 powyżej. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania oryginałów tych dokumentów. Oryginały dokumentów są zwracane reklamującemu na jego wniosek i za pokwitowaniem. W przypadku braku wniosku Operator wzywa do ich odbioru niezwłocznie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
11. Operator rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. Jeżeli Operator nie udzielił w tym terminie odpowiedzi na reklamację, uważa się, że uznał reklamację.
12. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7 - 10 Operator wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji dotyczącej Usługi pocztowej w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania zawiera pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń określonych w Prawie pocztowym w postępowaniu sądowym.

14. Operator informuje, iż dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym dotyczącym Usługi przewozowej przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
15. 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.
16. Jeżeli osoba uprawniona do otrzymania odszkodowania jest podatnikiem podatku VAT, Operator wypłaca odszkodowanie w kwocie netto, bez podatku VAT.
17. W sprawach dotyczących reklamacji Usługi pocztowej, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się przepisy Prawa pocztowego oraz rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej (t.j. Dz. U. z 2019 poz. 474 z późn. zm.).
18. W sprawach dotyczących reklamacji Usługi przewozowej stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu z zastrzeżeniem przepisów Prawa przewozowego oraz rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 z późn. zm.).

§ 10.

Administratorem danych osobowych Nadawców oraz Odbiorców, zebranych w związku ze świadczeniem Usług, jest Operator. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez Operatora znajdują się w "Polityce przetwarzania danych osobowych w ramach usługi ORLEN Paczka" dostępnej na <https://www.orlenpaczka.pl/polityka-prywatnosci-2>.

§ 11.

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy Prawa pocztowego w odniesieniu do Przesyłek pocztowych, Prawa przewozowego w odniesieniu do Przesyłek towarowych oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
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. Skuteczność zmian w Regulaminie w stosunku do Umów zawartych przed zmianą Regulaminu wynika z zapisów tych Umów.
4. Spory wynikające z Regulaminu oraz związane z wykonywaniem Usług rozpatrywane będą przez sądy powszechne.
5. Regulamin oraz Cennik są do wglądu w Punktach oraz na Stronie WWW. Nadawca zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem przed nadaniem Przesyłki.
6. Operator wypełnia obowiązek wynikający z art. 10 ust. 3 rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2019/2122 z dnia 10 października 2019 r. uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/625 w odniesieniu do niektórych kategorii zwierząt i towarów zwolnionych z kontroli urzędowych w punktach kontroli granicznej i w odniesieniu do określonych kontroli bagażu osobistego pasażerów i małych przesyłek towarów wysyłanych do osób fizycznych i nieprzeznaczonych do wprowadzenia do obrotu oraz zmieniającego rozporządzenie Komisji (UE) nr 142/2011 (Dz. Urz. UE L 321 z 12.12.2019, str. 45, z późn. zm.) poprzez zamieszczenie informacji zawartych w Załączniku III tego rozporządzenia na Stronie WWW.