

Regulamin świadczenia Usług oraz korzystania z Aplikacji ORLEN Paczka

dalej: „Regulamin”

Niniejszy Regulamin został sporządzony przez ORLEN Paczka i określa zasady świadczenia przez ORLEN Paczka Usług oraz zasady korzystania z Aplikacji. Do korzystania z Usług i Aplikacji niezbędne jest zapoznanie się z Regulaminem i zaakceptowanie jego postanowień.

1. Definicje

Użytym w niniejszym Regulaminie pojęciom i nazwom, niezależnie od zastosowanego przypadku i liczby, nadaje się następujące znaczenie:

- a) **Aplikacja** - należące do ORLEN Paczka Sp. z o.o. i zarządzane przez nią oprogramowanie pod nazwą **ORLEN PACZKA** w postaci Aplikacji mobilnej umożliwiającej Użytkownikom korzystanie z Usług,
- b) **APM** - automat paczkowy, umożliwiający samoobsługowy odbiór lub nadanie Przesyłki, na podstawie odrębnej umowy o świadczenie usług pocztowych lub przewozowych, której stroną są nadawca Przesyłki oraz Operator,
- c) **Operator** - przedsiębiorca uprawniony do wykonywania działalności pocztowej, na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz.U.2023.1640 t.j. z dnia 2023.08.18) lub przewoźnik w rozumieniu ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz.U.2024.1262 t.j. z dnia 2024.08.21),
- d) **ORLEN Paczka** - ORLEN Paczka Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Annopol 17A, 03-236 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001142880, NIP: 5243023989, REGON: 540265826, BDO: 000653755, o kapitale zakładowym w wysokości 1.250.000,00 zł, będąca także Operatorem.
- e) **Regulamin** - niniejszy dokument dotyczący zasad świadczenia Usług przez ORLEN Paczka oraz korzystania z Aplikacji.
- f) **Regulamin świadczenia usług pocztowych** - regulamin świadczenia usług pocztowych przez danego Operatora.
- g) **Rejestracja** - proces weryfikacji podanego numeru telefonu i akceptacji Regulaminu, pozwalający na uzyskanie dostępu do wszystkich funkcjonalności Aplikacji.
- h) **Umowa** - umowa o świadczenie przez ORLEN Paczka na rzecz Użytkownika Usług za pośrednictwem Aplikacji oraz o korzystanie z Aplikacji.
- i) **Urządzenie Mobilne** - urządzenie pozostające w dyspozycji Użytkownika, w postaci smartfonu, pozwalające na korzystanie z Aplikacji i z nią kompatybilne, spełniające wymogi określone w pkt 2.3.1. Regulaminu.
- j) **Usługi** - udostępnione Użytkownikowi przez ORLEN Paczka funkcjonalności Aplikacji, w szczególności opisane w pkt 5 Regulaminu, stanowiące usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2024.1513 t.j. z dnia 2024.10.14),, z wykorzystaniem Aplikacji zainstalowanej i poprawnie skonfigurowanej w Urządzeniu Mobilnym; poprzez Usługi nie są rozumiane usługi o charakterze pocztowym, kurierskim lub przewozowym - są one świadczone przez Operatorów.

- k) **Użytkownik** - Osoba fizyczna, w tym osoba prowadząca działalność gospodarczą, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zainstalowała Aplikację na swoim Urządzeniu Mobilnym i dokonała Rejestracji,
- l) **Przerwa Techniczna** - czasowe wyłączenie funkcjonalności Aplikacji w całości lub w części i związany z tym brak możliwości korzystania z całości lub części funkcjonalności Aplikacji
- m) **Przesyłka (Paczka)** - oznaczona rzecz w opakowaniu o wadze rzeczywistej nie większej niż 20 kg i wymiarach nie większych niż 41x38x60cm, będąca przedmiotem usług pocztowych lub przewozowych świadczonych przez Operatora, która jest przypisana do numeru telefonu podanego w procesie Rejestracji.

1. Postanowienia ogólne

1.1. Regulamin

- 2.1.1. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2024.1513 t.j. z dnia 2024.10.14.).
- 2.1.2. ORLEN Paczka nieodpłatnie udostępnia Regulamin przed zawarciem Umowy, w szczególności na stronie www.orlenpaczka.pl, a także w Aplikacji, umożliwiając Użytkownikowi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu.
- 2.1.3. ORLEN Paczka może dokonać zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, związanych z funkcjonowaniem Aplikacji, w szczególności w zakresie:
 - a) technicznym: np. w przypadku zmiany dostawców usług mających znaczenie dla funkcjonowania Aplikacji, wprowadzania nowych rozwiązań technicznych, zmiany trybu autoryzacji płatności, modyfikacji systemów ORLEN Paczka, wprowadzania nowych rozwiązań technologicznych,
 - b) prawnym: np. w razie konieczności dostosowania Aplikacji do bieżących zmian w przepisach prawa, w tym wynikających z obowiązku spełnienia wymogów międzynarodowych organizacji płatniczych,
 - c) organizacyjnym: np. w przypadku zmian w zakresie Operatorów współpracujących z ORLEN Paczką,
 - d) ekonomicznym: np. w razie pojawienia się nowych form płatności, a także w związku ze zmianami funkcjonalności Aplikacji lub zasad dokonywania płatności.
- 2.1.4. ORLEN Paczka poinformuje Użytkownika o zmianie Regulaminu za pośrednictwem Aplikacji.
- 2.1.5. W przypadku braku zgody na wprowadzane przez ORLEN Paczka zmiany Regulaminu Użytkownik ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym zgodnie z pkt. 3.6. Regulaminu.
- 2.1.6. Zmiany w Regulaminie wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia przekazania Użytkownikom informacji o planowanych zmianach.

2.2. Aplikacja

- 2.2.1. ORLEN Paczka udostępnia Aplikację do korzystania bez dodatkowych opłat z tego tytułu.

Korzystanie z Usług jest nieodpłatne. Korzystanie z usług świadczonych przez Operatorów (w szczególności nadawanie, transport i wydawanie Przesyłek) jest odpłatne zgodnie z zasadami ustalonymi przez danego Operatora i świadczone

zgodnie z odpowiednim Regulaminem świadczenia usług pocztowych przez danego Operatora, dostępnym na jego stronie internetowej.

- 2.2.2. Korzystanie z Aplikacji może generować transfer danych do i z sieci komórkowych. Koszt transferu danych ponosi Użytkownik według taryf stosowanych przez operatora sieci komórkowej, z którego usług Użytkownik korzysta.
- 2.2.3. W przypadku wprowadzenia nowej wersji Aplikacji, Użytkownik zostanie poinformowany o możliwości pobrania oraz zainstalowania nowej wersji Aplikacji.

2.3. Warunki techniczne korzystania z Aplikacji

- 2.3.1. Do poprawnego korzystania z Aplikacji niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) instalacja Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym obsługującym jeden z niżej wskazanych systemów operacyjnych: Android wersja 6.0 i nowsze, iOS wersja 11.0 i nowsze;
 - b) Dostęp do sieci Internet w Urządzeniu Mobilnym,
 - c) Zweryfikowanie numeru telefonu Użytkownika jako numeru zarejestrowanego w polskiej sieci operatora telefonii komórkowej.
- 2.3.2. ORLEN Paczka nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Aplikacji lub Usług na Urządzeniach mobilnych nie spełniających wymogów określonych w pkt 2.3.1.
- 2.3.3. ORLEN Paczka dokłada wszelkich starań, by Usługi były dostępne za pośrednictwem Aplikacji przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Powyższe nie wyłącza uprawnień ORLEN Paczka do zarządzenia przerwy w dostępie do Aplikacji, mającej na celu prace techniczne i usuwania ewentualnych błędów oprogramowania. ORLEN Paczka dołoży wszelkich starań, by termin i długość przerw w dostępie do Aplikacji były jak najmniej uciążliwe dla Użytkowników.

2.4. Użytkownik

- 2.4.1. Użytkownikiem Aplikacji może być pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zainstalowała Aplikację na swoim Urządzeniu Mobilnym, dysponuje numerem telefonu, zarejestrowanym w polskiej sieci operatora telefonii komórkowej i spełnia pozostałe warunki określone Regulaminem.

3. Umowa

- 3.1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną pomiędzy ORLEN Paczka a Użytkownikiem zostaje zawarta z chwilą Rejestracji.
- 3.2. Akceptując Regulamin Użytkownik oświadcza, że:
 - a) podawane przez Użytkownika w procesie uzyskiwania dostępu do Usług i korzystania z nich dane są zgodne ze stanem faktycznym i nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich;
 - b) jest uprawniony do zawarcia Umowy, tj. spełnia warunki określone w pkt 2.4.1. Regulaminu.
 - c) zapoznał się z Regulaminem i zobowiązuje się go przestrzegać.
- 3.3. Instalacja Aplikacji powinna być dokonana na Urządzeniu Mobilnym kompatybilnym z Aplikacją, zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Mobilnego

- w trakcie instalacji.
- 3.4. Do korzystania z Usług oraz usług Operatorów świadczonych za pośrednictwem Aplikacji, niezbędne jest dokonanie Rejestracji, zgodnie z pkt. 4 Regulaminu, obejmującej proces weryfikacyjny numeru telefonu Użytkownika.
 - 3.5. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony.
 - 3.6. Użytkownik może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia poprzez odinstalowanie Aplikacji ze swojego Urządzenia Mobilnego.
 - 3.7. ORLEN Paczka może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego dwa tygodnie.
 - 3.8. ORLEN Paczka ma prawo wypowiedzieć Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w sytuacji:
 - a) określonej w pkt 8.5 Regulaminu,
 - b) korzystania z Aplikacji w sposób sprzeczny z prawem lub Regulaminem, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do zachowania zgodnego z prawem i z Regulaminem oraz bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu terminu, nie krótszego niż 7 (siedem) dni,
 - c) innego naruszenia przez Użytkownika postanowień Umowy, Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa mających lub mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w tym w sytuacji uzasadnionego podejrzenia popełnienia przez Użytkownika przestępstwa mającego lub mogącego mieć wpływ na wykonywanie Umowy albo w sytuacji popełnienia takiego przestępstwa.
 - 3.9. W sytuacjach opisanych w pkt 3.8 powyżej ORLEN Paczka, przed wypowiedzeniem Umowy, jeżeli będzie to konieczne do ustalenia, czy istnieją podstawy do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, może zablokować możliwość korzystania z wybranych lub wszystkich Usług na czas określony, nie dłuższy niż 14 (czternaście) dni, do czasu wyjaśnienia sprawy lub usunięcia przez Użytkownika skutków dokonanych naruszeń.
 - 3.10. W przypadku wypowiedzenia Umowy, ORLEN Paczka dokonuje niezwłocznej dezaktywacji możliwości korzystania z Usług, natomiast Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego odinstalowania Aplikacji z wszystkich Urządzeń Mobilnych, na których została ona zainstalowana.

4. Rejestracja

- 4.1. Korzystanie ze wszystkich funkcjonalności i Usług Aplikacji wymaga Rejestracji. Rejestracja następuje przez Aplikację, po jej pierwszym uruchomieniu.
- 4.2. Proces Rejestracji obejmuje:
 - a) podanie numeru telefonu Użytkownika
 - b) odebranie przez Użytkownika wiadomości SMS wysłanej na podany uprzednio numer telefonu, a zawierającej kod weryfikacyjny składający się ze znaków alfanumerycznych,
 - c) wpisanie w Aplikacji, w przeznaczonym do tego polu, otrzymanego kodu weryfikacyjnego,
 - d) akceptację Regulaminu.
- 4.3. Użytkownik zobowiązany jest podać wymagane przy Rejestracji oraz niezbędne do korzystania z Aplikacji wszelkie dane zgodnie z prawdą i ponosi odpowiedzialność z tytułu podania danych nieprawdziwych lub błędnych.
- 4.4. Użytkownik może uruchomić Aplikację na wielu Urządzeniach przechodząc proces Rejestracji opisany w pkt. 4.2 powyżej.
- 4.5. Użytkownik może w każdym momencie wylogować się z Aplikacji. Wylogowanie z Aplikacji skutkuje utratą dostępu do funkcjonalności Aplikacji i Usług. Aby ponownie móc korzystać z tych funkcjonalności, Użytkownik musi dokonać ponownej Rejestracji.

5. Usługi

- 5.1. Po Rejestracji, w ramach korzystania z Aplikacji Użytkownik może skorzystać z następujących Usług:
- a) odbieranie Przesyłki z APM, poprzez zdalne otwarcie skrytki, bez potrzeby podawania kodu odbioru i bezpośredniego kontaktu z APM,
 - b) śledzenie statusu Przesyłki, oraz dostęp do historii jej statusów,
 - c) wyświetlanie mapy punktów ORLEN Paczka,
 - d) otrzymywanie danych na temat nadawcy Przesyłki, jej odbiorcy, szacowanego czasu dostawy, kodu odbioru,
 - e) otrzymywanie powiadomień o gotowej do odbioru Przesyłki oraz innych ważnych komunikatów, dotyczących Przesyłki i usługi ORLEN Paczka,
 - f) udostępnienie danych kontaktowych do Biura Obsługi Klienta,
 - g) oraz innych Usług, dostępnych w Aplikacji.
- 5.2. Niektóre usługi spośród wskazanych w ust. 5.1 mogą wymagać, dla pełnego ich świadczenia, instalacji przez Użytkownika na Urządzeniu oprogramowania podmiotów trzecich. Dostępność Usług może być też uzależniona od wybranych przez Użytkownika preferencji użytkowania Urządzenia, a także, reguł dostępowych Aplikacji do Urządzenia i innych aplikacji.

6. Zasady dotyczące usług pocztowych dla Przesyłek, świadczonych przez Operatorów, określone są w Regulaminie świadczenia usług pocztowych przez danego Operatora, dostępnym na jego stronie internetowej. Zasady korzystania z Aplikacji

- 6.1. Korzystanie z Aplikacji w celach komercyjnych, bez zgody ORLEN Paczka, jest niedopuszczalne.
- 6.2. Użytkownicy nie mogą w jakikolwiek sposób wprowadzać do Aplikacji treści:
- a) o charakterze bezprawnym,
 - b) stanowiących złośliwe oprogramowanie zakłócające funkcjonowanie Aplikacji (w szczególności wirusy, konie trojańskie, skrypty i oprogramowanie zmieniające kod Aplikacji lub niszczące Aplikację) lub przechwytyjące dane dostępne w Aplikacji,
 - c) do których nie mają praw.
- 6.3. Niezależnie od ograniczeń określonych w pkt 6.2 Użytkownik nie może korzystać z Usług i Aplikacji w sposób niezgodny z dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego, a także w sposób zagrażający uzasadnionym interesom ORLEN Paczka.
- 6.4. Usługi świadczone są w języku polskim. Językiem komunikowania się z Użytkownikiem jest język polski. Umowa zostaje zawarta wyłącznie w języku polskim.
- 6.5. W przypadku naruszenia pkt 6.2., 6.3. lub w innych przypadkach określonych w Regulaminie jako jego naruszenie, ORLEN Paczka zastrzega sobie prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do Aplikacji, a blokada ta nie może być traktowana, jako przejaw nienależytej staranności ORLEN Paczka, zaś odpowiedzialność ORLEN Paczka wobec Użytkownika, w szczególności wszelkiego rodzaju odpowiedzialność odszkodowawcza, za skutki zastosowania tego środka, jest wyłączona.
- 6.6. Autorskie prawa majątkowe do Aplikacji, a także elementów Aplikacji oraz układu i kompozycji tych elementów, przysługują ORLEN Paczka, za wyjątkiem oznaczeń Operatorów. Zabronione jest wykorzystywanie przez Użytkownika ww. dóbr niematerialnych, za wyjątkiem sytuacji wyraźnie wskazanych w Regulaminie lub za

- zgodą ORLEN Paczka.
- 6.7. W zakresie, w jakim w związku z korzystaniem z Aplikacji ma miejsce korzystanie z usług świadczonych przez podmioty trzecie, Użytkownik ma obowiązek we własnym zakresie przestrzegać określonych przez podmioty trzecie (w tym podmioty świadczące usługi transmisji danych) regulacji (w szczególności regulaminów i umów) oraz uiszczać wszystkie opłaty związane z korzystaniem z usług podmiotów trzecich. Użytkownik jest także zobowiązany przestrzegać wszelkich regulacji udostępnianych przez Operatorów.
- 6.8. Użytkownik jest zobowiązany podejmować niezbędne środki służące zapobieganiu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń wykorzystywanych podczas korzystania z Aplikacji, w szczególności jest zobowiązany do przechowywania Urządzeń Mobilnych, z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.

7. Dane Osobowe Użytkownika (Polityka Prywatności)

- 7.1. Administratorem Danych Osobowych Użytkownika jest:
ORLEN Paczka Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie 03-236, ul. Annopol 17A.
- 7.2. W strukturze organizacyjnej Administratora powołano Inspektora Ochrony Danych. Do kontaktu z Inspektorem Ochrony Danych służy następujący adres email: iod@orlenpaczka.pl. Z Inspektorem Ochrony Danych Użytkownik może skontaktować się także pisemnie na adres siedziby Administratora, wskazany w pkt 7.1, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
- 7.3. Podane w Aplikacji dane osobowe przetwarzane są w następujących celach:
- a) podjęcie działań w celu zawarcia Umowy, której Użytkownik jest stroną, w tym w celu Rejestracji, prawidłowej realizacji Usług,
 - b) udzielenie odpowiedzi na zapytania i wnioski Użytkownika kierowane do Administratora.
 - c) rozpatrywanie reklamacji w zakresie odpowiedzialności Administratora,
 - d) obsługę, dochodzenie i obronę w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń,
 - e) poprawa stosowanych funkcjonalności oraz jakości świadczonych usług polegająca na prowadzeniu analiz aktywności Użytkowników w Aplikacji i sposobu korzystania z Aplikacji.
- 7.4. Podstawą prawną przetwarzania przez Administratora danych osobowych Użytkownika w celach wskazanych w ust. 7.3 jest:
- a) podjęcie działań w celu zawarcia Umowy, której stroną jest Użytkownik i jej należyte wykonanie (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b) prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na obsłudze, dochodzeniu i obronie w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń, w tym przypadku odstąpienia przez Użytkownika od Umowy, zapobiegania oszustwom, rozpatrzenia reklamacji, udzielania odpowiedzi na zapytania lub wnioski, prowadzenia analizy dla poprawy jakości świadczonych usług (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
 - c) wypełnienie obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) związanych z Prawem przewozowym. .
- 7.5. Dane osobowe Użytkownika mogą być przekazywane podmiotom z nim współpracującym (odbiorcom), w szczególności dostawcom usług IT, , archiwizacji. Administrator może także ujawnić wybrane informacje dotyczące Użytkownika właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich

informacji, opierając się na odpowiedniej podstawie prawnej oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

- 7.6. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są:
przez okres obowiązywania Umowy pomiędzy Użytkownikiem, a Administratorem na świadczenie Usług w postaci dostarczenia Użytkownikowi Aplikacji, a po jego zakończeniu także do upływu okresu przedawnienia dla wzajemnych roszczeń wynikających z tej Umowy.
- do momentu wyrażenia przez Użytkownika sprzeciwu,
 - przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym, którego dane dotyczą, gdy Administrator przetwarza je na potrzeby prawa przewozowego.
- 7.7. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy. W przypadku niepodania danych osobowych przez Użytkownika w wymaganym przez Administratora zakresie, zawarcie Umowy nie będzie możliwe.
- 7.8. Użytkownikowi przysługują prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:
- a) prawo dostępu do swoich danych,
 - b) prawo do sprostowania danych osobowych,
 - c) prawo do usunięcia danych osobowych, prawo żądania ograniczenia przetwarzania,
 - d) prawo do przenoszenia danych, tj. prawo otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Użytkownik może przesłać te dane innemu administratorowi danych lub zażądać, aby Administrator przesłał jego dane do innego administratora. Jednakże Administrator zrobi to, tylko jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe. Prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych przetwarzanych na podstawie Umowy lub zgody,
 - e) prawo wniesienia sprzeciwu - w przypadkach, kiedy Administrator przetwarza Użytkownika dane osobowe na podstawie swojego prawnie uzasadnionego interesu; sprzeciw można wyrazić ze względu na szczególną sytuację oraz gdy dane są przetwarzane w celach marketingowych na adres poczty elektronicznej: iod@orlenpaczka.pl lub adres siedziby ORLEN Paczka z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
- 7.9. Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. Licencja

- 8.1. Z chwilą pobrania Aplikacji, ORLEN Paczka udziela Użytkownikowi licencji na korzystanie z Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Licencja ma charakter niewyłączny, nieprzenoszalny i nieograniczony terytorialnie. Licencja jest udzielana nieodpłatnie.
- 8.2. Licencja jest udzielana na okres obowiązywania Umowy.
- 8.3. Licencja upoważnia do korzystania z Aplikacji w Urządzeniu Mobilnym, bez prawa do udzielania sublicencji na następujących polach eksploatacji:
- a) Wprowadzenie do pamięci (w tym pamięci RAM) Urządzenia Mobilnego,
 - b) Utrwalenie w pamięci Urządzenia Mobilnego,
 - c) Tymczasowe zwielokrotnienie w pamięci Urządzenia Mobilnego, niezbędne do

- korzystania z Aplikacji,
- d) Przystosowanie Aplikacji niezbędne do korzystania z niej za pośrednictwem Urządzenia Mobilnego (konfiguracja).
- 8.4. Zabronione są jakiekolwiek działania Użytkownika związane z:
- a) Samodzielną modyfikacją programistyczną Aplikacji,
 - b) Wyodrębnieniem części składowych Aplikacji, a także jakimkolwiek ich modyfikowaniem, dekompilacją i dezasemblacją oraz ich użytkowaniem lub używaniem w oderwaniu od Aplikacji,
 - c) Uzyskiwaniem informacji o wewnętrznej strukturze lub zasadach działania Aplikacji w sposób inny niż od ORLEN Paczka,
 - d) Publikowaniem Aplikacji,
 - e) Innym niż publikowanie udostępnianiem Aplikacji osobom trzecim, w tym wynajmowaniem, wdzierżawianiem, użyczeniem lub przekazywaniem, w szczególności w celu skopiowania Aplikacji,
 - f) Korzystaniem z Aplikacji niezgodnie z Regulaminem, w tym wskutek podjęcia działań zakazanych Regulaminem lub obowiązującym prawem.
- 8.5. Naruszenie przez Użytkownika zasad licencji uprawnia ORLEN Paczka do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- 8.6. Użytkownik nie ma prawa prezentowania lub innego wykorzystywania Aplikacji w celach komercyjnych lub wykraczających poza dozwolony użytek.

9. Odpowiedzialność ORLEN Paczka

- 9.1. ORLEN Paczka nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) utratę przez Użytkownika danych lub szkody, w przypadku kiedy zdarzenia te wystąpiły w wyniku nieprawidłowego korzystania z Urządzenia Mobilnego bądź nieprawidłowego działania lub wad Urządzenia Mobilnego,
 - b) szkody wynikłe na skutek braku ciągłości dostępu do Aplikacji, będące następstwem siły wyższej, rozumianej jako zdarzenia zewnętrzne, nadzwyczajne i niemożliwe do zapobieżenia,
 - c) nieprawidłowe działanie transmisji danych w sieciach operatorów telekomunikacyjnych,
 - d) skutki podania przez Użytkownika nieprawdziwych lub niepełnych danych podczas procedury uzyskania dostępu do Aplikacji lub podczas korzystania z Aplikacji,
 - e) utratę przez Użytkownika danych lub za szkody, w przypadku kiedy zdarzenia te wystąpiły w wyniku korzystania z Aplikacji w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
 - f) skutki niepoprawnego działania Aplikacji wynikającego z zainstalowania lub skonfigurowania Aplikacji niezgodnie ze wskazówkami lub będącego następstwem niezainstalowania wymaganych aktualizacji Aplikacji.
- 9.2. W zakresie objętym Regulaminem, ORLEN Paczka odpowiada za działanie Aplikacji i korzystanie z niej przez Użytkownika, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Operator ponosi odpowiedzialność za funkcjonowanie Aplikacji lub w przypadku roszczeń związanych z Aplikacją bądź korzystaniem z niej, jedynie w takim zakresie, w jakim odpowiedzialność ta przewidziana jest przez prawo, któremu podlega Operator lub przez regulacje Operatora, którym podlega Użytkownik.
- 9.3. ORLEN Paczka zapewnia Użytkownikowi konsultacje dotyczące korzystania z Aplikacji w dni robocze w godzinach 07:00 - 22:00 oraz w soboty w godzinach 09:00 – 17:00 w

- trybie telefonicznym pod numerem ORLEN Paczka: 22 3333999 ((koszt połączenia wg stawki operatora). Operator nie świadczy usług serwisu ani usług wsparcia Aplikacji.
- 9.4. Użytkownik akceptuje fakt, że dokładność informacji generowanych przez Aplikację lub dostępnych w Aplikacji może zależeć od treści, charakteru lub rodzaju danych wprowadzonych przez Użytkownika do Aplikacji, jak też może zależeć od sposobu wprowadzenia tych danych do Aplikacji.
- 9.5. ORLEN Paczka nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie Urządzeń Mobilnych, za pośrednictwem których Użytkownik korzysta z Aplikacji. Urządzenia Mobilne powinny spełniać wymogi standardy przewidziane dla sieci telekomunikacyjnej, w której są wykorzystywane i powinny być użytkowane zgodnie z zaleceniami producenta.

10. Reklamacje

- 10.1. Postępowanie reklamacyjne dotyczące funkcjonowania Aplikacji prowadzone jest przez ORLEN Paczka.
- 10.2. Postępowanie reklamacyjne dotyczące świadczonych usług pocztowych prowadzone jest przez Operatorów.
- 10.3. Reklamacje dotyczące Aplikacji mobilnej mogą być zgłaszane za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej na formularzu elektronicznym ORLEN Paczka dostępnym na Stronie [www: https://www.orlenpaczka.pl/reklamacje](https://www.orlenpaczka.pl/reklamacje).
- 10.4. Reklamacje rozpatrywane będą przez ORLEN Paczka w terminie 14 (czternastu) dni od daty ich otrzymania. W dniu otrzymania reklamacji ORLEN Paczka potwierdzi Użytkownikowi w zwrotnej wiadomości e-mail jej otrzymanie.
- 10.5. Użytkownik zostanie powiadomiony o sposobie rozpatrzenia reklamacji drogą e-mail na adres e-mail, z którego zostało przesłane zgłoszenie reklamacyjne.
- 10.6. Problemy z działaniem Aplikacji można zgłaszać na adres mailowy: usluga@orlenpaczka.pl
- 10.7. W kwestiach dotyczących reklamacji świadczonych przez Operatorów usług pocztowych obowiązują odpowiednie postanowienia regulaminu świadczenia usług pocztowych i przewozowych przez ORLEN Paczka, dostępny na stronie.

11. Postanowienia końcowe

- 11.1. Wszelkie prawa do Aplikacji, w tym do kodu źródłowego, treści, użytych grafik, układu zawartości Aplikacji oraz innych elementów związanych z Aplikacją należą do ORLEN Paczka, tym samym stanowią one prawa własności intelektualnej, wobec których zakazane jest podejmowanie działań naruszających te prawa.
- 11.2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
- 11.3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 01.04.2025 r.