

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA KONSUMENTOM USŁUG POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH
PRZEZ ORLEN PACZKA SP. Z O.O.**

Obowiązuje od 8 października 2025 roku

§ 1.

1. Podmiotem świadczącym usługi na podstawie Regulaminu jest ORLEN Paczka sp. z o.o. 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: 0001142880, numer NIP: 5243023989, REGON: 540265826, BDO: 000653755, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 45.977.800,00 PLN, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom, (dalej: „Operator”).
2. Regulamin określa zasady świadczenia Konsumentom krajowych usług pocztowych i przewozowych i 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.
4. Zasady świadczenia usług przedsiębiorcom określa REGULAMIN ŚWIADCZENIA PRZEDSIĘBIORCOM USŁUG POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH PRZEZ ORLEN PACZKA SP. Z O.O.

§ 2.

Użyte w Regulaminie wskazane niżej terminy należy rozumieć następująco:

1. **Agent** – osoba działająca w Punkcie (z 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** – 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** – Cennik usług ORLEN Paczka dla Klientów Indywidualnych, dostępny na Stronie WWW Operatora;
5. **Doręczenie** – moment otwarcia skrytki Automatu, w której umieszczono Przesyłkę przez osobę, która podała dane potrzebne do otwarcia skrytki lub moment jej fizycznego doręczenia do uprawnionej osoby w przypadku, gdy doręczenie jest dokonywane w Punkcie niebędącym APM;
6. **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku niebędący dniem uznanym ustawowo za dzień wolny od pracy;
7. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny;

8. **Kod nadania** – kod umożliwiający nadanie Przesyłki, wysłany Nadawcy za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej ORLEN Paczka bądź w wiadomości e-mail, przy czym możliwy jest ze strony Operatora kontakt więcej niż jednym kanałem komunikacji wymienionym wyżej;
9. **Kod odbioru** – kod umożliwiający odbiór Przesyłki wysyłany 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. **List przewozowy** – dokument zawierający informacje o Nadawcy, Odbiorcy i Punkcie odbioru. Kopia elektroniczna Listu przewozowego jest przekazywana na wskazany przez Nadawcę adres e-mail na podstawie wprowadzonych przez niego informacji;
12. **Nadawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana w Liście przewozowym jako osoba nadająca Przesyłkę do przemieszczenia;
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. **Opłata** – wynagrodzenie przysługujące Operatorowi z tytułu realizacji Usługi podstawowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku;
17. **Osoba odbierająca Przesyłkę** – Odbiorca lub inna osoba, która oświadcza, że jest upoważniona do odbioru Przesyłki w imieniu Odbiorcy i przedkłada prawidłowy Kod odbioru;
18. **PayPro** – PAYPRO Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Pastelowej 8 (60-198), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP: 7792369887, REGON: 301345068, o kapitale zakładowym wynoszącym 5.476.300,00 zł, w całości opłaconym oraz do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP24/2014, będąca podmiotem świadczącym usługę płatniczą osobom korzystającym z usług Operatora;
19. **Potwierdzenie Nadania** – dokument stanowiący dowód nadania Przesyłki, tj.: wiadomość e-mail z potwierdzeniem nadania otrzymany na adres e-mailowy wskazany przez Nadawcę, wiadomość potwierdzająca nadanie Przesyłki otrzymana na numer telefonu wskazany przez Nadawcę, wydruk z kasy lub potwierdzenie w Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka;
20. **Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowne;
21. **Prawo przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
22. **Protokół Uszkodzenia Przesyłki** – dokument opisujący uszkodzenia lub ubytki Przesyłki powstałe w czasie realizacji Usługi;
23. **Przesyłka** – Przesyłka pocztowa lub Przesyłka towarowa;

24. **Przesyłka pocztowa** (kurierska) - 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;
25. **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;
26. **Punkt** – oznaczone miejsce przyjmowania i wydawania Przesyłek. Wykaz punktów odbioru/nadania przesyłek dostępny jest na Stronie WWW;
27. **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;
28. **Regulamin** – niniejszy dokument pod nazwą „REGULAMIN ŚWIADCZENIA KONSUMENTOM USŁUG POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH PRZEZ ORLEN PACZKA SP. Z O.O.”;
29. **Strona WWW/strona internetowa** – strona internetowa Operatora pod adresem www.orlenpaczka.pl;
30. **Usługa (Usługi)** – świadczone przez Operatora Usługi podstawowe, a także inne usługi świadczone z związku z realizacją Usług;
31. **Usługa pocztowa (Usługi pocztowe)** – usługa polegająca na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek pocztowych na podstawie Prawa pocztowego;
32. **Usługa podstawowa (Usługi podstawowe)** - Usługi pocztowe i Usługi przewozowe wykonywane przez Operatora wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
33. **Usługa przewozowa (Usługi przewozowe)** - usługa polegająca na przyjmowaniu, przewożeniu i doręczaniu Przesyłek niebędących Przesyłkami pocztowymi na podstawie Prawa przewozowego;
34. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
35. **Waga rzeczywista** – całkowita waga Przesyłki wraz z Opakowaniem;
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. **Zlecniodawca** – 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. Zlecniodawcą może być Nadawca lub osoba trzecia działająca w imieniu i na rzecz Nadawcy;
38. **Złożenie zlecenia** – podanie na Stronie WWW bądź w Aplikacji Mobilnej ORLEN Paczka informacji wymaganych do zawarcia z Operatorem umowy o wykonanie Usługi, w tym zatwierdzenie danych Odbiorcy i Nadawcy.

§ 3.

1. Nadanie Przesyłki jest możliwe za pośrednictwem Strony WWW poprzez podanie danych koniecznych do wypełnienia Listu przewozowego bądź za pomocą Aplikacji Mobilnej ORLEN Paczka poprzez wypełnienie udostępnionego formularza nadania, jeśli Operator udostępni taką funkcjonalność. Nadawca wypełnia następujące dane:
 - a) dane Nadawcy – firma/nazwa/imię i nazwisko osoby fizycznej, adres e-mail, numer telefonu komórkowego w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego;
 - b) wybrany Punkt nadania Przesyłki (z listy zamieszczonej na Stronie WWW);

c) dane Odbiorcy – firma/nazwa/imię i nazwisko, adres e-mail, 9-cyfrowy numer telefonu komórkowego w sieci telefonii komórkowej operatora krajowego;

d) wybrany Punkt odbioru Przesyłki (z listy zamieszczonej na Stronie WWW);

e) rozmiar Przesyłki.

2. Zleceniodawca jest zobowiązany do wniesienia Opłaty na zasadach określonych w § 5 Regulaminu.
3. Zleceniodawca jest zobowiązany do wydrukowania Listu przewozowego i umieszczenia go w sposób trwały na Przesyłce, o ile Operator nie udostępnił możliwości nadania Przesyłki bez Listu przewozowego. W przypadku umożliwienia nadania Przesyłki bez Listu przewozowego, Nadawca ma obowiązek umieszczenia w sposób trwały otrzymanego od Operatora kodu nadania 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. Za zagwarantowanie jakości opakowania Przesyłki odpowiedniego do jej zawartości, odpowiada Zleceniodawca. Przesyłka powinna być zapakowana odpowiednio do zawartości, w szczególności opakowanie powinno uwzględniać właściwości zawartości Przesyłki, warunki atmosferyczne oraz inne okoliczności mogące wpłynąć na stan opakowania Przesyłki, w tym związane z przemieszczaniem Przesyłki przez Operatora. Instrukcja prawidłowego pakowania przesyłek udostępniona jest na stronie WWW.
6. List przewozowy bądź kod nadania może zostać wykorzystany przez Zleceniodawcę w terminie 14 dni od dnia wypełnienia Listu przewozowego na Stronie WWW lub poprzez formularz nadania w Aplikacji Mobilnej, jeśli Operator umożliwi taką funkcjonalność oraz dokonania Opłaty, o której mowa w ust. 2 powyżej. Po upływie wskazanego 14-dniowego terminu, List przewozowy bądź kod nadania traci ważność i Zleceniodawca nie ma możliwości nadania Przesyłki za jego pomocą. W celu nadania Przesyłki po utracie ważności przez List przewozowy bądź kodu nadania, Zleceniodawca powinien wypełnić nowy List przewozowy bądź wygenerować nowy kod nadania.
7. Nadanie Przesyłki jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez Zleceniodawcę na jej sprawdzenie przez Operatora pod kątem bezpieczeństwa i zgodności zawartości z Regulaminem, zgodnie z przepisami Prawa pocztowego lub Prawa przewozowego – w zależności od rodzaju Przesyłki. Co do zasady, sprawdzenie Przesyłki odbywa się w obecności Nadawcy. Operator zastrzega sobie jednak prawo do dokonania weryfikacji Przesyłki bez obecności Nadawcy, w szczególności gdy: (I) zachodzi uzasadnione podejrzenie naruszenia przepisów prawa, bezpieczeństwa lub Regulaminu, (II) wezwanie Nadawcy nie jest możliwe, bądź (III) Nadawca nie stawia się w wyznaczonym terminie. Z przebiegu kontroli sporządza się protokół.
8. 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

9. 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.
10. Nadanie Przesyłki jest możliwe w Punkcie w godzinach jego otwarcia.
11. Operator przyjmując Przesyłkę od Zleceniodawcy w Punkcie udostępnia Potwierdzenie Nadania.
12. 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. Lista i mapa Punktów dostępne są na Stronie WWW.
13. 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.
14. Odbiór Przesyłki następuje na podstawie Kodu odbioru podanego przez Osobę odbierającą Przesyłkę. Po dokonaniu Odbioru Przesyłki przez Osobę odbierającą Przesyłkę, na adres email Odbiorcy oraz Nadawcy zostanie przesłana wiadomość e-mail stanowiąca pokwitowanie odbioru Przesyłki lub nastąpi to za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej ORLEN Paczka.
15. Odpowiedzialność i ryzyko związane z przekazaniem innym osobom treści Zawiadomienia zawierającego treść Kodu odbioru lub treści zawartych w Aplikacji mobilnej dotyczących Kodu odbioru, ponosi Odbiorca. Osoba, która otrzymała od Odbiorcy informacje zawierające Kod odbioru Przesyłki, traktowana jest jako osoba umocowana do odbioru Przesyłki w imieniu Odbiorcy.

§ 4.

1. Operator wskazuje, iż niedopuszczalne jest umieszczanie w Przesyłce (a) rzeczy, których przewóz zabroniony jest na podstawie odrębnych przepisów prawa; (b) materiałów niebezpiecznych w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, w tym w szczególności materiałów łatwopalnych, wybuchowych lub radioaktywnych, broni i amunicji, substancji żrących lub cuchnących; (c) rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do umieszczenia w Opakowaniu; (d) przedmiotów, które ze względu na swoje właściwości mogą stwarzać zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi kontakt lub powodować uszkodzenie bądź zniszczenie innych Przesyłek (e) środków spożywczych oraz produktów łatwo się psujących; (f) towarów wymagających temperatury kontrolowanej; (g) przedmiotów ulegających łatwemu uszkodzeniu w transporcie; (h) roślin i zwierząt, w tym ich szczątków; (i) dzieł sztuki, eksponatów, antyków, kamieni i metali szlachetnych, pereł, biżuterii i wyrobów jubilerskich, środków pieniężnych, kart kredytowych

i bankomatowych, czeków, weksli, bonów towarowych, pieniężnych i innych papierów wartościowych, (j) leków i produktów leczniczych; (k) przedmiotów numizmatycznych i zbiorów filatelistycznych; (l) produktów, dla których wymagane są znaki akcyzy i rzeczy przewożonych pod plombą celną; (m) rzeczy wymagających zachowania szczególnych warunków przy ich przemieszczaniu lub składowaniu bądź użycia środków transportowych nie będących w dyspozycji Operatora; (n) zwłok, szczątków i organów ludzkich, płynów ustrojowych, produktów metabolizmu ludzkiego; o) rzeczy chemicznie i biologicznie aktywnych; p) narkotyków, substancji psychotropowych oraz nowych substancji psychoaktywnych tzw. „dopalaczy”, przy czym powyższe wyliczenie nie stanowi katalogu zamkniętego. W tych samych wypadkach Operatorowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy – w razie ujawnienia się określonych okoliczności dopiero po jej zawarciu.

2. W ramach Usługi mogą być nadawane rzeczy, których łączna zwykła wartość nie przekracza 500,00 zł w jednej Przesyłce. Operator może odmówić zawarcia umowy o świadczenie Usługi, jeżeli Przesyłka zawiera rzeczy, których wartość przekracza 500,00 zł. Operatorowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w razie ujawnienia się okoliczności wskazujących na przekroczenie dopuszczalnej wartości dopiero po jej zawarciu.
3. 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 bądź formularz nadania nasuwać będzie uzasadnione podejrzenie, że Przesyłka może naruszać wymagania określone w Regulaminie;
 - c) niewłaściwego lub niekompletnego wypełnienia Listu przewozowego bądź formularza nadania;
 - d) upływu terminu ważności Listu przewozowego bądź kodu nadania;
 - e) w przypadku gdy Przesyłka przekracza maksymalne wymiary i/lub wagę.
 - f) W przypadku gdy zabezpieczenie lub sposób opakowania budzi uzasadnione podejrzenie, że przeprocesowanie Przesyłki w standardowym obiegu operacyjnym może spowodować uszkodzenie zawartości lub naruszenie bezpieczeństwa przesyłki.
4. Nadawca ponosi wobec Operatora odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną wadliwym stanem lub sposobem zapakowania Przesyłki lub nadaniem Przesyłki w uszkodzonym Opakowaniu.
5. W przypadku, gdy Nadawca umieści w Przesyłce rzeczy zabronione, określone w ust. 1 powyżej, Operator wzywa Nadawcę do odbioru Przesyłki (z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa i poniższych postanowień Regulaminu).
6. 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.
7. Szczegółowa Instrukcja prawidłowego pakowania Przesyłek dostępna jest na stronie WWW.
8. 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.
9. 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.
10. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie Przesyłki pocztowej może spowodować uszkodzenie innych Przesyłek lub mienia Operatora, Operator ma prawo do jej otwarcia i odpowiedniego zabezpieczenia, również bez obecności Nadawcy. Czynności te dokumentowane są w formie protokołu. Koszty związane z otwarciem i zabezpieczeniem Przesyłki obciążają Nadawcę, z uwagi na jego obowiązek należytego przygotowania i zabezpieczenia przesyłki do przewozu, zgodnie z przepisami Prawa pocztowego, Prawa przewozowego oraz niniejszego Regulaminu.
11. Operator jest uprawniony do sprawdzenia rozmiaru i masy Przesyłki określonych w § 3 ust. 8 na każdym etapie przewozu.
12. W przypadku odmowy przyjęcia Przesyłki lub odstąpienia od umowy z przyczyn określonych w Regulaminie, Operator zwraca Przesyłkę na zasadach określonych w § 6 ust. 3 poniżej.

§ 5.

1. Opłaty dokonywane są wyłącznie w formie elektronicznej za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych PayPro. Usługi płatności PayPro są dostępne pod nazwą handlową: Przelewy24.
2. Zleceniodawca jest zobowiązany do wniesienia Opłaty przed nadaniem Przesyłki.
3. Po wypełnieniu formularza nadania na Stronie WWW bądź w Aplikacji Mobilnej ORLEN Paczka, jeśli Operator udostępni taką funkcjonalność, Nadawca jest przekierowany do odpowiedniego systemu płatności, gdzie po dokonaniu płatności zostaje utworzony List przewozowy bądź kod nadania. W przypadku nadania poprzez stronę WWW Nadawca również na wskazany adres e-mail otrzyma List przewozowy bądź kod nadania. Od tego momentu możliwe jest śledzenie statusu Przesyłki w Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka.
4. Dostępne są następujące formy płatności w rozróżnieniu na sposób dokonania transakcji:

- a) karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro;
 - b) inne bezgotówkowe metody płatnicze: szybki przelew bankowy oraz BLIK;
 - c) formy płatności dostępne w Aplikacji Mobilnej ORLEN Paczka.
5. Zwroty płatności są realizowane w przypadku płatności kartą bezpośrednio na kartę, którą dokonywana była transakcja. W przypadku płatności szybkim przelewem oraz BLIK – na numer rachunku Nadawcy.
6. Wysokość Opłaty określa aktualny, w dniu nadania Przesyłki, Cennik.
7. Aktualny Cennik jest dostępny na Stronie WWW. Operator ma prawo dokonywania zmian w Cenniku, które wchodzi w życie z datą opublikowania nowego Cennika na Stronie WWW.
8. Opłata za usługę jest pobierana z góry. Na wniosek Nadawcy Operator wystawi fakturę VAT. Nadawca ma możliwość wyboru opcji dotyczącej otrzymania faktury VAT. Faktura VAT zostanie wystawiona w dniu otrzymania zapłaty na podstawie wypełnionych danych podczas Złożenia zlecenia. Faktura zostanie przekazana na wskazany przez Nadawcę adres e-mail. W przypadku stwierdzenia błędu na fakturze VAT Nadawca ma prawo wystąpić o wystawienie faktury korygującej poprzez zgłoszenie. Nadawca akceptuje przysyłanie faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w formacie PDF za pośrednictwem poczty elektronicznej.
9. Nadawcy przysługuje prawo zwrotu pieniędzy w przypadku nienadania Przesyłki w terminie 14 dni od dnia wypełnienia Listu przewozowego i dokonania zapłaty zgodnie z § 5 ust. 3 powyżej. Zwrot nastąpi w terminie do 14 dni liczonych od następnego dnia po dniu, w którym Nadawca zgłosił żądanie zwrotu.

§ 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. Operator dokonuje czynności sprawdzenia stanu zawartości Przesyłki i zabezpieczenia jej przed dalszym uszkodzeniem lub ubytkiem samodzielnie, bez udziału Nadawcy lub Odbiorcy. Z przebiegu czynności Operator sporządza Protokół Uszkodzenia Przesyłki, który stanowi dokumentację wewnętrzną i pozostaje w dyspozycji Operatora.
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 w którym została nadana (jeśli informacja została wysłana Odbiorcy różnymi kanałami w różnych dniach termin liczony jest od pierwszego z nich). 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 do 2 Dni roboczych, przekierowania Przesyłki do Punktu zastępczego oddalonego nie dalej niż 10 km w linii prostej od pierwotnie wskazanego przez Nadawcę Punktu; 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, rzeczy 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 oraz niniejszy Regulamin. Zasady odpowiedzialności Operatora wobec pozostałych Zleceniodawców określają postanowienia

zawartych umów przez Operatora z tymi Zleceniodawcami, postanowienia odrębnego REGULAMINU ŚWIADCZENIA PRZEDSIĘBIORCOM USŁUG POCZTOWYCH I PRZEWOZOWYCH PRZEZ ORLEN PACZKA SP. Z O.O. , przepisy Prawa pocztowego co do Usługi pocztowej, Prawa przewozowego co do Usługi przewozowej oraz Kodeksu cywilnego.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w przypadkach wskazanych w Prawie pocztowym, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
 - a) wskutek siły wyższej;
 - b) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego;
 - c) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo Regulaminu;
 - d) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki lub jej zwrocie, 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 nienależycie wykonaną, gdy:
 - a) Przesyłka nie została dostarczona do Punktu w terminie określonym w § 3 ust. 12;
 - b) Odbiorca stwierdził uszkodzenie lub ubytek zawartości Przesyłki.
2. Usługę pocztową lub przewozową uważa się za niewykonaną, gdy Przesyłka została utracona (zaginiona).
3. 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. 12.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi pocztowej przysługuje odszkodowanie:
 - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki pocztowej niebędącej Przesyłką z korespondencją;
 - b) za utratę Przesyłki pocztowej z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę podstawową nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych operatora wyznaczonego;
 - c) za opóźnienie w dostarczeniu Przesyłki pocztowej do Punktu lub Punktu zastępczego w stosunku do gwarantowanego terminu dostarczenia wynikającego z § 3 ust. 12 - w wysokości dwukrotności opłaty za Usługę podstawową.
5. 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. Podstawą do wniesienia reklamacji jest Potwierdzenie Nadania Przesyłki.

3. 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 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 ust. 3;

c) z tytułu opóźnienia w dostarczeniu do Punktu lub Punktu zastępczego Przesyłki w stosunku do terminu określonego w § 3 ust. 12 - po upływie tego terminu.

4. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki, z zastrzeżeniem odrębności wynikających z przepisów Prawa przewozowego.

5. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi wniesioną po upływie terminu wskazanego w ust. 4 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.

6. 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.

7. Reklamację wniesioną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego, informując go o możliwości wniesienia reklamacji przez osobę uprawnioną.

8. Podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego z tytułu nienależytego wykonania Usługi jest wniesienie w terminach określonych w ust. 3 i 4 reklamacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (na formularzu elektronicznym Operatora dostępnym na Stronie WWW) lub pisemnie w Punkcie (za wyjątkiem APM) lub ustnie do protokołu w Punkcie (za wyjątkiem APM).

9. 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.

10. 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 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 w ust. 3 lit a) tiret trzeci; (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.
11. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć kopie dokumentów, o których mowa w ust. 10 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.
12. Operator rozpatruje reklamację 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.
13. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 8 – 11, Operator wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Okresu tego nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.
14. 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 albo w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

15. Operator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w APM, inne niż Przesyłki.
16. Operator informuje, iż dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym dotyczącym Usługi przewozowej przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
17. 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.
18. Jeżeli osoba uprawniona do otrzymania odszkodowania jest podatnikiem podatku VAT, Operator wypłaca odszkodowanie w kwocie netto, bez podatku VAT.
19. 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.).
20. 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.ornlenpaczka.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. Jakikolwiek postanowienia niniejszego Regulaminu nie obowiązują w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami jeśli takie postanowienia zostałyby uznane za niedozwoloną klauzulę umowną lub praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.
3. Umowa o świadczenie Usług przez Operatora jest umową zawartą na odległość w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta, od której Konsument może odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia, chyba że Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 Ustawy o prawach konsumenta. Nadawca będący Konsumentem może zażądać wykonania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. W przypadku odstąpienia od umowy przez Nadawcę będącym Konsumentem na podstawie ww. uprawnień, ponosi on opłaty za spełnione przez Operatora świadczenia do chwili odstąpienia od umowy przez Konsumenta.
4. Umowa zawarta w punktach partnerskich Operatora, jeżeli Konsument jest zobowiązany na jej podstawie do zapłaty kwoty powyżej 50 (pięćdziesiąt) złotych, jest umową zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa, do której stosuje się przepisy Ustawy o prawach konsumenta. Konsument może odstąpić od takiej umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, chyba że Operator wykonał w pełni

Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 Ustawy o prawach konsumenta. Nadawca będący Konsumentem może zażądać wykonania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

5. Dla odstąpienia od Umowy przez Konsumenta wymagane jest złożenie przez niego oświadczenia, które może zostać złożone na Formularzu odstąpienia od Umowy, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
6. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne lub bezskuteczne, nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień Regulaminu.
7. 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.
8. Spory wynikające z Regulaminu oraz związane z wykonywaniem Usług rozpatrywane będą przez sądy powszechne, z zastrzeżeniem ust. 9 oraz ust. 10 poniżej.
9. 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. Natomiast w przypadku zarówno Usługi pocztowej, jak i Usługi przewozowej - po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego - Konsument może 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.
10. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich odbywa się - w zależności od rodzaju reklamowanej Usługi - w zakresie i na zasadach określonych w ustawie - Prawo pocztowe bądź Prawo przewozowe, a także na zasadach określonych w ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, jak również w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie tych aktów prawnych. Postępowanie prowadzi się na wniosek Odbiorcy albo Nadawcy, a z urzędu - jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta.
11. Regulamin oraz Cennik są do wglądu w Punktach oraz na Stronie WWW. Nadawca zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem przed nadaniem Przesyłki.
12. 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.

Załącznik 1:

PRZYKŁADOWY WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy).

.....

.....

.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

ORLEN Paczka sp. z o.o.

ul. Annopol 17A

03-236 Warszawa

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość
lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Ja/My (*).....niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu
od umowy o świadczenie następującej usługi.....

Data zawarcia umowy/Data złożenia zlecenia:.....

Nr Przesyłki:

.....

Podpis konsumenta(-ów)