

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA KLIENTOM INDYWIDUALNYM USŁUG POCZTOWYCH
PRZEZ ORLEN PACZKA SP. Z O.O.**

Obowiązuje od 16 marca 2026 r.

§ 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 w transakcjach handlowych (dalej: „Operator”).
2. Regulamin określa zasady świadczenia Klientom indywidualnym przez Operatora krajowych usług pocztowych polegających na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek.
3. Zasady świadczenia usług przedsiębiorcom określa odrębny 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 oraz korzystania z Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka. Zasady korzystania z Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka oraz informacje na temat przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka są zawarte w Regulaminie świadczenia usług oraz korzystania z Aplikacji ORLEN Paczka dostępnym w aplikacji oraz na stronie internetowej www.orlenpaczka.pl
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 APM, w której umieszczono Przesyłkę przez osobę, która podała dane potrzebne do otwarcia skrytki lub moment jej fizycznego doręczenia Osobie odbierającej Przesyłkę w przypadku, gdy doręczenie jest dokonywane w Punkcie niebędącym APM;
6. **Dzień roboczy** – każdy dzień powszedni od poniedziałku do piątku tj. każdy dzień inny niż sobota i dzień uznany za ustawowo dzień wolny od pracy;
7. **Etykieta** – oznaczenie umożliwiające nadanie Przesyłki wysyłane Nadawcy przez Operatora za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej ORLEN Paczka (jeżeli Operator udostępnił taką funkcjonalność w aplikacji) lub wiadomości e-mail, przy czym możliwy jest ze strony Operatora kontakt więcej niż jednym kanałem komunikacji wymienionym wyżej;

8. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny;
9. **Kod nadania** – kod umożliwiający nadanie Przesyłki, wysłany Nadawcy przez Operatora za pośrednictwem Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka bądź w wiadomości e-mail na podany adres e-mail bądź poprzez sms na podany numer telefonu, przy czym możliwy jest ze strony Operatora kontakt więcej niż jednym kanałem komunikacji wymienionym wyżej;
10. **Kod odbioru** – kod umożliwiający odbiór Przesyłki wysyłany Odbiorcy przez Operatora: (1) w wiadomości e-mail na podany adres e-mail lub (2) poprzez sms na podany numer telefonu lub (3) za pośrednictwem Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka. Sposób kontaktu zależy od przekazanych Operatorowi przez Zleceniodawcę danych Odbiorcy oraz posiadania przez Odbiorcę Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka, przy czym możliwy jest ze strony Operatora kontakt więcej niż jednym kanałem komunikacji wymienionym wyżej;
11. **Klient indywidualny** – Zleceniodawca, który nie zawarł z Operatorem odrębnej pisemnej umowy w zakresie usług pocztowych, na mocy której korzysta z wysyłki w sposób cykliczny;
12. **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;
13. **Krajowy System e-Faktur (KSeF)** – system (o którym mowa w art. 106nd ust. 2 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług) służący do wystawiania, przysyłania, odbierania i przechowywania faktur ustrukturyzowanych tzw. e-faktur (faktura wystawiana i otrzymywana za pomocą oprogramowania interfejsowego, w postaci elektronicznej i zgodnie z wzorem dokumentu elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne).
14. **Nadawca** – Klient indywidualny wskazany w zleceniu wykonania Usługi, jako osoba nadająca Przesyłkę do przemieszczenia;
15. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana w zleceniu wykonania Usługi, jako osoba, której Przesyłka ma być doręczona;
16. **Odbiór Przesyłki** - wydanie Przesyłki Osobie odbierającej Przesyłkę na podstawie podanego przez nią prawidłowego Kodu odbioru;
17. **Opakowanie** – opakowanie umożliwiające przyjęcie do przemieszczenia Przesyłki. Rekomendowane sposoby opakowania zawarte są w Instrukcji pakowania Przesyłek udostępnionej na Stronie WWW;
18. **Opłata** – wynagrodzenie przysługujące Operatorowi z tytułu realizacji Usługi w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku;
19. **Osoba odbierająca Przesyłkę** – Odbiorca lub inna osoba, która oświadcza, że jest upoważniona do odbioru Przesyłki w imieniu Odbiorcy i podaje prawidłowy Kod odbioru;
20. **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 wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP24/2014, będąca podmiotem świadczącym usługę płatniczą Klientom Indywidualnym korzystającym z usług Operatora;

21. **Potwierdzenie Nadania** – potwierdzenie nadania Przesyłki, tj.: wiadomość e-mail z potwierdzeniem nadania otrzymana na adres e-mailowy wskazany przez Nadawcę albo, wiadomość potwierdzająca nadanie Przesyłki otrzymana na numer telefonu wskazany przez Nadawcę, albo wydruk z kasy albo potwierdzenie w Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka;
22. **Prawo pocztowe** – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo Pocztowne;
23. **Protokół Uszkodzenia Przesyłki** – dokument opisujący uszkodzenia lub ubytki Przesyłki powstałe w czasie realizacji Usługi;
24. **Przesyłka** – rejestrowana przesyłka listowa lub rejestrowana paczka zawierająca rzeczy przekazane do Doręczenia o maksymalnej Wadze rzeczywistej do 20 kg i wymiarach maksymalnych 41 x 38 x 60 cm.;
25. **Punkt** – oznaczone miejsce przyjmowania lub wydawania Przesyłek (w tym również APM). Wykaz punktów ze wskazaniem czy można w nich odebrać Przesyłkę (w przypadku braku informacji tylko o możliwości odbioru, oznacza, że w danym Punkcie można zarówno nadać jak i odebrać Przesyłkę) dostępny jest na Stronie WWW;
26. **Punkt zastępczy** – Punkt odbioru Przesyłki inny niż wskazany w formularzu nadania z uwagi na brak możliwości (o charakterze czasowym lub stałym) umieszczenia Przesyłki w Punkcie wskazanym przez Nadawcę;
27. **Regulamin** – niniejszy dokument pod nazwą „REGULAMIN ŚWIADCZENIA KLIENTOM INDYWIDUALNYM USŁUG POCZTOWYCH PRZEZ ORLEN PACZKA SP. Z O.O.”;
28. **Rejestracja** – proces weryfikacji podanego numeru telefonu i akceptacji Regulaminu, pozwalający na uzyskanie dostępu do funkcjonalności Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka.
29. **Siła Wyższa** – nadzwyczajne zdarzenie wywołane przez przyczynę zewnętrzną, którego nie można było przewidzieć, lub któremu nie można zapobiec normalnymi środkami, np. powódź, nawałnica, działania wojenne, akty terroru, działania władzy publicznej (np. stan wyjątkowy);
30. **Strona WWW/strona internetowa** – strona internetowa Operatora pod adresem www.ornpaczka.pl. Korzystanie ze Strony WWW wymaga dysponowania komputerem lub urządzeniem mobilnym z dostępem do sieci Internet wyposażonym w przeglądarkę internetową Microsoft Edge, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Opera, Safari lub innej porównywalnej;
31. **Usługa (Usługi)** – świadczone przez Operatora Klientom indywidualnym krajowe usługi pocztowe polegające na przyjmowaniu, sortowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu Przesyłek na terytorium Polski.
32. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
33. **Urządzenie mobilne** – urządzenie pozostające w dyspozycji Użytkownika, w postaci smartfona, pozwalające na korzystanie z Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka;
34. **Użytkownik** – osoba fizyczna, w tym osoba prowadząca działalność gospodarczą, posiadająca zdolność do czynności prawnych, która zainstalowała Aplikację mobilną ORLEN Paczka na swoim urządzeniu mobilnym i dokonała Rejestracji.
35. **Waga rzeczywista** – całkowita waga Przesyłki wraz z Opakowaniem;
36. **Zawiadomienie** – zawiadomienie Odbiorcy o dostępności Przesyłki do odbioru w formie informacji e-mail/sms/w aplikacji mobilnej ORLEN Paczka lub zawiadomienie Nadawcy o zwrocie Przesyłki nieodebranej;
37. **Zlecniodawca** – osoba fizyczna, osoba 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 (jeżeli Operator udostępnił taką funkcjonalność w aplikacji) informacji wymaganych do zawarcia z Operatorem umowy o wykonanie Usługi, w tym zatwierdzenie danych Odbiorcy i Nadawcy.

§ 3.

1. Złożenie zlecenia jest możliwe za pośrednictwem Strony WWW poprzez podanie danych koniecznych do wypełnienia formularza nadania bądź za pomocą Aplikacji Mobilnej ORLEN Paczka, jeśli Operator udostępnił taką funkcjonalność w aplikacji. Zleceniodawca podaje następujące dane:
 - a) dane Nadawcy – firma/nazwa/imię i nazwisko osoby fizycznej, adres e-mail, numer telefonu komórkowego w sieci telefonii komórkowej
 - b) opcjonalnie wybrany Punkt nadania Przesyłki (z listy zamieszczonej na Stronie WWW);
 - c) dane Odbiorcy – firma/nazwa/imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego w sieci telefonii komórkowej;
 - d) wybrany Punkt odbioru Przesyłki (z listy zamieszczonej na Stronie WWW);
 - e) rozmiar Przesyłki,
 - f) deklarowana, łączna wartość przesyłanych rzeczy w Przesyłce.
2. Korzystanie z Serwisu wymaga dysponowania komputerem lub urządzeniem mobilnym z dostępem do sieci Internet wyposażonym w najnowszą dostępną wersję przeglądarki internetowej Microsoft Edge, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Opera, Safari lub innej porównywalnej.
3. Zleceniodawca jest zobowiązany do wniesienia Opłaty na zasadach określonych w § 5 Regulaminu.
4. Po podaniu danych, o których mowa w ust. 1 powyżej oraz wniesieniu Opłaty, generowana jest, zgodnie z wyborem Zleceniodawcy, Etykieta albo Kod nadania.
5. Zleceniodawca jest zobowiązany do wydrukowania Etykiety i umieszczenia jej w sposób trwały na Przesyłce. W przypadku umożliwienia nadania Przesyłki przy pomocy Kodu nadania, Zleceniodawca ma obowiązek umieszczenia na Przesyłce w sposób trwały otrzymanego od Operatora kodu nadania.
6. 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.
7. Za opakowanie Przesyłki, odpowiada Zleceniodawca. Opakowanie powinno uwzględniać właściwości zawartości Przesyłki oraz fakt, że Przesyłka będzie przemieszczana przez Operatora. Rekomendowany sposób opakowania Przesyłki jest wskazany w Instrukcji pakowania przesyłek udostępnionej na stronie WWW.
8. Etykieta bądź kod nadania może zostać wykorzystany przez Zleceniodawcę w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania. Po upływie wskazanego 14-dniowego terminu, Etykieta bądź kod nadania traci ważność i Zleceniodawca nie ma możliwości nadania Przesyłki przy użyciu tej Etykiety albo Kodu nadania. W celu nadania Przesyłki po utracie ważności Etykiety bądź kodu nadania, Zleceniodawca powinien ponownie złożyć zlecenie na Stronie WWW lub w Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka, jeżeli Operator udostępnił taką funkcjonalność w ww. aplikacji.
9. Nadanie Przesyłki jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez Zleceniodawcę na jej sprawdzenie przez Operatora pod kątem bezpieczeństwa i zgodności zawartości z Regulaminem oraz przepisami Prawa pocztowego, 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, gdy: (I) zachodzi uzasadnione podejrzenie naruszenia przepisów prawa, bezpieczeństwa lub Regulaminu, (II) wezwanie Nadawcy nie jest możliwe, bądź (III) Nadawca nie stawi się w wyznaczonym terminie. Z przebiegu kontroli sporządza się protokół, który Operator udostępnia na żądanie Nadawcy.

10. 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

11. Wymiary Przesyłki (wraz z Opakowaniem) nie mogą przekraczać 41x38x60 cm, a jej Waga rzeczywista – 20 kg. W przypadku, gdy Przesyłka przekracza maksymalne wymiary lub Wagę rzeczywistą Operator może odmówić przyjęcia Przesyłki lub odstąpić od umowy o wykonanie Usługi zgodnie z postanowieniami § 4 ust. 4 poniżej.
12. Jeżeli Punkt umożliwia nadanie Przesyłki, to może być ona nadana w Punkcie w godzinach jego otwarcia. Lista i mapa Punktów oraz godziny otwarcia dostępne są na Stronie WWW.
13. Operator, przyjmując Przesyłkę od Zleceniodawcy w Punkcie niebędącym APM, przekazuje Potwierdzenie Nadania.
14. Operator potwierdza umieszczenie przez Zleceniodawcę Przesyłki w APM poprzez wysłanie wiadomości e-mail i/lub wiadomości sms na adres i numer telefonu wskazany przez Zleceniodawcę w formularzu nadania.
15. Operator dostarcza Przesyłki do Punktu wskazanego przez Zleceniodawcę 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.
16. 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 formularzu nadania lub w Aplikacji mobilnej ORELN Paczka, jeżeli Operator udostępnia taką funkcjonalność w aplikacji.
17. Odbiór Przesyłki następuje na podstawie Kodu odbioru podanego przez Osobę odbierającą Przesyłkę lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej. Po dokonaniu Odbioru Przesyłki przez Osobę odbierającą Przesyłkę, na adres e-mail Odbiorcy oraz Nadawcy zostanie przesłana wiadomość e-mail stanowiąca pokwitowanie odbioru Przesyłki lub nastąpi to za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej ORELN Paczka, jeżeli Operator udostępnia taką funkcjonalność w aplikacji.

18. Odpowiedzialność i ryzyko związane z przekazaniem innym osobom treści Zawiadomienia zawierającego treść Kodu odbioru lub treści zawartych w Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka dotyczących Kodu odbioru, po jego otrzymaniu przez Odbiorcę, 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 obowiązujących przepisów prawa; (b) materiałów niebezpiecznych w rozumieniu obowiązujących 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 nie mogą być nadane jako Przesyłka; (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, których transport wymaga utrzymania stałej temperatury od momentu nadania do momentu odbioru (g) przedmiotów ulegających łatwemu uszkodzeniu w transporcie; (h) żywych lub martwych roślin i zwierząt, (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 z uwagi na ich właściwości; (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 przypadku, gdy po zawarciu umowy o świadczenie Usługi ujawni się którakolwiek z okoliczności wskazanych powyżej, Operatorowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, zgodnie z postanowieniami ust. 4 poniżej.
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 o świadczenie Usługi w razie ujawnienia się okoliczności wskazujących na przekroczenie dopuszczalnej wartości Przesyłki dopiero po jej zawarciu.
3. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Operatora przyjęcia zlecenia poprzez wygenerowanie Etykiety lub Kodu nadania.
4. Operator może odmówić przyjęcia Przesyłki lub odstąpić od umowy o wykonanie Usługi w przypadku:
 - a) zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że podana przy Złożeniu zlecenia wartość lub zawartość Przesyłki są niezgodne ze stanem faktycznym;
 - b) gdy treść formularza nadania nasuwać będzie uzasadnione podejrzenie, że Przesyłka może naruszać wymagania określone w Regulaminie w zakresie jej rozmiarów, Opakowania (w tym zabezpieczenia Przesyłki), zawartości Przesyłki, wartości Przesyłki;
 - c) niewłaściwego wypełnienia formularza nadania uniemożliwiającego realizację Usługi (np. podanie nieistniejącego lub nieprawidłowego adresu e-mail);
 - d) upływu terminu ważności Etykiety bądź Kodu nadania;
 - e) Przesyłka przekracza maksymalne wymiary lub wagę rzeczywiście;

- f) zabezpieczenie lub Opakowanie Przesyłki w sposób widoczny wskazuje, że może dojść do uszkodzenia jej zawartości lub naruszenia bezpieczeństwa przesyłki.
 - g) zawartość lub Opakowanie Przesyłki naraża osoby trzecie lub Operatora na szkodę.
5. Nadawca ponosi wobec Operatora odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną wadliwym stanem lub sposobem zapakowania Przesyłki przez Nadawcę lub nadaniem przez Nadawcę Przesyłki w uszkodzonym Opakowaniu.
 6. W przypadku, gdy Nadawca umieści w Przesyłce rzeczy zabronione, określone w ust. 1 powyżej, Operator wzywa Nadawcę do odbioru Przesyłki z wyznaczonym terminie.
 7. W przypadku nieodebrania przesyłki przez Nadawcę w terminie wyznaczonym przez Operatora, przesyłka zostanie zutylizowana, z zastrzeżeniem postanowień, o których mowa w § 6 ust. 8 lit. c) poniżej.
 8. Rzeczy, które ze względu na ich właściwości wymagają dodatkowego opakowania wewnętrznego, Nadawca zobowiązany jest nadać do przemieszczenia w opakowaniu wewnętrznym, które powinno:
 - a) być zamknięte i zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dostęp do zawartości bez pozostawienia widocznych śladów;
 - b) być odpowiednio wytrzymałe mając na uwadze zawartość Przesyłki;
 - 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.
 9. Szczegółowa Instrukcja zawierająca rekomendowany sposób opakowania Przesyłek dostępna jest na stronie WWW.
 10. W trakcie przemieszczania Przesyłek do Punktu są one poddawane temperaturze otoczenia. Operator zastrzega, że w Punkcie będącym APM 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. Rekomendujemy, aby przed nadaniem Przesyłki w Punkcie będącym APM Nadawca upewnił się czy w Przesyłce nie znajdują się rzeczy, które są wrażliwe na zmiany temperatur albo mogą ulec uszkodzeniu na skutek oddziaływania wysokiej lub niskiej temperatury.
 11. 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.
 12. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przemieszczanie Przesyłki może spowodować uszkodzenie innych Przesyłek lub mienia Operatora, Operator ma prawo do żądania jej otwarcia przez Nadawcę, a w przypadku, gdy wezwanie Nadawcy do otwarcia Przesyłki jest niemożliwe lub było bezskuteczne może zabezpieczyć Przesyłkę na własny koszt w sposób zapewniający bezpieczeństwo przemieszczenia Przesyłki. Czynności te dokumentowane są w formie protokołu.
 13. Operator jest uprawniony do sprawdzenia rozmiaru i masy Przesyłki określonych w § 3 ust. 10 na każdym etapie świadczenia Usługi.

14. 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 Zleceniodawca jest przekierowany do odpowiedniego systemu płatności, gdzie po dokonaniu płatności zostaje utworzona Etykieta bądź Kod nadania. W przypadku nadania poprzez stronę WWW, Nadawca również na wskazany adres e-mail otrzyma Etyketę bądź Kod nadania. Od tego momentu możliwe jest śledzenie statusu Przesyłki w Aplikacji mobilnej ORLEN Paczka lub na stronie WWW.
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 Zleceniodawcy.
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 z zastrzeżeniem, że zmiana Cennika nie ma wpływu na prawa nabyte Konsumentów i nie dotyczy umów o wykonanie Usług zawartych do chwili zmiany Cennika.
8. Opłata za usługę jest pobierana z góry. Na wniosek Nadawcy Operator wystawi fakturę VAT. Faktura VAT zostanie wystawiona w Krajowym Systemie eFaktur (KSeF) na podstawie wypełnionych danych podczas złożenia zlecenia, w terminie określonym w ustawie VAT. Wizualizacja (odwzorowanie dokumentu znajdującego się w KSeF) wystawionej faktury zostanie przekazana na wskazany przez Nadawcę adres e-mail po otrzymaniu nr KSeF jak również fakturę można pobrać po zalogowaniu w KSeF. W przypadku stwierdzenia błędu na fakturze VAT, Nadawca ma prawo wystąpić o wystawienie faktury korygującej poprzez zgłoszenie.
9. Zleceniodawcy przysługuje prawo zwrotu pieniędzy w przypadku nienadania Przesyłki w terminie 14 dni od dnia upływu ważności Etykiety lub Kodu nadania. Zwrot nastąpi w terminie do 14 dni liczonych od następnego dnia po dniu wskazania przez Zleceniodawcę danych do zwrotu opłaty w formularzu na stronie <https://www.orldenpaczka.pl/zgloszenia-platnosci/>.

§ 6.

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Opakowania po przyjęciu Przesyłki, 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,

jeżeli zapewnienie udziału Nadawcy lub Odbiorcy nie jest możliwe, czynności te są dokonywane bez udziału Nadawcy lub Odbiorcy. Z przebiegu czynności Operator sporządza Protokół Uszkodzenia Przesyłki, który zostanie udostępniony Nadawcy lub Odbiorcy na jego żądanie.

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 generowana jest przez Operatora nowa Etykieta. Przesyłka zostanie zwrócona do Punktu, w którym została nadana.
4. W sytuacji, gdy Punkt jest tymczasowo nieczynny lub przepełniony, 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 Zleceniodawcę Punktu. W sytuacji gdy Odbiorca nie odbierze Przesyłki we wskazanym w poprzednim zdaniu terminie, Przesyłka umieszczana jest w pierwotnie wskazanym przez Nadawcę Punkcie na okres 3 Dni Roboczych.
5. Jeżeli po nadaniu Przesyłki okaże się, że Punkt wybrany przez Zleceniodawcę jest na stałe nieczynny, Przesyłka zostanie przekierowana do najbliższego Punktu zastępczego od Punktu pierwotnie wskazanego przez Zleceniodawcę. Jednakże Punkt zastępczy nie może być zlokalizowany dalej niż 10 km w linii prostej od Punktu wybranego przez Zleceniodawcę. 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 (w składzie co najmniej 3 osób) otwarta w celu ustalenia, czy nie zawiera ona danych niezbędnych do jej zwrotu Nadawcy. Z przebiegu czynności Operator sporządza Protokół Uszkodzenia Przesyłki, który zostanie udostępniony Nadawcy lub Odbiorcy na jego żądanie.
7. W przypadku ustalenia danych umożliwiających zwrot Przesyłki do Nadawcy, Przesyłka ta po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest zwracana Nadawcy.
8. W przypadku, gdy otwarcie Przesyłki nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy, albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki:
 - a) korespondencja stanowiąca Przesyłkę i jej Opakowanie podlegają zniszczeniu przez Operatora w sposób uniemożliwiający odtworzenie informacji zawartej w Przesyłce i na jej opakowaniu, nie wcześniej niż po upływie 60 dni od dnia otwarcia Przesyłki;
 - b) 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 6 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 [zawiadomienie o znalezieniu rzeczy i wezwanie do odbioru], art. 5 ust. 1 i 3 - 5 [zawiadomienie starosty], art. 6 [zawiadomienie Policji] oraz art. 8-12 [wskazanie miejsca znalezienia rzeczy, znaleźne, koszty przechowania, nagroda dla znalazcy] ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 501 z późn. zm.) i art. 187 Kodeksu cywilnego [nabycie własności rzeczy znalezionej].

9. Jeżeli osoba uprawniona złoży reklamację przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 8 pkt b) powyżej, zawartość Przesyłki i jej opakowanie nie mogą zostać zniszczone zanim decyzja o rozstrzygnięciu reklamacji stanie się ostateczna.

§ 7

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:
 - a) wskutek siły wyższej;
 - b) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub Odbiorcy, niewywołanych winą operatora;
 - c) z powodu naruszenia przez nadawcę lub Odbiorcę przepisów Prawa pocztowego albo Regulaminu; z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.
2. Operator powołując się na jedną z ww. przyczyn przedstawia dowód jej wystąpienia.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki lub jej zwrocie, jeżeli Przesyłka została źle zaadresowana przez Zleceniodawcę (nie podano lub popełniono błąd w numerze telefonu lub adresie e-mail), a brak tych danych lub ich nieprawidłowe podanie uniemożliwią wykonanie Usługi, pomimo podjęcia przez Operatora prób kontaktu ze Zleceniodawcą w celu wyjaśnienia tych błędnych danych.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w APM, inne niż Przesyłki.

§ 8.

1. Usługę uważa się za nienależycie wykonaną, gdy:
 - a) Przesyłka nie została dostarczona do Punktu w terminie określonym w § 3 ust. 15;
 - b) Odbiorca stwierdził uszkodzenie lub ubytek zawartości Przesyłki.
2. Usługę 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. 15.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przysługuje odszkodowanie:
 - a) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki niebędącej Przesyłką z korespondencją w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
 - b) za utratę Przesyłki z korespondencją - w wysokości dziesięciokrotności opłaty za Usługę nie niższej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych operatora wyznaczonego;
 - c) za opóźnienie w dostarczeniu Przesyłki do Punktu lub Punktu zastępczego w stosunku do gwarantowanego terminu dostarczenia wynikającego z § 3 ust. 15 - w wysokości dwukrotności opłaty za Usługę.
5. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi pocztowej wygasa wskutek przyjęcia przez Odbiorcę Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki niedające się z zewnątrz zauważyć Odbiorca stwierdził po przyjęciu Przesyłki, i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania Usługi pocztowej a jej doręczeniem Odbiorcy.
6. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 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 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. 15 - po upływie tego terminu;
 - d) odmowy zawarcia umowy lub odmowy dalszej realizacji umowy albo odstąpienia przez Operatora od umowy o wykonanie Usługi.
3. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki lub dnia wystąpienia okoliczności, o których mowa w par. 9 ust. 2 lit. d), chyba że z par. 9 ust. 2 lit. a) -c) wynika inny termin.
4. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi wniesioną po upływie terminu wskazanego w ust. 2 i 3 powyżej Operator pozostawia bez rozpoznania i niezwłocznie powiadamia o tym reklamującego.
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 reklamacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (na formularzu elektronicznym Operatora dostępnym na Stronie WWW).
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. Rekomendujemy także podanie numeru telefonu albo adresu e-mail do kontaktu.

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 Nadawca zrzeknie się roszczeń na rzecz Odbiorcy lub jeżeli Przesyłka została doręczona Nadawcy; (3) kopię Protokołu Uszkodzenia Przesyłki - w przypadku przyjęcia tej przesyłki przez Odbiorcę – (4) oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach 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, złożone z zachowaniem terminu 7 dni od dnia przyjęcia Przesyłki, wraz ze wskazaniem okoliczności, bądź dowodów, potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w ust. 2 lit a) tiret trzeci; (7) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt.
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 reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. 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. 8 – 10, 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.
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.
14. Operator informuje, iż dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym dotyczącym Usługi albo w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
15. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną w przypadku:
 - a) odmowy uznania reklamacji przez Operatora, albo
 - b) niezapłacenia odszkodowania w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

16. Do wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego nie jest konieczne złożenie odwołania od 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 (tj. Dz. U. z 2019 poz. 474 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. Nadawca, Zleceniodawca ani Odbiorca nie może:
 - a) umieszczać lub przekazywać za pośrednictwem Strony WWW w jakikolwiek sposób treści, które są niezgodne z prawem lub dobrymi obyczajami, w tym zawierające groźby, pomówienia, treści wulgarne, treści naruszające dobra osobiste danej osoby, treści dyskryminujące w szczególności ze względu na rasę, narodowość, religię;
 - b) umieszczać lub przekazywać za pośrednictwem Strony WWW niezamówionych treści reklamowych lub promocyjnych (tzw. spam);
 - c) wprowadzać lub przekazywać za pośrednictwem Strony WWW wirusy komputerowe lub inne kody, pliki czy programy komputerowe, których celem jest przerwanie, zniszczenie lub ograniczenie funkcji jakiegokolwiek oprogramowania lub sprzętu informatycznego, bądź jakiegokolwiek urządzenia telekomunikacyjnego;
 - d) podejmować prób zakłócania lub przerywania pracy Strony WWW lub sieci Internet;
 - e) uzyskiwać dostęp do danych, które nie są dla nich przeznaczone;
 - f) naruszać zasad bezpieczeństwa działania sieci Internet; podszywać się pod inną osobę, przekazywać nieprawdziwe dane osobowe lub przekazywać dane osobowe innych osób jako własne dane osobowe; podejmować działania naruszających dobre imię Operatora;
 - g) podejmować działania naruszających prywatność i dobre imię innych osób;
 - h) wykorzystania bez zgody Operatora zdjęcia, grafiki i inne informacje dostępne na Stronie WWW.

§ 12.

1. Umowa o świadczenie Usług zawarta 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 bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów (z zastrzeżeniem zdania ostatniego), 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 wykonanie Usług. Nadawca będący Konsumentem może zażądać wykonania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. W przypadku odstąpienia od umowy przez Nadawcę będącym Konsumentem od umowy o wykonanie Usługi, po zgłoszeniu żądania o jej wykonanie, ponosi on opłaty za spełnione przez Operatora świadczenia do chwili odstąpienia od umowy przez Konsumenta.

2. 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. Skorzystanie z formularza stanowiącego załącznik nr 1 nie jest obowiązkowe.
3. W razie odstąpienia Operator niezwłocznie zwraca Konsumentowi otrzymaną Opłatę, jednakże nie później niż w terminie 14 dni od dnia poinformowania Operatora o odstąpieniu. Zwrotu dokonuje się przy użyciu takich samych sposobów płatności jakie zostały użyte do dokonania płatności przez Konsumenta, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu płatności. Konsument nie ponosi żadnych dodatkowych opłat w związku ze zwrotem opłaty.
4. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu jest nieważne lub bezskuteczne, nie będzie to miało wpływu na obowiązywanie innych postanowień Regulaminu.
5. Operator jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku:
 - a) zaistnienia zmian organizacyjnych lub prawnych po stronie Operatora;
 - b) zmiany przepisów prawa mających wpływ na świadczenie Usług lub treść Regulaminu;
 - c) zmiany lub pojawienia się nowych podatków bądź opłat o charakterze publicznoprawnych związanych ze świadczeniem Usług;
 - d) rekomendacji, zaleceń lub innego typu wniosków i poleceń formułowanych lub nałożonych na Operatora przez organy administracji publicznej lub sądy powszechne;
 - e) poprawy bezpieczeństwa lub funkcjonalności świadczonych Usług;
 - f) rozszerzenia lub usprawnienia lub zmiany katalogu świadczonych Usług;
 - g) usprawnienie procesu obsługi klientów Usług lub procesu reklamacyjnego;
 - h) zmian w zakresie ochrony prywatności oraz zwiększenia bezpieczeństwa klientów korzystających z Usług;
 - i) zmiany kosztów utrzymania i obsługi infrastruktury w zakresie wykorzystywanym w ramach świadczenia Usług, w tym zmiany Cennika lub Instrukcji Pakowania Przesyłek;
 - j) zmiany funkcjonalności infrastruktury, z zastrzeżeniem, że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do jej funkcjonalności.
6. Zmienione warunki Regulaminu zostaną zakomunikowane Klientom indywidualnym w terminie 7 dni przed ich wejściem w życie poprzez udostępnienie ich treści na Stronie WWW. Dodatkowo, w przypadku zarejestrowanych Klientów indywidualnych posiadających konto w formularzu nadania, poprzez przesłanie ich treści na adres e-mail powiązany z kontem. Klienci indywidualni posiadający konto w formularzu nadania będą związani postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowiedzą go w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu. Zmiana Regulaminu w zakresie, w jakim odnosi się do Usług opłaconych przed zmianą Regulaminu nie zmienia ich treści i warunków.
7. Spory wynikające z Regulaminu oraz związane z wykonywaniem Usług rozpatrywane będą przez sądy powszechne, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej.
8. W przypadku Usługi, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w § 9 Regulaminu, Konsument ma prawo zwrócić się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
9. Regulamin oraz Cennik dostępne są w Punktach oraz na Stronie WWW. Nadawca zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem przed nadaniem Przesyłki.

Załącznik 1:

PRZYKŁADOWY WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA 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)