Instrukcja obsługi modułu
ORLEN Paczka dla PrestaShop

Wersja instrukcji: 1.3 | listopad 2026

SPIS TREŚCI

1 ZANIM ZACZNIESZ 3
1.1 Co umożliwia moduł 3
1.2 Dane potrzebne do uruchomienia 3
1.3 Zalecana kolejność pracy 4
1.4 Wymagania techniczne 4
2 INSTALACJA MODUŁU 4
2.1 Instalacja pliku ZIP 4
2.2 Czyszczenie pamięci podręcznej 4
2.3 Kontrola po instalacji 5
2.4 Aktualizacja i odinstalowanie modułu 5
3 PIERWSZA KONFIGURACJA 5
3.1 Autoryzacja i połączenie z ORLEN Paczka 5
3.2 Adres nadawcy 6
3.3 Ustawienia wysyłki 7
3.4 Cennik według gabarytów 8
3.4.1 Przedziały cenowe przewoźnika w PrestaShop 8
3.4.2 Cennik według gabarytów S, M i L 9
3.5 Mapa punktów odbioru 9
3.6 Statusy przesyłek i statusy zamówień 10
3.7 Test konfiguracji 11
4 OBSŁUGA KLIENTA W KOSZYKU 11
4.1 Wybór punktu odbioru 11
4.2 Co zobaczy klient po zakupie 12
5 ETYKIETY I PRZESYŁKI 12
5.1 Utworzenie przesyłki na karcie zamówienia 12
5.2 Zmiana punktu odbioru 12
5.3 Generowanie etykiety na karcie zamówienia 13
5.4 Generowanie etykiet z listy zamówień 14
5.5 Generowanie etykiet z Historii przesyłek 14

5.6 Ponowne generowanie etykiety ... 15
5.7 Więcej niż jedna paczka do zamówienia ... 15
5.8 Zbiorcze pobieranie etykiet ... 16
6 KURIER I PROTOKOŁY ... 16
6.1 Zamówienie podjazdu kuriera ... 16
6.2 Generowanie protokołu dla jednej lub wielu przesyłek ... 17
6.3 Generowanie protokołu dla podjazdu kuriera ... 18
7 STATUSY PRZESYŁEK ... 18
7.1 Ręczne odświeżenie jednego zamówienia ... 18
7.2 Zbiorcze odświeżenie statusów ... 19
7.3 Automatyczne odświeżanie i cron ... 19
8 ZWROTY KONSUMENCKIE ... 20
8.1 Utworzenie zwrotu ... 20
8.2 Pobranie etykiety lub użycie kodu nadania ... 21
8.3 Ponowne wysłanie instrukcji zwrotu ... 21
8.4 Sprawdzanie statusu zwrotu ... 21
9 REJESTRY I WYSZUKIWANIE ... 22
9.1 Historia przesyłek ... 22
9.2 Historia zamówień kuriera ... 22
9.3 Zwroty ... 23
9.4 Logi ... 23
10 WIADOMOŚCI DO KLIENTA ... 23
10.1 Numer śledzenia w wiadomości e-mail ... 23
10.2 Informacja o statusie w koncie klienta ... 24
10.3 Punkt odbioru w potwierdzeniu zamówienia ... 24
11 ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW ... 24
11.1 Najczęstsze sytuacje ... 24
11.2 Dane do zgłoszenia ... 25
12 HISTORIA ZMIAN ... 25

1 ZANIM ZACZNIESZ

Ta instrukcja jest przeznaczona dla osoby, która administruje sklepem PrestaShop i obsługuje wysyłkę zamówień. Nie wymaga wiedzy programistycznej. Nazwy zakładek, pól i przycisków są zapisane tak, jak w polskim panelu modułu.

1.1 Co umożliwia moduł

- Wyświetla klientowi mapę punktów odbioru ORLEN Paczka podczas składania zamówienia.
- Tworzy przesyłki i etykiety w formacie **PDF, PDF10 lub EPL**.
- Pozwala generować etykiety dla jednego lub wielu zamówień i pobierać zbiorczo wcześniej wygenerowane etykiety.
- Zamawia podjazd kuriera i tworzy protokoły zbiorczo-nadawcze.
- Pobiera aktualne statusy przesyłek i może na ich podstawie zmieniać statusy zamówień w sklepie.
- Tworzy zwroty konsumenckie jako etykietę PDF lub kod nadania.
- Pokazuje klientowi wybrany punkt odbioru po zakupie i wysyła informacje o przesyłce oraz instrukcję zwrotu.

Zgodność: Moduł obsługuje PrestaShop 1.7.8.x, 8.0.x–8.2.x oraz 9.0.x–9.2.x, w tym natywny jednostronicowy proces składania zamówienia w PrestaShop 9.2. Przed wdrożeniem wykonaj kopię zapasową i przetestuj dostawę na zamówieniu testowym.

1.2 Dane potrzebne do uruchomienia

Dane	Skąd je uzyskać	Do czego służą
Login (PartnerID)	Produkcyjne: wiadomość powitalna po podpisaniu umowy; Testowe: od opiekuna w ORLEN Paczka	identyfikuje konto integracji
Hasło (PartnerKey)	Produkcyjne: wiadomość powitalna po podpisaniu umowy; Testowe: od opiekuna w ORLEN Paczka	uwierzytelnia połączenie z API
Token widgetu mapy	od działu integracji w ORLEN Paczka	uruchamia mapę punktów odbioru w koszyku
Adres nadawcy	-	trafia do danych przesyłki i formularza podjazdu kuriera
Ceny i gabaryty	-	służą do obliczenia ceny dostawy

Token widgetu mapy: Wysyłając zgłoszenie do działu integracji w celu uzyskania tokenu widgetu mapy, podaj PartnerID i/lub numer NIP oraz adres swojego sklepu internetowego.

1.3 Zalecana kolejność pracy

Ta kolejność ogranicza ryzyko, że klient zobaczy metodę dostawy, zanim połączenie, ceny i mapa zostaną poprawnie skonfigurowane. Każdy etap przygotowuje dane potrzebne w kolejnym etapie.

Krok 1. Zainstaluj moduł i otwórz jego konfigurację.
Krok 2. Połącz sklep z kontem ORLEN Paczka w zakładce **Autoryzacja**.
Krok 3. Uzupełnij **Adres nadawcy**.
Krok 4. Skonfiguruj **Ustawienia wysyłki**, mapę i statusy.
Krok 5. Złóż zamówienie testowe w sklepie i wybierz punkt odbioru.
Krok 6. W panelu administratora wygeneruj etykietę, odśwież status i sprawdź wiadomości do klienta.

1.4 Wymagania techniczne

Przed instalacją sprawdź u administratora serwera, czy sklep spełnia poniższe warunki:

- PHP w wersji 7.4 lub nowszej. Sklepy z PrestaShop 1.7.8 muszą działać na PHP 7.4.
- Włączone rozszerzenia PHP: soap (komunikacja z ORLEN Paczka) i zip (zbiorcze pobieranie etykiet).
- Możliwość zapisu w katalogu var/ sklepu.
- Serwer może łączyć się z internetem przez HTTPS.
- Opcjonalnie: możliwość ustawienia zadania cron (rozdział 7.3).

2 INSTALACJA MODUŁU

2.1 Instalacja pliku ZIP

Ścieżka w panelu: Moduły → Menedżer modułów

Instalacja dodaje moduł do panelu PrestaShop i tworzy elementy potrzebne do obsługi dostawy ORLEN Paczka. Po zakończeniu konfiguracja jest dostępna bezpośrednio z Menedżera modułów.

Krok 1. Kliknij **Załaduj moduł**.
Krok 2. Wskaż plik ZIP modułu ORLEN Paczka.
Krok 3. Poczekaj, aż PrestaShop zakończy przesyłanie i instalację.
Krok 4. Jeśli pojawi się przycisk **Kontynuuj instalację**, kliknij go.
Krok 5. Po zakończeniu znajdź moduł **ORLEN Paczka** i kliknij **Konfiguruj**.

Rezultat: Otwiera się panel konfiguracji modułu z zakładkami dotyczącymi połączenia, mapy, adresu, wysyłki, historii, statusów, zwrotów, logów i pomocy.

2.2 Czyszczenie pamięci podręcznej

Ścieżka w panelu: Zaawansowane → Wydajność

Po aktualizacji moduł sam podejmuje próbę odświeżenia pamięci podręcznej PrestaShop. Wykonaj poniższe kroki ręcznie, jeśli po aktualizacji panel nadal pokazuje nieaktualne widoki lub działa nieprawidłowo.

Krok 1. Przejdź do zakładki Wydajność w panelu administracyjnym PrestaShop.
Krok 2. Kliknij przycisk **Wyczyść pamięć podręczną**.

Rezultat: Po wyczyszczeniu pamięci podręcznej otwórz ponownie stronę, na której wystąpił problem, i sprawdź, czy działa poprawnie.

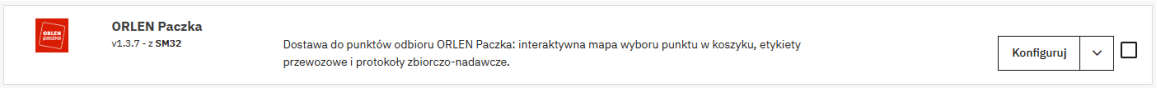


Przykładowy widok zakładki Wydajność
z przyciskiem do czyszczenia pamięci podręcznej

2.3 Kontrola po instalacji

Krótka kontrola potwierdza, że moduł został aktywowany i że PrestaShop utworzył metodę dostawy. Wykonaj ją przed wprowadzaniem danych dostępowych i udostępnieniem przewoźnika klientom.

Krok 1. Sprawdź, czy moduł jest aktywny w Menedżerze modułów.
Krok 2. Otwórz konfigurację i upewnij się, że zakładki modułu są widoczne.
Krok 3. Przejdź do **Wysyłka** → **Przewoźnicy** i sprawdź, czy istnieje przewoźnik ORLEN Paczka. Instalacja tworzy go automatycznie jako aktywnego, razem z domyślną konfiguracją wysyłki: typ przesyłki „standard", przewoźnik włączony, mapa włączona, gabaryt M. Przewoźnik pojawi się w koszyku dopiero po przypisaniu strefy i przedziału (rozdział 3.4).
Krok 4. Nie rozpoczynaj sprzedaży z tą metodą dostawy, dopóki nie wykonasz testu opisanego w rozdziale 3.7.



Przykładowy widok modułu ORLEN Paczka z Menedżera modułów

2.4 Aktualizacja i odinstalowanie modułu

Ścieżka w panelu: Moduły → Menedżer modułów

Aby zaktualizować moduł, wgraj plik ZIP z nową wersją tak samo jak przy instalacji (rozdział 2.1). Nie odinstalowuj wcześniej poprzedniej wersji. Aktualizacja zachowuje ustawienia, historię przesyłek, zwroty i protokoły.

Ważne: Opcje **Odinstaluj** i **Resetuj** usuwają z bazy danych wszystkie dane modułu: historię przesyłek, zamówienia kuriera, protokoły, zwroty, ustawienia oraz dane dostępowe. Przewoźnik ORLEN Paczka zostaje wyłączony. Tych danych nie da się przywrócić bez kopii zapasowej. Użyj tych opcji tylko wtedy, gdy na stałe rezygnujesz z modułu albo zaleci to zespół ORLEN Paczka.

3 PIERWSZA KONFIGURACJA

Wykonaj ustawienia w kolejności z tego rozdziału. Po każdej zmianie kliknij przycisk zapisu dostępny w danym formularzu.

3.1 Autoryzacja i połączenie z ORLEN Paczka

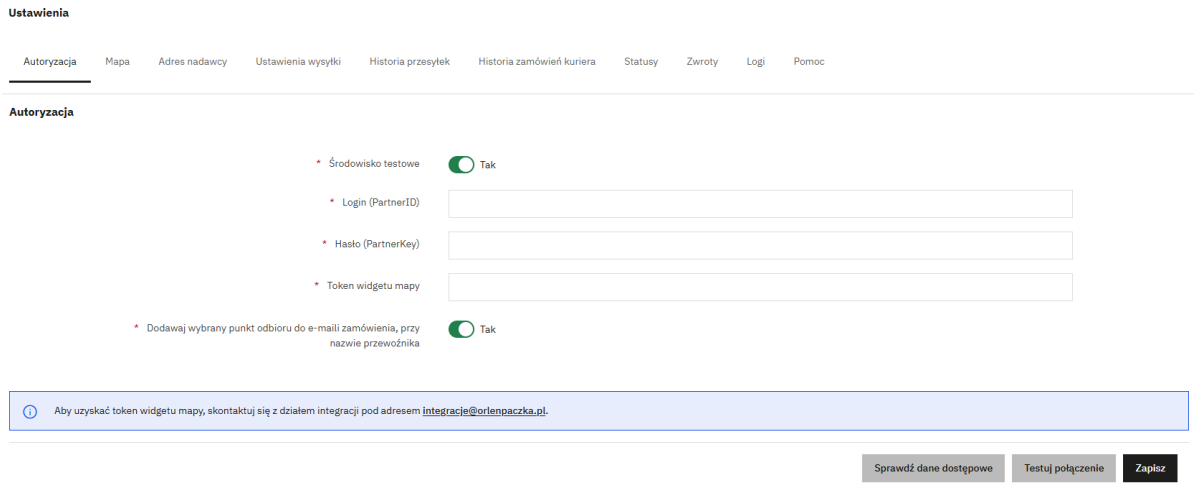
Ścieżka w panelu: Moduły → Menedżer modułów → ORLEN Paczka → Konfiguruj → Autoryzacja

Autoryzacja łączy sklep z kontem ORLEN Paczka. Poprawne dane dostępowe są wymagane do tworzenia przesyłek, etykiet, zwrotów i pobierania statusów.

Krok 1. Jeśli pracujesz na środowisku testowym, włącz **Środowisko testowe**. W sklepie produkcyjnym pozostaw tę opcję wyłączoną.
Krok 2. Wpisz **Login (PartnerID)**.
Krok 3. Wpisz **Hasło (PartnerKey)**.

Krok 4. Wpisz **Token widgetu mapy**.
Krok 5. Pozostaw włączoną opcję **Dodawaj wybrany punkt odbioru do e-maili zamówienia, przy nazwie przewoźnika**, jeśli punkt ma być widoczny w potwierdzeniu wysyłanym do klienta. Domyślnie opcja jest włączona.
Krok 6. Kliknij **Zapisz**.
Krok 7. Kliknij **Sprawdź dane dostępowe**. Moduł sprawdza zapisany login i hasło w wybranym środowisku. Oczekiwany komunikat: „Dane (...) w środowisku testowym/produkcyjnym są poprawne".
Krok 8. Kliknij **Testuj połączenie**. Ten przycisk sprawdza tylko, czy serwis ORLEN Paczka jest dostępny. Oczekiwany komunikat: Usługa aktywna.

Ważne: Moduł przechowuje osobne dane dostępowe dla środowiska testowego i produkcyjnego. Po przełączeniu Środowiska testowego w formularzu pojawiają się dane zapisane dla wybranego środowiska. Token widgetu mapy jest wspólny dla obu środowisk.



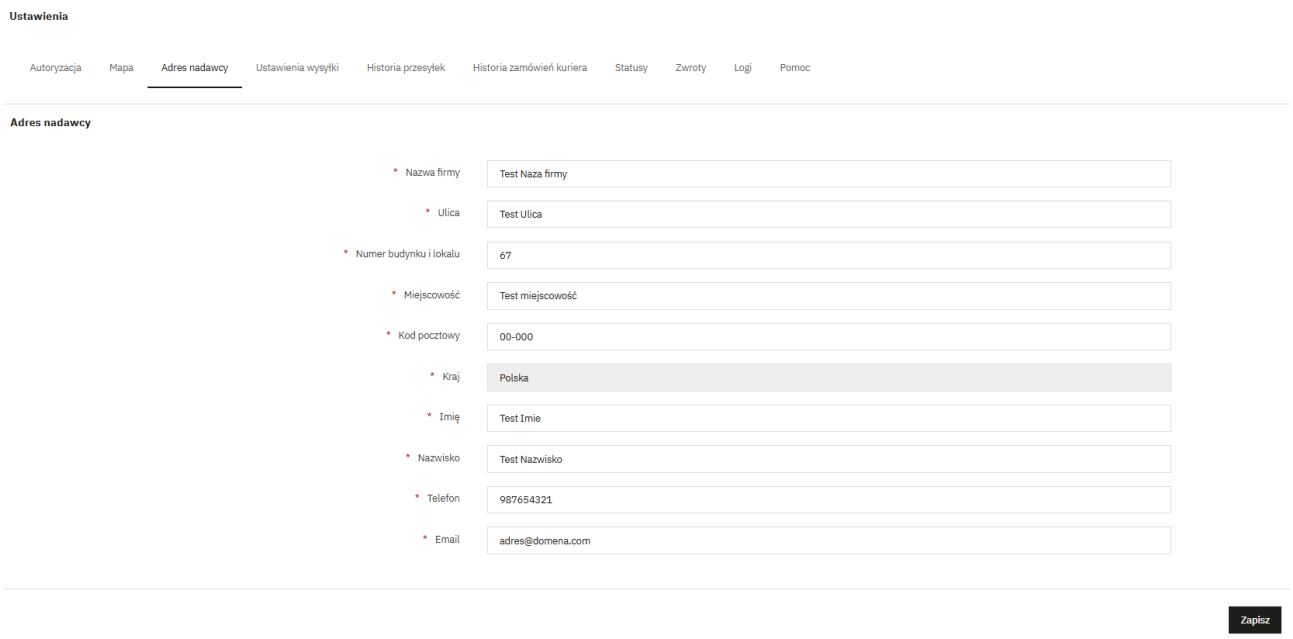
Przykładowy widok zakładki Autoryzacja

3.2 Adres nadawcy

Ścieżka w panelu: Konfiguracja modułu → Adres nadawcy

Adres nadawcy jest używany przy tworzeniu przesyłki i podpowiadany w formularzu zamówienia kuriera. Wpisz dane magazynu lub miejsca, z którego kurier faktycznie odbierze paczki.

Krok 1. W polu **Nazwa firmy** wpisz nazwę nadawcy.
Krok 2. Wpisz ulicę oraz **Numer budynku i lokalu**.
Krok 3. Wpisz miejscowość i kod pocztowy w formacie **XX-XXX**.
Krok 4. Sprawdź pole **Kraj**. Moduł ustawia Polskę.
Krok 5. Wpisz imię i nazwisko osoby kontaktowej.
Krok 6. Wpisz numer telefonu: 9 cyfr (np. 111222333) albo numer z prefiksem kraju w formacie +48111222333
Krok 7. Wpisz prawidłowy adres e-mail.
Krok 8. Kliknij **Zapisz**.



Przykładowy widok zakładki Adres nadawcy

3.3 Ustawienia wysyłki

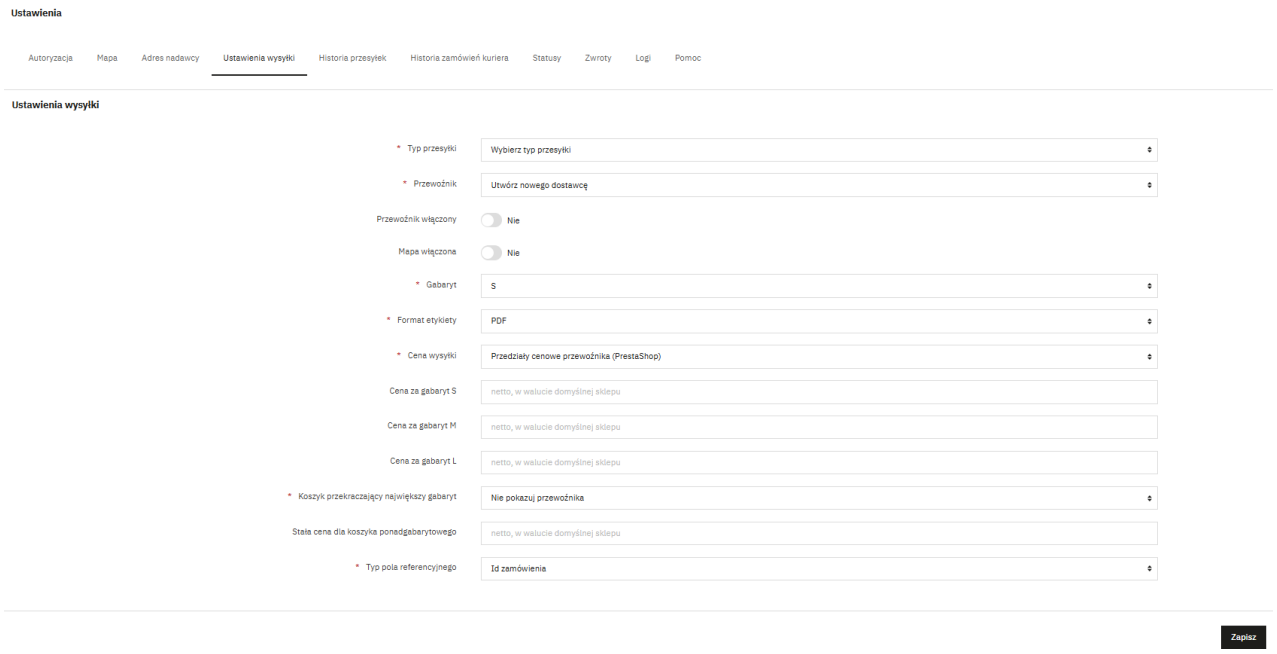
Ścieżka w panelu: Konfiguracja modułu → Ustawienia wysyłki

Ta zakładka określa, jak klient widzi metodę dostawy, jaki gabaryt i format etykiety są domyślne oraz jak sklep oblicza cenę wysyłki.

Krok 1. Otwórz istniejącą konfigurację wysyłki albo dodaj nową.
Krok 2. W polu **Typ przesyłki** wybierz pozycję **standard**.
Krok 3. W polu **Przewoźnik** wybierz przewoźnika ORLEN Paczka. Aby utworzyć nowego przewoźnika, wybierz **Utwórz nowego dostawcę**.
Krok 4. Włącz **Przewoźnik włączony**, gdy konfiguracja jest gotowa do użycia.
Krok 5. Włącz **Mapa włączona**, aby klient mógł wybrać punkt odbioru podczas składania zamówienia.
Krok 6. Wybierz domyślny **Gabaryt**: S, M lub L.
Krok 7. Wybierz **Format etykiety**: PDF, PDF10 lub EPL.
Krok 8. Wybierz sposób obliczania ceny wysyłki zgodnie z rozdziałem 3.4.
Krok 9. W polu **Typ pola referencyjnego** wybierz, co ma się znaleźć na etykiecie w polu referencyjnym (tabela poniżej).
Krok 10. Jeśli wybrałeś **Statyczny**, wpisz tekst w polu **Pole referencyjne**. Następnie kliknij **Zapisz**.

Pole referencyjne	Wartość na etykiecie
ID zamówienia	wewnętrzny numer ID zamówienia w PrestaShop
Referencja zamówienia	identyfikator widoczny jako referencja zamówienia
Statyczny	tekst wpisany w polu Pole referencyjne w Ustawieniach wysyłki. Przy generowaniu etykiety na karcie zamówienia tekst jest podpowiadany i można go zmienić. Przy generowaniu masowym używany jest zawsze tekst z ustawień.

Pole referencyjne	Wartość na etykiecie
Brak	pole pozostaje puste



Przykładowy widok zakładki Ustawienia wysyłki

3.4 Cennik według gabarytów

Moduł udostępnia dwa sposoby ustalania ceny. Wybierz tylko jeden dla danej konfiguracji wysyłki.

3.4.1 Przedziały cenowe przewoźnika w PrestaShop

W tym wariancie koszt dostawy ustala standardowa konfiguracja przewoźnika w PrestaShop. Jest to właściwy wybór, gdy sklep korzysta już z własnych przedziałów cenowych lub wagowych.

Krok 1. W polu **Cena wysyłki** wybierz **Przedziały cenowe przewoźnika (PrestaShop)**.
Krok 2. Zapisz formularz.
Krok 3. W ustawieniach przewoźnika PrestaShop skonfiguruj przedziały cenowe lub wagowe zgodnie z zasadami sklepu.

Rezultat: Koszt dostawy jest pobierany z konfiguracji przewoźnika w PrestaShop.

3.4.2 Cennik według gabarytów S, M i L

Ten wariant pozwala przypisać osobną cenę do gabarytu obliczonego przez moduł. Sprawdza się, gdy koszt dostawy ma zależeć od rozmiaru paczki wynikającego z wymiarów i liczby produktów.

Krok 1. Uzupełnij w katalogu wymiary i wagę produktów. Moduł przelicza jednostki sklepu na centymetry i kilogramy.
Krok 2. W polu **Cena wysyłki** wybierz **Cennik według gabarytów**.
Krok 3. Wpisz ceny netto dla gabarytów **S**, **M** i **L** w domyślnej walucie sklepu.
Krok 4. W polu **Koszyk przekraczający największy gabaryt** wybierz: **Nie pokazuj przewoźnika** lub **Naliczaj stałą cenę**.
Krok 5. Jeśli wybrałeś stałą cenę, wpisz ją w polu **Stała cena dla koszyka ponadgabarytowego**.
Krok 6. Zapisz ustawienia.

Gabaryt	Wewnętrzne wymiary używane przez kalkulator
S	60 × 38 × 8 cm
M	60 × 38 × 19 cm
L	60 × 38 × 41 cm

Jak działa kalkulator: Moduł uwzględnia wymiary, wagę i liczbę sztuk oraz możliwość obrócenia produktu. Produkty bez wymiarów liczy osobno od produktów z wymiarami: grupuje je w paczce o domyślnym gabarycie, a po przekroczeniu 20 kg łącznej wagi dolicza kolejną paczkę. Produkt bez zapisanej wagi liczy jako 0,1 kg. Jeśli pojedynczy produkt przekracza limit 20 kg, moduł stosuje regułę dla koszyka ponadgabarytowego.

Uwaga: Wyliczenie ceny dla kilku paczek nie tworzy automatycznie kilku przesyłek ani kilku etykiet. Jeśli zamówienie ma być wysłane w kilku paczkach, dodaj je na karcie zamówienia zgodnie z rozdziałem 5.7.

3.5 Mapa punktów odbioru

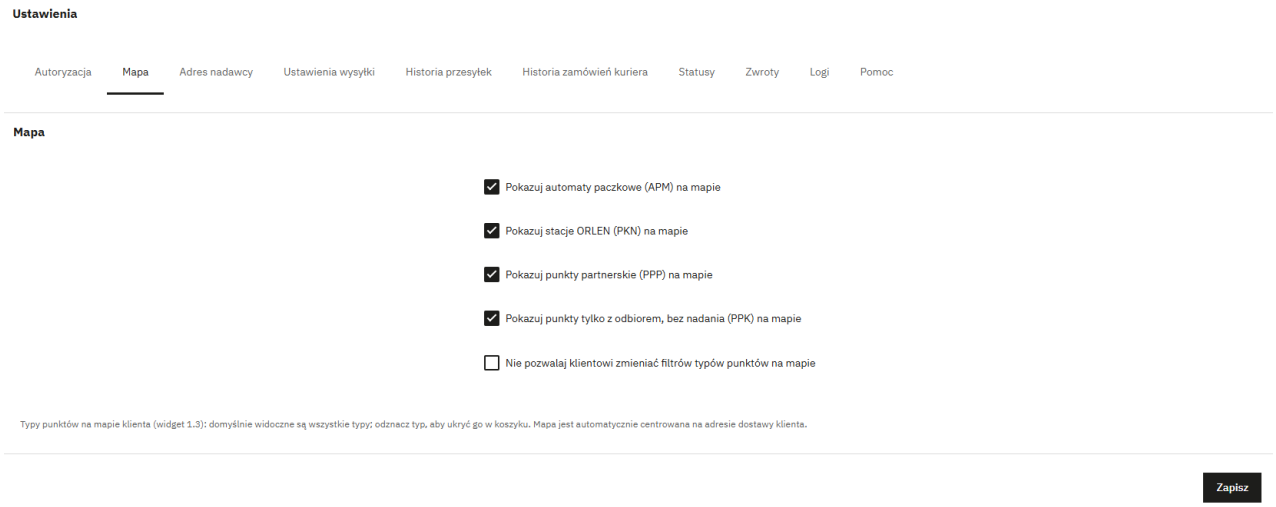
Ścieżka w panelu: Konfiguracja modułu → Mapa

Mapa pozwala klientowi wybrać miejsce odbioru podczas składania zamówienia. Administrator decyduje, które typy punktów są dostępne oraz czy klient może samodzielnie zmieniać filtry.

Krok 1. Zaznacz typy punktów, które mają być widoczne klientowi: **APM** – automaty paczkowe, **PKN** – stacje paliw ORLEN, **PPP** – punkty odbioru z obsługą, **PPK** – punkty umożliwiające wyłącznie odbiór przesyłki, bez możliwości jej nadania.
Krok 2. Jeśli klient nie powinien zmieniać filtrów na mapie, zaznacz **Nie pozwalaj klientowi zmieniać filtrów typów punktów na mapie**.
Krok 3. Kliknij **Zapisz**. Co najmniej jeden typ punktu musi pozostać widoczny. Moduł nie zapisze ustawień, jeśli odznaczysz wszystkie typy.
Krok 4. Przejdź do sklepu, dodaj produkt do koszyka i sprawdź mapę jako klient.

Domyślne działanie: Wszystkie typy punktów są widoczne, a klient może zmieniać filtry. Mapa może otworzyć się w okolicy adresu dostawy podanego przez klienta.

Jeśli ustawienia nie działają: Sprawdź token widgetu mapy oraz opcję **Mapa włączona** w ustawieniach wysyłki. Jeśli problem nadal występuje, skontaktuj się z zespołem integracji ORLEN Paczka: integracje@orlenpaczka.pl.



Przykładowy widok zakładki Mapa

3.6 Statusy przesyłek i statusy zamówień

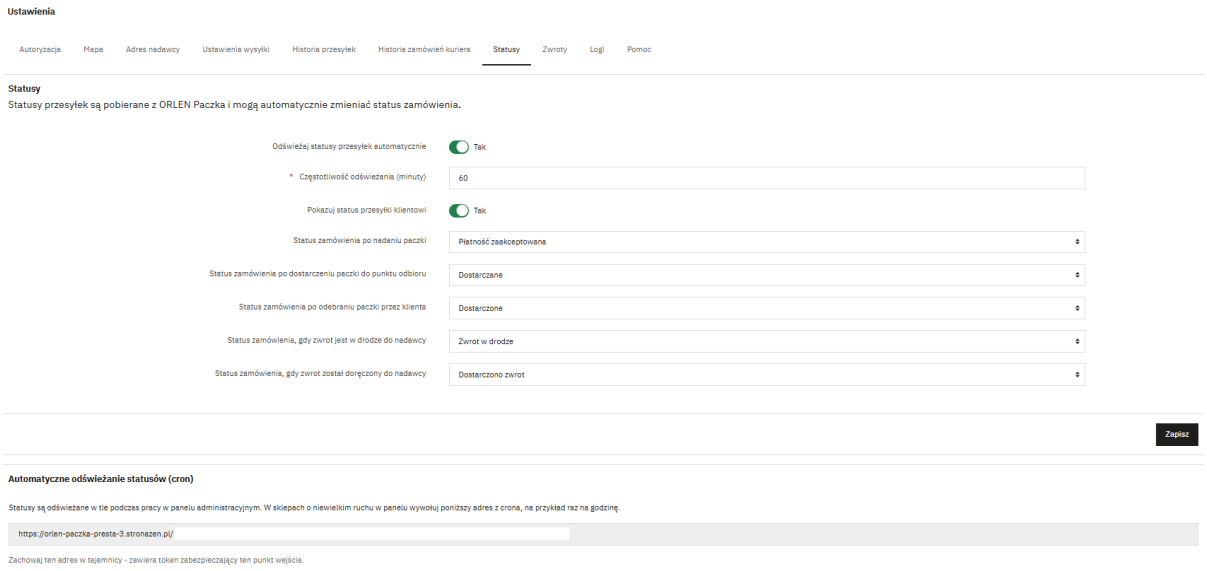
Ścieżka w panelu: Konfiguracja modułu → Statusy

Moduł może prezentować bieżący stan przesyłki i na tej podstawie zmieniać status zamówienia w PrestaShop. Mapowanie pozwala połączyć zdarzenia przewozowe z procesem realizacji zamówień w sklepie.

Krok 1. Włącz **Odświeżaj statusy przesyłek automatycznie**, jeśli moduł ma pobierać statusy podczas pracy w panelu administratora.
Krok 2. W polu **Częstotliwość odświeżania (minuty)** wpisz odstęp co najmniej **60 minut**.
Krok 3. Włącz **Pokazuj status przesyłki klientowi**, jeśli klient ma widzieć status w szczegółach zamówienia.
Krok 4. Wybierz, jaki status zamówienia ma zostać ustawiony po nadaniu paczki, dostarczeniu jej do punktu lub odebraniu przez klienta. Jeśli nie chcesz zmieniać statusu zamówienia po danym zdarzeniu, wybierz **Nie zmieniaj**.
Krok 5. Ustaw osobno **Status zamówienia, gdy zwrot jest w drodze do nadawcy** i **Status zamówienia, gdy zwrot został doręczony do nadawcy**. Moduł tworzy do tego statusy **Zwrot w drodze** oraz **Dostarczono zwrot** i przypisuje je domyślnie, jeśli nie ma innego przypisania.
Krok 6. Kliknij **Zapisz**.
Krok 7. Jeśli panel jest używany sporadycznie, skonfiguruj odświeżanie na serwerze zgodnie z rozdziałem 7.3.

Kiedy zmienia się status zamówienia: Sam zapis ustawień go nie zmienia. W przypadku pierwotnej przesyłki wracającej do nadawcy moduł może zastosować obie reguły zwrotu. Osobna przesyłka zwrotu konsumenckiego zmienia status zamówienia dopiero wtedy, gdy moduł pobierze informację o jej doręczeniu i ustawiono przypisanie dla tego zdarzenia.

Bezpieczeństwo: Adres crona zawiera token. Traktuj go jak hasło i nie publikuj go ani nie umieszczaj na zrzutach ekranu.



Przykładowy widok zakładki Statusy

3.7 Test konfiguracji

Test na fikcyjnym zamówieniu sprawdza cały proces: dostępność przewoźnika, działanie mapy, zapis punktu, utworzenie etykiety i prezentację statusu. Pozwala wykryć błędy przed uruchomieniem metody dostawy dla klientów.

Krok 1. Utwórz produkt testowy z poprawnymi wymiarami i wagą.
Krok 2. Wybierz dostawę ORLEN Paczka. Jeśli sklep korzysta z jednostronicowego procesu zakupowego, sprawdź, czy bez punktu nie można przejść do płatności. Następnie wybierz punkt i złóż zamówienie testowe.
Krok 3. Otwórz zamówienie w panelu administratora.
Krok 4. Sprawdź sekcję **Dane przesyłki ORLEN Paczka**: gabaryt, punkt odbioru i kod punktu.
Krok 5. Wygeneruj etykietę i pobierz plik.
Krok 6. Odśwież status. Jeśli ORLEN Paczka nie zwrócił jeszcze statusu, moduł może wyświetlić komunikat **Brak statusu**.
Krok 7. Sprawdź, czy wybrany punkt widać na stronie potwierdzenia i w szczegółach zamówienia na koncie klienta. Jeśli opcja w Autoryzacji jest włączona, sprawdź też, czy punkt jest podany obok przewoźnika w e-mailu z potwierdzeniem.

Rezultat: Przewoźnik pojawia się w koszyku, mapa zapisuje punkt odbioru, a panel administratora pozwala utworzyć i pobrać etykietę.

4 OBSŁUGA KLIENTA W KOSZYKU

4.1 Wybór punktu odbioru

Po wybraniu dostawy ORLEN Paczka klient używa przycisku wyboru punktu. Mapa pokazuje typy punktów dopuszczone w konfiguracji.

Krok 1. Klient wybiera metodę dostawy **ORLEN Paczka**.
Krok 2. Klika **Wybierz punkt odbioru**.
Krok 3. Wyszukuje lokalizację lub przesuwa mapę.
Krok 4. Wybiera punkt i zatwierdza wybór.
Krok 5. Przed przejściem dalej sprawdza kod, nazwę i adres wybranego punktu.

Brak punktu odbioru: Jeśli mapa jest włączona, bez zapisanego punktu klient nie może przejść dalej. W jednostronicowym procesie składania zamówienia wybór punktu odblokowuje płatność.

4.2 Co zobaczy klient po zakupie

Wybrany punkt odbioru jest widoczny na stronie potwierdzenia i w szczegółach zamówienia na koncie klienta, również przy wyłączonym pokazywaniu statusów. Może pojawić się także obok przewoźnika w e-mailu z potwierdzeniem (zob. 10.3). Numer śledzenia jest dostępny po wygenerowaniu etykiety, jeśli włączono pokazywanie statusów. Do czasu pobrania statusu może pojawić się informacja **Brak statusu**.

5 ETYKIETY I PRZESYŁKI

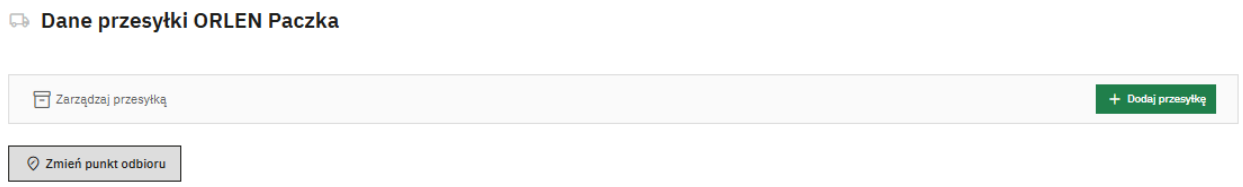
5.1 Utworzenie przesyłki na karcie zamówienia

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia → wybierz zamówienie

Utworzenie przesyłki zakłada w zamówieniu kartę paczki, na której moduł przechowuje gabaryt, punkt odbioru, etykietę i status. To pierwszy krok przed wygenerowaniem dokumentów przewozowych.

Krok 1. Przewiń do sekcji **Dane przesyłki ORLEN Paczka**.
Krok 2. Jeśli przesyłka już istnieje, przejdź do rozdziału 5.2 lub 5.3.
Krok 3. Jeśli przesyłka jeszcze nie istnieje, kliknij **Dodaj przesyłkę**.
Krok 4. Sprawdź, czy moduł utworzył paczkę i czy pojawiła się karta jej danych.

Rezultat: W sekcji danych ORLEN Paczka pojawi się przesyłka. Jeśli zamówienie ma kilka przesyłek, przełączysz je za pomocą zakładek opisanych w rozdziale 5.7.



Przykładowy widok sekcji Dane przesyłki ORLEN Paczka

5.2 Zmiana punktu odbioru

Zmiana punktu odbioru przydaje się, gdy klient wskazał niewłaściwą lokalizację lub wybrany punkt przestał być dostępny. Zmiana punktu odbioru nie aktualizuje automatycznie wcześniej utworzonej etykiety. Jeśli etykieta zawiera poprzedni punkt, wygeneruj ją ponownie i używaj wyłącznie nowego dokumentu.

Krok 1. Na karcie zamówienia wybierz właściwą paczkę, jeśli jest ich kilka.
Krok 2. Kliknij **Zmień punkt odbioru**.
Krok 3. Wybierz punkt na mapie i zatwierdź.
Krok 4. **Paczka bez etykiety:** nowy punkt zostaje zapisany od razu. Sprawdź kod i adres punktu w szczegółach przesyłki.
Krok 5. **Paczka z wygenerowaną etykietą:** pojawi się ostrzeżenie, że punkt różni się od punktu na etykiecie. Nowy punkt nie jest jeszcze zapisany. Bez przeładowania strony kliknij **Generuj ponownie**, sprawdź, czy w polu **Identyfikator punktu odbioru** jest kod nowego punktu, i zatwierdź. Nowy punkt zostanie zapisany razem z nową etykietą.

Ważne: Jeśli przeładujesz stronę przed ponownym wygenerowaniem etykiety, zmiana przepadnie i paczka zachowa poprzedni punkt. Po ponownym wygenerowaniu używaj wyłącznie nowej etykiety.

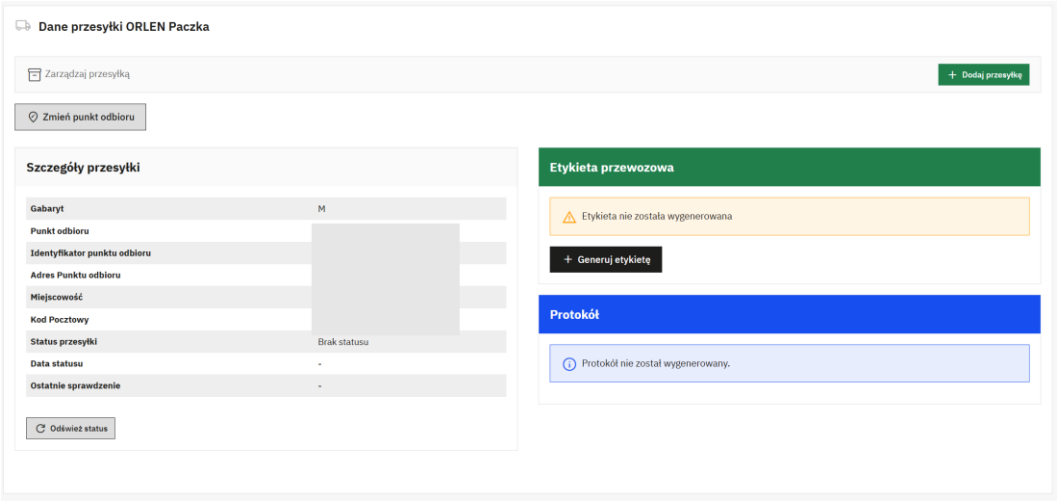
5.3 Generowanie etykiety na karcie zamówienia

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia → wybierz zamówienie → Dane przesyłki ORLEN Paczka

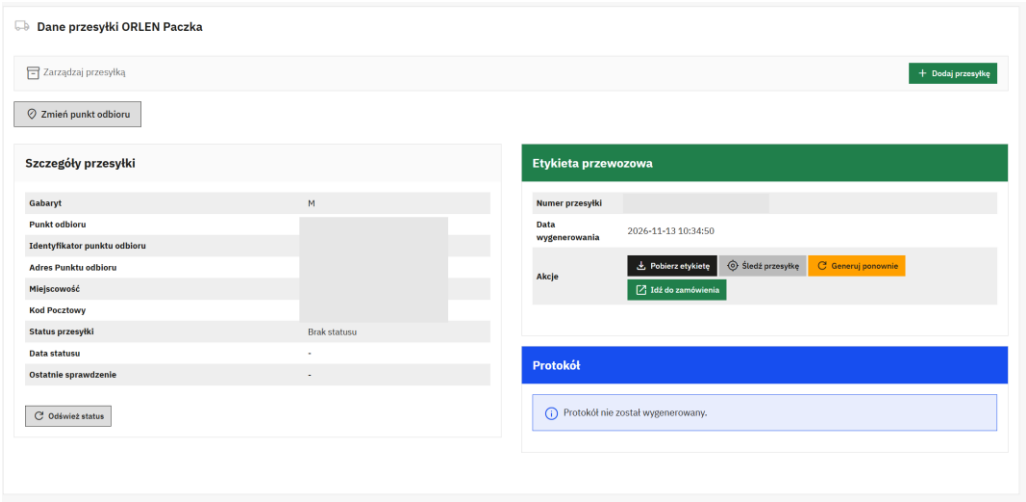
Etykieta zawiera dane niezbędne do przyjęcia i obsługi paczki w sieci ORLEN Paczka. Przed jej utworzeniem moduł pozwala sprawdzić dane odbiorcy, gabaryt, punkt odbioru i format pliku.

Krok 1. Sprawdź gabaryt i punkt odbioru. Bez punktu odbioru moduł nie pozwoli wygenerować etykiety.
Krok 2. Kliknij **Generuj etykietę**.
Krok 3. W formularzu sprawdź e-mail, imię, nazwisko, firmę, telefon, miejscowość i kod pocztowy odbiorcy.
Krok 4. Wybierz gabaryt **S**, **M** lub **L**.
Krok 5. Sprawdź kod punktu odbioru. Pole jest tylko do odczytu.
Krok 6. Jeśli formularz pokazuje **Pole referencyjne**, możesz wpisać własne oznaczenie. Pole nie jest obowiązkowe.
Krok 7. Wybierz format etykiety i zatwierdź.
Krok 8. Po komunikacie o powodzeniu kliknij **Pobierz etykietę**. Możesz też użyć przycisku **Śledź przesyłkę**.

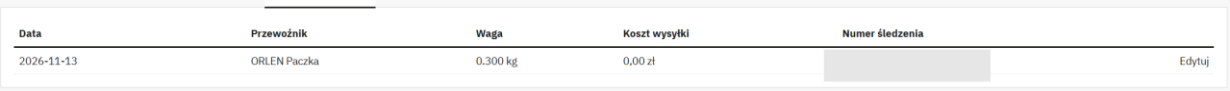
W sekcji **Protokół** możesz pobrać wcześniej wygenerowany dokument. Aby go wygenerować, przejdź do **Historii przesyłek** (6.2) albo **Historii zamówień kuriera** (6.3).



Przykładowy widok sekcji Dane przesyłki ORLEN Paczka przed wygenerowaniem etykiety



Przykładowy widok sekcji Dane przesyłki ORLEN Paczka po wygenerowaniu etykiety



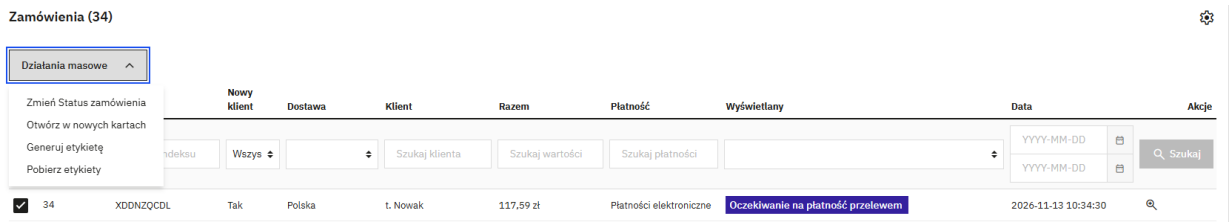
Przykładowy widok sekcji Przewoźnicy po wygenerowaniu etykiety

5.4 Generowanie etykiet z listy zamówień

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia

Działanie masowe skraca obsługę większej liczby zamówień. Moduł próbuje utworzyć etykiety dla wszystkich zaznaczonych pozycji i osobno informuje o zamówieniach, które wymagają poprawy danych.

Krok 1. Zaznacz jedno lub kilka zamówień.
Krok 2. Otwórz **Działania masowe** i wybierz **Generuj etykietę**.
Krok 3. Wybierz format etykiety.
Krok 4. Zatwierdź operację.
Krok 5. Sprawdź komunikat. Jeśli część zamówień pominięto, sprawdź przyczynę. Po wygenerowaniu pobierz plik przez link w komunikacie. Jeżeli chcesz otrzymać zbiorczy PDF, wybierz format PDF podczas generowania.



Przykładowy widok zakładki Zamówienia z wykonywaniem operacji masowej

5.5 Generowanie etykiet z Historii przesyłek

Ścieżka w panelu: Moduł ORLEN Paczka → Historia przesyłek

Historia przesyłek pozwala przygotować etykiety na podstawie istniejących rekordów paczek. Widok jest przydatny, gdy operator pracuje na przesyłkach niezależnie od listy zamówień PrestaShop.

Krok 1. Znajdź przesyłki za pomocą filtrów.
Krok 2. Zaznacz przesyłki bez wygenerowanej etykiety.
Krok 3. Otwórz **Działania masowe** i wybierz **Generuj etykietę**.
Krok 4. Wybierz format i zatwierdź.
Krok 5. W komunikacie po operacji kliknij odnośnik do pliku z wygenerowanymi etykietami. Jeżeli chcesz otrzymać zbiorczy PDF, wybierz format PDF podczas generowania.

Jeśli etykieta nie powstaje: Sprawdź, czy paczka ma punkt odbioru, nie jest już w dostawie i nie ma wcześniej utworzonej etykiety.

5.6 Ponowne generowanie etykiety

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia

Ponowne generowanie tworzy nową etykietę po korekcie danych paczki, na przykład gabarytu albo punktu odbioru. Używaj tej funkcji tylko wtedy, gdy pierwotna etykieta nie odpowiada aktualnym danym wysyłki.

Krok 1. Otwórz kartę zamówienia i właściwą paczkę.
Krok 2. Jeśli zmienia się punkt odbioru, najpierw wybierz **Zmień punkt odbioru** i zapisz nowy punkt na mapie.
Krok 3. Kliknij **Generuj ponownie**. Sprawdź kod punktu i popraw pozostałe dane, na przykład gabaryt.
Krok 4. Zatwierdź i pobierz nową etykietę.
Krok 5. Jeśli przesyłka była na protokole, wygeneruj nowy protokół w **Historii przesyłek** (rozdział 6).

Ważne: Po utworzeniu zlecenia podjazdu kuriera nie możesz ponownie wygenerować etykiety z karty zamówienia. Do wysyłki używaj wyłącznie aktualnej etykiety i aktualnego protokołu.

5.7 Więcej niż jedna paczka do zamówienia

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia

Jedno zamówienie może wymagać kilku fizycznych paczek. Moduł pozwala dodać osobne rekordy paczek, a następnie przygotować dla każdej z nich własny punkt odbioru, gabaryt i etykietę.

Krok 1. Otwórz zamówienie i sekcję **Dane przesyłki ORLEN Paczka**.
Krok 2. Kliknij **Dodaj przesyłkę**.
Krok 3. Przełączaj przesyłki za pomocą zakładek. Przed wygenerowaniem etykiety zakładka ma nazwę **Przesyłka #1**, **Przesyłka #2** itd.; później pokazuje numer przesyłki. Zakładki przesyłek zwrotnych mają oznaczenie **ZWROT**.
Krok 4. Dla każdej paczki ustaw punkt odbioru i gabaryt, a następnie wygeneruj osobną etykietę.
Krok 5. Przed zamówieniem kuriera sprawdź, czy wszystkie potrzebne etykiety zostały utworzone.

5.8 Zbiorcze pobieranie etykiet

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia lub Moduł ORLEN Paczka → Historia przesyłek

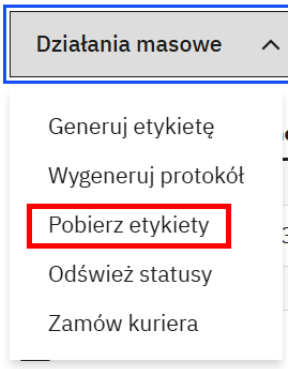
Jeśli etykiety wygenerowano wcześniej, możesz pobrać je razem przed odbiorem paczek przez kuriera. W jednym pobraniu możesz uwzględnić etykiety z różnych dni lub operacji.

Krok 1. Zaznacz zamówienia albo przesyłki z wygenerowanymi etykietami.
Krok 2. Wybierz **Działania masowe → Pobierz etykiety**.
Krok 3. Kliknij odnośnik do pliku w komunikacie. Sprawdź też ostrzeżenia: moduł pomija pozycje bez etykiety i wskazuje przesyłki, dla których pobranie się nie powiodło.

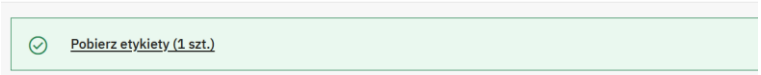
Moduł pobiera kopie etykiet w formacie ustawionym w konfiguracji wysyłki. Wysyła do 50 numerów w jednej partii. Jeśli pobierze kilka plików, może udostępnić je w archiwum ZIP. W Historii przesyłek nadal możesz użyć akcji **Pobierz etykietę** przy konkretnym wierszu.



Akcja Pobierz etykiety w zakładce Zamówienia



Akcja Pobierz etykiety w Historii przesyłek



Link do pliku w komunikacie na liście zamówień

6 KURIER I PROTOKOŁY

6.1 Zamówienie podjazdu kuriera

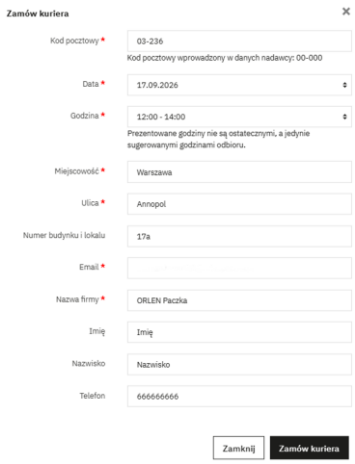
Ścieżka w panelu: Moduł ORLEN Paczka → Historia przesyłek

Podjazd kuriera grupuje wybrane przesyłki do odbioru ze wskazanego adresu nadawcy. Funkcja zapisuje termin, dane kontaktowe i listę paczek powiązanych ze zleceniem odbioru.

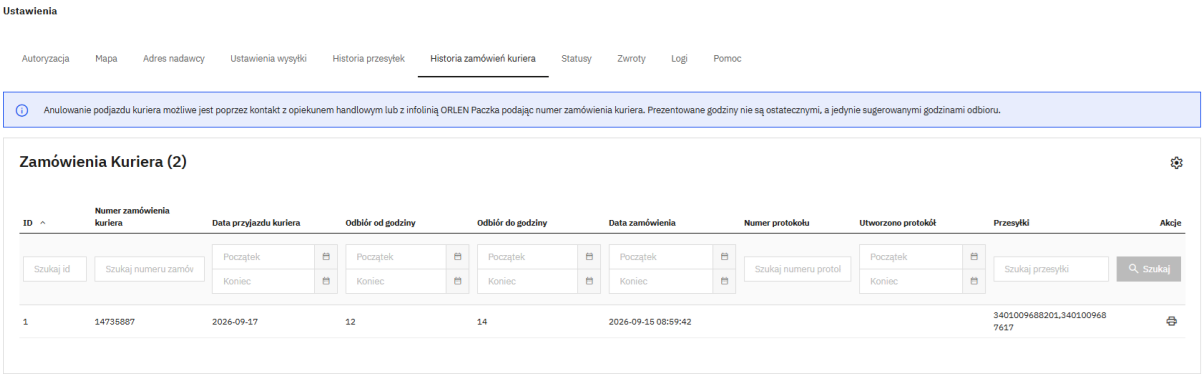
Krok 1. Zaznacz przesyłki z wygenerowaną etykietą, które nie są przypisane do innego podjazdu. Jeśli moduł pobrał status przesyłki, musi to być **Zarejestrowana**. Brak pobranego statusu sam w sobie nie blokuje zamówienia kuriera.
Krok 2. Otwórz **Działania masowe** i wybierz **Zamów kuriera**.
Krok 3. Sprawdź lub podaj kod pocztowy miejsca odbioru.
Krok 4. Wybierz dostępny dzień odbioru.
Krok 5. Wybierz sugerowany przedział godzinowy.
Krok 6. Sprawdź miejscowość, ulicę, numer budynku, e-mail, nazwę firmy oraz dane osoby kontaktowej.

Krok 7. Kliknij **Zamów kuriera**.
Krok 8. Po komunikacie o powodzeniu przejdź do zakładki **Historia zamówień kuriera** i sprawdź zapisane zlecenie.

Jeśli moduł odmówi zlecenia podjazdu: Sprawdź przesyłki wskazane w komunikacie, usuń je z zaznaczenia i spróbuj ponownie.



Przykładowy widok okna z ustawieniami pojedynczego zamówienia podjazdu kurierskiego



Przykładowy widok zakładki Historia zamówień kuriera

Anulowanie: Panel modułu nie udostępnia przycisku anulowania podjazdu. W tym celu skontaktuj się z opiekunem lub infolinią ORLEN Paczka i podaj numer zamówienia kuriera.

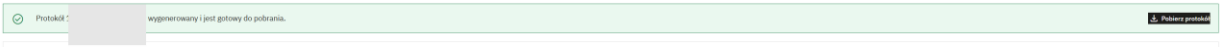
6.2 Generowanie protokołu dla jednej lub wielu przesyłek

Ścieżka w panelu: Moduł ORLEN Paczka → Historia przesyłek

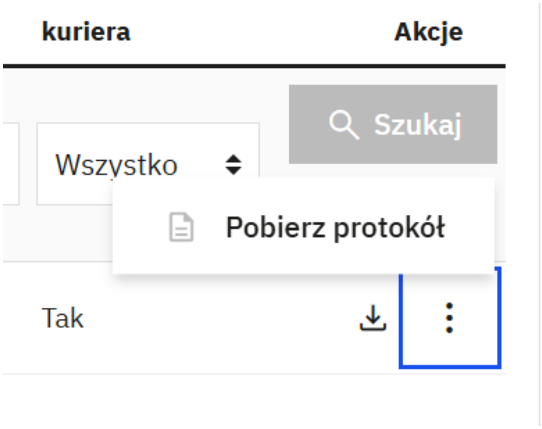
Protokół zbiorczo-nadawczy porządkuje listę paczek przekazywanych do wysyłki. Ta metoda jest przeznaczona przede wszystkim dla sklepów, które mają stały sposób odbioru przesyłek uzgodniony z ORLEN Paczka.

Krok 1. Zaznacz jedną lub kilka przesyłek z wygenerowaną etykietą.
Krok 2. Otwórz **Działania masowe** i wybierz **Wygeneruj protokół**.
Krok 3. Sprawdź komunikaty o dodaniu lub pominięciu paczek.
Krok 4. Kliknij **Pobierz protokół** w komunikacie. Dokument możesz pobrać także później: użyj akcji **Pobierz protokół** przy przesyłce objętej protokołem.

Warunki: Nie można utworzyć protokołu dla zaznaczenia obejmującego paczkę bez etykiety. Paczka może też zostać pominięta, jeśli jest już w doręczeniu lub została anulowana. Sprawdź komunikat po wygenerowaniu protokołu.



Komunikat i przycisk Pobierz protokół w Historii przesyłek



Akcja Pobierz protokół przy przesyłce

6.3 Generowanie protokołu dla podjazdu kuriera

Ścieżka w panelu: Moduł ORLEN Paczka → Historia zamówień kuriera

Protokół dla podjazdu powstaje na podstawie konkretnego zlecenia odbioru i jego paczek. Dokument można pobrać z rejestru podjazdów po jego wygenerowaniu.

Krok 1. Znajdź zlecenie odbioru.
Krok 2. W wierszu zlecenia kliknij **Wygeneruj protokół**.
Krok 3. Po utworzeniu protokołu kliknij **Pobierz protokół** w tym samym wierszu.
Krok 4. Zapisz plik PDF i przekaż go zgodnie z procesem wysyłkowym firmy.



Pobranie protokołu w wierszu zlecenia kuriera

7 STATUSY PRZESYŁEK

7.1 Ręczne odświeżenie jednego zamówienia

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia → wybierz zamówienie → Dane przesyłki ORLEN Paczka

Przycisk na karcie zamówienia sprawdza wszystkie przesyłki tego zamówienia, które można jeszcze odświeżyć, w tym przesyłki zwrotne. Nie ogranicza się do otwartej zakładki.

Krok 1. Znajdź w szczegółach przesyłki pola **Status przesyłki**, **Data statusu** i **Ostatnie sprawdzenie**.
Krok 2. Kliknij **Odśwież status**.
Krok 3. Po przeładowaniu strony sprawdź komunikat oraz nowe wartości pól.
Krok 4. Jeśli moduł nie pobrał statusu albo wyświetlił czas oczekiwania, poczekaj i spróbuj ponownie. Ręczne odświeżanie jest dostępne **co 15 minut dla danego zamówienia**. Ten sam limit obowiązuje na karcie zamówienia i w Historii przesyłek.

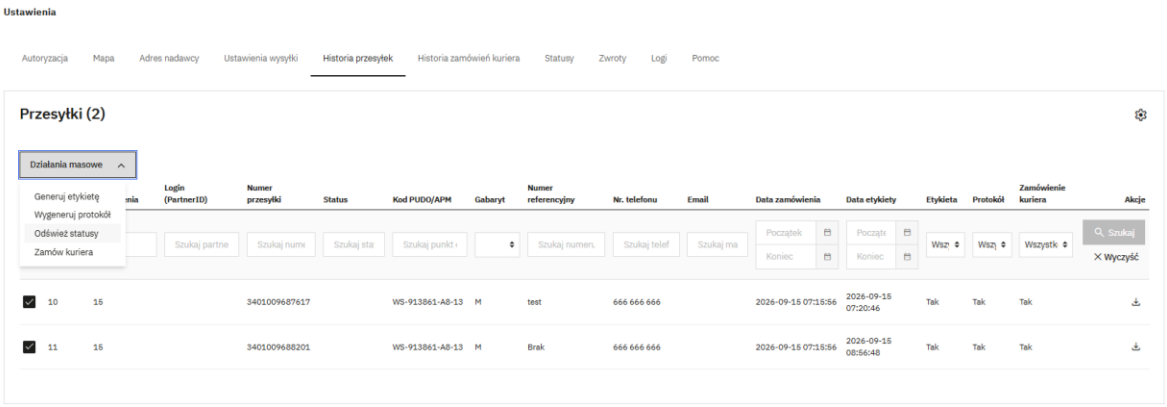
7.2 Zbiorcze odświeżenie statusów

Ścieżka w panelu: Moduł ORLEN Paczka → Historia przesyłek

Odświeżenie zbiorcze aktualizuje wiele aktywnych przesyłek podczas jednej operacji. Pozwala operatorowi szybko uzupełnić statusy bez otwierania kolejnych zamówień.

Krok 1. Zaznacz przesyłki, których statusy chcesz pobrać.
Krok 2. Otwórz **Działania masowe** i wybierz **Odśwież statusy**.
Krok 3. Sprawdź komunikat po zakończeniu operacji.
Krok 4. Sprawdź wartości w kolumnie **Status**.

Zakres: Odświeżanie pomija przesyłki bez numeru, przesyłki ze statusem końcowym i zamówienia, które ręcznie odświeżono w ciągu ostatnich 15 minut.



Przykładowy widok odświeżania statusów w zakładce Historia przesyłek

7.3 Automatyczne odświeżanie i cron

Moduł może sam pobierać statusy podczas pracy w panelu lub według harmonogramu na serwerze (cron). Cron jest przydatny, jeśli rzadko otwierasz panel.

Krok 1. Aby odświeżać podczas pracy w panelu, otwórz **Statusy**, włącz **Odświeżaj statusy przesyłek automatycznie**, ustaw odstęp co najmniej 60 minut i kliknij **Zapisz**.
Krok 2. Aby ustawić cron, skopiuj pełny adres wyświetlany w zakładce **Statusy**, razem z tokenem.
Krok 3. Przekaż adres osobie zarządzającej serwerem. Poproś o wywoływanie go w odstępach odpowiadających ustawieniu w zakładce **Statusy**, np. co godzinę dla 60 minut.
Krok 4. Po pierwszym odświeżeniu sprawdź pole **Ostatnie sprawdzenie** na przesyłce, która nie osiągnęła statusu końcowego.

Wspólny odstęp: Cron i panel korzystają z tego samego czasu ostatniego automatycznego odświeżenia. Zbyt częste wywołanie crona nie pobierze nowych danych. Wyłączenie odświeżania w panelu nie wyłącza zadania na serwerze. Nie udostępniaj adresu crona publicznie.

Automatyczne odświeżanie pomija przesyłki wychodzące z zamówień zamkniętych, np. dostarczonych, anulowanych, ze zwróconą płatnością lub z błędem płatności. Przesyłki zwrotów konsumenckich są sprawdzane niezależnie od statusu zamówienia.

8 ZWROTY KONSUMENCKIE

Aktywacja usługi wymaga uzgodnienia jej z opiekunem handlowym ORLEN Paczka. W module zwroty są domyślnie wyłączone. Po uruchomieniu usługi włącz je w panelu sklepu:

Krok 1. Przejdź do **Konfiguracja modułu → Zwroty**.
Krok 2. Włącz **Zwroty konsumenckie** i kliknij **Zapisz**.
Krok 3. Otwórz kartę zamówienia i sprawdź, czy widzisz formularz **Zwrot konsumencki**.

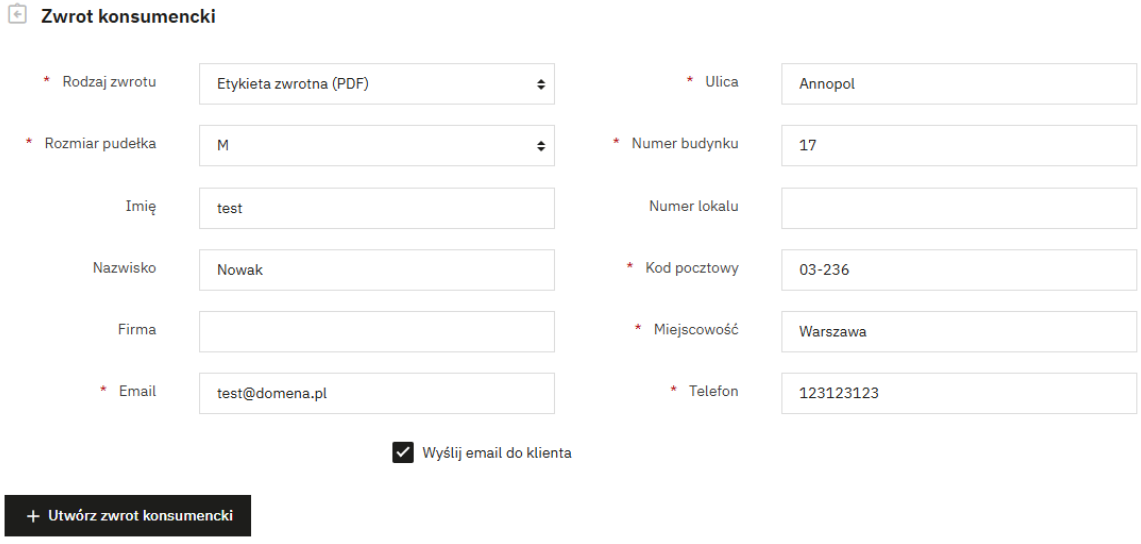
8.1 Utworzenie zwrotu

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia → wybierz zamówienie → Zwrot konsumencki

Zwrot konsumencki pozwala przygotować klientowi sposób odesłania towaru powiązany z jego zamówieniem. Operator wybiera zwrot z etykietą PDF albo zwrot bez etykiety, realizowany za pomocą kodu nadania.

Krok 1. Wybierz **Rodzaj zwrotu**: **Etykieta zwrotna (PDF)** lub **Kod nadania (bez etykiety)**.
Krok 2. Wybierz gabaryt paczki zwrotnej: **S**, **M** lub **L**.
Krok 3. Sprawdź imię, nazwisko i nazwę firmy nadawcy zwrotu.
Krok 4. Sprawdź ulicę, numer budynku, numer lokalu, miejscowość i kod pocztowy.
Krok 5. Sprawdź adres e-mail nadawcy zwrotu. Pole przyjmuje maksymalnie **60 znaków**.
Krok 6. Sprawdź telefon: 9 cyfr, opcjonalnie z prefiksem +48.
Krok 7. Pozostaw zaznaczone **Wyślij email do klienta**, jeśli wiadomość ma zostać wysłana po utworzeniu zwrotu.
Krok 8. Kliknij **Utwórz zwrot konsumencki**.
Krok 9. Sprawdź komunikat z numerem paczki zwrotnej lub kodem nadania.

Dane w formularzu: Moduł pobiera adres z adresu dostawy zamówienia, a e-mail z konta klienta. Przed utworzeniem zwrotu sprawdź, czy ulica, numer budynku i numer lokalu zostały rozdzielone poprawnie.



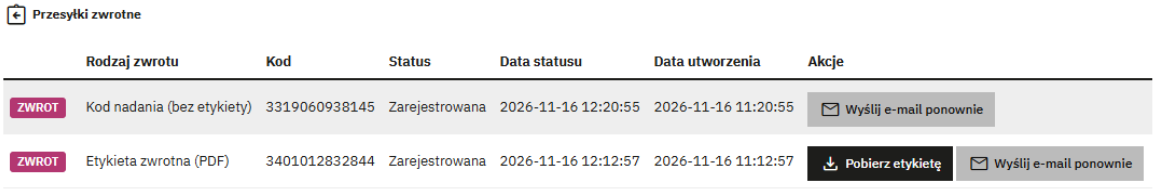
Przykładowy widok sekcji Zwrot konsumencki

8.2 Pobranie etykiety lub użycie kodu nadania

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia → wybierz zamówienie → Dane przesyłki ORLEN Paczka → zwrot

Sposób nadania zwrotu zależy od rodzaju wybranego podczas jego tworzenia. Etykietę PDF można pobrać i przekazać klientowi, natomiast kod nadania klient podaje bezpośrednio w punkcie lub automacie.

Krok 1. Dla zwrotu typu **Etykieta zwrotna (PDF)** kliknij **Pobierz etykietę** na karcie zamówienia albo w zakładce **Zwroty**.
Krok 2. Zapisz plik PDF i przekaż go klientowi, jeśli nie został wysłany automatycznie.
Krok 3. Dla zwrotu typu **Kod nadania (bez etykiety)** przekaż klientowi kod. Etykieta nie jest dostępna do pobrania.
Krok 4. Klient nadaje paczkę zgodnie z otrzymaną instrukcją. W wariancie z kodem nie drukuje etykiety samodzielnie.



Przykładowy widok sekcji Zwrot konsumencki z etykietą do wydruku oraz kodem nadania (wysyłka bez etykiety)

8.3 Ponowne wysłanie instrukcji zwrotu

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia → wybierz zamówienie → Dane przesyłki ORLEN Paczka → zwrot

Ponowne wysłanie pozwala przekazać klientowi te same dane zwrotu bez tworzenia kolejnego zgłoszenia. Funkcja jest przydatna, gdy pierwsza wiadomość nie dotarła lub została usunięta.

Krok 1. Otwórz zamówienie z utworzonym zwrotem.
Krok 2. Odszukaj istniejący zwrot i kliknij **Wyślij e-mail ponownie**. Jeśli poprzednia wysyłka wiadomości nie powiodła się, nie twórz kolejnego zwrotu.
Krok 3. Sprawdź komunikat o wysłaniu.
Krok 4. Jeśli wysłanie nadal się nie udaje, sprawdź adres e-mail klienta i konfigurację poczty w PrestaShop.

Zawartość i adresat: Wiadomość zawiera instrukcję i dane zwrotu. Jeśli dla zwrotu zapisano etykietę PDF, moduł dołącza ją do wiadomości. Wiadomość trafia na adres e-mail klienta z zamówienia, a gdy go brakuje – na adres podany w formularzu zwrotu.

8.4 Sprawdzanie statusu zwrotu

Ścieżka w panelu: Sprzedaż → Zamówienia → wybierz zamówienie → Dane przesyłki ORLEN Paczka

Śledzenie zwrotu pozwala sprawdzić, czy klient nadał paczkę i czy dotarła ona do sklepu.

Krok 1. Otwórz przesyłkę z oznaczeniem **ZWROT** i sprawdź jej status. Listę zwrotów znajdziesz również w zakładce **Zwroty**, w kolumnie **Status**.
Krok 2. Jeśli chcesz pobrać aktualne dane, kliknij **Odśwież status** na karcie zamówienia. Działa ten sam limit 15 minut co dla pozostałych przesyłek zamówienia.

Dla zwrotu z kodem nadania do czasu nadania moduł pokazuje stan kodu. Numer przesyłki i status śledzenia pojawią się, gdy klient nada paczkę i moduł pobierze te dane. Przy włączonym automatycznym odświeżaniu status zwrotu aktualizuje się także bez ręcznej akcji.

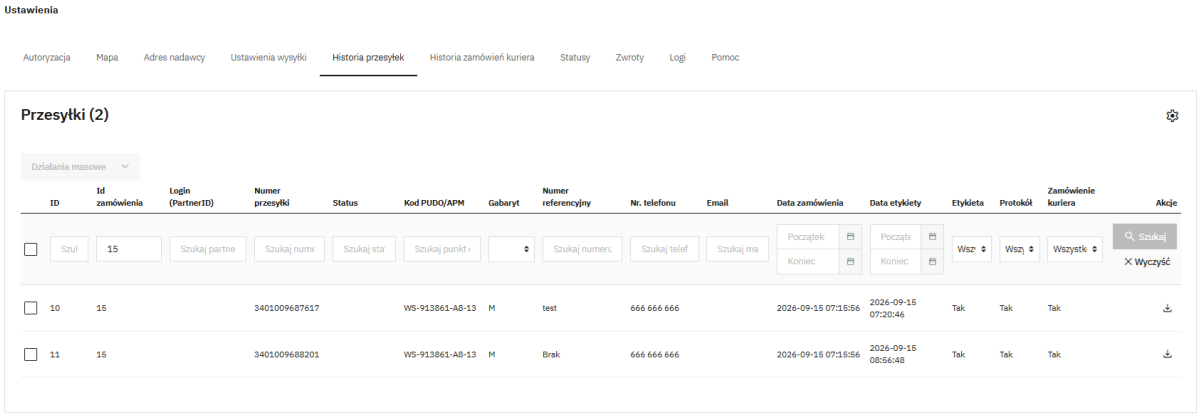
9 REJESTRY I WYSZUKIWANIE

9.1 Historia przesyłek

Ścieżka w panelu: Moduł ORLEN Paczka → Historia przesyłek

Zakładka zawiera między innymi: ID paczki i zamówienia, numer przesyłki, status, kod punktu, gabaryt, pole referencyjne, telefon i e-mail, daty utworzenia etykiety oraz informacje o etykiecie, protokole i podjeździe kuriera.

Krok 1. Użyj filtrów nad kolumnami, aby zawęzić listę.
Krok 2. W kolumnie **Status** wpisz fragment opisu statusu.
Krok 3. Zaznacz paczki, jeśli chcesz wykonać operację masową.
Krok 4. Przy danym wierszu użyj **Pobierz etykietę** lub **Pobierz protokół**, jeśli dokument już istnieje. Aby zebrać wcześniej wygenerowane etykiety dla kilku pozycji, skorzystaj z rozdziału 5.8.

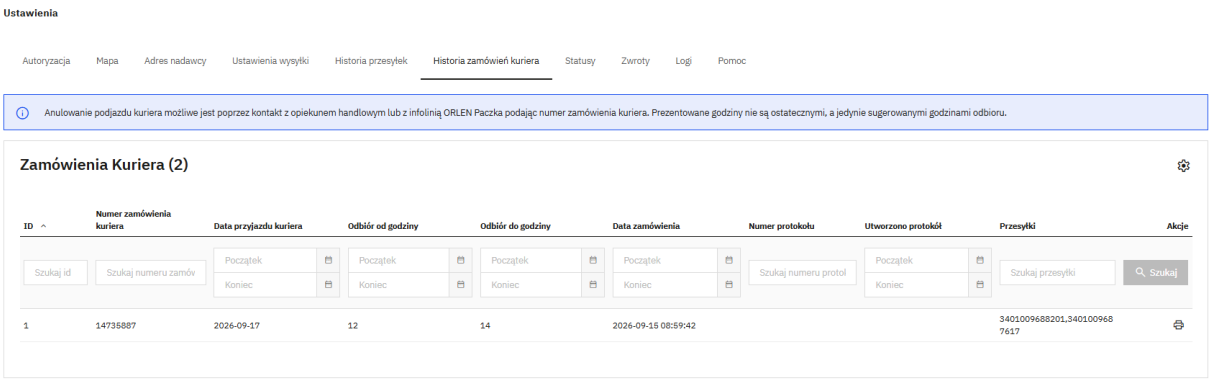


Przykładowy widok zakładki Historia przesyłek

9.2 Historia zamówień kuriera

Ścieżka w panelu: Moduł ORLEN Paczka → Historia zamówień kuriera

Zakładka pokazuje numer zlecenia, datę i godziny odbioru, datę utworzenia zlecenia, numer i datę protokołu oraz powiązane paczki.

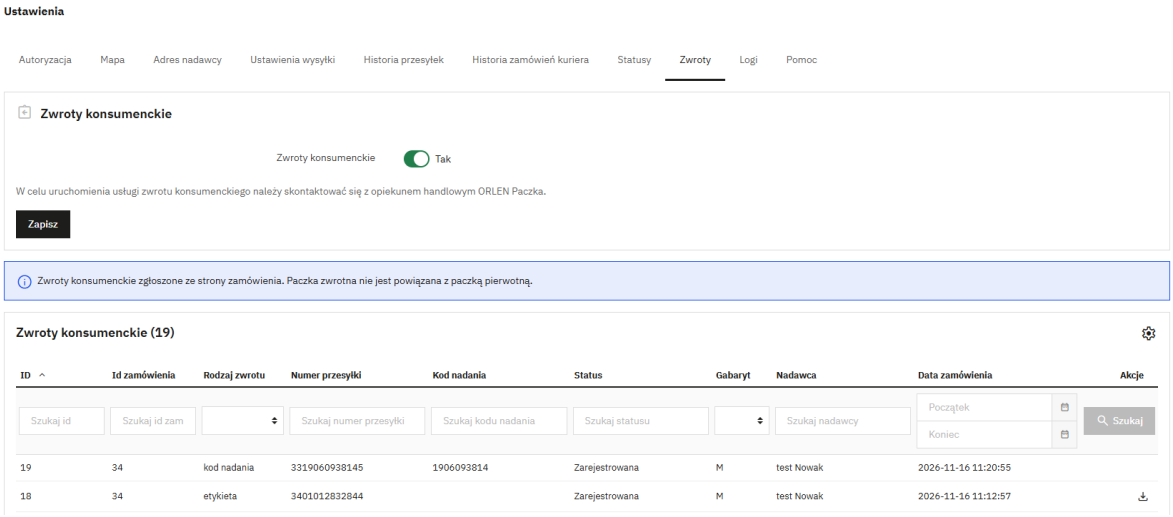


Przykładowy widok zakładki Historia zamówień kuriera

9.3 Zwroty

Ścieżka w panelu: Moduł ORLEN Paczka → Zwroty

Zakładka **Zwroty** zawiera ustawienie aktywacji zwrotów konsumenckich i listę utworzonych zwrotów. Lista pokazuje m.in. rodzaj zwrotu, numer paczki lub kod nadania, gabaryt, datę utworzenia i **Status**. Użyj filtra **Status**, aby zawęzić listę. Kliknij ID zamówienia, aby otworzyć jego kartę. Etykietę pobierzesz z wiersza zwrotu, jeśli została zapisana.



Przykładowy widok zakładki Zwroty

9.4 Logi

Ścieżka w panelu: Moduł ORLEN Paczka → Logi

Zakładka **Logi** zawiera rejestr zdarzeń technicznych. Korzystaj z niej, gdy moduł wyświetla błąd lub operacja nie kończy się zgodnie z oczekiwaniem.

Krok 1. Otwórz zakładkę **Logi**.
Krok 2. Odśwież listę.
Krok 3. Znajdź wpis z czasu wystąpienia problemu.
Krok 4. Zapisz treść komunikatu i kontekst zdarzenia do zgłoszenia serwisowego.

10 WIADOMOŚCI DO KLIENTA

10.1 Numer śledzenia w wiadomości e-mail

Po wygenerowaniu etykiety moduł zapisuje numer śledzenia. Szablony standardowych wiadomości PrestaShop mogą używać znacznika {followup} do wstawienia odnośnika do śledzenia. Wysyłka zależy od ustawień statusu zamówienia i szablonu wiadomości.

Krok 1. Sprawdź, czy w zamówieniu znajduje się numer śledzenia.
Krok 2. Sprawdź szablon wiadomości wysyłanej przy wybranym statusie zamówienia.
Krok 3. Upewnij się, że szablon zawiera prawidłowo użyty znacznik **{followup}**.
Krok 4. Wyślij wiadomość testową i sprawdź odnośnik jako klient.

Osobna wiadomość ORLEN Paczka: Moduł wysyła numery i odnośniki do śledzenia po zmianie statusu zamówienia na taki, który jest oznaczony jako wysłany, związany z dostawą i ma włączoną wysyłkę e-maila. Zamówienie musi mieć numer przesyłki. Samo wygenerowanie etykiety nie wysyła tej wiadomości.

10.2 Informacja o statusie w koncie klienta

Prezentacja statusu w koncie klienta ogranicza potrzebę kontaktu ze sklepem w sprawie przesyłki. Klient może sprawdzić numer paczki, odnośnik do śledzenia oraz ostatni pobrany status w szczegółach zamówienia.

Krok 1. W zakładce **Statusy** włącz **Pokazuj status przesyłki klientowi**.
Krok 2. Utwórz etykietę dla zamówienia testowego.
Krok 3. Odśwież status przesyłki.
Krok 4. Zaloguj się na konto klienta i otwórz szczegóły zamówienia.
Krok 5. Sprawdź numer przesyłki, odnośnik do śledzenia, opis statusu i datę statusu.

10.3 Punkt odbioru w potwierdzeniu zamówienia

Klient może sprawdzić punkt odbioru na stronie potwierdzenia zamówienia i w koncie klienta. Pokazywanie punktu na tych stronach nie zależy od ustawienia widoczności statusu przesyłki. W standardowych e-mailach zamówienia punkt może być dopisywany przy nazwie przewoźnika.

Krok 1. Przejdź do zakładki **Autoryzacja** w konfiguracji modułu.
Krok 2. Jeśli chcesz ukryć punkt obok przewoźnika w e-mailach, wyłącz **Dodawaj wybrany punkt odbioru do e-maili zamówienia, przy nazwie przewoźnika** i kliknij **Zapisz**.
Krok 3. Złóż zamówienie testowe i sprawdź potwierdzenie w sklepie, na koncie klienta oraz w wiadomości e-mail.

Dla wdrożeniowca: do własnego motywu można dodać widżet {widget name='orlenpaczka' order=$order}, a do własnego szablonu wiadomości zmienną {orlen_paczka_pickup_point}. Przełącznik dotyczy automatycznego dopisywania informacji obok nazwy przewoźnika, nie zmiennej w szablonie.

11 ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW

11.1 Najczęstsze sytuacje

Objaw	Co sprawdzić
Przewoźnik nie pojawia się w koszyku	czy przewoźnik jest aktywny; zasady grup, stref i zakresów w PrestaShop; ustawienie koszyka ponadgabarytowego
Mapa się nie otwiera	token widgetu mapy; włączona mapa w ustawieniach wysyłki; działanie przycisku w używanym module koszyka
Nie można wygenerować etykiety	punkt odbioru, dane odbiorcy, gabaryt, aktywność punktu oraz wcześniejsza etykieta lub podjazd kuriera
Status się nie zmienia	Sprawdź numer i status przesyłki oraz przypisanie statusu zamówienia. Jeśli zamówienie odświeżano ręcznie, poczekaj do upływu 15 minut. Dla crona sprawdź harmonogram i czas ostatniego automatycznego odświeżenia.
Nie można pobrać etykiety zwrotnej	czy zwrot został utworzony jako etykieta PDF; dla kodu nadania plik PDF nie istnieje

Objaw	Co sprawdzić
E-mail zwrotu nie został wysłany	Sprawdź adres klienta i konfigurację poczty PrestaShop. Jeśli zwrot już istnieje, wybierz Wyślij e-mail ponownie przy tym zwrocie.
Protokół pomija paczkę	czy paczka nie jest już w doręczeniu lub anulowana; sprawdź komunikat po operacji
Nie widać formularza zwrotu	Wejdź do konfiguracji modułu → Zwroty, włącz Zwroty konsumenckie i zapisz. Sprawdź też, czy usługa jest aktywna na koncie ORLEN Paczka.
Brak dostępu do ustawień modułu	Poproś administratora o sprawdzenie uprawnień profilu pracownika. Dostęp do zamówień może pozwalać na obsługę przesyłek, ale nie daje sam w sobie dostępu do konfiguracji modułu.

11.2 Dane do zgłoszenia

Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej:

- wersję PrestaShop, wersję modułu ORLEN Paczka i nazwę używanego modułu koszyka,
- dokładną ścieżkę oraz przycisk, po którym wystąpił problem,
- pełną treść komunikatu z panelu,
- czas wystąpienia i odpowiadający mu wpis z zakładki **Logi**,
- ID zamówienia lub paczki – bez przesyłania hasła, tokenu mapy ani adresu crona.

W sprawach dotyczących integracji skontaktuj się z właściwym zespołem ORLEN Paczka pod adresem integracje@orlenpaczka.pl

12 HISTORIA ZMIAN

Data	Wersja	Zmiany
11.2026	1.3	Aktualizacja dla modułu 1.3.7: statusy i zwroty, zbiorcze etykiety, protokoły oraz punkt odbioru po zakupie.
09.2026	1.2	Rozszerzenie instrukcji o mapę, cennik gabarytowy, statusy przesyłek i zwroty konsumenckie.
08.2026	1.1	Aktualizacja kompatybilności
09.2025	1.0	Pierwsze wydanie