

WARUNKAMI DOSTAWY I PŁATNOŚCI

CHEMZERA - Chemia Specjalistyczna

Data wejścia w życie: 26 sierpnia 2026

1. DOSTAWA

1.1 Operatorzy dostawy

Standardowym operatorem dostawy jest:

ORLEN Paczka - Strona: <https://orlenpaczka.pl> - Telefon: 723 456 789 (ORLEN infolinia) - Punkty odbioru: 4.000+ automatów i punktów w Polsce

Dla większych zamówień (kanistry, beczki, paczki >20 kg) proponujemy transport indywidualny.

1.2 Terminy dostawy

Produkty dostępne (stan: "dostępne"): - Wysyłka: 1-2 dni robocze od potwierdzenia płatności - Dostawa do automatu/punktu: kolejne 1-3 dni robocze

Produkty na zamówienie (stan: "na zamówienie"): - Wysyłka: 3-5 dni roboczych od potwierdzenia płatności - Dostawa do automatu/punktu: kolejne 1-3 dni robocze

Razem (w najlepszym wypadku): - Produkty dostępne: 2-5 dni od złożenia zamówienia - Produkty na zamówienie: 4-8 dni od złożenia zamówienia

1.3 Limity ORLEN Paczki

ORLEN Paczka oferuje trzy rozmiary:

Rozmiar	Wymiary (cm)	Waga max	Cena orientacyjna
S	8×38×60	20 kg	~12-15 zł
M	19×38×60	20 kg	~15-18 zł
L	41×38×60	20 kg	~18-22 zł

Produkty poza limitami: - Kanistry, beczki, paczki >20 kg - Produkty ADR (towary niebezpieczne) - Sprzedawca zaproponuje transport alternatywny

1.4 Punkty odbioru ORLEN

Paczkę możesz odebrać:

Automaty samoobsługowe ORLEN Paczki: - 24/7 dostępne - PIN lub kod SMS - Bezpłatny odbiór paczki

Stacje paliw ORLEN: - Godziny pracy stacji - Odbiór u pracownika

Punkty partnerskie (Żabka, InPost): - Różne godziny (zależy od partnera) - Pytaj w swoim mieszkaniu

Wszystkie punkty: <https://orlenpaczka.pl/znajdz-punkt>

1.5 Śledzenie paczki

Po wysyłce otrzymasz email zawierający: - Numer trackingu/przesyłki - Link do śledzenia: <https://orlenpaczka.pl/sledzenie> - Instrukcja odbioru

Możesz monitorować paczkę na każdym etapie.

1.6 Opóźnienia w dostawie

Sprzedawca **nie odpowiada** za opóźnienia operatora logistycznego.

Jeśli paczka się opóźni: 1. Czekaj 5 dni roboczych od wysyłki 2. Jeśli paczka nie dotarła, kontakt do ORLEN 3. ORLEN szuka paczki (zwykle znajduje w ciągu 7 dni) 4. Jeśli paczka zostanie zagubiona, wznowić sprawę z Sprzedawcą

1.7 Paczka uszkodzona lub brakuje przedmiotów

Jeśli paczka dotarła uszkodzona:

1. **Nie wyrzucaj opakowania ani produktu**
2. **Zrób zdjęcia** (całe opakowanie, uszkodzenia, produkt)
3. **Wyślij email:** marcin.hernacki@wp.pl
 - Temat: "Paczka uszkodzona - Nr [numer]"
 - Załącz zdjęcia
 - Opisz uszkodzenie
4. **Czekaj na instrukcje** - wyślemy zwrot lub wymianę

Całkowity proces: 1-2 tygodnie.

2. KOSZTY DOSTAWY

2.1 Jak obliczamy koszt?

Koszt dostawy zależy od: - **Wagi paczki** (w kg) - **Wymiarów paczki** (w cm - gabaryty) - **Aktualnego cennika ORLEN Paczki**

Każdy produkt ma wpisaną wagę i rozmiar.

2.2 Koszt na stronie

Na stronie produktu zobaczysz: - Cenę produktu (brutto, z VAT) - Wymiary i wagę

Koszt dostawy będzie obliczony **w koszyku**, zanim finalizujesz zamówienie.

2.3 Potwierdzenie kosztu

Przed kliknięciem "Finalizuj zamówienie" zobaczysz: - Suma produktów - Koszt dostawy - **RAZEM do zapłaty**

Możesz anulować zamówienie, jeśli koszt Ci nie odpowiada.

2.4 Zniżki na dostawę

- Brak minimalnej kwoty zamówienia
 - Nie ma zniżek od liczby paczek
 - Czasami mogą być promocje (na email)
-

3. PŁATNOŚCI

3.1 Dostępne metody płatności

Po wyborze operatora, będą dostępne:

- Karta kredytowa (Visa, MasterCard, Amex)
- BLIK (0 zł opłaty)
- Przelew bankowy
- Apple Pay (jeśli iPhone)
- Google Pay (jeśli Android)
- PayPal (opcjonalnie)

Dokładne metody będą uzupełnione po wyborze operatora.

3.2 Bezpieczeństwo płatności

- ✓ Wszystkie płatności są szyfrowane (HTTPS)
- ✓ Nie przechowujemy numerów kart na naszych serwerach
- ✓ Płatności przetwarzane przez certyfikowanego operatora (PCI-DSS)
- ✓ Każda transakcja jest weryfikowana

3.3 Potwierdzenie płatności

Po wpłaceniu pieniędzy: 1. Otrzymasz email z potwierdzeniem 2. Numer zamówienia: [automatyczne] 3. Dane transakcji 4. Instrukcja śledzenia

Jeśli email nie wpłynął w ciągu 2 godzin - kontakt do Sprzedawcy.

3.4 Problemów z płatnością?

Jeśli płatność się nie powiodła:

Błąd karty: - Sprawdź czy wpisałeś dobrze numer - Poproś bank o weryfikację (czasami banki blokują płatności online) - Spróbuj inną kartę

Brak potwierdzenia: - Czekaj 24 godziny - Nie płać ponownie - pieniądze się duplikują - Kontakt do Sprzedawcy: marcin.hernacki@wp.pl

Błąd operatora: - Operator płatności może mieć awarię - Spróbuj za 15 minut - Jeśli problem utrzymuje się - kontakt do Sprzedawcy

3.5 Zwrot pieniędzy

Jeśli zwracasz produkt, pieniądze trafiają na: - **Tę samą kartę** (jeśli zapłaciłeś kartą) - **To samo konto** (jeśli zapłaciłeś przelewem) - **Ten sam BLIK** (jeśli zapłaciłeś BLIK)

Termin: 14 dni roboczych od otrzymania zwrotu przez Sprzedawcę.

4. KOSZTY DODATKOWE

4.1 Brak dodatkowych opłat

- ✓ Bez opłat rejestracji
- ✓ Bez opłat serwisu konta
- ✓ Bez opłat za zmianę adresu
- ✓ Bez opłat za anulowanie (przed wysyłką)

4.2 Podatki

Wszystkie ceny na stronie to **ceny brutto** (zawierają VAT 23%).

- Brak dodatkowych podatków VAT
 - Brak ceł (wysyłka krajowa)
-

5. ZMIANA DANYCH DOSTAWY

5.1 Przed wysyłką (1-2 dni)

Jeśli chcesz zmienić adres dostawy:

1. **Wyślij email:** marcin.hernacki@wp.pl
2. **Temat:** "Zmiana adresu - Nr zamówienia [numer]"
3. **Nowy adres:** pełny (ulica, nr, kod, miasto)
4. **Termin:** W ciągu 24 godzin od złożenia zamówienia

Sprzedawca zmieni adres i potwierdzi email.

5.2 Po wysyłce

Jeśli paczka już wyjechała - **nie można zmienić adresu**.

Opcje: - Odebrać paczkę w innym automacie (przesłanie na inny automat - pytaj ORLEN) - Oddać paczkę ORLEN-owi, a Sprzedawca prześle na nowy adres (dodatknie koszty)

6. ZWROT ADRESU - PACZKA “WRACA”

Jeśli nie odbierzesz paczki w ciągu **7 dni**, ORLEN ją zwróci do Sprzedawcy.

Co się dzieje: 1. Paczka wraca do Sprzedawcy 2. Sprzedawca kontaktuje się z Tobą 3. Możesz: - Poprosić o ponowną wysyłkę (na koszt dostawy) - Wznowić zwrot (art. 27 UOKIK) - Sprzeciwić się zwrotowi (paczka czeka u Sprzedawcy)

Termin: 30 dni od zwrotu paczki - musisz podjąć decyzję.

7. SPECJALNE WARUNKAMI DOSTAWY

7.1 Produkty ADR (towary niebezpieczne)

Niektóre produkty chemiczne nie mogą być wysyłane ORLEN Paczką ze względu na przepisy ADR (towary niebezpieczne).

Produkty ADR: - Rozpuszczalniki - Środki do usuwania farby / lakieru - Niektóre odtłuszczacze - Inne zawarte w Karcie Charakterystyki

Jakie to oznacza? - ✗ ORLEN Paczka nie weźmie paczki - ✓
Proponujemy transport specjalistyczny - ✓ Wyższe koszty dostawy - ✓
Dłuższe terminy (3-5 dni)

Na stronie produktu ADR będzie: - Oznaczenie “Transport ADR” - Orientacyjna cena dostawy - Link do kontaktu w sprawie transportu

7.2 Dostawy weekendowe

ORLEN Paczka działa 24/7, więc możesz odebrać paczkę: - W sobotę - W niedzielę - Nocą

Wszystkie automaty są dostępne 24/7.

7.3 Dostawy zagranicę

Aktualnie: Wysyłamy wyłącznie na terenie Polski.

Dostawy zagranicę będą możliwe po rozszerzeniu oferty (wkrótce).

8. REKLAMACJA DOSTAWY

8.1 Paczka nie dotarła

Jeśli czekasz 5+ dni roboczych:

1. **Sprawdź tracking:** <https://orlenpaczka.pl/sledzenie>
2. **Jeśli status “Dostarczona”:**
 - Sprawdź wszystkie automaty/punkty w pobliżu
 - ORLEN czasami sprzedaje paczkę na inny punkt
3. **Jeśli status “W drodze”:**
 - Czekaj do 7 dni (mogą być opóźnienia)

4. Jeśli status "Zwrócona":

- Kontakt do Sprzedawcy
- Sprzedawca wysle ponownie na Twój koszt dostawy

8.2 Paczka uszkodzona

Patrz punkt 1.7 wyżej.

9. UMOWA Z OPERATOREM

ORLEN Paczka ma swoją politykę i warunkami odrębne od Sprzedawcy.

Warunkami ORLEN można znaleźć na:
<https://orlenpaczka.pl/warunkami>

Sprzedawca nie odpowiada za: - Opóźnienia ORLEN - Uszkodzenia podczas transportu (ORLEN ubezpiecza) - Zapachy / zabrudzenia w opakowaniu paczki - Utratę paczki (ORLEN ubezpiecza do kwoty limit)

10. KONTAKT W SPRAWIE DOSTAWY I PŁATNOŚCI

Sprzedawca (Chemzera):

Email: marcin.hernacki@wp.pl

Tel.: 696 669 338

Godziny: Poniedziałek-Piątek, 8:00-17:00

ORLEN Paczka (operator):

Tel.: 723 456 789

Strona: <https://orlenpaczka.pl>

Email: support@orlenpaczka.pl

Operator płatności:

Dane będą dostarczone w potwierdzeniu zamówienia

11. TERMINY ROZPATRZENIA

Problem	Termin
Zmiana adresu dostawy	24 godziny
Reklamacja uszkodzenia	30 dni od dostawy
Zwrot pieniędzy	14 dni od otrzymania zwrotu
Odpowiedź na pytanie	48 godzin roboczych

Ostatnia aktualizacja: 26 sierpnia 2026

Chemzera © 2026 Marcin Hernacki Consulting