



Regulamin

usługi „CyberOchrona”

obowiązuje od 23 października 2022 r. do odwołania

Słowniczek

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w tym regulaminie.

1. **Aktywacja** – włączenie Usługi, powodujące naliczenie opłaty oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi;
2. **Konsument** – osoba fizyczna zamawiająca nasze usługi lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
3. **Mobilna Sieć Orange** - ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS, obsługiwana przez Orange z zastrzeżeniem, iż świadczenie usług w poszczególnych technologiach może być ograniczone do tych ofert i planów taryfowych, których szczegółowe warunki przewidują możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych w danej technologii;
4. **Numer Telefonu** – Państwa numer telefonu, który zostaje objęty ochroną w ramach Usługi, jest to 9-cio cyfrowy numer telefonu w Mobilnej Sieci Orange (MSISDN), który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w Urządzeniu, w tym karty eSIM;
5. **Orange** - Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (02-326), przy Alejach Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000010681, NIP 5260250995, REGON 012100784 z wpłaconym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 złotych;
6. **Serwis** – udostępniona Państwu platforma do zarządzania Usługą pod adresem www.cybertarcza.orange.pl, umożliwiająca korzystanie z Usługi;
7. **Urządzenie** – urządzenie mobilne typu tablet lub smartfon, urządzenie służące do transmisji danych typu modem o ile transmisja danych odbywa się za pomocą znajdującej się w nim karty SIM aktywnej w Mobilnej Sieci Orange, w tym karty eSIM;
8. **Użytkownik Usługi** – osoba, która korzysta z Numeru Telefonu na którym świadczymy Usługę;
9. **Usługa** - usługa „CyberOchrona”, obejmująca ochronę jednego wskazanego przez Państwa Numeru Telefonu (w ramach Usługi nie ma możliwości zamówienia ochrony dla dodatkowych numerów telefonu).

Postanowienia ogólne

1. Warunki świadczenia usługi „CyberOchrona” opisujemy w tym regulaminie oraz w Cenniku.
2. Regulamin i Cennik udostępniamy na stronach internetowych www.orange.pl.
3. Na naszej stronie internetowej www.orange.pl znajdują Państwo również stosowane przez nas kodeksy dobrych praktyk.
4. Zobowiązujemy się świadczyć Usługę zgodnie z warunkami umownymi określonymi w tym regulaminie i Cenniku, Państwo natomiast są zobowiązani do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem i warunkami umownymi określonymi w tym regulaminie i w Cenniku.

Ogólne zasady świadczenia Usługi

5. Usługa „CyberOchrona” jest odpłatną usługą zwiększającą poziom bezpieczeństwa używania Urządzenia przed zagrożeniami wynikającymi z korzystania z mobilnego Internetu takimi jak: phishing, ransomware i malware. Kiedy łączy się Państwo z Internetem, korzystacie z oprogramowania, takiego jak przeglądarki czy aplikacje. Zastosowane przez Państwa opcje lub ustawienia oprogramowania mogą spowodować, że będziecie łączyć się z Internetem przy użyciu szyfrowanych serwerów pośredniczących (np. serwerów proxy czy usług szyfrujących ruch DNS), prywatnych wirtualnych sieci VPN lub innych rozwiązań, które ukrywają przed naszą siecią (i Usługą) strony internetowe, z którymi Państwo się łączyście. W takiej sytuacji nie będziemy mieli możliwości technicznych realizacji Usługi w całości – aż do momentu gdy przestaną Państwo korzystać z opcji lub ustawień oprogramowania, które ukrywają strony internetowe, chyba że skorzystają Państwo z rozwiązań udostępnionych przez Orange, które będą uniemożliwiać szyfrowanie ruchu – o szczegółach takich rozwiązań oraz terminie ich udostępnienia poinformujemy na www.orange.pl/ct.
6. Usługę mogą Państwo aktywować jeżeli korzystają Państwo z naszych usług mobilnych (są nimi telekomunikacyjne usługi głosowe oraz usługi transmisji danych), w ramach następujących usług i planów taryfowych:
Smart Plan LTE Główny, Smart Plan LTE Dodatkowy, Smart Plan LTE, Internet LTE dla domu, Internet LTE 2w1, Internet LTE Tu i Tam, Plan Komórkowy, Internet Mobilny, Internet Domowy 4G, PT Firmowy pracowniczy, Orange Free na kartę, Orange One, Orange Smart, Orange YES oraz Orange Love Internet/TV/Telefon domowy/Telefon komórkowy, Orange Love Internet/Telefon komórkowy, Orange Love Internet 4G/TV/Telefon komórkowy, Orange Love Internet 4G/Telefon komórkowy, Plan Mobilny, Abonament komórkowy, Abonament komórkowy II.
7. Usługi nie możecie Państwo aktywować na numerze telefonu, który jest objęty ochroną w ramach usługi „CyberTarcza”.
8. Ochroną objęte są tylko te Urządzenia, w których znajduje się nasza aktywna karta SIM (w tym eSIM) wraz z przydzielonym do niej Numerem Telefonu, który wskazali Państwo w ramach Usługi. Jeżeli karta SIM wraz z przydzielonym do niej Numerem Telefonu zostaną przełożone do nowego Urządzenia, nowe Urządzenie zostanie objęte Usługą, a dotychczasowe przestanie być chronione.
9. Jeżeli umieścisz Państwo kartę SIM z aktywną Usługą w routerze Wi-Fi, to ochrona obejmie wszystkie Urządzenia korzystające z sieci Wi-Fi na tym routerze. Komunikaty o wykrytych zagrożeniach zostaną Państwu wyświetlone w przeglądarce internetowej na Urządzeniach, na których istnieje techniczna możliwość wyświetlenia takiej informacji.
10. Usługa nie jest dostępna w przypadku korzystania z sieci typu hot spot oraz Wi-Fi w ramach stacjonarnego dostępu do Internetu. Jeżeli Urządzenie w którym znajduje się karta SIM dla Numeru Telefonu z aktywną Usługą znajduje się w jednej z sieci, o których mowa w zdaniu poprzedzającym Urządzenie nie będzie chronione w ramach Usługi.
11. Urządzenie nie będzie chronione w ramach Usługi jeżeli znajduje się w sieci hot spot lub Wi-Fi w ramach mobilnego dostępu do Internetu, a w routerze umieszczona jest karta SIM dla Numeru Telefonu, który nie ma aktywnej Usługi.
12. W celu skorzystania z Usługi nie jest wymagane instalowanie żadnego oprogramowania lub aplikacji na Państwa urządzeniach. Ochrona zapewniana w ramach Usługi, jest niezależna od działań jakie podejmujemy w ramach zapewnienia bezpieczeństwa i integralności naszej sieci.
13. Usługa nie jest dostępna w roamingu.
14. Usługa nie będzie świadczona na karcie SIM, na której świadczona jest usługa Dodatkowa karta SIM.
15. Usługa nie będzie świadczona na Urządzeniu, na którym ustawiony jest profil połączenia APN WAP.
16. Usługę świadczymy samodzielnie lub poprzez działających w naszym imieniu i na naszą rzecz podwykonawców.
17. Umowę o świadczenie Usługi mogą Państwo zawrzeć o ile posiadają Państwo aktywny Numer Telefonu w ramach planów taryfowych określonych w pkt 6 i nie zalegają Państwo z opłatami za usługi Orange.
18. Nie mogą Państwo aktywować ochrony na urządzeniach, na których świadczone są usługi telekomunikacyjne w innej sieci mobilnej niż Mobilna Sieć Orange, z zastrzeżeniem pkt 19 poniżej.
19. Jeżeli posiadają Państwo Urządzenie z funkcjonalnością dual sim, Urządzenie będzie chronione tylko w zakresie w jakim korzystają Państwo z Internetu poprzez Numer Telefonu z aktywną Usługą.

Odstąpienie od Umowy

20. Jeżeli zawarli Państwo umowę na odległość lub poza lokalem Orange jako Konsument, mogą Państwo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany, jeśli wysłają Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni. Oświadczenie mogą Państwo wysłać na adres: Ceva Magazyn Centralny Orange Polska S.A., ul. Południowa 2, 05-850 Oltarzew. Mogą Państwo skorzystać z formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta. W przypadku odstąpienia, umowę uznamy za niezawartą.

Zakres usługi

21. Zakresem Usługi obejmujemy:

- 1) zwiększenie poziomu bezpieczeństwa używania Urządzenia przed zagrożeniami wynikającymi z korzystania z mobilnego Internetu pod kątem zagrożeń bezpieczeństwa takich jak phishing, malware i ransomware,
- 2) udostępnienie możliwości zarządzania profilem ochrony za pomocą Serwisu,
- 3) umożliwienie zarządzania Usługą na Numerze Telefonu w sposób zabezpieczający przed dostępem do niepożądanych treści,
- 4) każdorazowe zablokowanie możliwości wejścia na stronę internetową zgodnie z zasadami ustalonymi przez Państwa w Serwisie. W niektórych przypadkach mogą być wyświetlane komunikaty dotyczące zastosowanej blokady.
- 5) raportowanie wykrytych zagrożeń oraz stanu bezpieczeństwa Urządzeń.

22. W ramach Usługi otrzymują Państwo dostęp do Serwisu, w którym mogą Państwo zarządzać poziomem ochrony na Numerze Telefonu. W szczególności, za pośrednictwem Serwisu mogą Państwo:

- 1) wskazywać, które strony i serwisy nie będą wyświetlane na chronionym Urządzeniu,
- 2) generować raporty dotyczące stanu zagrożenia,
- 3) ustawiać czas w jakim poszczególne treści będą wyświetlane na Urządzeniu.

Aktywacja i dezaktywacja Usługi

23. Usługę mogą Państwo aktywować w trakcie świadczenia usługi mobilnej, o której mowa w pkt 6 powyżej. Usługi nie można aktywować podczas zawierania umowy lub aneksu do umowy o świadczenie usługi mobilnej. Usługa nie zostanie aktywowana jeśli posiadają Państwo aktywną blokadę usług elektronicznych z wyłączeniem 30 dniowego bezpłatnego okresu świadczenia Usługi.

24. Usługa umożliwia objęcie ochroną jednego Urządzenia.

25. Zlecenie aktywacji Usługi składają Państwo:

- 1) w Salonie Sprzedaży Orange,
- 2) Telefonicznie konsultantowi Biura Obsługi Klienta,
- 3) poprzez aplikację mobilną Mój Orange lub za pośrednictwem strony internetowej www.orange.pl po zalogowaniu się na swoje konto,
- 4) poprzez SMS z wykorzystaniem jednej z komend: CYBER, CTMINI, CTMINI1, CTMINI2 wysłany na numer 80808.

26. Usługa aktywowana jest w terminie do 24 godzin od momentu przyjęcia przez nas dyspozycji jej uruchomienia. Powiadomimy Państwa o uruchomieniu Usługi poprzez przesłanie wiadomości SMS wraz z linkiem do Serwisu.

27. Dostęp do Serwisu jest możliwy dla użytkownika Usługi po podaniu loginu i hasła.

28. Aby mogli Państwo skorzystać z Serwisu musicie posiadać aktywne konto na www.orange.pl. Jeżeli nie posiadają Państwo aktywnego konta na www.orange.pl, podczas pierwszego logowania do Serwisu zostanie Państwu założone konto na www.orange.pl. Login i hasło na portalu www.orange.pl są jednocześnie loginem i hasłem do Serwisu. Warunkiem dostępu i korzystania z Serwisu jest poprawne przejście przez proces autoryzacji.

29. Nie mogą Państwo zmienić Numeru Telefonu bez dezaktywacji Usługi.

30. Na jednym Numerze Telefonu mogą Państwo posiadać tylko jedną Usługę.

31. Świadczenie Usługi trwa nie dłużej niż do dnia zakończenia świadczenia przez nas usług telekomunikacyjnych dla Numeru Telefonu. Zawieszenie, ograniczenie lub zakończenie świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Numeru Telefonu powoduje odpowiednio automatyczne zawieszenie lub zakończenie świadczenia Usługi.

32. Usługę dezaktywujemy:

- 1) na Państwa zlecenie,
- 2) w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem umowy o świadczenie naszych usług mobilnych,
- 3) w związku ze zmianą abonenta na podstawie cesji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na Numerze Telefonu na którym świadczona jest Usługa,
- 4) w przypadku jeśli są Państwo konsumentami i skorzystają Państwo z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie usług mobilnych,
- 5) w przypadku jeśli są Państwo konsumentami i skorzystają Państwo z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi,
- 6) w przypadku zmiany oferty na ofertę, w której Usługa nie jest dostępna,
- 7) w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia,
- 8) jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi,
- 9) jeśli włączą Państwo blokadę usług elektronicznych po upływie 30 dniowego bezpłatnego okresu świadczenia Usługi.
- 10) w przypadku zmiany oferty przedpłaconej na ofertę na abonament,
- 11) w przypadku zmiany oferty dla konsumentów na ofertę dla klientów biznesowych.

33. Mogą Państwo zlecić wyłączenie Usługi w każdym czasie w następujący sposób:

- 1) w Salonie Sprzedaży Orange,
- 2) telefonicznie za pomocą Biura Obsługi Klienta,
- 3) poprzez aplikację mobilną Mój Orange lub za pośrednictwem strony internetowej www.orange.pl po zalogowaniu się na swoje konto,
- 4) poprzez SMS wysłany z Numeru Telefonu o treści STOP CYBER na numer 80808.

34. W przypadku złożenia dyspozycji dezaktywacji Usługi, Usługę dezaktywujemy na koniec okresu rozliczeniowego Usługi. O dezaktywacji Usługi poinformujemy Państwa wysyłając SMS na Numer Telefonu na którym dezaktywowana jest Usługa.

35. Możemy Państwu zapewnić także inne sposoby dezaktywacji Usługi. Informacja o takich sposobach zostanie udostępniona na www.orange.pl.

36. W przypadku dezaktywacji Usługi, jej ponowna aktywacja będzie możliwa w każdym czasie. W przypadku ponownej aktywacji Usługi nie będzie już Państwu przysługiwał 30 dniowy bezpłatny okres świadczenia Usługi, a opłatę za Usługę naliczymy Państwu od dnia ponownej aktywacji Usługi.

37. W przypadku ponownej aktywacji Numeru po jego dezaktywacji z przyczyn windykacyjnych wymagane jest zlecenie ponownej aktywacji Usługi zgodnie z pkt 25.

Płatności

38. Opłaty za skorzystanie z Usługi określamy w Cenniku.

39. Opłaty za Usługę naliczane będą na jednym rachunku dla Numeru Telefonu.

40. Okres rozliczeniowy Usługi wynosi 30 dni i będzie liczony od dnia objęcia Numeru Telefonu ochroną w ramach Usługi.

41. Opłaty za korzystanie z Usługi uwzględniamy na odrębnym od usług telekomunikacyjnych rachunku, zgodnie z okresami rozliczeniowymi przyjętymi w usłudze mobilnej.

Reklamacje

42. Reklamacje dotyczące:

- 1) nieprawidłowej aktywacji lub dezaktywacji Usługi,
- 2) nieprawidłowego działania Usługi,
- 3) nieprawidłowego wyliczenia kwoty na rachunku,
- 4) brak dostatecznej informacji na temat Usługi ze strony naszych konsultantów,

mogą Państwo składać w naszych salonach albo wysłać na adres Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice. Mogą je Państwo także składać poprzez swoje indywidualne konto na naszej stronie internetowej www.orange.pl lub dzwoniąc na Infolinię obsługową. Reklamacje powinni Państwo złożyć nie później niż do 12 miesięcy od zdarzenia.

43. Reklamacje złożone po upływie terminów pozostaną bez rozpatrzenia.

44. Odpowiedź na reklamację dostaną Państwo w ciągu 30 dni od ich złożenia. Jeżeli nie udzielimy odpowiedzi na reklamację w tym terminie oznacza to, że uznaliśmy Państwa reklamację.

Postanowienia końcowe

45. Możemy zaprzestać świadczenia Usługi z ważnych powodów, za które uznajemy:
- 1) uchylene, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność,
 - 2) ważne względy organizacyjne lub technologiczne, wpływające na warunki świadczonej Usługi.
46. Informację o zaprzestaniu świadczenia Usługi opublikujemy na naszej stronie internetowej www.orange.pl z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa (orzeczenie lub decyzja) powodujące odwołanie Usługi wskazywać będą inny termin. Powiadomimy także Państwa wysyłając SMS na Numer Telefonu objęty ochroną w ramach Usługi.
47. Możemy zmienić warunki świadczenia Usługi określone w tym regulaminie lub w Cenniku z ważnych przyczyn, za które uznajemy uchwalenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność, a także wystąpienie przypadków nadużyć dotyczących Usługi.
48. Możemy zmienić warunki świadczenia Usługi określone w tym regulaminie lub w Cenniku także z ważnych względów organizacyjnych lub technologicznych wpływających na świadczenie Usług z zachowaniem jednak nabytych już przez Państwa praw. W przypadku braku zgody na wprowadzone zmiany mają Państwo prawo zrezygnować z dalszego korzystania z Usługi zlecając jej dezaktywację.
49. Do Usługi stosujemy odpowiednio postanowienia usługi Zamów z Orange w zakresie blokady usług elektronicznych.
50. Informujemy, że pozycja na rachunku za Usługę będzie nosiła nazwę „CyberOchrona”.



Cennik

usługi CyberOchrona

obowiązuje od 23 października 2022 r. do odwołania

Usługa jest bezpłatna we wszystkich Planach w Abonamencie komórkowym II.

W pozostałych Planach opłata za Usługę wynosi:

- przez pierwszy okres rozliczeniowy korzystania z Usługi – 0 zł
- w kolejnych okresach rozliczeniowych korzystania z Usługi – 6,49 zł netto (bez VAT) lub 7,98 zł brutto (z VAT).

Dla uniknięcia wątpliwości pierwszym okresem rozliczeniowym korzystania z Usługi jest tylko okres rozliczeniowy rozpoczynający się bezpośrednio po pierwszej aktywacji Usługi. Jeżeli aktywują Państwo Usługę po raz kolejny zostaną Państwu naliczone opłaty zgodnie z wysokością opłat za kolejne okresy rozliczeniowe korzystania z Usługi.