

### Słowniczek

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w Regulaminie, Cenniku, Umowie oraz dodatkowych regulaminach lub cennikach dotyczących danej usługi:

- 1) **Budynek o typie zabudowy jednorodzinnej** – budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, który służy zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, jest lokalem użytkowym albo składa się zarówno z lokali mieszkalnych, jak i użytkowych.
- 2) **Forma dokumentowa** – sposób zawarcia, zmiany, rozwiązania umowy poprzez złożenie oświadczenia woli o zawarciu, zmianie lub rozwiązaniu umowy na trwałym nośniku w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.
- 3) **Konsument** – osoba fizyczna zamawiająca nasze usługi lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 4) **Konto abonenckie** – konto w naszym systemie rozliczeniowym, dzięki któremu identyfikujemy i rozliczamy zawarte z Państwem Umowy dotyczące Usług mobilnych, Usług dodatkowych. Jeśli będzie to wynikało z Umowy, rozliczenie w ramach Konta abonenckiego może dotyczyć także Usług stacjonarnych.
- 5) **Orange** – Orange Polska Spółka Akcyjna, Al. Jerozolimskie 160, Warszawa (02-326), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 000010681; NIP 526-02-50-995.
- 6) **Rejestracja** – umożliwia uzyskanie parametrów technicznych (w tym hasła) niezbędnych do korzystania z usługi dostępu do internetu w Sieci stacjonarnej. Przy korzystaniu z naszych urządzeń, Rejestracja usługi dostępu do internetu może być wykonana automatycznie. Jeśli chcą Państwo korzystać z urządzeń innych niż nasze, muszą Państwo samodzielnie przeprowadzić Rejestrację.
- 7) **Salon** – salon sprzedaży nasz albo naszego partnera, oznaczony logo Orange.
- 8) **Sieć mobilna** – nasza sieć telekomunikacyjna, której zakończenia nie mają stałej lokalizacji.
- 9) **Sieć stacjonarna** – nasza sieć telekomunikacyjna, której zakończenia mają stałą lokalizację.
- 10) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie treści, dostęp do nich i ich odtwarzanie w niezmiennych postaci. Są nim np. papier, poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD, DVD, pliki dźwiękowe.
- 11) **Umowa** – umowa o świadczenie wskazanej w niej Usługi.
- 12) **Usługa mobilna** – telekomunikacyjna usługa głosowa lub usługa dostępu do internetu lub pakiety tych usług, które świadczymy Konsumentom w Sieci mobilnej na podstawie zawartej z nami Umowy.
- 13) **Usługa stacjonarna** – poszczególne usługi lub pakiety usług telekomunikacyjnych, z których mogą Państwo korzystać w danej lokalizacji lub które świadczymy w Sieci stacjonarnej na podstawie zawartej z nami Umowy..
- 14) **Usługa dodatkowa** – poszczególne usługi lub pakiety usług, z których mogą Państwo korzystać jako abonenci naszych Usług stacjonarnych lub mobilnych.
- 15) **Usługa** – Usługi mobilne i stacjonarne lub Usługi dodatkowe, do których stosujemy ten regulamin.

### I. Postanowienia ogólne

#### § 1.

1. W tym regulaminie opisujemy zasady dotyczące m.in. opłat, odpowiedzialności, reklamacji, obsługi serwisowej, bezpieczeństwa i integralności sieci.

2. Regulamin stosujemy do wszystkich Usług, w których warunkach umownych się na niego powołujemy.

#### § 2.

1. Konkretny rodzaj świadczonych Państwu Usług wymieniamy w Umowach, cennikach, dodatkowych regulaminach właściwych dla danej usługi.
2. Regulaminy i cenniki przekazujemy Państwu w związku z zawieraniem Umową. Dostępne są one również w Salonach i na naszej stronie internetowej.
3. Na naszej stronie internetowej znajdują Państwo również stosowane przez nas kodeksy dobrych praktyk.
4. Umożliwiamy Państwu korzystanie z indywidualnego konta na naszej stronie internetowej. Dostępne są tam informacje dotyczące Usług, w tym rozliczenia płatności. Za pomocą konta mogą Państwo aktywować, dezaktywować i modyfikować usługi.

### II. Ogólne zasady świadczenia Usług

#### § 3.

1. Możemy odmówić zawarcia Umowy w przypadku negatywnej oceny Państwa wiarygodności. W takiej sytuacji możemy też zaproponować jej zawarcie na warunkach mniej korzystnych od standardowych, w tym uzależnić od złożenia kaucji.
2. Jeśli Umowa została podpisana przez nieuprawnioną osobę (sfalszowanie podpisu, użycie fałszywej tożsamości) wstrzymamy dostawę urządzeń sprzedawanych lub wypożyczonych w związku z Umową. Umowa jest nieważna.
3. W chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania możemy ustalić limit należności (zwany również limitem wydatków), tj. kwotę zobowiązań, po przekroczeniu której będziemy mieć prawo do uzależnienia dalszego świadczenia Usługi od złożenia kaucji w celu zabezpieczenia naszych należności. W przypadku przekroczenia limitu i braku zapłaty kaucji będziemy mieli prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług.
4. Jeżeli zostało to przewidziane w ramach Umowy, mogą Państwo zdecydować, czy korzystając z Usług chcą Państwo posiadać jedno czy więcej Kont abonenckich.
5. Jeśli do jednego Konta abonenckiego przypisanych jest więcej Umów otrzymywać będą Państwo jeden rachunek dotyczący Usług świadczonych w ramach wszystkich Umów przypisanych do tego Konta abonenckiego.
6. Jeśli do jednego Konta abonenckiego przypisanych jest więcej Umów mamy prawo odnieść skutki ewentualnych naruszeń związanych z jedną Umową do wszystkich innych Umów przypisanych dla tego Konta abonenckiego. Dotyczy to w szczególności prawa do zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług i prawa do wypowiedzenia Umowy.
7. Jeśli jest to konieczne do prawidłowego świadczenia Usługi, wypożyczymy Państwu niezbędne urządzenia. W związku z Usługami mobilnymi udostępniamy Państwu kartę SIM. Karta SIM stanowi naszą własność.
8. Urządzenia te są przystosowane do działania z naszymi Usługami i powinny być wykorzystywane tylko do korzystania z naszych Usług.
9. W przypadku gdy wypożyczone Państwu urządzenie będzie wadliwe, powinni Państwo zgłosić nam to telefonicznie. W trakcie rozmowy otrzymają Państwo numer zgłoszenia. Wymiany sprzętu dokonamy po dostarczeniu nam kompletnego urządzenia oraz podaniu numeru zgłoszenia. Nie mamy obowiązku wymiany urządzeń, które nie są wadliwe.

#### § 4.

1. Usługi stacjonarne świadczymy we wskazanej przez Państwa lokalizacji, o ile będą w niej możliwości techniczne. Informacja o możliwościach technicznych ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja może nastąpić już po zawarciu Umowy, np. na etapie Rejestracji Usługi.
2. Jeśli okaże się, że nie ma możliwości technicznych do świadczenia Usługi, niezwłocznie Państwa o tym poinformujemy.
3. Na danym łączu świadczymy Usługi stacjonarne tylko jednemu klientowi.
4. W ramach Usług mobilnych umożliwiamy Państwu korzystanie z sieci telekomunikacyjnych naszych partnerów roamingowych. Mogą Państwo samodzielnie zdecydować o wyborze partnera roamingowego. W sieciach partnerów roamingowych zasady rozliczeń mogą się różnić od naszych.
5. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych zasady dotyczące przechowywania i transferu Państwa danych mogą być inne od stosowanych przez nas.

#### § 5.

1. Z naszych usług telewizyjnych mogą Państwo korzystać wyłącznie na terytorium Polski, wyłącznie w celach konsumenckich i wyłącznie w lokalach, do których posiadają Państwo tytuł prawny (np. własność, najem). Lokale te nie mogą być miejscami publicznymi lub przeznaczonymi do użytku zbiorowego.
2. Kanały telewizyjne i wchodzące w ich skład audycje chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
3. Z telefonii internetowej mogą Państwo korzystać za pośrednictwem internetu dowolnego dostawcy. Minimalne parametry internetu wymagane do korzystania z telefonii internetowej:
  - prędkość przesyłania danych do i od komputera – 175 kb/s,
  - maksymalne opóźnienie pakietów – 150 ms.
4. Korzystanie z telefonii internetowej za pośrednictwem aplikacji wymaga zalogowania się poprzez wpisanie loginu i hasła. Hasło prześlemy Państwu na wskazany adres e-mail.
5. W przypadku wykonania połączenia z numerami alarmowymi realizowanymi w ramach Usług stacjonarnych służby ustawowo powołane do niesienia pomocy zostaną skierowane pod ostatni wskazany przez Państwa adres miejsca świadczenia Usługi stacjonarnej. W celu prawidłowej realizacji zgłoszeń są Państwo zobowiązani do aktualizacji miejsca świadczenia Usługi stacjonarnej poprzez kontakt telefoniczny lub z naszym Salonem. Aktualizacji należy dokonać każdorazowo w przypadku zmiany ostatnio wskazanego miejsca świadczenia Usługi stacjonarnej. W przypadku zmiany miejsca świadczenia Usługi stacjonarnej i braku aktualizacji nie będziemy ponosili odpowiedzialności za nieprawidłową realizację połączenia alarmowego.
6. Przewidujemy następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe realizowane w ramach Usług mobilnych:
  - w przypadku gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, kierujemy połączenie na numer alarmowy 112,
  - w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
7. Mogą Państwo przenieść numer telefonu do innego dostawcy usług.
8. Mogą Państwo przenieść numer telefonu do nowej lokalizacji w ramach naszej Sieci stacjonarnej, o ile znajduje się ona na obszarze tej samej strefy numeracyjnej.
9. W wyjątkowych sytuacjach, w szczególności zmiany przydziału numeracji, przebudowy lub rozbudowy Sieci stacjonarnej, możemy zmienić przydzielony Państwu numer telefonu.

### III. Zobowiązania i odpowiedzialność

#### § 6.

1. Zobowiązujemy się do świadczenia Usług mobilnych i stacjonarnych wskazanych w Umowie oraz Usług dodatkowych, które Państwo

zamówią albo które są przez nas świadczone w ramach opłaty abonamentowej.

2. Usługi zobowiązujemy się świadczyć zgodnie z warunkami umownymi opisanymi w Umowie, cennikach, dodatkowych regulaminach właściwych dla wybranej przez Państwa Usługi oraz w tym regulaminie. Państwo zaś są zobowiązani do korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem i warunkami umownymi. Jeżeli zawarli Państwo Umowę jako Konsument, mogą Państwo korzystać z Usług wyłącznie w celach prywatnych.
3. Za niedozwolone korzystanie z Usług uznajemy w szczególności:
  - 1) wykorzystywanie usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych,
  - 2) generowanie lub umożliwienie generowania ruchu znacznie przewyższającego ruch standardowy, w tym świadczenie usług typu „call center”,
  - 3) generowanie sztucznego ruchu lub współudział w sztucznym ruchu, który w szczególności może się charakteryzować sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności,
  - 4) wykorzystywanie usług telefonicznych w celu przekierowywania ruchu telefonicznego bez naszej zgody,
  - 5) wykorzystywanie usług telewizyjnych do celów prowadzenia działalności gospodarczej czy innych działań komercyjnych,
  - 6) wykorzystywanie usług telewizyjnych w lokalach, do których nie posiadają Państwo tytułu prawnego lub które są miejscami publicznymi lub przeznaczonymi do użytku zbiorowego lub poza terytorium Polski.
  - 7) podejmowanie działań polegających na rozpowszechnianiu treści dostępnych w ramach usług telewizyjnych,
  - 8) umożliwianie korzystania z Usług osobom trzecim poza miejscem świadczenia Usługi wskazanym w Umowie.
4. Oczekujemy od Państwa korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, warunkami umownymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w tym:
  - 1) niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
  - 2) niepodjęwania działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci internet,
  - 3) niepodjęwania działań, które mogą uszkodzić naszą infrastrukturę lub zakłócić funkcjonowanie naszych systemów,
  - 4) niezwłocznego zastosowania się do wskazanych przez nas działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
  - 5) przestrzegania przepisów prawa, warunków umownych, a w szczególności niedostarczania treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usług, niekorzystanie z nielegalnych usług,
  - 6) zgłoszenia dotyczącego przerwy w świadczeniu Usług w dniu, w którym Państwo stwierdzili wystąpienie takiej przerwy,
  - 7) zwrotu na własny koszt, w ciągu 14 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, odstąpienia od niej albo zmiany sposobu świadczenia Usługi wypożyczonych Państwu urządzeń. Zwrot nie jest wymagany, jeśli urządzenia są niezbędne do świadczenia Usług w ramach innej zawartej z nami Umowy.
5. Oczekujemy od Państwa umożliwienia nam sprawdzenia łącza w lokalizacji, w której świadczymy Usługi stacjonarne, jeśli będzie to konieczne do prawidłowego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji, Skontaktujemy się z Państwem, by ustalić dogodny termin.

#### § 7.

1. Odpowiadamy za poniesione przez Państwa szkody w związku z naruszeniem przez nas warunków umownych, w tym za przerwy w świadczeniu Usług, jeśli wystąpiły z naszej przyczyny.
2. Jeżeli nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w uzgodnionym terminie, mogą Państwo żądać kary umownej. Podstawą do jej obliczenia jest opłata abonamentowa za Usługę. Jej wysokość będzie proporcjonalna do liczby dni, o które przekroczyliśmy termin aż do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi, rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.
3. Jeżeli nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, mogą Państwo zażądać od nas:
  - 1) zwrotu lub nienaliczenia opłaty abonamentowej za tę Usługę w wysokości proporcjonalnej do liczby dni, w których występowała przerwa w jej świadczeniu,

- 2) kary umownej, której podstawą jest opłata abonamentowa za Usługę; jej wysokość będzie proporcjonalna do liczby dni za tę Usługę, w których występowała przerwa w jej świadczeniu; kara umowna przysługuje, jeżeli czas przerw trwał co najmniej 36 godzin w okresie rozliczeniowym.
4. W przypadku pakietu Usług do obliczenia wysokości zwrotu opłaty abonamentowej i kary bierzemy pod uwagę cenę poszczególnych Usług wchodzących w skład pakietu.
5. Jeśli ponoszą Państwo opłatę za utrzymanie łącza, mogą Państwo zażądać za nie kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej na powyżej opisanych zasadach.
6. Jeśli świadczona przez nas Usługa nie osiąga poziomu jakości, który określiliśmy w warunkach umownych (w tym wielkości dostępnego pakietu danych jeśli taki jest oferowany w związku z usługą dostępu do internetu) mogą Państwo zażądać odszkodowania w wysokości szkody, którą Państwo ponieśli w związku z brakiem poziomu jakości Usługi.
7. W stosunku do Konsumentów za nienależyte wykonanie Umowy uznamy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do internetu (w tym prędkości), które wskazujemy w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
8. W szczególności nie odpowiadamy za:
  - 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usług,
  - 2) zabezpieczenia danych i oprogramowania Państwa urządzeń (np. komputerów, telefonów) przed ingerencją osób trzecich,
  - 3) skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie, które posłużą się Państwa numerem PIN, hasłem, kodem poufnym itp., z wyjątkiem sytuacji, gdy osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn leżących po naszej stronie,
  - 4) skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie posługujące się kartą SIM do momentu jej zastrzeżenia,
  - 5) wadliwe działanie Usług w przypadku niewłaściwego zainstalowania i używania wypożyczonych Państwu urządzeń potrzebnych do korzystania z Usług,
  - 6) niewłaściwą jakość Usług, której przyczyną są używane przez Państwa urządzenia, jeśli nie są to urządzenia wypożyczone przez nas w związku z zawarciem Umowy,
  - 7) wadliwe działanie Usług lub przerwy w ich świadczeniu, jeśli nie dostarczą nam Państwo wypożyczonego Państwu uszkodzonego urządzenia lub nie odbiorą Państwo od nas sprawnego urządzenia,
  - 8) niezgodność oprogramowania zainstalowanego na Państwa komputerze z oprogramowaniem dostarczanym lub udostępnianym przez producenta wraz z urządzeniem, które kupili Państwo od nas,
  - 9) powstanie negatywnego wpływu na usługę dostępu do internetu przez inne usługi, jeżeli jest to wpływ nieunikniony, minimalny i krótkotrwały,
  - 10) wpływ na jakość Usług czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po Państwa stronie takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego i innych urządzeń, które wykorzystują Państwo w związku z korzystaniem z Usług, a które nie są udostępnione przez nas, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe, itp.
9. W przypadku naruszenia przez Państwa warunków umownych możemy ograniczyć lub całkowicie zawiesić możliwość korzystania z Usług, w związku z którymi dochodzi do naruszenia albo wszystkich Usług rozliczanych w ramach danego Konta abonenckiego. Ograniczenie może polegać np. na zmniejszeniu prędkości przesyłania danych, ograniczeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z niektórych usług wchodzących w skład pakietu, zablokowaniu lub ograniczeniu możliwości wykonywania połączeń telefonicznych, zablokowaniu lub ograniczeniu dostępu do stron internetowych, w szczególności umożliwiających korzystanie z nielegalnych usług/treści.
10. Zanim ograniczymy lub zawiesimy świadczenie Usług, prześlemy Państwu informację o tym zamiarze. Wskażemy też termin, w którym będziemy oczekiwać usunięcia naruszeń.
11. Możemy także ograniczyć lub zawiesić możliwość korzystania z Usług, jeśli mamy uzasadnione przypuszczenie, że korzystanie z Usług odbywa się bez Państwa woli lub zgody, w szczególności powodując ryzyko powstania wysokich kosztów. Wznowimy świadczenie Usług na Państwa wniosek złożony w Salonie.

12. W przypadku niezwrócenia wypożyczonych Państwu urządzeń we wskazanym w tym regulaminie terminie możemy obciążyć Państwa opłatą określoną w cenniku.
13. Jeśli wypożyczone Państwu urządzenia będą w stanie niekompletnym lub uszkodzonym, możemy zobowiązać Państwa do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez uiszczenie opłat wskazanych w cenniku.
14. W przypadku umożliwiania korzystania z Usług osobom trzecim poza miejscem świadczenia Usługi wskazanym w Umowie możemy Państwa obciążyć opłatą wskazaną w cenniku.

#### IV. Bezpieczeństwo

##### § 8.

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu w związku ze świadczonymi Usługami podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
2. Poziom bezpieczeństwa telefonii internetowej może być obniżony ze względu na technologię VoIP (Voice over Internet Protocol), umożliwiającą przesyłanie głosu przez sieć internet.
3. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług jesteśmy uprawnieni do podejmowania działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
  - 1) natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług,
  - 2) informowania podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
  - 3) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
4. Ograniczenie świadczenia Usług może w szczególności polegać na:
  - 1) filtracji ruchu z określonymi adresami IP,
  - 2) uniemożliwieniu połączenia z internetem
  - 3) uniemożliwieniu wykonywania niektórych lub wszystkich połączeń lub blokowaniu wybranych funkcjonalności Usług.
5. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług dokonujemy w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
  - 1) Państwa urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników internetu, jeśli nie mamy możliwości szybkiego skontaktowania się z Państwem lub jeśli nie podejmą Państwo właściwych działań eliminujących zagrożenie,
  - 2) urządzenie, z którym Państwo chcecie nawiązać połączenie, zagraża bezpieczeństwu Sieci lub użytkowników.
6. Informacje o zagrożeniach, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych będziemy Państwu przekazywać przez zwykle stosowane metody komunikowania się (np. stroną internetową, pocztą elektroniczną, telefon).

#### V. Jakość i obsługa serwisowa

##### § 9.

1. Wszystkie Usługi świadczymy w zakresie możliwości technicznych zgodnie z postanowieniami umownymi.
2. Usługi mobilne świadczymy także zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
3. Jakość usług świadczonych w sieciach partnerów roamingowych może być inna niż Sieci mobilnej i nie zależy od nas.
4. W odniesieniu do Usług mobilnych, za pomocą których realizowane są połączenia transmisji danych przy ustawieniach APN: internet zapewniamy, że:
  - minimalna skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) to 95% w skali miesiąca, a maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) to 2% w skali miesiąca,
  - minimalną skuteczność zestawienia pakietowych połączeń transmisji danych (CSSR PS) to 93% w skali miesiąca, a maksymalna stopa przerwanych pakietowych połączeń transmisji danych (DCR PS) to 2%.
5. Liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w Sieci stacjonarnej nie powinna przekraczać 16 uszkodzeń rocznie.
6. Czas, w którym usuwamy uszkodzenie w Sieci stacjonarnej nie powinien przekroczyć 50 godzin.
7. Informujemy, że zasoby naszych Sieci są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych może ulegać zmianie. Zależy ona od

- takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, warunków atmosferycznych, technologii, czy urządzeń, z których Państwo korzystacie. Nie możemy zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w ramach Usług mobilnych z uwagi na wyżej wymienione czynniki. Gospodarując zasobami naszej sieci bierzemy pod uwagę interes wszystkich naszych Abonentów, zasoby rozdzielamy w ten sposób, aby zapewnić każdemu z Państwa najlepszą jakość świadczonych Usług w danych warunkach. To może wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych Abonentów.
8. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania Usługi mogą Państwo uzyskać na naszej stronie internetowej lub kontaktując się z nami telefonicznie.
  9. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie. Na jakość usług, w tym prędkość dostępu do internetu, wpływ mają urządzenia, z których Państwo korzystają.
  10. Korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.
  11. Im większy jest dostępny pakiet danych, tym częściej, dłużej i w większej ilości można korzystać z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie. Bardzo mały pakiet danych lub jego brak może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie
  12. Jednoczesne korzystanie z usług innych niż usługa dostępu do internetu może spowodować korzystanie z usługi dostępu do internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci mobilnej lub stacjonarnej.
  13. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej wskazywanej w komunikacji marketingowej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić albo uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.
  14. Prędkość maksymalną może stanowić maksymalna prędkość osiągnięta przy korzystaniu tylko z jednej Usługi lub przy korzystaniu z Usługi tylko na jednym urządzeniu albo suma prędkości osiągnięta przy korzystaniu z kilku Usług równocześnie lub suma prędkości osiągnięta przy korzystaniu z Usługi na kilku urządzeniach równocześnie.
  15. Zastrzegamy sobie prawo do rozłączenia połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe) wymagającego ponownej autoryzacji.

#### § 10.

1. Aby zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy lub Sieci mobilnej lub stacjonarnej, dokonujemy pomiaru ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do innych sieci. Sieć mobilna i stacjonarna jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiamy procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci. Stosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych możliwych parametrów jakościowych Usług, ale w okresie wdrażania nowych rozwiązań może nastąpić chwilowe pogorszenie ich jakości.
2. Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci mobilnej i stacjonarnej zapobiegające przeciążeniom, nadużyciom oraz przekierowujące ruch w przypadku awarii naszych głównych systemów czy urządzeń.
3. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez OPL mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych usług, jednak nie mają wpływu na Państwa prywatność ani poziom ochrony danych osobowych.

#### § 11.

1. W ramach obsługi serwisowej zapewniamy Państwu:
  - 1) przeglądy i pomiary stanu technicznego Sieci mobilnej i stacjonarnej oraz urządzeń,
  - 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usług, obejmującą w szczególności eliminowanie nieprawidłowości,
  - 3) możliwość telefonicznej obsługi, w tym:
    - a) uzyskiwanie informacji o Usługach,
    - b) pomoc w zakresie zleceń związanych z Umowami,
    - c) pomoc techniczną i możliwość zgłoszenia usterek i awarii,
    - d) składanie reklamacji.

2. Jeżeli w związku z obsługą serwisową zostały przewidziane opłaty – znajdują Państwo w cennikach.
3. W sprawach usług serwisowych mogą się Państwo kontaktować z nami elektronicznie, telefonicznie, pisemnie lub osobiście.

### VI. Opłaty

#### § 12.

1. Wysokość opłat za Usługi opisujemy w sposób szczegółowy w cennikach, regulaminach lub Umowach.
2. Opłaty za korzystanie z Usług z wykorzystaniem sieci partnerów roamingowych są obliczane na podstawie ustalonych przez nich stawek.
3. W przypadku Usług realizowanych w sieci partnera roamingowego możemy dokonać rozliczenia z tego tytułu w późniejszym okresie.
4. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym zapłacą Państwo opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej. W takim przypadku pakiety minut, pakiety danych itp. dostępne w ramach opłaty abonamentowej są pomniejszane proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi.
5. Okresem rozliczeniowym będącym podstawą do rozliczenia należności za Usługę jest miesiąc. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na rachunku.
6. Jeżeli Umowa lub rachunek nie stanowią inaczej, termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia rachunku.
7. W przypadku opóźnienia płatności możemy naliczyć odsetki ustawowe.
8. Opłaty mogą być dokonywane gotówkowo lub bezgotówkowo. W szczególności mogą Państwo uiszczać opłaty w formie polecenia zapłaty, przelewem, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.
9. Wpłaty należy dokonywać na indywidualny numer konta bankowego podany na rachunku, którego dotyczy wpłata.
10. Wpłaty zmniejszają lub likwidują Państwa zadłużenie. Jeśli posiadają Państwo kilka długów i przy dokonywaniu płatności wskażą, który z nich jest spłacany, wpłatę zaliczymy zgodnie ze wskazaniem. Jeśli jednak posiadają Państwo wcześniej wymagalne długi, możemy zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. Jeśli posiadają Państwo kilka długów i nie wskażą przy dokonywaniu płatności, których z nich jest spłacany, możemy zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. Każdą wpłatę dokonaną na poczet danego długu, możemy w pierwszej kolejności zaliczyć na zalegające należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnioną płatność.
11. Jeśli, w przypadku niezwiązanym z reklamacją wysokości naliczonych opłat, skorygujemy rachunek na Państwa korzyść, nadpłatę zaksięgujemy w pierwszej kolejności na poczet zadłużenia. Jeżeli nie mają Państwo zadłużenia, nadpłatę zaksięgujemy na poczet opłat za bieżący okres rozliczeniowy albo zwrócimy ją na konto bankowe w ciągu 30 dni od otrzymania od Państwa wniosku.
12. W przypadku rozwiązania Umowy przez nas z Państwa winy lub jej rozwiązania przez Państwa przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta lub przedłużona, możemy żądać odszkodowania związanego z ulgami, których Państwu udzieliliśmy.
13. Odszkodowanie takie nie przysługuje nam, jeśli wypowiedzenie Umowy nastąpi w związku ze świadczeniem Usługi w sposób niezgodny z warunkami umownymi lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
14. Jeżeli w związku z przeniesieniem numeru rozwiążą Państwo umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, oprócz odszkodowania związanego z ulgami, możemy także żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej równowartości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy.

### VII. Reklamacje

#### § 13.

1. Mają Państwo prawo do złożenia reklamacji, jeżeli z naszej winy:
  - 1) nie dotrzyaliśmy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - 2) nie wykonujemy Usług lub wykonujemy Usługi nienależycie,
  - 3) nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość Państwa rachunku.
2. Reklamację mogą Państwo złożyć:
  - 1) drogą elektroniczną,
  - 2) telefonicznie,

- 3) pisemnie,
- 4) ustnie do protokołu w Salonie.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie potwierdzimy jej przyjęcie w terminie 14 dni, chyba że w tym terminie odpowiemy na reklamację.
4. Jeśli reklamacja zostanie złożona ustnie w Salonie, osoba upoważniona potwierdzi jej przyjęcie.
5. Reklamację mogą Państwo złożyć nie później niż 12 miesięcy od:
  - 1) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
  - 2) dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługi lub wykonaliśmy je w sposób nienależyty,
  - 3) dnia doręczenia Państwu rachunku zawierającego nieprawidłowe wyliczenie opłat.
6. Reklamacje złożone po upływie terminu 12 miesięcy nie będą rozpatrywane, o czym niezwłocznie Państwa poinformujemy.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) Państwa imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
  - 2) przedmiot reklamacji i okres, jakiego ona dotyczy,
  - 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
  - 4) numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny z rachunku lub adres miejsca świadczenia Usługi,
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług (w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług),
  - 6) wysokość żadanego przez Państwa odszkodowania lub innej należności – w przypadku takiego żądania,
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych opłat – w przypadku żądania ich przyznania,
  - 8) Państwa podpis – w przypadku reklamacji składanej pisemnie.
8. Brak wymienionych informacji (poza wysokością żadanego odszkodowania) może skutkować koniecznością uzupełnienia reklamacji, o czym poinformujemy Państwa, wskazując:
  - 1) co trzeba uzupełnić,
  - 2) termin, w jakim trzeba to zrobić – nie krótszy niż 7 dni,
  - 3) informację, że reklamacja nie zostanie rozpatrzona, jeśli informacje nie zostaną uzupełnione we wskazanym terminie.
9. Poprosimy o uzupełnienie informacji tylko wtedy, gdy będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
10. Na reklamację odpowiemy w terminie 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.
11. W odpowiedzi zawrzemy:
  - 1) nazwę komórki, która rozpatrywała reklamację,
  - 2) datę złożenia reklamacji,
  - 3) informację o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych opłat,
  - 5) informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o Państwa prawie do dochodzenia swoich racji w postępowaniu sądowym, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - 6) imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji.
12. Jeśli nie znamy Państwa reklamacji, odpowiedź doręczymy przesyłką poleconą (o ile musi być udzielona na papierze) i zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji.
13. Potwierdzimy przyjęcie reklamacji oraz odpowiemy na nią na papierze, chyba że wskażą nam Państwo inną formę.
14. W przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną, potwierdzimy jej złożenie i udzielimy odpowiedzi na adres e-mail lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez Państwa środka komunikacji elektronicznej. Jeśli nie zostaną one wskazane, potwierdzimy i odpowiemy na reklamację na adres e-mail, z którego reklamacja była wysłana, lub z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, który był użyty do złożenia reklamacji. Potwierdzenie i odpowiedź prześlemy w takiej postaci i formie, aby mieli Państwo możliwość ich zapisania, przechowywania i odtwarzania.
15. Jeśli nie otrzymali Państwo naszej odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo zażądać od nas ponownego jej przekazania (lub jej kopii) w sposób i formie z nami uzgodnionej. Jeśli odpowiedź na reklamację

jest negatywna, mają Państwo prawo zażądać od nas ponownego jej wysłania (lub jej kopii) przesyłką poleconą. Nie musimy jednak spełnić powyższego żądania, jeśli z okoliczności wynika jednoznacznie, że odpowiedź została doręczona.

16. Jeśli uwzględnimy Państwa reklamację mającą wpływ na wysokość naliczonych opłat, wystawimy korektę rachunku. Przysługująca kwota, zgodnie z Państwa życzeniem, zostanie zwrócona przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo zaliczona na poczet przyszłych opłat.
17. Złożenie reklamacji nie zwalnia Państwa z obowiązku terminowego uiszczenia należności za Usługi niebędące przedmiotem reklamacji.
18. Zaległe należności, których możemy dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, mogą zostać potrącone z kwoty przysługującej Państwu w wyniku uznanej reklamacji. Wskażemy to potrącenie na kolejnym rachunku.

## VIII. Postanowienia końcowe

1. Wydajemy spis abonentów, którego celem jest umożliwienie wyszukania numerów telefonów. Dane osób fizycznych mogą się tam znaleźć tylko za ich zgodą. Wówczas w spisie znajdują się: imię i nazwisko, numer telefonu oraz nazwa miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania.
2. Zapewniamy możliwość prezentacji numeru, z którego inicjowane jest połączenie, przed dokonaniem połączenia. Identyfikacja numeru może być przez Państwa wyłączona za pomocą prostych środków.
3. W przypadku połączeń z numerami alarmowymi gromadzimy dane o lokalizacji urządzenia, z którego zostało wykonane połączenie.
4. Gromadzimy dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia, z którego Państwo korzystają, w przypadku Usług świadczonych we wskazanej przez Państwa lokalizacji. W pozostałych przypadkach robimy to tylko wtedy, gdy taki obowiązek nakładają przepisy prawa, lub za Państwa zgodą.
5. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu Państwa danych mogą być inne niż te stosowane przez nas.

### § 14.

1. Spory mogące wyniknąć z realizacji Umów będą rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
2. Spory takie mogą zostać zakończone polubownie, w szczególności w przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).

### § 15.

Zobowiązani są Państwo do poinformowania nas o każdorazowej zmianie swoich danych oraz wszczęciu wobec Państwa postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy – w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych korespondencję będziemy uważali za skutecznie doręczoną.

Regulamin stosujemy z umowami i aneksami zawartymi od 1 stycznia 2021 r.

Wady Towaru (urządzeń sprzedawanych):

1. Jako sprzedawca odpowiadamy wobec Państwa za wady urządzeń (dalej „Towaru”) w zakresie określonym przez przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi za wady.
2. Nie jesteśmy producentem Towaru chyba, że co innego wynika ze specyfikacji danego Towaru. Producent może udzielić gwarancji jakości urządzenia. Warunki oraz okres gwarancji wskazane są w oświadczeniu gwarancyjnym Producenta.
3. Wada fizyczna Towaru polega na jego niezgodności z umową. Pojęcie niezgodności Towaru z umową obejmuje w szczególności:
  - a) wadę fizyczną Towaru uniemożliwiającą lub utrudniającą jego wykorzystanie do celu, do którego został przeznaczony,
  - b) wadę fizyczną Towaru powodującą, iż Towar ten nie posiada właściwości, które co do zasady cechują tego rodzaju towar,
  - c) brak tych właściwości, o których sprzedawca lub Producent zapewniał w oznakowaniu Towaru lub reklamie,
  - d) niekompletność Towaru.
4. Jako sprzedawca jesteśmy odpowiedzialni z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili wydania Państwu Towaru.

5. Jeżeli kupującym jest osoba fizyczna, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada istniała w chwili wydania Towaru kupującemu.
6. Jeżeli Towar ma wadę, mogą Państwo żądać odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru lub obniżenia jego ceny, chyba, że po uprzednim sprawdzeniu zasadności reklamacji, niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Państwa wymienimy wadliwy Towar na wolny od wad albo wadę usuniemy poprzez naprawę. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była przez nas już raz wymieniona lub naprawiana albo nie wywiązaliśmy się z obowiązku wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady poprzez naprawę (brak możliwości naprawy lub wymiany Towaru).
7. Jeżeli Towar ma wadę, możecie Państwo żądać jego wymiany na wolny od wad albo naprawy. Jesteśmy obowiązani wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub naprawić rzecz w rozsądnym terminie. Możemy odmówić wymiany Towaru na wolny od wad lub naprawy, jeśli doprowadzenie Towaru do stanu zgodnego z umową w sposób wybrany przez Państwa jest niemożliwe albo w porównaniu do drugiego możliwego sposobu doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.
8. Jeżeli Towar ma wadę, mogą Państwo żądać zmiany zaproponowanego przez nas sposobu doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową, co oznacza, że mogą Państwo żądać wymiany Towaru na wolny od wad zamiast naprawy bądź naprawy Towaru zamiast wymiany na Towar wolny od wad. Mamy prawo odmówić naprawy albo wymiany towaru na wolny od wad, jeśli naprawa albo wymiana pociągałaby za sobą nadmierne koszty lub jest niemożliwa.
9. Nie mogą Państwo odstąpić od umowy sprzedaży Towaru, jeśli wada Towaru jest nieistotna.
10. Odpowiadamy za niezgodność Towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 2 lat od wydania Towaru. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.
11. Jeżeli przyjęliśmy od Państwa reklamację Towaru z tytułu rękojmi zawierającą żądanie usunięcia wady, wymiany Towaru albo obniżenia ceny i nie ustosunkowaliśmy się do tego żądania w terminie 14 dni, wówczas jest to jednoznaczne z tym, że uznaliśmy je za uzasadnione i jesteśmy zobowiązani je spełnić. Termin ten biegnie od dnia następnego po dniu złożenia zgłoszenia.
12. W przypadku skorzystania przez Państwa z uprawnień gwarancyjnych, bieg terminu rękojmi ulega zawieszeniu w dniu zawiadomienia nas o wadzie. Termin rękojmi biegnie dalej od dnia odmowy wykonania obowiązków gwarancyjnych przez gwaranta (reklamacja nieuzasadniona) lub bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.
13. Mogą Państwo wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.