

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów ofert na kartę z dnia 01.01.2014r.

Regulamin uwzględnia zmiany wprowadzone od dnia 08 czerwca 2014r.

Regulamin uwzględnia zmiany wprowadzone od dnia 01 lipca 2014r.

Regulamin uwzględnia zmiany wprowadzone od dnia 25 grudnia 2014r.

Regulamin uwzględnia zmiany wprowadzone od dnia 10 stycznia 2015r.

Regulamin uwzględnia zmiany wprowadzone od dnia 25 lipca 2016r.

Regulamin uwzględnia zmiany obowiązujące od dnia 31 sierpnia 2016 r.

Regulamin uwzględnia zmiany obowiązujące od dnia 1 stycznia 2017 r.

Regulamin uwzględnia zmiany obowiązujące od dnia 1 lutego 2017 r.

Regulamin uwzględnia zmiany obowiązujące od dnia 25 maja 2018 r.

Regulamin uwzględnia zmiany obowiązujące od dnia 12 września 2018 r.

Regulamin uwzględnia zmiany obowiązujące od dnia 15 lutego 2021 r.

§1 Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej przez spółkę pod firmą Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681; REGON 012100784, NIP 526-02-50-995, zwaną dalej „Operatorem”.

§2 Abonenci sieci Operatora mogą mieć, za pośrednictwem sieci Operatora, dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.

§3 Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

§4 Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- „Abonent ofert na kartę” (zwany dalej również Abonentem) - osoba, która nie jest stroną pisemnej Umowy, korzystająca z usług przedpłaconych, która zawarła z Operatorem Umowę poprzez Włączenie się do sieci;
- „Cennik” - zestawienie dostępnych usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania;
- „Doładowanie karty SIM” (zwane dalej również Doładowaniem) - przyznanie Limitu początkowego jednostek taryfowych lub zwiększenie Limitu jednostek taryfowych w wyniku wniesienia przedpłaty za Usługi telekomunikacyjne;
- „Karta SIM” - stanowiąca własność Operatora karta z mikroprocesorem, a w niektórych przypadkach także z Limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania Sieci telekomunikacyjnej umożliwiająca dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer abonencki i kod odblokowujący – Kod PUK;
- „Kod PUK” - poufny ciąg ośmiu cyfr dostępny wyłącznie dla Abonenta i Operatora oraz ewentualnie podmiotów działających na zlecenie Operatora w procesie świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- „Limit jednostek taryfowych” - łączna ilość lub czas połączeń, SMS-ów, MMS-ów, PLN lub innych jednostek służących do mierzenia ilości Usług telekomunikacyjnych, możliwych do realizacji w ograniczonym lub nieograniczonym terminie;
- „Limit początkowy jednostek taryfowych” – Limit jednostek taryfowych dostępnych na Karcie SIM w chwili włączenia numeru abonenckiego do sieci Operatora;
- „Miesiąc” - w odniesieniu do Abonentów jest to zawsze 30 dni kalendarzowych
- „MMS” - wiadomość multimedialna;
- „Mobilna Sieć Orange” - ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS, obsługiwana przez Operatora;
- „Numer abonencki” - numer przyznany Abonentowi w wyniku zawarcia Umowy;
- „Okres aktywny” - wskazany w Cenniku, regulaminach promocji lub w inny sposób podany do wiadomości Abonenta czas określony w miesiącach lub dniach, w którym Abonent może wykonywać i przyjmować połączenia oraz korzystać z innych usług telekomunikacyjnych do wysokości aktualnego Limitu jednostek taryfowych. Okres ten liczony jest od dnia włączenia się do sieci albo ostatniego Doładowania, z tym zastrzeżeniem, że dla Umów zawartych od dnia 25.07.2016r. włącznie, Okres aktywny liczony jest od momentu skutecznej i potwierdzonej przez Operatora Rejestracji albo od ostatniego Doładowania dokonanego po Rejestracji.
- „Okres pasywny” – wskazany w Cenniku, regulaminach promocji lub w inny sposób podany do wiadomości Abonenta czas określony w miesiącach lub dniach, w którym Abonent może przyjmować połączenia, a także inicjować połączenia z numerami alarmowymi i bezpłatnymi. Okres ten liczony jest od dnia włączenia się do sieci albo ostatniego Doładowania, z tym zastrzeżeniem, że dla Umów zawartych od dnia 25.07.2016r. włącznie, Okres pasywny liczony jest od momentu skutecznej i potwierdzonej przez Operatora Rejestracji albo od ostatniego Doładowania dokonanego po Rejestracji.
- „Operator” - przedsiębiorca telekomunikacyjny w rozumieniu przepisów Ustawy;
- „Osoba” - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa;
- „Partner roamingowy” - operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej lub operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową;
- „Rejestracja”; oznacza obowiązkowe podanie operatorowi przez Abonenta danych określonych w art. 60b Ustawy oraz ich potwierdzenie przez Operatora. Rejestracja jest konieczna do rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych w ramach Umowy, z tym zastrzeżeniem że Abonent, który zawarł Umowę przed dniem 25.07.2016r. jest zobowiązany do podania danych do dnia 1

- lutego 2017r. włącznie. W przypadku nie wypełnienia tego obowiązku, Operator zaprzestanie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
18. „Roaming” - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentowi możliwości korzystania z sieci Partnerów roamingowych;
 19. Salon Orange” - odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, zajmujący się sprzedażą usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, prowadzony przez Operatora, z wyłączeniem stoisk handlowych znajdujących się w lokalach, w których sprzedaż usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);
 20. „Salon partnera Orange” - odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, zajmujący się sprzedażą usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, prowadzony przez podmiot działający na zlecenie Operatora, z wyłączeniem stoisk handlowych znajdujących się w lokalach, w których sprzedaż usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);
 21. „Sieć telekomunikacyjna” - obsługiwana przez Operatora sieć w rozumieniu Ustawy;
 22. „SMS” - krótka wiadomość tekstowa;
 23. „Starter” – Karta SIM wraz z określonym Limitem początkowym jednostek taryfowych, wyrażonych np. w minutach, SMS-ach, MMS-ach, PLN;
 24. „Szczególne warunki oferty” - dodatkowe wymagania, od spełnienia których uzależniona jest możliwość korzystania przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych Operatora na warunkach preferencyjnych;
 25. „Telefon” – cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej;
 26. „Umowa” - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem z chwilą włączenia się przez Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej;
 27. „Usługi telekomunikacyjne” - usługi, w rozumieniu Ustawy, świadczone Abonentowi przez Operatora w Sieci telekomunikacyjnej;
 28. „Ustawa” - ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
 29. „Włączenie się do sieci” - czynność Abonenta polegająca na włożeniu Karty SIM do telefonu lub innego urządzenia telekomunikacyjnego, co skutkuje m.in. rozpoczęciem Okresu aktywnego i Okresu pasywnego oraz możliwością korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora. W przypadku Umów zawartych od dnia 25.07.2016r. włącznie, rozpoczęcie Okresu aktywnego i pasywnego oraz możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych następuje z chwilą skutecznej i potwierdzonej przez Operatora Rejestracji.
 30. „Zlecenie” – jednorazowa lub stała dyspozycja Abonenta składana Operatorowi, mająca na celu dokonanie określonej czynności, np. aktywacji lub dezaktywacji określonej Usługi.

§5 Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych Usług telekomunikacyjnych za pomocą Orange Biura Obsługi Klienta. Abonenci mają możliwość:
 - 1.1. kontaktu z Orange Biurem Obsługi Klienta,
 - 1.2. korzystania, w godzinach pracy Salonów Orange i Salonów partnerów Orange, z usług wydzielonych stanowisk obsługi posprzedażnej.
2. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Kodu PUK, a także nie udostępniać Kodu PUK osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu PUK przez osobę trzecią.
3. Orange Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Abonentów, w szczególności w zakresie:
 - 3.1. udzielania informacji,
 - 3.2. przyjmowania reklamacji,

3.3. realizacji Zleceń.

4. Opłaty za korzystanie z usług Orange Biura Obsługi Klienta są określone w Cenniku.
5. Operator świadczy usługę telefonicznej informacji o numerach, zgodnie z obowiązującą Ustawą.
6. Abonent kontaktuje się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe telefonicznie, elektronicznie, pisemnie lub osobiście.
7. Dane w spisie abonentów umieszczane są pod warunkiem uzyskania od Abonenta, będącego osobą fizyczną, zgody. Zakres danych Abonenta – osoby fizycznej, jaki umieszczany jest w spisie, obejmuje numer/numery telefonu, nazwisko i imię Abonenta, nazwę miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania. Dane abonentów w spisie umieszczone są w kolejności alfabetycznej, przy czym dane abonentów - osób fizycznych podzielone są także według miejscowości. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować.

§6 Jakość usług telekomunikacyjnych

1. Operator świadczy, zgodnie z Regulaminem, Usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych (European Telecommunications Standards Institute – ETSI).
2. Rodzaje Usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, wysokość opłat za dostępne Usługi telekomunikacyjne i szczegółowe zasady ich naliczania określa Cennik oraz właściwy Regulamin oferty, Regulamin usług i Regulamin promocji.
3. Regulaminy wraz z Cennikiem są dostępne w Orange Biurze Obsługi Klienta, w Salonach Orange i Salonach partnerów Orange, na stronie internetowej Operatora oraz na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, są przesyłane na adres wskazany przez Abonenta.
4. Sieć telekomunikacyjna umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych Partnerów roamingowych Operatora. W sieciach Partnerów roamingowych zasady rozliczeń za połączenia roamingowe mogą się różnić od stosowanych przez Operatora. Jakość świadczonych w roamingu Usług telekomunikacyjnych może być inna, niż w sieci macierzystej i nie zależy od Operatora.
5. Lista partnerów roamingowych, o których mowa w pkt 4, jest dostępna w Orange Biurze Obsługi Klienta, w Salonach Orange, w Salonach partnerów Orange oraz na stronie internetowej Operatora.
6. Operator zapewnia minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95% w skali miesiąca. Dodatkowo Operator zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2% w skali miesiąca. Operator zapewnia minimalną skuteczność zestawiania pakietowych połączeń transmisji danych (CSSR PS) na poziomie 93% w skali miesiąca. Dodatkowo Operator zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych pakietowych połączeń transmisji danych (DCR PS) wynosi 2% w skali miesiąca.

§7 Zasady odpowiedzialności Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta przepisów niniejszego Regulaminu lub Szczególnych warunków oferty. W stosunku do Abonentów będących konsumentami, za nienależyte wykonanie usługi dostępu do internetu Operator uznaje znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do internetu (w tym prędkości), które zostały wskazane w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług telekomunikacyjnych wynikającą z nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Abonenta parametrów technicznych zgodnych ze standardami Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych lub

wymaganych do skorzystania z tych usług oraz w sytuacji używania przez Abonenta telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski oznakowania CE oraz deklaracji zgodności z zasadniczymi wymaganiami.

3. W przypadku określonym w pkt 1 odszkodowanie za każdą pełną dobę przerwy ustala się w wysokości 1/30 średniej miesięcznego wykorzystania środków przez Abonenta za okres obejmujący 3 miesiące poprzedzające wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych krócej niż 3 miesiące.

4. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z pkt 3, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za nie wykonane świadczenie. W przypadku gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nieznajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.

5. Wypłaty odszkodowania, o którym mowa w pkt 3 oraz zwrotu opłaty wniesionej za niewykonane świadczenie, o której mowa w pkt 4, Operator dokonuje na rzecz Abonenta najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dni od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.

6. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w § 6 Regulaminu, lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla usług dostępu do Internetu określonych w innych dokumentach umownych, Operator wypłaca Abonentowi odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości lub określone gwarantowane parametry wskazane dla usług dostępu do Internetu nie zostały osiągnięte. Kwota odszkodowania dla wskaźników jakości usług określonych w Regulaminie wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem jakości (wrażona w procentach) pomnożona przez średnie miesięczne wykorzystanie środków z Doładowań (obliczone na podstawie trzech ostatnich miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych krócej niż trzy miesiące). W przypadku braku osiągnięcia poziomu wskaźników jakości określonych w Regulaminie, Operator nie zwraca opłaty za wykonane świadczenie.

7. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Abonent, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Abonenci będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (www.uke.gov.pl).

§8 Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator doloży należytej staranności przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.

§9 Ochrona i przetwarzanie danych Abonenta

1. Operator gwarantuje zachowanie poufności danych uzyskanych od Abonenta. Informacje na temat wykorzystywania i zabezpieczania danych Abonenta, przysługujących mu uprawnień i warunków korzystania z nich, Operator przedstawia na stronie www.orange.pl/mojedane oraz w sposób uproszczony w zestawach startowych.

2. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w sieci telekomunikacyjnej Operatora.

3. Abonent ma możliwość podania dodatkowych danych, w tym adresu korespondencyjnego, w celu otrzymywania, w określonych w Ustawie przypadkach, informacji i zawiadomień.

4. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić Operatora o zmianie danych, które podał Operatorowi, ale nie później niż w terminie 14 dni od dokonania zmiany.

5. Operator może wymagać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, opisanych w pkt 4.

6. W razie niedopełnienia przez Abonenta obowiązków umownych, wskazanych w pkt 4 i 5, Operator może zawiesić świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub ograniczyć zakres świadczonych Usług telekomunikacyjnych.

7. Każdorazowy użytkownik Karty SIM zobowiązany jest do Rejestracji zgodnie z par. 4 pkt 17 Regulaminu.

8. Operator zastrzega sobie prawo do żądania stosownych informacji i dokumentów od Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, jeżeli podane informacje dotyczące danych Abonenta budzą wątpliwości co do ich prawdziwości lub gdy Abonent korzysta z usług Operatora niezgodnie z Regulaminem.

9. Przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w zakresie obejmującym nazwisko i imię oraz, numer ewidencyjny PESEL, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu nie wymaga zgody i wynika z art. 60 b Ustawy a w zakresie obejmującym siedzibę i adres korespondencyjny oraz adres poczty elektronicznej wynika z art. 60a 1a oraz 1b Ustawy.

10. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez Operatora i opisane w Regulaminie nie wpływają na prywatność oraz ochronę danych osobowych Abonenta i jego użytkowników

§10 Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

1. Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne Abonentowi wyłącznie na podstawie Umowy.

2. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.

3. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy lub niezwłocznego zawieszenia świadczenia Usług telekomunikacyjnych w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent korzysta z Karty SIM o parametrach niezgodnych z określonymi w § 4 pkt 4.

4. Abonent zobowiązuje się do ochrony Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.

5. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Orange Biuro Obsługi Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM. Orange Biuro Obsługi Klienta po przyjęciu tej informacji niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

6. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania Karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w Regulaminie lub w Cenniku przez osoby trzecie, które posługują się Kodem PUK lub innym poufnym kodem umożliwiającym korzystanie z usług telekomunikacyjnych do czasu powiadomienia Operatora o zagubieniu, kradzieży lub innej utracie kodu PUK, a także o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu PUK przez osobę trzecią. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dolożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności Kodu PUK, a osoba trzecia weszła w jego posiadanie z przyczyn leżących po stronie Operatora.

7. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta ofert na kartę, jeśli wymiana wynika z okoliczności nieleżących po stronie Operatora. Opłata za wydanie nowej karty SIM jest określona w cenniku.

8. Abonent powinien używać w Sieci telekomunikacyjnej wyłącznie telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci telekomunikacyjnej, w szczególności posiadających oznakowanie CE oraz deklarację zgodności z zasadniczymi wymaganiami.

9.1. Skumulowany negatywny wpływ usług innych niż usługa dostępu do internetu na usługę dostępu do internetu nie stanowi pogorszenia jakości tej usługi, jeśli wpływ ten był nieunikniony, minimalny i krótkotrwały. Wpływ na

jakość usług czynników obiektywnych, niezależnych od Operatora lub występujących po stronie Abonenta takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp. nie stanowi pogorszenia jakości usługi.

9.2. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z usługi dostępu do internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta z usług innych niż usługa dostępu do internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Mobilnej Sieci Orange.

9.6. Jeżeli w komunikacji marketingowej Operator pokazuje prędkość (prędkość deklarowana), to odpowiada ona szacunkowej prędkości maksymalnej. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić a nawet uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.

10. Operator zapewnia Abonentowi połączenia z numerami alarmowymi.

11. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji telefonu lub innych urządzeń końcowych, gromadzone są tylko za uprzednią zgodą Abonenta bądź, jeżeli przewidują to przepisy prawa.

12. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:

- 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, Operator kieruje 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.

13. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w regulaminach promocji lub poszczególnych regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, o ile Operator wprowadził takie ograniczenia.

14. W przypadku świadczenia usług głosowych, w celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru ruchu w Sieci telekomunikacyjnej. Operator prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci oraz na stykach do innych sieci. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności sieci. Zastosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych, możliwych parametrów jakościowych Usługi, jednakże w okresie wdrożenia nowych rozwiązań inwestycyjnych może nastąpić chwilowe pogorszenie jakości świadczonych usług.

W Sieci telekomunikacyjnej stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Operatora.

15. W przypadku świadczenia usług dostępu do Internetu, Operator stosuje procedury pomiaru ruchu w Sieci telekomunikacyjnej i przeprowadza rekonfiguracje sieci w celu zapobieżenia przekroczeniu pojemności sieci

mobilnej. Ponadto w celu poprawy jakości usług transmisji danych i oszczędzania zasobów sieci Operator realizuje optymalizację protokołu http polegającą na redukcji ilości przesłanych danych dla stron www i video.

W przypadku tymczasowych problemów technicznych w sieci Operator ogranicza prędkość transmisji dla aplikacji, dla których wydłużenie czasu pobierania danych nie ma wpływu na jakość np. aplikacje peer-to-peer lub inne serwisy służące do wymiany plików, aktualizacje systemów operacyjnych takich jak Microsoft Windows, aktualizacje oprogramowania antywirusowego.

16. Działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:

16.1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną usługą telekomunikacyjną, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi telekomunikacyjnej.

16.2. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Operator jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Operator uprawniony jest do:

a) informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych;

b) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;

c) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;

d) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;

e) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.

16.3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa wyżej w pkt 16.2. b) może w szczególności polegać na:

a) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,

b) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.

16.4. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usługi telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.

16.5. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych Operatora, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.

16.6. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi (SLA).

16.7. Zastosowanie przez Operatora ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora z tytułu niewykonania zobowiązania.

17. Abonent korzystający z usług pakietowej transmisji danych będzie natychmiastowo informowany przez Operatora o przekroczeniu limitu transmisji danych w ramach wybranego przez Abonenta pakietu. Automatyczne powiadomienia o przekroczeniu limitu będą wysyłane

Abonentowi wiadomością SMS na numer abonencki, na którym aktywna jest usługa, 24 godziny/przez 7 dni tygodnia. Abonent ma możliwość sprawdzenia stanu pakietu transmisji danych za pośrednictwem płatnych i bezpłatnych kanałów, tj. USSD, SMS, IVR, E-care.

18. Operator przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, w szczególności poprzez stronę internetową www.orange.pl, pocztę elektroniczną i telefon.

19. Operator rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:

19.1. blokada telefonu za pomocą kodu;

19.2. instalowanie aplikacji antywirusowych.

20. Operator stosuje kodeksy dobrych praktyk. Kodeksy dobrych praktyk są dostępne na stronie internetowej Operatora.

21. Operator informuje również, iż sieć Orange Polska zapewnia:

- abonentowi wywoływanemu - możliwość prezentacji identyfikacji linii wywołującej;

- abonentowi wywołującemu - możliwość jednorazowego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego, podczas wywołania i połączenia;

- abonentowi wywołującemu - możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego, podczas wywołania i połączenia, u operatora, do którego sieci jest przyłączony abonent;

- możliwość wyeliminowania u abonenta wywoływanego, dla połączeń do niego przychodzących, prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego - możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej;

22. Zasoby Mobilnej Sieci Orange są ograniczone i zmienne.

Prędkość przesyłania danych w związku z korzystaniem z usług dostępu do Internetu zależy między innymi od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, technologii czy maksymalnych prędkości dostępnych w urządzeniach, z których korzysta Abonent, a także od warunków atmosferycznych. Z uwagi na powyższe czynniki, Operator nie może zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w usłudze dostępu do internetu. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania usługi dostępu do Internetu Abonent może uzyskać na stronie internetowej Operatora lub za pomocą Orange Biura Obsługi Klienta. Operator dokonuje pomiaru ruchu w Mobilnej Sieci Orange i prowadzi pomiar ruchu wewnątrz Mobilnej Sieci Orange oraz na stykach do innych sieci, w tym sieci Internet. Mobilna sieć Orange jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Operator dokonuje pomiarów w celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy lub Mobilnej Sieci Orange oraz rozdzielania jej zasobów w ten sposób, aby zapewnić Abonentom najlepszą w danych warunkach jakość świadczonych Usług. Może to wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych Abonentów.

23. Operator stosuje automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Mobilnej Sieci Orange zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii dotyczących głównych systemów i urządzeń Orange. Takie mechanizmy mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych usług.

§11 Świadczone usługi telekomunikacyjne

1. Warunkiem korzystania ze świadczonych przez Operatora usług dodatkowych określonych w Cenniku jest wcześniejsze uiszczenie opłaty w formie i wysokości określonej w Cenniku.

2. Operator umożliwia Abonentom korzystanie z następujących Usług telekomunikacyjnych:

2.1. przyłączenie do sieci Operatora;

2.2. dostęp do Sieci telekomunikacyjnej;

2.3. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;

2.4. przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;

2.5. przesyłanie wiadomości multimedialnych;

2.6. roaming;

2.7. usługi dodatkowe, zgodnie z obowiązującym Cennikami.

§12 Zawarcie Umowy

Umowa zostaje zawarta w chwili włączenia się Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora.

§13 Czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Umowa obejmuje dwa okresy: aktywny i pasywny.

2. W chwili zawarcia Umowy rozpoczyna się Okres aktywny, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku Umów zawartych od dnia 25.07.2016r. włącznie, Okres aktywny rozpoczyna się od momentu skutecznej i potwierdzonej przez Operatora Rejestracji.

3. Abonent ma wpływ na wydłużenie Okresu aktywnego poprzez Doładowanie.

4. W przypadku braku doładowania w Okresie aktywnym, po jego zakończeniu rozpoczyna się Okres pasywny.

5. Cennik lub Regulamin oferty, usług lub promocji mogą określać inne niż Doładowanie sposoby wydłużenia Okresu aktywnego lub Okresu pasywnego.

§14 Zmiana warunków Umowy

1. Z zastrzeżeniem pkt 1a poniżej, w przypadku zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, Operator:

1.1. doręcza na piśmie Abonentowi, który podał Operatorowi swoje dane w celu otrzymywania informacji i zawiadomień treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania informacji i zawiadomień drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość oraz

1.2. podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie (okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE). Jednocześnie Operator informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

1a. W przypadku gdy zmiana Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian zgodnie z zasadami wskazanymi powyżej w pkt 1 ale z wyłączeniem zasady określonej w pkt 1.1. powyżej.

2. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt 1, Operatorowi nie przysługuje zwrot równowartości przyznanej Abonentowi przez Operatora ulgi, o czym Operator informuje Abonenta - z tym zastrzeżeniem, iż nie dotyczy to sytuacji jeżeli konieczność wprowadzenia zmian o których mowa w pkt 1 wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych albo z decyzji Prezesa UKE dotyczącej jakości usług.

3. Operator informuje Abonentów o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby poprzez podanie tej informacji do publicznej wiadomości. Informacja o niniejszych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie.

4. Z zastrzeżeniem pkt 4a poniżej, w przypadku zmiany Cennika, Operator:

4.1. doręcza na piśmie Abonentowi, który podał Operatorowi swoje dane w celu otrzymywania informacji i zawiadomień treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania informacji i zawiadomień drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość oraz

4.2. podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku - z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie (okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wyjściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE). Jednocześnie Operator informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

4a. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian zgodnie z zasadami wskazanymi powyżej w pkt 4, ale z wyłączeniem zasady określonej w pkt 4.1. powyżej.

5. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt 4 w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje zwrot równowartości przyznanej Abonentowi przez Operatora ulgi, o czym Operator informuje Abonenta - z tym zastrzeżeniem, iż nie dotyczy to sytuacji gdy podwyższenie cen następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

§15 Opłaty

Abonent zobowiązuje się uiszczać z góry opłaty za Usługi telekomunikacyjne.

§16 Sposób płatności

1. W chwili nabycia Karty SIM Abonent może otrzymać Limit początkowy jednostek taryfowych dostępny we wskazanym w ofercie okresie.

2. Zwiększenie Limitu początkowego jednostek taryfowych i wydłużenie Okresu aktywnego jest możliwe poprzez Doładowanie.

3. Doładowania karty SIM można dokonać w Okresie aktywnym i pasywnym.

4. Każde Doładowanie w okresie Aktywnym skutkuje ustaleniem nowego Limitu jednostek taryfowych poprzez kumulację posiadanego w chwili Doładowania Limitu jednostek taryfowych oraz limitu wynikającego z ostatniego Doładowania. W przypadku kilku doładowań, ustalany jest najkorzystniejszy dla Abonenta Okres aktywny.

5. Każde Doładowanie w Okresie pasywnym powoduje automatycznie powrót do Okresu aktywnego oraz ustalenie nowego Limitu jednostek taryfowych. Okres aktywny jest ustalany zgodnie z informacją podaną w Cenniku lub w inny sposób podany do wiadomości Abonenta.

6. Zgodnie z ofertą, nie wszystkie produkty doładujące powodują przedłużenie Okresu aktywnego.

7. Abonent ma możliwość Doładowania karty SIM w sposób ustalony przez Operatora i podany do publicznej wiadomości. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzania dodatkowych, nowych sposobów Doładowania karty SIM, bez konieczności wcześniejszego informowania o tym Abonenta.

8. Nieprzestrzeganie przez Abonenta zaleceń Operatora dotyczących sposobu realizacji danej formy Doładowania może spowodować wyłączenie karty SIM z sieci, a ponowne jej podłączenie będzie wymagało wniesienia przez Abonenta opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonej w Cenniku.

9. Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej, w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.

§17 Warunki podłączenia Karty SIM

1. Operator uaktywnia Kartę SIM Abonenta, spełniającą wymogi określone w § 4 pkt 5, w momencie włączenia się Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora.

2. Szczegółowe zasady uaktywnienia Karty SIM oraz jej Doładowania podane są w instrukcji korzystania z Karty SIM, wręczanej Abonentowi w chwili jej nabycia.

3. Informacje o zasadach Doładowania karty SIM w inny sposób, niż podany w pkt 2, są dostępne dla Abonenta w Orange Biurze Obsługi Klienta, w Salonie Orange, w Salonie partnera Orange lub na stronie internetowej Operatora.

§18 Ograniczenie, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych lub rozwiązania Umowy w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania oraz wcześniejszego uprzedzenia w razie:

1.1. podania przez Abonenta nieprawdziwych danych do rejestracji;
1.2. nieuprawnionego dostępu do Sieci telekomunikacyjnej przez Abonenta;
1.3. wykorzystywania numerów abonentkich aktywowanych w Sieci telekomunikacyjnej Operatora do kierowania do sieci telekomunikacyjnej Operatora lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu abonentkiej karty SIM;

1.4. innego rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub warunków Umowy, w szczególności w przypadku generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego (tj. ruchu niesłużącego wymianie informacji; ruchu którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej puli połączeń telekomunikacyjnych); używania karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych, tzw. rozwiązań „call center”; używania karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne) lub do generowania ruchu maszynowego (ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do Abonenta”); używania karty SIM do masowej dystrybucji SMS i/lub MMS, niebędącej standardową wymianą komunikatów np. rozsyłanie informacji handlowej; rozsyłania wiadomości SMS/MMS typu SPAM z numeru Abonenta; wykonywania połączeń, które są w dalszej kolejności przekierowywane za pomocą dowolnej technologii, a w szczególności w technologii PSTN oraz transmisji danych VoIP (Voice over Internet Protocol); bądź w innych przypadkach udostępnienia usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;

1.5. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług telekomunikacyjnych.

2. Operator ograniczając świadczenie usług telekomunikacyjnych lub rozwiązując Umowę ze skutkiem natychmiastowym zawiadamia o tym Abonenta poprzez wysłanie SMS-a. Zawiadomienie Abonenta, który podał Operatorowi swoje dane może mieć dodatkowo formę e-maila, jeżeli Abonent wyraził zgodę na jego przetwarzanie w związku ze świadczoną usługą.

3. Ograniczenie świadczenia usług telekomunikacyjnych oznacza zablokowanie możliwości wykonywania połączeń i korzystania z innych usług telekomunikacyjnych oraz doładowania konta.

4. W momencie ograniczenia świadczenia usług zgromadzony przez Abonenta limit jednostek taryfowych zostaje zablokowany. Blokada nie ma wpływu na bieg Okresu aktywnego i pasywnego.

5. Wygaśnięcie Umowy następuje wraz z upływem Okresu pasywnego.

6. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług telekomunikacyjnych i wyłącza Kartę SIM Abonenta z Sieci telekomunikacyjnej.

7. W sytuacji, w której konsument:

7.1.1. przeniósł numer do sieci innego dostawcy usług lub

7.1.2. przestał korzystać z usług Operatora w wyniku wygaśnięcia Umowy tj. upływu Okresu pasywnego,

niewykorzystane wartości jednostek taryfowych, zwane dalej środkami pozostałymi z doładowań, są zwracane przez Operatora na wniosek

konsumenta.

- 7.2. Operator może w Regulaminie określić inne przypadki zwrotu środków pozostałych z doładowań.
- 7.3. Szczegółowe zasady zwrotu środków określone są w procedurze zwrotu środków pozostałych z doładowań w ofercie na kartę opublikowanej na stronie www.orange.pl/zwrot-srodkow, a koszt zwrotu wskazany jest w Cenniku.
- 7.4. W sytuacji, gdy konsument:
 - 7.4.1. nie złoży wniosku o zwrot środków w terminie i w przypadkach określonych w procedurze zwrotu lub
 - 7.4.2. jest Abonentem, któremu nie przysługuje zwrot środków z doładowań,
 środki pozostałe z doładowań nie podlegają zwrotowi.

§19 Reklamacje

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Abonenta niezadowolonia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za Usługę telekomunikacyjną. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Operatora można zgłaszać telefonicznie, pisemnie, drogą elektroniczną lub ustnie do protokołu, w każdej jednostce organizacyjnej Operatora oraz w każdym Salonie Orange i Salonie partnera Orange (punkty sprzedaży i obsługi). Obowiązek niezwłocznego przekazania zgłoszenia do Orange Biura Obsługi Klienta ciąży na przyjmującym zgłoszenie.
4. Zgłoszenie pisemne powinno zawierać co najmniej następujące dane:
 - 4.1. numer telefonu, którego dotyczy reklamacja,
 - 4.2. imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
 - 4.3. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4.4. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - 4.5. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 4.6. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, w przypadku o którym mowa w pkt 4.5.,
 - 4.7. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy złożona pisemnie (przesyłka pocztową) lub w formie elektronicznej (faks, e-mail) reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 4.1.-4.4. lub 4.6.-4.7, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży i obsługi zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej złożenia. W innych przypadkach złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną Operator obowiązany jest w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
7. Obowiązek Operatora dotyczący pisemnego potwierdzenia o przyjęciu

reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

8. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamacje w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Orange Biura Obsługi Klienta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnej do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi).
9. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
10. Z zastrzeżeniem pkt 10, odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 10.1. nazwę jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
 - 10.2. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - 10.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty, albo informację, że zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,
 - 10.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest Konsument - o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - 10.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - 11.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 11.2. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą, o ile odpowiedź na reklamację ma być udzielona na papierze.
12. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konto Abonenta może być doładowane przez Operatora uznaną kwotą, z zastrzeżeniem § 18 pkt 4.
13. Z zastrzeżeniem pkt. 1 – 3 poniżej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 - 13.1. Za zgodą reklamującego Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
 - 13.2. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 - 13.3. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w pkt. 14.1. i 14.2. umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
14. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego Operator obowiązany jest niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 - 14.1. Sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z Operatorem.
 - 14.2. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą.
 - 14.3. Operator nie jest zobowiązany do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§20 Zasady korzystania z usług alternatywnych dostawców roamingu

1. Od dnia 1 lipca 2014 r. Abonent ma uprawnienie do skorzystania z usług alternatywnego dostawcy roamingu.
2. Alternatywny dostawca roamingu, to inny niż Operator dostawca usług roamingu (dalej zwany „Dostawcą”), z którym Operator ma zawartą umowę na odsprzedaż usług roamingu na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (dalej zwanego „EOG”).
3. Abonent może nieodpłatnie i w dowolnym momencie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem, wybrać innego, alternatywnego Dostawcę usług w zakresie usług roamingu oraz korzystać z usług przez niego świadczonych.
4. W celu zmiany dostawcy usług roamingu z Operatora na innego Dostawcę należy zwrócić się bezpośrednio do tego Dostawcy. Informacja o Dostawcach, z którym Operator zawarł umowę na odsprzedaż usług roamingu międzynarodowego na terenie EOG, od dnia 1 lipca 2014r. jest zamieszczona na stronie www.orange.pl/arp
5. Abonent ma również uprawnienie, by nieodpłatnie i w dowolnym momencie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem, dokonać zmiany Dostawcy na innego Dostawcę
6. Zmiana Operatora na Dostawcę oraz Dostawcy na innego Dostawcę realizowana jest w terminie 1 dnia roboczego
7. Dostawca, z którego usług roamingu korzysta Abonent, nie jest zobowiązany do świadczenia tych usług w przypadku przeniesienia przez Abonenta numeru od Operatora do innego operatora krajowego
8. W przypadku zmiany przez Abonenta dostawcy usług roamingu międzynarodowego z Operatora na innego Dostawcę, Operator nie pobiera od Abonenta żadnych opłat
9. Szczegółowe informacje dotyczące zasad i warunków dokonywania zmian opisanych powyżej są wskazane na stronie www.orange.pl/arp od dnia 1 lipca 2014 r
10. Dodatkowo od 1 lipca 2014r. Abonent będzie miał możliwość korzystania za pośrednictwem Karty SIM/USIM Operatora z transmisji danych w roamingu na terenie EOG oferowanej przez lokalnego operatora, świadczącego w odwiedzanym przez Abonenta kraju, zgodnie z ofertą tego operatora, o ile operator ten świadczy taką usługę.

§21 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi oraz inne obowiązujące przepisy prawa
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 stycznia 2015r. z zastrzeżeniem §10 pkt 20, który wchodzi w życie z dniem 25 grudnia 2014r. Dla Abonentów, którzy zawarli umowę w okresie 10 grudnia 2014r. a 9 stycznia 2015r., regulamin wchodzi w życie z dniem 10 grudnia 2014r.

