

Informacja dla osób zawierających umowę w Orange na kartę w okresie od 11.10 do 9.11.2024

Informujemy, że ustawę Prawo telekomunikacyjne, zastąpi ustawa Prawo komunikacji elektronicznej. Ta zmiana przepisów ma wpływ na warunki świadczonych przez nas usług, z których korzystają Abonenci Orange na kartę. Nowe warunki musimy stosować od 10 listopada 2024 r.

Z czego wynikają te zmiany

Zmiany oraz ten obowiązek informacyjny realizujemy zgodnie z ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej.

Jakie dokumenty zmieniamy

Zmieniamy wszystkie łączące nas umowy, które dotyczą świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofercie Orange na kartę, jeśli numer został aktywowany w sieci mobilnej Orange przed 10 listopada 2024 r. i w związku z tym zmieniamy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów ofert na kartę z 2014 r. (dalej „Regulamin”) i Cenniki taryf Orange Free na kartę, Zawsze bez limitu, IoT na kartę i usługi Extra Numer.

Jakie zmiany wprowadzamy

I. W Regulaminie i cennikach Orange na kartę, zmieniamy wszelkie odniesienia do uchylonej ustawy Prawo telekomunikacyjne i zastępujemy je przepisami z nowej ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.

II. Zgodnie z nową ustawą, zmieniamy postanowienia w Regulaminie dotyczące zmiany warunków umowy, w § „Zmiany warunków Umowy, który otrzymuje następującą treść:

„1. Operator może zmienić warunki umowne, jeżeli konieczność taka wynika:

1.1. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa,

1.2. z decyzji Prezesa UKE,

1.3. zaproponowane zmiany są tylko na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi,

1.4. zaproponowane zmiany są tylko administracyjne i nie niosą dla Abonenta negatywnych skutków”.

III. Wprowadzamy nowe postanowienia, dodające inne niż ustawowe okoliczności, w których możemy zaproponować zmianę warunków umownych, w § „Zmiany warunków Umowy, o treści:

„2. Operator może zmienić warunki umowne także z następujących powodów:

2.1. świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach jest poniżej kosztów świadczenia tej usługi – zmiana może polegać na zmianie ceny;

2.2. świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach odbiega od średnich cen takich usług na rynku usług przedpłaconych, z pominięciem cen przedsiębiorców MVNO tj. nie posiadających własnej infrastruktury – zmiana może polegać na zmianie cen usług.

2.3. Operator usunie usługę dodatkową, jeśli:

2.3.1. dalsze świadczenie usługi jest poniżej kosztów jej świadczenia lub

2.3.3. w związku z rozwojem technologii lub zmianami legislacyjnymi taka usługa jest archaiczna lub nie ma obowiązku jej świadczenia,

2.4. Operator zrezygnuje ze stosowania technologii lub infrastruktury, jeśli są one przestarzałe lub awaryjne, a jednocześnie mogą być zastąpione technologią lub infrastrukturą nowoczesną, mniej awaryjną, stwarzającą nowe możliwości, lepsze parametry świadczonych usług – zmiana zostanie wprowadzona wyłącznie w zakresie usług, które są świadczone z użyciem tej technologii lub infrastruktury,

2.5. Zmienia się warunki umowy z dostawcą innej sieci lub podmiotem trzecim, który dostarcza Operatorowi daną usługę (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają treści konieczne do świadczenia usług telewizyjnych) albo umowa taka będzie rozwiązana – zmiana zostanie wprowadzona wyłącznie w koniecznym zakresie, który wynika ze zmian w warunkach współpracy z dostawcą sieci lub podmiotem trzecim i może polegać w szczególności na usunięciu usługi, zmianie jej parametrów lub zmianie ceny,

2.6. Operator utraci część albo całość infrastruktury niezbędnej do świadczenia usługi – może wówczas zmienić parametry usługi w związku z tym, że usługa będzie świadczona na innej infrastrukturze,

2.7. Operator utraci prawo do wykorzystywania określonych częstotliwości – zmiana będzie dotyczyła tylko usługi, do której świadczenia ta częstotliwość jest używana i może polegać na zmianie parametrów usługi,

2.8. do zmiany warunków umownych uprawnia Operatora rozstrzygnięcie, zalecenie lub uzgodnienie z organem administracji (krajowym lub międzynarodowym) lub orzeczenie sądowe (krajowe lub międzynarodowe) – zmianę może być wprowadzona wyłącznie w granicach takiego uprawnienia,

2.9. zmieniają się standardy świadczenia usług obowiązujące operatorów telekomunikacyjnych, w tym normy Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych – zmiany zostaną wprowadzone tylko w zakresie wynikającym z nowych standardów, a jeśli ich stosowanie spowoduje wzrost kosztów świadczenia usługi, to Operator może także podwyższyć cenę za usługę,

2.10. wzrostem ceny urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych lub koszty ich oprogramowania – zmiany zostaną wprowadzone w odniesieniu do urządzeń, które Operator udostępni Abonentom lub w usługach, do których świadczenia konieczne są urządzenia lub oprogramowanie; zmiany mogą polegać na zmianie cen za udostępnienie urządzeń, zmianie urządzeń lub zmianie ceny za usługę i będą adekwatne do tego wzrostu,

2.11. wzrostem opłaty, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, w szczególności roczna opłata telekomunikacyjna związana z realizacją zadań w zakresie komunikacji przez organy administracji, opłata za dokonanie rezerwacji częstotliwości, roczne opłaty za prawo do dysponowania częstotliwościami, roczne opłaty za prawo do wykorzystywania numeracji – zmiany zostaną wprowadzone tylko, gdy zwiększenie tych opłat spowoduje wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej,

2.12. wzrostem kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego – zmiany zostaną wprowadzone tylko wówczas, gdy zwiększenie tych opłat spowoduje wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu ponoszonych na rzecz bezpieczeństwa kosztów,

2.13. wzrostem obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrostem stawki podatków i opłat, powstaną nowe podatki lub nastąpi zmiana sposobu ich naliczania - zmiany zostaną wprowadzone tylko gdy spowoduje to wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie ceny i będą adekwatne do tego wzrostu obciążeń publicznoprawnych,

2.14. wzrostem opłaty za dostęp telekomunikacyjny lub połączenia sieci – zmiany zostaną wprowadzone tylko gdy spowoduje to wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu opłat za dostęp lub połączenia sieci,

2.15.1. średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem (dalej jako wskaźnik), ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS – na moment zawarcia Umowy to: www.stat.gov.pl), wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będzie wyższa niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszany przez Główny Urząd Statystyczny, który wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie - nie więcej, niż wynika to ze wskaźnika,

2.15.2. opłaty Operator może zmienić do 6 miesięcy od ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat Operator może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat Operator może je pozostawić bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika nie skorzystał z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia skorzystał, to musi zdecydować o obniżeniu opłat, jeżeli będzie to wynikało z ww. wskaźnika. Procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cen dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed ogłoszeniem zmiany opłat.

2.16 Operator może zmienić warunki umowne, gdy zajdą inne obiektywne okoliczności, na które nie miał wpływu i których nie mógł przewidzieć.

3. W dokumentach Operator może wprowadzić zmiany o charakterze językowym, w szczególności uprościć język, skrócić postanowienia, wprowadzić wyjaśnienia trudnych pojęć lub regulacji, wprowadzić przykłady, które pozwolą lepiej zrozumieć treść postanowień. Takie zmiany mogą być wprowadzone wyłącznie w tym celu, by postanowienia były bardziej zrozumiałe. Wprowadzone zmiany nie będą miały wpływu na ustalone wcześniej warunki i nie będą zmieniać znaczenia postanowień”.

IV. W związku ze zmianą przepisów prawa, zmianie ulega też tryb ogłaszania zmian w warunkach umownych. Nowe postanowienie o trybie publikacji w § Zmiany warunków Umowy ma następującą treść:

„Zmiany warunków umownych Operator wprowadzi poprzez podanie ich do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej z wyprzedzeniem jednego miesiąca. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynikają zmiany następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. W tym samym terminie Operator poinformuje o zmianach warunków Umowy, tych Abonentów, którzy zażądali doręczenia treści każdej proponowanej zmiany na adres korespondencyjny lub innym wybranym przez Abonenta środkiem komunikacji elektronicznej. Jeśli zmiana warunków umowy wynika z decyzji Prezesa UKE, zmiany przepisów prawa, jest zmianą tylko na korzyść Abonenta lub tylko zmianą administracyjną, treść zmian Operator doręczy w sposób wybrany przez Abonenta, niezwłocznie po podaniu ich do publicznej wiadomości. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonenci mogą wypowiedzieć Umowę do dnia wejścia zmian w życie, o czym Operator informuje wraz komunikatem o proponowanych zmianach warunków umownych”.

V. Do § Jakość Usług dodajemy postanowienia dotyczące parametrów jakościowych w następującym brzmieniu:

„W usłudze dostępu do internetu opóźnienia transmisji danych wynoszą 80 ms, zmienność opóźnień wynosi 7 ms, a utrata pakietów wynosi 5 %. Obliczamy to na podstawie danych dla połączeń wykonywanych przez sondy pomiarowe w Sieci Orange.”

„Więcej informacji na temat parametrów usług Abonent może znaleźć na stronie www.orange.pl.”

VI. W § Ograniczenie, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy uzupełniamy postanowienia, które określają sposób i warunki zwrotu niewykorzystanych środków z doładowań w następujący sposób:

7.1.3 Wniosek o zwrot pozostałych środków z doładowań, konsument składa w ciągu 6 miesięcy od dnia przeniesienia numeru do innego dostawcy usług lub od dnia wygaśnięcia Umowy w formie i sposób, który udostępnił Operator na stronie www.orange.pl/zwrot-srodkow.

7.1.4. Opłata za zwrot pozostałych środków z doładowań wskazana jest w Cenniku i zostanie pobrana z pozostałych środków z doładowań, przed dokonaniem zwrotu.

7.1.4 Operator umożliwia konsumentowi, w każdej chwili po Rejestracji, podanie numeru rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot pozostałych środków z doładowań:

- osobiście w salonie Orange,
- na infolinii,
- po zalogowaniu się do konta w Mój Orange na www.orange.pl.

7.1.5. Podanie przez konsumenta numeru rachunku bankowego jest równoznaczne ze złożeniem wniosku.

7.1.6. Corocznie, do 30 kwietnia, środki z doładowań, co do których wygasło uprawnienie konsumenta, Operator przekazuje na rachunek Funduszu prowadzony przez UKE”.

oraz dodajemy nowe postanowienia dotyczące procesu przeniesienia numeru:

8. Abonent może przenieść numer do innego dostawcy usług składając u niego odpowiedni wniosek. Przeniesienie jest możliwe także w terminie do miesiąca od zakończenia Umowy, chyba że Abonent zrzeknie się tego prawa.

8.1. W przypadku, gdy przeniesienie numeru nie dojdzie do skutku Operator wznowi świadczenie usługi. Wypowiedzenie umowy w takim przypadku jest bezskuteczne, chyba że Abonent zdecyduje inaczej.

8.2. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy. Nie dotyczy to przypadku, gdy przyczyną braku przeniesienia jest system informatyczny, którym zarządza Prezes UKE.

8.3. Jeśli numer został przeniesiony do innego dostawcy bez zgody Abonenta, Abonent może żądać od nowego dostawcy zapłaty jednorazowego odszkodowania za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.

8.4. Kwoty wynikające z odszkodowań są ustalane i wypłacane na podstawie reklamacji.

8.5. Jeżeli nie dojdzie do przeniesienia numeru od innego dostawcy, z innych powodów niż rezygnacja Abonenta z przeniesienia numeru, Umowa zostanie uznana za niezawartą”.

8.6. Jeżeli Abonent nie zdecyduje inaczej wypowiedzenie Umowy jest bezskuteczne, gdy numer Abonenta nie zostanie przeniesiony do innego dostawcy usług”.

VII. Do § Zasady odpowiedzialności Operatora dodajemy następujące postanowienia:

„Jeśli Operator nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości szkody, którą poniósł”.

Dodajemy też postanowienie dotyczące sądownictwa polubownego w następującym brzmieniu:

„Aby rozstrzygnąć spór polubownie Abonent powinien wystąpić ze stosownym wnioskiem do wybranej instytucji, która zajmuje się rozstrzyganiem sporów dotyczących usług komunikacji elektronicznej.”

VIII. Zmieniamy postanowienie Regulaminu, które określają tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji poprzez dodanie następujących postanowień o treści:

„Zasady rozpatrywania reklamacji dotyczące nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług komunikacji elektronicznej, Operator będzie stosować odpowiednio do rozpatrywania reklamacji dotyczących nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku tj. usług innych dostawców, które doliczane są do rachunku za usługi Orange na kartę”.

„Jeżeli Operator uwzględni reklamację Abonenta dotyczącą usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, to pobrana opłata za rachunek szczegółowy zostanie zwrócona Abonentowi.”

IX. Dodajemy do Regulaminu postanowienia dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami:

§ Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami

1. Operator zapewnia między innymi następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

1.1. W salonach Orange na prośbę osoby z niepełnosprawnością udostępnione są:

1.1.1. informacje o wszystkich udogodnieniach, które oferujemy dla tych osób i listę salonów, które są przystosowane do ich obsługi,

1.1.2. informacje o usługach, które Operator świadczy osobom z niepełnosprawnością wraz z informacją, że dostępny jest wydruk potrzebnych informacji na życzenie osoby z niepełnosprawnością z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tę osobę.

2. Operator zapewnia pomoc w ustawieniu urządzenia potrzebnego do korzystania z Usług lub uruchomieniu usługi komunikacji głosowej lub usługi dostępu do internetu.

3. Na prośbę osoby niewidomej lub słabowidzącej, która jest Konsumentem, Operator doręcza informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez zainteresowaną osobę na wskazany adres w sposób, który nadaje się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla osoby z niepełnosprawnością albo na papierze czcionką rodzaju i wielkości, które wskazała osoba z niepełnosprawnością.

X. Do § Ochrona i przetwarzanie danych Abonenta dodajemy informacje o danych przetwarzanych na wniosek Abonenta, o następującej treści:

„i wynika z obowiązku Rejestracji, a w zakresie obejmującym siedzibę i adres korespondencyjny oraz adres poczty elektronicznej wynika z Ustawy, gdy Abonent żąda informowania go o wszelkich zmianach w Regulaminie lub Cenniku. Na wniosek Abonenta będącego konsumentem, przetwarzany będzie numer rachunku bankowego, w celu zwrotu niewykorzystanych środków z doładowań”.

XI. Dodajemy do Regulaminu adres e-mail do kontaktu z nami : kontakt@orange.com.

XII. Z cenników taryf Orange Free na kartę, Zawsze bez limitu, IoT na kartę i Extra Numer usuwamy opłatę 3 zł za sporządzenie rachunku podstawowego jednorazowego i cyklicznego – rachunek będzie bezpłatny.

Co dalej?

Nowe warunki określone w Regulaminie i Cennikach musimy stosować od 10 listopada 2024 r.

Jeżeli nie akceptują Państwo przedstawionej propozycji zmiany warunków umownych to mają Państwo możliwość rozwiązania umowy o świadczenie usług w Orange na kartę w każdym czasie.

Jeśli akceptują Państwo zaproponowane zmiany warunków umownych w ofercie Orange na kartę, nie musicie Państwo się z nami kontaktować.