

Postanowienia ogólne

1. W niniejszym regulaminie świadczenia usługi Wirtualna Centralka Orange (zwanym dalej „Regulaminem Świadczenia Usługi”) opisujemy zasady i warunki świadczenia usługi Wirtualna Centralka Orange (zwanej również zamiennie „Usługą”, „Centralką” lub „Wirtualną Centralką Orange”), w szczególności zasady dotyczące zawierania umów, naliczania opłat, bezpieczeństwa i integralności sieci, postępowania reklamacyjnego oraz obsługi serwisowej w zakresie świadczenia Usługi.
2. Warunki świadczenia Usługi określa ponadto umowa o świadczenie Usługi (zwana dalej „umową”) oraz regulamin promocji Wirtualna Centralka Orange (zwany dalej „Regulaminem Promocji”).

Warunki skorzystania z Usługi

3. Mogą Państwo skorzystać z Usługi, jeżeli:
 - 1) są Państwo przedsiębiorcą lub innym podmiotem zarejestrowanym w rejestrze REGON) oraz
 - 2) zawrą Państwo z nami umowę w formie pisemnej w naszym salonie sprzedaży lub salonie naszego partnera, oznaczonego logo Orange (zwanym dalej „Salonem”), bądź poza Salonem za pośrednictwem dedykowanego pełnomocnika handlowego, oraz
 - 3) nie zalegają Państwo z opłatami na naszą rzecz, oraz
 - 4) spełnią Państwo pozostałe warunki, opisane w Regulaminie Świadczenia Usługi.

Przedmiot Usługi

4. Wirtualna Centralka Orange jest usługą umożliwiającą interaktywne, automatyczne i inteligentne kierowanie połączeń w skład której wchodzi:
 - 1) funkcjonalności kierowania połączeniami wraz z aplikacją www do ich konfiguracji,
 - 2) numery główne (zwane dalej „Numerami Głównymi”) – podstawowe lub dodatkowe, oraz
 - 3) możliwość podłączenia do Centralki numerów użytkowników (zwanymi dalej „Numerami Użytkowników”), które będą odbierać lub nawiązywać połączenia w ramach Usługi.
5. Numerem Głównym jest wirtualny numer w formacie komórkowym lub stacjonarnym przydzielany z naszej puli numerów. Może to być numer standardowy, srebrny, złoty lub na życzenie albo numer przydzielony Państwu przez dotychczasowego operatora. Numer stacjonarny jest zgodny z formatem YY XXX XX XX, gdzie YY to numer kierunkowy geograficznej strefy numeracyjnej (np. 22 dla Warszawy). Numer stacjonarny musi być zgodny ze strefą numeracyjną, w której znajduje się zadeklarowany adres świadczenia Usługi.
6. W ramach Usługi rozróżniamy Numer Główny Podstawowy oraz Numer Główny Dodatkowy. W jednej centralce mogą Państwo posiadać wyłącznie jeden Numer Główny Podstawowy i wiele Numerów Głównych Dodatkowych.
7. Zawierając umowę o świadczenie Usługi, możemy przydzielić Państwu Numer Główny Podstawowy, dzięki czemu otrzymają Państwo:
 - 1) Numer Główny Podstawowy oraz
 - 2) dostęp do aplikacji umożliwiającej zarządzanie zestawem funkcjonalności (zwanej dalej Aplikacją WWW) - login, hasło oraz link do Aplikacji WWW wysyłamy SMS-em na numer osoby upoważnionej do zawarcia umowy niezwłocznie po aktywacji Usługi w naszych systemach informatycznych, oraz
 - 3) zestaw funkcjonalności dostępnych w ramach abonamentu miesięcznego za Usługę, tj. funkcjonalności przyznawanych w chwili zawarcia umowy, z których mogą Państwo korzystać bez dodatkowych opłat.
8. Zawierając umowę o świadczenie Usługi mogą Państwo wybrać jeden z wariantów Usługi.
9. Szczegółowy opis wariantów Usługi, wraz z opłatami za dany wariant Usługi, znajduje się w Regulaminie Promocji.
10. Numerem Użytkownika może być dowolny numer z krajowej sieci komórkowej lub stacjonarnej, z wyłączeniem numerów korzystających z ofert na kartę w sieci Orange, numerów alarmowych i specjalnych.
11. W ramach Usługi udostępniamy również funkcjonalności bez dodatkowej opłaty oraz dodatkowo płatne, których mogą Państwo skorzystać w dowolnym momencie trwania umowy, na zasadach określonych w Regulaminie Promocji.
12. Szczegółowy opis funkcjonalności dostępnych w ramach abonamentu miesięcznego za Usługę oraz funkcjonalności płatnych znajdą Państwo w Regulaminie Promocji oraz w instrukcji administratora Usługi.
13. Umożliwiamy Państwu również zawarcie umowy o świadczenie Usługi z przydzieleniem Numeru Głównego Dodatkowego, przy czym wówczas nie otrzymają Państwo dla takich numerów dostępu do Aplikacji www oraz zestawu funkcjonalności. Numer Główny Dodatkowy może działać tylko po podłączeniu go do Centralki (do Numeru Głównego Podstawowego).

Adres Świadczenia Usługi oraz możliwość jego zmiany

14. Jeżeli Numerem Głównym jest numer w formacie stacjonarnym, przy zawarciu umowy wymagać będziemy podania adresu miejsca świadczenia Usługi (zwanego dalej „Adresem Świadczenia Usługi”).
15. Dopuszczamy możliwość zmiany Adresu Świadczenia Usługi oraz zmiany Numeru Głównego w ramach tej samej strefy numeracyjnej dla numeru stacjonarnego.
16. Zmiana Adresu Świadczenia Usługi lub/oraz zmiana Numeru Głównego możliwa jest wyłącznie po uprzednim zawarciu aneksu do umowy w Salonie lub za pośrednictwem dedykowanego pełnomocnika handlowego.
17. Opłata za zmianę Adresu Świadczenia Usługi lub/oraz zmiany Numeru Głównego została określona w Regulaminie Promocji.

Szczegółowe postanowienia dotyczące zawarcia umowy

18. Umożliwiamy zawarcie umowy na czas określony lub nieokreślony.
19. Czas na jaki została zawarta umowa liczony jest począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, wskazanego w Umowie.
20. Umowa zawarta na czas określony przekształca się, po upływie czasu, na jaki została zawarta, w umowę na czas nieokreślony, chyba że złoży Państwo dyspozycję nieprzedłużania umowy ponad okres, na jaki została zawarta. Dyspozycja taka musi być złożona z zachowaniem formy pisemnej i z wyprzedzeniem odpowiadającym co najmniej jednemu pełnemu okresowi rozliczeniowemu.
21. W ramach Usługi mogą Państwo również zawrzeć umowę z intencją przeniesienia numeru przydzielonego przez dotychczasowego dostawcę usług.
22. W naszym imieniu umowę zawiera osoba przez nas upoważniona.
23. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu przez Państwa swojej tożsamości i aktualnego dokładnego miejsca zamieszkania lub siedziby.
24. Przy zawarciu umowy będziemy wymagać od Państwa okazania ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii następujących dokumentów:
 - 1) w przypadku osób fizycznych - dokumentu tożsamości oraz, w przypadku gdy dokumentem tożsamości nie jest dowód osobisty - dodatkowego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby,
 - 2) w przypadku innych osób - aktualnych dokumentów odpowiednich dla statusu prawnego danej osoby, zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz dokumentów przedstawiciela, tak jak w przypadku osób fizycznych.
25. Z okazywanych dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy mamy prawo sporządzić odpis.
26. W uzasadnionych przypadkach zastrzegamy sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem umowy.
27. W przypadku ofert promocyjnych:
 - 1) zastrzegamy sobie, jako warunek skorzystania z promocji, możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego Państwa tożsamość, za Państwa zgodą. W przypadku, negatywnej weryfikacji w związku z brakiem uregulowania przez Państwa należności wobec innego operatora, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane złożeniem depozytu.
 - 2) możemy uzależnić skorzystanie z promocji od złożenia depozytu lub kaucji, a także od spełnienia innych warunków uprawniających do skorzystania z promocji. W przypadku niespełnienia warunków uprawniających do skorzystania z promocji może być to podstawą dla nas do odmowy zawarcia umowy na warunkach promocyjnych, natomiast nie może być podstawą do odmowy zawarcia umowy poza promocją, jeżeli spełniają Państwo warunki zawarcia umowy określone przez niniejszy Regulamin i przepisy prawa.
28. Zobowiązujemy się zwrócić Państwu nominalną kwotę depozytu lub kaucji w przypadku dokonania ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem umowy, po potrąceniu swoich wymagalnych wierzytelności.
29. Zastrzegamy sobie prawo odmowy zawarcia umowy w przypadku negatywnej oceny Państwa wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych będących w naszym posiadaniu lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności w sytuacji, gdy zalegają lub zalegali Państwo z opłatami na naszą rzecz.
30. Możemy dochodzić wymagalnych wierzytelności, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.
31. Za naszą zgodą, przysługuje Państwu prawo do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy na osobę trzecią.
32. Zobowiązują się Państwo zawiadamiać nas niezwłocznie o zmianie swojego miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska, adresu e-mail do korespondencji, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną, przy czym za naszą zgodą zawiadomienie może mieć także inną formę. Możemy wymagać od Państwa przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie takich zmian. Ponoszą Państwo skutki niedokonania zgłoszenia.
33. Przez kod abonencki rozumiemy ciąg cyfr, nie mniej niż 4 i nie więcej niż 8, pierwotny lub własny, umożliwiający Państwu autoryzację, dostępny wyłącznie dla Państwa i dla nas oraz ewentualnie podmiotów działających na nasze zlecenie w procesie świadczenia Usługi, umożliwiający dokonywanie zleceń jednorazowych i zleceń stałych.
34. Zastrzegamy sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia umowy lub w trakcie jej wykonywania, limitu należności.
35. W przypadku przekroczenia limitu należności, możemy poinformować o tym Państwa i wezwać do wpłaty kaucji.
36. W razie przekroczenia limitu należności o więcej niż 10% jego wysokości, do czasu zapłacenia przez Państwa kaucji, zastrzegamy sobie prawo do zablokowania możliwości korzystania z niektórych funkcjonalności Usługi.
37. Umowa wygasa wskutek śmierci abonenta będącego osobą fizyczną. W dniu stwierdzenia tej okoliczności na podstawie dostarczonego aktu zgonu zaprzestajemy świadczenia Usługi.
38. W momencie rozwiązania umowy zawartej na czas określony przed upływem czasu określonego na jaki została zawarta może przysługiwać nam roszczenie wynikające ze zwrotu przyznanej Państwu wartości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
39. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi oraz cen. W takim przypadku powiadomimy Państwa o zakresie i terminie wprowadzenia zmiany oraz przysługujących Państwu z tego tytułu uprawnieniach.

Zasady naliczania opłat

40. W ramach Usługi pobieramy opłaty:
 - 1) jednorazowe - związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodnie z Regulaminem Promocji, obowiązującym Państwa w dniu wystąpienia zdarzenia,
 - 2) naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez nas usług w sposób ciągły, zgodnie z Regulaminem Promocji obowiązującym Państwa w okresie rozliczeniowym, za który został wystawiony rachunek,
41. Abonament miesięczny jest pobierany z góry za następny okres rozliczeniowy, chyba że za Państwa zgodą ustalimy inny sposób jego pobierania.
42. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.
43. Wysokość opłat za Usługę i szczegółowe zasady ich naliczania określa Regulamin Promocji.

Rachunki

44. Opłaty za świadczenie Usługi określone są w wystawianym przez nas rachunku.
45. W rachunku wskazujemy okres rozliczeniowy, za który naliczane są opłaty za Usługę.
46. Przez okres rozliczeniowy rozumiemy okres, za który dokonywane są na koncie abonenckim rozliczenia zobowiązań Państwa wobec nas z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez nas w rachunku telefonicznym dniach miesiący kalendarzowych.
47. Okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc, z wyjątkiem okresu, za który jest wystawiony pierwszy rachunek. Na Państwa życzenie możemy wystawiać Państwu rachunek częściej niż raz w miesiącu.

48. Rachunki w formie papierowej doręczamy wyłącznie na terenie Polski listem zwykłym.
49. Na Państwa życzenie możemy odstąpić od doręczania rachunków w formie papierowej i dostarczać je Państwu w inny uzgodniony sposób.
50. W przypadku nieotrzymania rachunku za dany okres rozliczeniowy zobowiązani są Państwo niezwłocznie zgłosić nam ten fakt. Ponoszą Państwo skutki niedokonania zgłoszenia.

Płatności

51. Zobowiązują się Państwo do zapłaty rachunku na wskazany w nim nasz rachunek bankowy w terminie 14 dni od daty jego wystawienia, przy czym możemy określić w rachunku dłuższy termin. Jeżeli nie otrzymali Państwo rachunku i niezwłocznie zgłoszą nam ten fakt, powyższy termin liczony jest od daty powiadomienia Państwa przez nas (telefonicznie, SMS-em lub w innej formie) o wysokości kwoty do zapłaty.
52. Za dzień dokonania zapłaty rachunku uważa się dzień uznania należności na naszym rachunku bankowym.
53. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności przysługuje nam prawo do naliczenia odsetek za opóźnienie, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności rachunku.
54. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki naliczamy od kwoty pozostałej do uiszczenia.
55. Należne odsetki mogą być wykazywane w rachunku lub innym dokumencie.
56. Mogą Państwo dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej, w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.
57. W przypadku braku płatności należności za usługę w terminie płatności wskazanym w rachunku telefonicznym, po uprzednim wezwaniu do zapłaty, mamy prawo do ograniczenia, zawieszenia świadczenia usługi lub rozwiązania umowy.

Bezpieczeństwo i integralność sieci, ochrona danych osobowych

58. W ramach Usługi nie zapewniamy Państwu możliwości połączeń z numerami alarmowymi. Połączenia alarmowe są realizowane z Numerów Użytkowników poza Usługą.
59. Inne ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji opisane są w regulaminach promocji lub poszczególnych regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, o ile takie ograniczenia zostały przez nas wprowadzone.
60. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, dokonujemy pomiaru ruchu w sieci Orange. Prowadzimy pomiar ruchu wewnątrz sieci Orange 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 Orange stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie naszych głównych systemów i urządzeń.
61. Działania, jakie jesteśmy uprawnieni podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:
 - 1) w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną usługą telekomunikacyjną, podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi telekomunikacyjnej,
 - 2) w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) jesteśmy uprawnieni podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
 - informowania i ostrzegania Państwa o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych;
 - 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;
 - informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
 - informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
 - publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
 - 3) ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa wyżej w lit. b) może w szczególności polegać na:
 - filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
 - uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
 - 4) zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usługi telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia;
 - 5) ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub naszych usług telekomunikacyjnych, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy Państwa urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Państwem lub brakiem podjęcia przez Państwa właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia;
 - 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),
 - 7) zastosowanie przez nas ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza naszą odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, pobieramy od Państwa opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, nie pobieramy opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.
62. Przekazujemy Państwu informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Państwem, w szczególności poprzez stronę internetową www.orange.pl, pocztę elektroniczną i telefon.
63. Zapewniamy minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95% w skali miesiąca. Dodatkowo zapewniamy, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2% w skali miesiąca.
64. Jeżeli będziemy przetwarzać Państwa dane osobowe w związku ze świadczeniem Usługi, obowiązek informacyjny wynikający z właściwych przepisów prawa, spełnimy przy zawieraniu umowy.

Odpowiedzialność Orange

65. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z przyczyn leżących po Państwa stronie lub niezachowania przez Państwa przepisów Regulaminu Świadczenia Usługi lub szczególnych warunków oferty. Nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, które wynika z braku możliwości technicznych nie leżących po naszej stronie.
66. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
67. W przypadku określonym w ustępie 65 odszkodowanie ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z Usługi. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w niniejszym Regulaminie Świadczenia Usługi, wypłacamy Państwu odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości nie został osiągnięty. Kwota odszkodowania wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem jakości w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę opłaty abonamentowej.
68. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z ustępem 67:
- 1) zwracamy w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie,
 - 2) w przypadku, gdy Usługę zrealizowaliśmy częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu,
 - 3) w przypadku braku osiągnięcia poziomu wskaźników jakości określonych w Regulaminie Świadczenia Usługi, nie zwracamy opłaty za wykonane świadczenie.
69. Wypłaty odszkodowania oraz zwrotu opłaty wniesionej za niewykonane świadczenie, dokonujemy na Państwa rzecz 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.
70. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, ponosimy odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.

Państwa odpowiedzialność

71. W ramach korzystania z Usługi zobowiązani są Państwo:
- 1) niezwłocznie powiadomić nas o wszelkich nieprawidłowościach, awariach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi, a także o utracie kodu abonenckiego lub uzyskaniu przez osoby trzecie dostępu do kodu abonenckiego,
 - 2) nie udostępniać w celu uzyskania korzyści majątkowych Usługi innym osobom bez naszej zgody,
 - 3) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość.
72. Zobowiązują się Państwo dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu abonenckiego, a także nie udostępniać kodu abonenckiego osobom trzecim. Zobowiązują się Państwo niezwłocznie powiadomić nas o zagubieniu, kradzieży lub innej utracie kodu abonenckiego, a także o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu abonenckiego przez osobę trzecią. Ponadto, zobowiązują się Państwo pisemnie potwierdzić - na adres Orange Biura Obsługi Klienta lub faksem - w ciągu najwyżej 3 dni kalendarzowych, wcześniejsze telefoniczne zgłoszenie do Orange Biura Obsługi Klienta informacji o zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób kodu abonenckiego.
73. Ponoszą Państwo odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez osoby posługujące się jego kodem abonenckim. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której dopełnili Państwo obowiązków, określonych w ustępie 71.

Zakres obsługi serwisowej

74. Zapewniamy obsługę serwisową Usługi poprzez kontakt z konsultantem Orange Biura Obsługi Klienta. Mają Państwo możliwość:
- 1) całodobowego kontaktu z Orange Biurem Obsługi Klienta,
 - 2) korzystania, w godzinach pracy Salonów, z usług wydzielonych stanowisk obsługi posprzedażnej.
75. Autoryzacji dokonujemy za pośrednictwem kodu abonenckiego lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi przez Orange Biuro Obsługi Klienta.
76. Orange Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Państwa, w szczególności w zakresie udzielania informacji, przyjmowania reklamacji, realizacji zleceń jednorazowych, realizacji zleceń stałych, obsługi na odległość w zakresie przyjmowania i realizacji zleceń na Usługę, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej lub złożenia pisemnej dyspozycji, usuwania awarii i usterek w zakresie świadczenia Usługi.
77. Opłaty za połączenie z Orange Biurem Obsługi Klienta są określone w cenniku operatora sieci, z której wykonane zostało połączenie.
78. Świadczymy usługę telefonicznej informacji o numerach, zgodnie z obowiązującym prawem telekomunikacyjnym.
79. Za pomocą Aplikacji WWW mogą Państwo zarządzać funkcjonalnościami dostępnymi w ramach Usługi, a także zasięgać informacji o tym, czy Usługa jest włączona lub wyłączona, z jakim parametrem itp.
80. Mogą się Państwo kontaktować z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe w szczególności: pisemnie lub osobiście, w godzinach pracy Salonów, z usług wydzielonych stanowisk obsługi posprzedażowej, lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym telefonicznie i za pomocą poczty elektronicznej.

Zasady umieszczenia Państwa danych w spisie abonentów

81. W celu wyszukania numerów telefonów naszych abonentów udostępniamy spis abonentów w formie książkowej i elektronicznej. Uzyskaniu poszukiwanych numerów telefonicznych służy również świadczona przez nas usługa udzielania informacji o numerach telefonicznych. Wyżej wskazanym celom służą także usługi: ogólnokrajowego spisu abonentów i ogólnokrajowej informacji o numerach telefonicznych.
82. Udostępniamy dane naszych abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, mającym siedzibę w państwach należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego, w celu realizacji tych usług na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Będziemy udostępniać Państwa dane, o ile nie złożą Państwo sprzeciwu. W przypadku abonentów będących osobami fizycznymi, udostępniamy ich dane po wyrażeniu przez nich stosownej zgody.

Tryb postępowania reklamacyjnego

83. Reklamacją jest zgłoszenie przez Państwa niezadowolenia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez nas usług telekomunikacyjnych.
84. Reklamacje mogą Państwo wносить w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za usługę. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym nasza jednostka rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

85. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można zgłaszać telefonicznie oraz pisemnie (osobiście, pocztą lub faksem) w każdej naszej jednostce organizacyjnej obsługującej użytkowników Usługi oraz w każdym Salonie. Obowiązek niezwłocznego przekazania zgłoszenia do Orange Biura Obsługi Klienta ciąży na przyjmującym zgłoszenie.
86. Zgłoszenie pisemne powinno zawierać co najmniej następujące dane:
- 1) numer abonencki (konta), którego dotyczy reklamacja,
 - 2) imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
 - 3) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z naszej winy terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - 5) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 6) datę wniesienia reklamacji,
 - 7) 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 5,
 - 8) podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,
87. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 86 pkt 1)-4), lub 7)-8), nasza jednostka 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
88. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną zobowiązani jesteśmy w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki rozpatrującej reklamację. Powyższy obowiązek potwierdzenia nie dotyczy sytuacji, w której odpowiedź na reklamację została udzielona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia
89. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego, ustnie albo w formie pisemnej, reprezentująca nas osoba, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdzenie jej złożenie
90. W przypadku reklamacji dotyczącej rachunku telefonicznego powinni Państwo wymienić kwestionowaną pozycję i kwotę. Sam fakt złożenia reklamacji nie stanowi podstawy zwolnienia Państwa z obowiązku zapłaty w całości rachunku telefonicznego.
91. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez nas listu zawierającego reklamację 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).
92. Zgłoszoną reklamację powinniśmy rozpatrzyć 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.
93. Nasza odpowiedź zawierać powinna nasze stanowisko w przedmiocie reklamacji wraz z uzasadnieniem oraz pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub przed stałym sądem polubownym przy Prezesie UKE.
94. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, nasza odpowiedź zawierać powinna określenie kwoty i terminu wypłaty odszkodowania albo zwrotu innej należności – stosownie do zawartego w reklamacji żądania.
95. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części nasza odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
96. Potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamacje na papierze.
97. Za zgodą reklamującego, potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamacje w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
98. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy 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, potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamacje na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
99. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
100. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego zobowiązani jesteśmy niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z nami. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, ponownie przekazujemy odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą. Nie jesteśmy zobowiązani do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

101. W związku ze świadczeniem Usługi możemy przetwarzać dane, w tym dane osobowe, których są Państwo administratorem. W takim przypadku, w szczególności z chwilą wprowadzenia przez Państwa takich danych osobowych w Aplikacji WWW lub skorzystania z funkcjonalności nagrywania rozmów, które będą zawierać dane osobowe, powierzą nam Państwo te dane do przetwarzania w celu realizacji Usługi. Jeżeli nie zawrą Państwo z nami odrębnej umowy na mocy, której powierzą nam Państwo przetwarzanie takich danych osobowych, znajdą zastosowanie poniższe postanowienia (zwane dalej „Postanowieniami”).
102. Wyrazy pisane wielką literą w niniejszych Postanowieniach mają znaczenie nadane im w umowie, Regulaminie Świadczenia Usługi lub Regulaminie Promocji, przy czym na potrzeby niniejszych Postanowień Państwo, jako Abonent, zwani będziecie dalej „Administratorem”, zaś my „Procesorem”. Dodatkowo wprowadzamy następujące definicje:
- 1) Dane - dane osobowe powierzone przez Administratora Procesorowi,
 - 2) RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
103. Administrator gwarantuje i zobowiązuje się przez czas wykonywania Postanowień zapewnić, że:
- 1) jako samodzielnie decydujący o celach i środkach przetwarzania danych w celach określonych poniżej jest uprawniony do powierzenia przetwarzania Danych Procesorowi,
 - 2) operacje przetwarzania, jakie zleca Procesorowi, są zgodne z przepisami prawa i nie naruszają praw osób trzecich,

a w razie naruszenia ww. gwarancji i zobowiązań zobowiązuje się w pełnym zakresie dopuszczalnym przepisami prawa zwolnić Procesora z odpowiedzialności za takie naruszenia, w szczególności zwrócić nałożone lub zasądzone od Procesora kary, odszkodowania lub zadośćuczynienia.

104. Procesor oświadcza, że:
- 1) dysponuje odpowiednimi kwalifikacjami, zespołem, sprzętem, rozwiązaniami informatycznymi, aby przetwarzać powierzone przez Administratora Dane,
 - 2) w sposób profesjonalny przetwarza dane osobowe, w tym powierzane przez inne podmioty dane osobowe od roku 1997.
105. Powierzenie przetwarzania Danych następuje w wykonaniu umowy i będzie realizowane w sposób w pełni lub częściowo zautomatyzowany, w celu korzystania z Usługi, w szczególności w celu zarządzania Usługą przez Administratora za pomocą Aplikacji WWW i korzystania z funkcjonalności nagrywania rozmów w ramach Usługi.
106. Procesor będzie przetwarzać powierzone Dane przez czas niezbędny do realizacji celu powierzenia przetwarzania Danych, nie dłużej niż przez czas trwania umowy.
107. Powierzone Procesorowi Dane obejmować mogą w szczególności następujące rodzaje danych osobowych: imię i nazwisko, adres zamieszkania/zameldowania, numer i seria dokumentu tożsamości, NIP, PESEL, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego dotyczące użytkowników, kontrahentów lub potencjalnych kontrahentów Procesora.
108. Procesor zobowiązuje się do realizacji każdego z obowiązków wymienionych w art. 28 ust. 3 a-h RODO. Administrator jest uprawniony do realizowania swoich praw określonych w RODO. W szczególności Procesor zobowiązuje się:
- 1) przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie administratora, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo, któremu podlega Procesor (w takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Procesor informuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny). Polecenia Administratora zawarte będą w Postanowieniach, umowie oraz w pisemnych lub e-mailowych komunikatach do Procesora, które mogą być kierowane przez Administratora do osób, którymi posługuje się przy wykonywaniu umowy.
 - 2) zapewnić, że posługuje się tylko osobami upoważnionymi do przetwarzania danych osobowych zobowiązanymi do zachowania tajemnicy.
 - 3) podejmuje adekwatne środki wymagane na mocy art. 32 RODO.
 - 4) Procesor zobowiązuje się przestrzegać warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego, wynikających z RODO. Administrator wyraża zgodę na korzystanie przez Procesora z innych podmiotów przetwarzających wybranych przez Procesora. W szczególności w razie potrzeby korzystania z podmiotu przetwarzającego poza EOG, Administrator poleca Procesorowi przekazywanie Danych wyłącznie do państw zapewniających odpowiedni stopień ochrony, a także na mocy Postanowień Administrator upoważnia Procesora do zawierania w imieniu i na rzecz Administratora umów opartych o standardowe klauzule ochrony danych przyjęte zgodnie z RODO, poleca Procesorowi przekazywanie Danych po wejściu w życie takich umów oraz zobowiązuje się do niewypowiadania tego pełnomocnictwa przez czas trwania Umowy. Administrator będzie informowany o zmianie podmiotów przetwarzających, z których korzysta Procesor, poprzez udostępnienie mu takiej informacji przed dokonaniem takiej zmiany. W razie wniesienia sprzeciwu przez Administratora w odniesieniu do podmiotów przetwarzających, Procesor może, według swojej decyzji, albo zaprzestać współpracy z tym podmiotem dotyczącej Danych w terminie 3 miesięcy, albo wypowiedzieć umowę z przyczyn leżących po stronie Administratora.
 - 5) biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomaga Administratorowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO.
 - 6) uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomaga Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
 - 7) zgodnie ze zleceniem Administratora określonym w Postanowieniach, po zakończeniu przetwarzania Danych usunąć wszelkie kopie Danych powierzonych przez Administratora w zakresie, w którym Procesor nie będzie uprawniony do przetwarzania tych Danych na własne potrzeby.
 - 8) udostępnić Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków Procesora wynikających z RODO, a także umożliwić Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich. Administrator zobowiązuje się zawiadamiać o planowanym audycie i jego zakresie 14 dni przed rozpoczęciem audytu. Strony w trybie roboczym ustalą miejsce i godziny przeprowadzenia audytu. Administrator zwróci Procesorowi uzasadnione koszty związane z udziałem w audycie.
109. W zakresie czynności objętych Postanowieniami Procesor ponosi odpowiedzialność wobec Administratora wyłącznie w zakresie winy umyślnej lub w innych przypadkach, w których bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa uniemożliwiają wyłączenie odpowiedzialności Procesora.
110. Informacje dotyczące Procesora, w których posiadanie wchodzi Administrator w związku z zawarciem i wykonywaniem Postanowień, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Procesora. Administrator zobowiązuje się wykorzystywać te informacje wyłącznie do realizacji umowy oraz wypełnienia obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
111. Jeżeli w umowie nie wskazano inaczej, przesyłanie między Administratorem a Procesorem zawiadomień, żądań lub wniosków, dotyczących wykonywania Postanowień powinno następować w formie pisemnej lub poprzez e-mail, pod rygorem nieważności.

Postanowienia końcowe

112. Możemy wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonej przez siebie Usługi, w szczególności związane z promocjami.
113. Przez sieć Orange rozumiemy sieć telekomunikacyjną, której operatorem jest Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: Aleje Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000010681, o kapitale zakładowym 3.937.072.437,00 PLN, nr NIP 526-02-50-995. Pojęcie sieć Orange nie obejmuje jednak usług telekomunikacyjnych świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w oparciu o naszą sieć telekomunikacyjną (operatorzy wirtualni, alternatywni).
114. Regulamin Świadczenia Usługi, a także Regulamin Promocji, są dostępne w Orange Biurze Obsługi Klienta, w Salonach oraz na stronie internetowej www.orange.pl.
115. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu Świadczenia Usługi stosujemy odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi oraz inne obowiązujące przepisy prawa.