

świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci stacjonarnej

uwzględnia zmiany obowiązujące od 10.01.2017 r. oraz 12.09.2018 r.

I Postanowienia ogólne

1. Warunki świadczonych przez nas Usług znajdują Państwo w:
 - 1) niniejszym Regulaminie,
 - 2) Umowie,
 - 3) Cennikach wskazanych w Umowie,
 - 4) regulaminach i cennikach wykorzystywanych promocji i ofert okresowych.
2. Wszystkie regulaminy i cenniki, z których Państwo korzystają stanowią integralną część Umowy. Regulaminy i Cenniki są dostępne w każdym Salonie Orange i na naszej stronie internetowej.

II Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Świadczenie Usług realizujemy na zainstalowanym Łączu we wskazanej przez Państwa lokalizacji. W przypadku braku takiego Łącza dokonamy jego instalacji w uzgodnionym z Państwem terminie. Jeśli nie będzie możliwości technicznych takiej instalacji, niestety nie będziemy mogli zawrzeć z Państwem Umowy.
2. Na jednym Łączu możemy świadczyć Usługi tylko jednemu podmiotowi.
3. Jeśli po zawarciu Umowy, w wyniku przeprowadzonej przez nas weryfikacji okaże się, że nie ma możliwości technicznych świadczenia Usług we wskazanej przez Państwa lokalizacji – poinformujemy o tym listownie lub w inny uzgodniony sposób (np. e-mail; sms) w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy. Umowa w takim przypadku wygasa.
4. Możemy odmówić zawarcia Umowy w przypadku negatywnej oceny Państwa wiarygodności płatniczej.
5. Możemy również uzależnić zawarcie umowy od wpłaty określonej kwoty w ramach kaucji (w przypadku terminowego opłacania Rachunków i braku zadłużenia na koncie kaucja zostanie zwrócona po zakończeniu umowy w terminie 30 dni), lub zaproponować zawarcie Umowy na mniej korzystnych warunkach.
6. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje w uzgodnionym z Państwem terminie, nie później niż 30 dni od dnia zawarcia Umowy.

III Zmiana operatora, lokalizacji świadczenia Usług lub numeru

1. Numer można bezpłatnie przenieść do innego operatora. W tym celu wystarczy złożyć stosowny wniosek u nowego operatora.
2. Mogą Państwo przenieść numer do nowej lokalizacji w ramach naszej Sieci, o ile znajduje się ona na obszarze tej samej strefy numeracyjnej.
3. W wyjątkowych sytuacjach, w szczególności jak zmiana przydziału zakresu numeracji lub przebudowa lub rozbudowa Sieci, możemy dokonać zmiany Państwa numeru.

IV Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa:
 - 1) gdy upłynął czas, na który została zawarta,
 - 2) gdy nie ma możliwości technicznych do świadczenia Usług w wybranej lokalizacji,
 - 3) w przypadku śmierci Abonenta,
 - 4) gdy nie zostanie umożliwiona nam instalacja Łącza we wskazanej lokalizacji, w której mają być świadczone Usługi - po dwukrotnie uzgodnionych z nami terminach lub w ciągu miesiąca od dnia, w którym powiadomiliśmy o dacie instalacji Łącza z Zakończeniem sieci.

V Odpowiedzialność

1. Nasza odpowiedzialność:
 - 1) Jeśli nie rozpoczęliśmy świadczenia Usług w uzgodnionym terminie, mogą Państwo zażądać od nas kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przekroczenia tego terminu.

- 2) Jeśli z naszej winy nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług, mają Państwo prawo zażądać od nas:

- a) kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy, (przysługuje ona wyłącznie za przerwę w świadczeniu Usług utrzymania łącza oraz połączeń telefonicznych o ile łączny czas przerw w okresie rozliczeniowym trwał co najmniej 36 godzin)
- b) zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.

- 3) Jeśli korzystacie Państwo z dodatkowych płatnych okresowo Usług macie również prawo zażądać za nie kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej na powyżej opisanych zasadach.

2. Państwa odpowiedzialność:

- 1) Odpowiadają Państwo za wszystkie Usługi zrealizowane z Państwa urządzenia końcowego (np. telefonu, modemu).

- 2) W przypadku naruszenia postanowień Umowy, w szczególności opóźnienia w płatnościach, możemy ograniczyć lub całkowicie zawiesić świadczenie Usług.

- 3) Zanim ograniczymy lub zawiesimy świadczenie Usług, prześlemy Państwu informację o naszym zamiarze (np. za pomocą e-maila, sms-em, lub telefonicznie) tak, aby mieli Państwo czas usunąć przyczyny, które mogą takie ograniczenie lub zawieszenie spowodować (w szczególności poprzez uregulowanie Rachunku).

- 4) Usługi zostaną ponownie włączone po usunięciu przyczyn, z powodu których je ograniczyliśmy lub zawiesiliśmy - o ile wszystkie należne płatności będą uregulowane.

- 5) W chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania możemy ustalić limit należności, tj. kwotę zobowiązań, po przekroczeniu której mamy prawo wezwać Państwa do niezwłocznej wpłaty kaucji w celu zabezpieczenia wierzytelności. Usługi mogą zostać ograniczone do czasu wpłaty kaucji.

- 6) Kaucja ta, pomniejszona o nasze wymagalne wierzytelności, zostanie zwrócona Państwu w terminie 30 dni od zakończenia Umowy.

- 7) W przypadku, gdy nie ustalimy limitu należności, o którym mowa powyżej, w trosce o Państwa bezpieczeństwo skontaktujemy się z Państwem telefonicznie jeśli stwierdzimy, że z Państwa Zakończenia sieci generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie płatności.

- 8) Jeśli powiadomimy nas Państwo, że połączenia te odbywają się bez Państwa wiedzy i zgody - albo gdy kontakt z Państwem będzie niemożliwy - możemy zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług.

- 9) Jeśli Umowa zostanie rozwiązana z Państwa winy lub rozwiążą ją Państwo przed upływem okresu na jaki została zawarta lub przedłużona mamy prawo żądać odszkodowania związanego z ulgą udzieloną w związku z zawarciem Umowy.

- 10) Odszkodowanie takie nie przysługuje nam jeśli wypowiedzenie Umowy nastąpi w przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Umową, Regulaminem, Cennikami lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

- 11) W terminie 14 dni od dnia zakończenia Umowy jesteście Państwo zobowiązani do zwrotu na swój koszt urządzeń oddanych do użytkowania.

VI Opłaty

1. Opłat można dokonywać gotówkowo lub bezgotówkowo. W przypadku korzystania z aparatów publicznych opłaty za usługi należy dokonać z góry.

2. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określają aktualne cenniki Orange.

3. Jeśli skorygujemy na Państwa korzyść Rachunek w przypadku niezwiązanym z reklamacją wysokości naliczonych opłat – kwotę nadpłaty zaksięgujemy w pierwszej kolejności na poczet ewentualnego zadłużenia. Jeżeli takowe nie występuje kwotę nadpłaty zaksięgujemy na poczet opłat za bieżący okres rozliczeniowy albo zwrócimy ją przekazem

pocztowym lub przelewem na konto bankowe zgodnie z Państwa życzeniem.

4. Nadpłatę zwrócimy najpóźniej w ciągu 30 dni od otrzymania Państwa pisemnego wniosku.

5. Wystawiamy Rachunek za dany Okres Rozliczeniowy.

6. Jeśli Okres Rozliczeniowy będzie krótszy niż miesiąc, Rachunek wyniesie 1/30 abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi. W takim przypadku przysługujące Państwu pakiety minut również zostaną proporcjonalnie zmniejszone.

7. Jeśli korzystacie Państwo z kilku numerów możemy wystawić jeden wspólny Rachunek chyba, że zażyczyacie sobie abyśmy wystawiali je oddzielnie.

8. Opłat dokonują Państwo na indywidualny numer konta bankowego podany w Rachunku.

9. W tytule wpłaty prosimy podać Państwa numer ewidencyjny widniejący na Rachunku oraz numer Rachunku, za który dokonywana jest wpłata.

10. W wypadku nieotrzymania Rachunku na życzenie wystawimy Duplikat we wskazanej przez Państwa formie.

11. Za dzień wpłaty uznajemy dzień wpływu środków na nasze konto bankowe, dlatego prosimy o dokonywanie opłat z odpowiednim wyprzedzeniem.

12. W przypadku opóźnienia w opłatach możemy naliczyć odsetki ustawowe.

VII Reklamacje

1. Mają Państwo prawo do złożenia reklamacji jeżeli z naszej winy:

- 1) nie dotrzyaliśmy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- 2) nie wykonujemy Usług lub wykonujemy Usługi w sposób nienależyty,
- 3) nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość Państwa Rachunków.

2. Reklamację mogą Państwo złożyć:

- 1) pisemnie,
- 2) telefonicznie,
- 3) ustnie, do protokołu w Salonie Orange,
- 4) drogą elektroniczną.

3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie potwierdzimy jej przyjęcie w terminie 14 dni, chyba, że w tym terminie odpowiemy na reklamację.

4. Jeśli reklamacja zostanie złożona ustnie w Salonie Orange – osoba przez nas upoważniona potwierdzi jej przyjęcie.

5. Prosimy pamiętać, że reklamację mogą Państwo złożyć w terminie nie późniejszym niż 12 miesięcy od:

- 1) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
- 2) dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługi lub wykonaliśmy je w sposób nienależyty,
- 3) dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe wyliczenie opłat.

6. Reklamacje złożone po upływie terminu 12 miesięcy nie są rozpatrywane. O tym fakcie zostaną Państwo poinformowani niezwłocznie po otrzymaniu przez nas takiej reklamacji.

7. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) Państwa imię i nazwisko albo nazwę oraz Państwa adres zamieszkania albo siedziby,
 - 2) przedmiot reklamacji i okres, jakiego ona dotyczy,
 - 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
 - 4) numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny z Rachunku lub adres Zakończenia sieci,
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług (w przypadku reklamacji niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług),
 - 6) wysokość żądanej przez Państwa kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania jej wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych opłat – w przypadku żądania ich przyznania,
 - 8) Państwa podpis (w przypadku reklamacji składanej pisemnie).
8. Brak którejkolwiek z wyżej wymienionych informacji (poza pkt. 6) może skutkować koniecznością uzupełnienia reklamacji, o czym informujemy Państwa wskazując:

- 1) co trzeba uzupełnić,
- 2) termin, w jakim należy to zrobić - nie krótszy niż 7 dni,

3) informację, że jeśli nie zostanie to zrobione we wskazanym terminie to nie rozpatrymy Państwa reklamacji.

9. Wezwiemy Państwa do uzupełnienia reklamacji wyłącznie wtedy, gdy będzie to konieczne do jej prawidłowego rozpatrzenia.

10. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym do nas wpłynęła.

11. Na Państwa reklamację odpowiemy w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

12. W odpowiedzi zawrzemy:

- 1) nazwę komórki, która rozpatrywała reklamację,
- 2) datę złożenia reklamacji,
- 3) decyzję o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 4) ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub zwrotu innej należności albo informację, że zaliczymy ją na poczet przyszłych opłat,
- 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz o Państwa prawie do dochodzenia swoich racji w postępowaniu sądowym a w przypadku konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- 6) imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji.

13. Jeśli nie uznamy Państwa reklamacji choćby w części, odpowiedź doręczymy przesyłką poleconą (o ile musi być udzielona na papierze) i zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji.

14. Potwierdzimy przyjęcie reklamacji oraz odpowiemy na nią na papierze, chyba, że wskażą nam Państwo inną formę.

15. W przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną, potwierdzimy jej złożenie oraz udzielimy odpowiedzi na wskazany adres e-mail lub inny wskazany przez Państwa sposób – a jeśli nie zostaną wskazane to potwierdzimy i odpowiemy na reklamację na adres e-mail lub środek, który został użyty do złożenia reklamacji.

16. W takim przypadku potwierdzenie i odpowiedź na reklamację udzielimy w takiej postaci i formie, abyście mieli Państwo możliwość jej zapisania, przechowywania i odtwarzania.

17. Jeśli nie otrzymaliście Państwo naszej odpowiedzi na reklamację możecie zażądać od nas ponownego jej przekazania (lub jej duplikatu / kopii) w sposób i formie z nami uzgodnionej. Jeśli odpowiedź na reklamację jest negatywna macie Państwo prawo zażądać od nas ponownego jej wysłania (lub jej duplikatu/kopii) przesyłką poleconą. Nie musimy jednak spełnić powyższego żądania jeśli z okoliczności wynika jednoznacznie, że odpowiedź została doręczona.

18. Jeśli uwzględnimy Państwa reklamację mającą wpływ na wysokość naliczonych opłat wystawimy korektę Rachunku. Przysługująca kwota, zgodnie z Państwa życzeniem, zwrócona zostanie przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo zaliczona na poczet przyszłych opłat.

19. Przypominamy, że złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowego uiszczenia należności za Usługi nie będące przedmiotem reklamacji.

20. Zaległe należności, których możemy dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, mogą zostać potrącone z kwoty przysługującej Państwu w wyniku uznanej reklamacji. Wskażemy to potrącenie na kolejnym Rachunku.

VIII Warunki świadczenia Usług telekomunikacyjnych

1. Jeśli będzie to konieczne do prawidłowego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji, powinniście Państwo umożliwić nam sprawdzenie Łączna z Zakończeniem sieci w lokalizacji, w której świadczymy Usługę. Skontaktujemy się z Państwem aby ustalić dogodny termin.

2. Urządzenia, z których Państwo korzystacie powinny spełniać wymagania potwierdzone świadectwem homologacji, certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności lub znakiem zgodności.

3. Jedynie Orange i podmioty działające w naszym imieniu mogą dokonywać zmian, konserwacji i usuwania uszkodzeń w Zakończeniu sieci i urządzeniach będących naszą własnością.

4. Nie odpowiadamy za prawidłowe działanie urządzeń, które nie są naszą własnością.

5. Prosimy o korzystanie z naszych Usług zgodnie z ich przeznaczeniem. Za niedozwolone korzystanie z Usług uznawane jest:

- 1) korzystanie z Usług po to, aby generować Hurtowy ruch telefoniczny,

2) generowanie ruchu do wybranych numerów z urządzeń służących do generowania Hurtowego ruchu telefonicznego,

3) kierowanie z Sieci albo do Sieci Hurtowego ruchu telefonicznego generowanego z sieci albo do sieci innych operatorów, chyba, że wyrazimy taką zgodę,

4) korzystanie z Usług w celach innych niż wykonywanie i obieranie połączeń telefonicznych.

W przypadku korzystania przez Państwa z usług w sposób niezgodny z Regulaminem będziemy zmuszeni do ograniczenia Usług, ich zawieszenia lub rozwiązania z Państwem Umowy.

6. Dbając o najwyższą jakość świadczonych Usług informujemy że:

1) liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w Sieci nie powinna przekroczyć 16 uszkodzeń rocznie,

2) czas, w którym usuwamy uszkodzenie nie powinien przekroczyć 50 godzin.

7. Aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza dokonujemy pomiaru ruchu w Sieci. Pomiary prowadzimy wewnątrz naszej Sieci oraz na stykach z innymi sieciami. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na podstawie przeprowadzonych pomiarów i prognoz ruchowych podejmujemy działania w celu zapewnienia optymalnego funkcjonowania Sieci. Działania te nie pogorszą jakości świadczonych Państwu Usług.

8. Stosujemy odpowiednie środki, które zapobiegają przeciążeniom lub przekierowują ruch w przypadku wystąpienia awarii.

9. Jeśli zauważymy przypadki naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług możemy podjąć działania zmierzające do ograniczenia bądź eliminacji takich zagrożeń. Możemy w szczególności:

1) poinformować Państwa (np. na naszej stronie internetowej) o zagrożeniach wynikających ze świadczonych Usług, które mogą wystąpić bezpośrednio w stosunku do Państwa oraz o środkach ostrożności jakie należy podjąć i konsekwencjach ich nie podjęcia,

2) w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, co może polegać np. na braku możliwości wykonywania wszystkich lub niektórych połączeń lub blokowaniu wybranych funkcjonalności Usług. Mogą zaistnieć sytuacje, w których ww. działania podejmiemy bez uprzedniego powiadomienia,

3) poinformować o tym inne wybrane podmioty, w tym Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

10. Powinniście Państwo niezwłocznie stosować nasze wskazania dotyczące eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług.

11. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, będziemy przekazywać m.in. poprzez naszą stronę internetową, e-mail lub telefonicznie.

12. Gromadzimy dane o lokalizacji Zakończenia sieci, z którego wykonywane są połączenia.

13. W ramach obsługi serwisowej zapewniamy:

1) darmowe przeglądy stanu technicznego łącza oraz cykliczne sprawdzanie jego parametrów i eliminacje usterek,

2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usług, w tym możliwość zgłaszania usterek i awarii,

3) uzyskanie informacji o Usługach, które świadczymy,

4) możliwość składania zleceń i realizacji Usług, które świadczymy.

14. Jeśli w związku z obsługą serwisową zostały przewidziane opłaty – znajdują je Państwo w cennikach.

15. W powyższych sprawach mogą się Państwo z nami kontaktować telefonicznie, elektronicznie, pisemnie lub osobiście.

16. Mamy prawo weryfikacji tożsamości osoby chcącej skorzystać z obsługi serwisowej za pomocą okazania dokumentu tożsamości, kodu PIN lub w inny sposób.

17. Przypominamy, że kod PIN jest poufny, a jego udostępnienie osobie trzeciej oznacza Państwa zgodę na udzielanie jej wszelkich informacji i przyjmowanie od niej wszelkich dyspozycji dotyczących świadczonych Usług.

Postanowienia przejściowe i końcowe

1. Przypominamy o konieczności poinformowania nas o zmianie danych podanych w Umowie, nie później niż w terminie 30 dni od zaistnienia

zmiany. W przeciwnym wypadku będziemy posługiwali się nieaktualnymi danymi.

2. W celu zapewnienia jak najwyższej jakości obsługi zastrzegamy sobie prawo do nagrywania rozmów z nami w sprawach związanych z Umową. Nagrania będziemy utrwalali i wykorzystywać jedynie w celach dowodowych.

3. Wydajemy spis abonentów, który zawiera dane Abonentów zarówno naszych jak i innych operatorów. Dane osób fizycznych mogą się tam znaleźć tylko za ich zgodą. Wówczas w spisie znajdują się: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres.

4. Udzielamy informacji o numerach telefonicznych Abonentów zarówno naszych, jak i innych operatorów, którzy udostępnili nam dane swoich abonentów.

5. Świadczymy Usługi telefoniczne za pomocą aparatów publicznych. W takim przypadku nie są realizowane połączenia do wybranych numerów, zgodnie z cennikami Orange.

6. Świadczymy połączenia telefoniczne do numerów alarmowych bez jakichkolwiek ograniczeń.

7. W Orange stosujemy Kodeksy dobrych praktyk, które są dostępne na naszej stronie internetowej.

8. Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla miejsca wykonywania Umowy, chyba, że drugą stroną Umowy jest konsument oraz strony poddały rozwiązanie sporów wynikających z niniejszego Regulaminu przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (www.uke.gov.pl).

9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.02.2016 r.

Słowniczek

Poniżej wyjaśniamy użyte w Regulaminie pojęcia, które mogą być niejasne:

1) Abonent – osoba fizyczna lub podmiot, który zawiera z nami Umowę o świadczenie Usług;

2) Hurtowy ruch telefoniczny – sytuacja, w której inicjowane lub przesyłane są połączenia telefoniczne znacznie przewyższające ruch standardowy;

3) Łącze – część Sieci łącząca lokalizację, w której jest świadczona Usługa z naszym punktem dostępowym umożliwiającym świadczenie Usług;

4) Okres rozliczeniowy – przedział czasowy, za który wystawiamy Rachunek;

5) PIN – poufny ciąg cyfr, za pomocą którego możemy zweryfikować tożsamość Abonenta;

6) Płatnik – osoba fizyczna lub podmiot zobowiązany do dokonywania opłat za Usługi określone w Rachunkach;

7) Rachunek – Informacja o wysokości opłat przesyłana lub udostępniana w sposób i formie określonej w Umowie bądź w innej uzgodnionej formie. W szczególności Rachunkiem jest faktura VAT;

8) Regulamin – niniejszy regulamin;

9) Salon Orange – nasz salon sprzedaży;

10) Sieć – stacjonarna sieć telekomunikacyjna Orange, w której Zakończenia sieci mają stałą lokalizację;

11) Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Państwem a Orange;

12) Usługi – Usługi telekomunikacyjne, które świadczymy na podstawie Umowy;

13) Zakończenie sieci – punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci (np. gniazdo sieciowe);

14) Orange – Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326), przy Al. Jerozolimskich 160.

Za każdym razem, gdy w Regulaminie użyte są sformułowania „my” lub zwroty występujące w pierwszej osobie liczby mnogiej to należy przez to rozumieć Orange.