

Dział I Definicje

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot, który jest Stroną Umowy o świadczenie usług ISDN zawartej z Orange Polska Spółką Akcyjną,
- 2) Cenniki Orange – Cenniki Usług ISDN wskazane w umowie,
- 3) Dokument rozliczeniowy – dokument przesyłany lub udostępniany Abonentowi przez Orange, w sposób i formie określonej w Umowie bądź w innej formie, na którą Abonent wyraził zgodę, zawierający informację na temat wysokości należności za usługi telekomunikacyjne, stanowiący podstawę rozliczeń pomiędzy Orange a Abonentem, w szczególności dokumentem rozliczeniowym jest faktura VAT,
- 4) Dostęp ISDN – cyfrowe łącze telekomunikacyjne będące elementem sieci ISDN, umożliwiające korzystanie z usług i zasobów sieci telekomunikacyjnej,
- 5) Dostęp ISDN podstawowy – dostęp 2B+D obejmujący dwa cyfrowe kanały informacyjne B o przepływności 64 kb/s oraz jeden kanał sygnalizacyjny D służący do przesyłania wiadomości sygnalizacyjnych albo danych w trybie pakietowym mający przepływność 16 kb/s,
- 6) Dostęp ISDN rozszerzony – dostęp 30B+D obejmujący do 30 cyfrowych kanałów informacyjnych B o przepływności 64 kb/s oraz jeden kanał sygnalizacyjny D służący do przesyłania wiadomości sygnalizacyjnych albo danych w trybie pakietowym mający przepływność 64 kb/s,
- 7) Hurtowy ruch telefoniczny – inicjacja lub przesyłanie połączeń telefonicznych znacznie przewyższających wolumen ruchu standardowego, realizowanych z jednego lub wielu numerów abonenckich,
- 8) ISDN (*ang. Integrated Services Digital Network*) sieć cyfrowa z integracją usług – cyfrowa sieć telekomunikacyjna umożliwiająca świadczenie szerokiego zakresu usług telekomunikacyjnych, do których użytkownicy mają dostęp poprzez zakończenie sieciowe NT,
- 9) Komunikat – każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi Użytkownikami końcowymi za pośrednictwem usług telekomunikacyjnych; nie obejmuje ona informacji przekazanej jako część transmisji radiowych lub telewizyjnych transmitowanych przez sieć telekomunikacyjną, z wyjątkiem informacji odnoszących się do możliwego do zidentyfikowania Abonenta lub Użytkownika końcowego otrzymującego informację,
- 10) Komórka obsługi klientów - komórka organizacyjna Orange lub podmiotu z Grupy Kapitałowej Orange Polska obsługująca Abonentów,
- 11) Lokal – miejsce, w którym świadczone są Usługi ISDN wskazane przez Abonenta w Umowie;
- 12) Okres rozliczeniowy – przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec Orange, za który wystawiany jest Dokument rozliczeniowy za zrealizowane usługi telekomunikacyjne,
- 13) Orange – Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (02-326), przy Al. Jerozolimskich 160, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000010681,
- 14) Płatnik - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie mająca osobowości prawnej, zobowiązana na podstawie Umowy do uiszczania opłat za usługi telekomunikacyjne określone w Dokumentach rozliczeniowych,,
- 15) Profil, plan telefoniczny ISDN - oferta handlowa obejmująca Dostęp ISDN, zróżnicowana pod względem zestawu usług, za którą Orange pobiera miesięczną opłatę abonamentową,
- 16) Regulamin – Regulamin świadczenia usług ISDN przez Orange Polska S.A.,
- 17) Sieć - stacjonarna sieć telekomunikacyjna Orange, w której zakończenia sieci mają stałą lokalizację.
- 18) Terminal ISDN – urządzenie końcowe np. telefon ISDN, modem ISDN, centrala PABX,
- 19) Umowa – umowa o świadczenie Usług ISDN zawarta pomiędzy Orange, a Abonentem,
- 20) UKE – Urząd Komunikacji Elektronicznej,
- 21) usługi dodatkowe – usługi dostarczające między innymi informacji taryfikacyjnych lub identyfikacyjnych, szczegółowy wykaz i opis tych usług znajduje się w Cennikach Orange,
- 22) Usługi ISDN – usługi telekomunikacyjne świadczone w oparciu o Dostęp ISDN podstawowy oraz o Dostęp ISDN rozszerzony zróżnicowane pod względem zestawu usług, za które Orange pobiera miesięczną opłatę abonamentową,
- 23) Użytkownik końcowy – podmiot korzystający z Usług ISDN lub żądający ich świadczenia dla zaspokojenia własnych potrzeb. Postanowienia dotyczące Użytkownika końcowego odnoszą się w trakcie realizacji Umowy również do Abonenta,
- 24) Zakończenie sieci (zakończenie sieciowe NT - *ang. Network Termination*) – punkt stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej przeznaczony do zapewnienia Użytkownikowi końcowemu dostępu do sieci ISDN (urządzenie telekomunikacyjne zainstalowane u Abonenta).

Dział II Postanowienia ogólne

§ 2

Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez Orange Polska S.A. Usług ISDN.

§ 3

1. Orange świadczy Usługi ISDN zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikami Orange, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu i Cenników Orange - w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cennikach Orange.
2. Regulamin i Cenniki Orange są nieodpłatnie przekazywane wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta, jak również podawane do publicznej wiadomości oraz publikowane na stronie internetowej www.orange.pl.
3. Usługę mogą zamawiać wyłącznie Abonenci, nie będący konsumentami w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

Dział III Rodzaje świadczonych usług telekomunikacyjnych

§ 4

1. Orange w ramach Usług ISDN świadczy następujące rodzaje Dostępów ISDN:
 - 1) ISDN podstawowy,
 - 2) ISDN rozszerzony.
2. Orange w ramach Dostępów ISDN oferuje profile i plany telefoniczne ISDN określone w Cennikach Orange.
3. Orange w ramach Usług ISDN świadczy w szczególności poniższe usługi telefoniczne:
 - 1) połączenia telefoniczne w tym połączenia krajowe i międzynarodowe, do sieci ruchomych (komórkowych), do numerów skróconych w tym do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy, do numerów o podwyższonej opłacie i inne połączenia szczegółowo określone w Cennikach Orange,
 - 2) udzielanie informacji o numerach telefonicznych Abonentów oraz innych Użytkowników końcowych operatorów telekomunikacyjnych na podstawie aktualnie dostarczonej do Orange bazy,
 - 3) udostępnianie spisów Abonentów,
 - 4) usługi dodatkowe określone w Cennikach Orange,
 - 5) inne szczegółowo określone w Cennikach Orange.
4. Orange nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług ISDN.

Dział IV Umowa

Rozdział 1 Zawarcie i realizacja Umowy

§ 5

1. Użytkownik końcowy może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez przedstawiciela upoważnionego na piśmie.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć pełnomocnicy tych osób albo osoby upoważnione do ich reprezentowania zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją.

§ 6

W imieniu Orange Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 7

1. W przypadku gdy w Lokalu nie ma łącza telekomunikacyjnego umożliwiającego świadczenie przez Orange Usługi ISDN, Użytkownik końcowy obowiązany jest udostępnić Orange Lokal w celu jego instalacji we wspólnie uzgodnionym terminie.
2. Na danym Dostępie ISDN usługi są świadczone tylko jednemu podmiotowi.

§ 8

1. Abonent może składać zamówienia na usługi do wyboru i usługi dodatkowe w formie przewidzianej przez Orange tj. pisemnie, telefonicznie lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość.

§ 9

Orange może uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) dostarczenia przez Użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Orange wynikającego z Umowy,
- 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Użytkownika końcowego (w szczególności w zakresie niezalegania z opłatami na rzecz Orange Polska z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych).

§ 10

1. Orange może odmówić zawarcia Umowy z powodu braku możliwości technicznych, a w szczególności braku technologii, oprogramowania, infrastruktury do świadczenia Usług ISDN we wskazanym przez Użytkownika końcowego Lokalu lub w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej klienta, lub w przypadku, gdy na danym Dostępie ISDN są świadczone usługi na rzecz innego podmiotu.
2. Orange może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Użytkownika końcowego w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.
3. Z Użytkownikiem końcowym, co do którego dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, Orange może zawrzeć Umowę, pod warunkiem złożenia przez niego jednorazowej kaucji, w wysokości uzgodnionej przez Strony Umowy.
4. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
5. Kaucja ulega niezwłocznie zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Orange nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet wymagalnych opłat Orange z tytułu Umowy.

Rozdział 2 Ograniczenie, zawieszenie świadczenia Usług ISDN

§ 11

1. Orange może:
 - 1) ograniczyć świadczenie Usług ISDN, utrzymując świadczenie usług niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent opóźnia się z płatnością należności za wykonane Usługi ISDN,
 - 2) zawiesić świadczenie Usług ISDN, jeżeli Abonent narusza warunki Regulaminu lub Umowy lub Cenników Orange albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,
2. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia usług telekomunikacyjnych, Orange wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn, które spowodowałyby ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
3. W trakcie ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, Orange pobiera opłaty abonamentowe, o których mowa w § 32 ust. 1 pkt 2, a także opłaty za usługi, z których Abonent korzysta w trakcie ograniczenia świadczenia usług telekomunikacyjnych.
4. W trakcie zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, Orange nie pobiera opłat, o których mowa w § 32.
5. Postanowienia ust. 1-4 nie naruszają prawa Orange do rozwiązania Umowy, zgodnie z postanowieniami Umowy.

§ 12

1. Abonentowi, któremu Orange ograniczyła lub zawiesiła świadczenie Usług ISDN z jego winy, usługi będą świadczone po uregulowaniu należnych opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania.
2. Orange za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi ISDN po uprzednim jej zawieszeniu pobiera opłatę wg obowiązujących Cenników Orange.

§ 13

1. W przypadku stwierdzenia przez Orange, że z należącego do Abonenta Zakończenia sieci generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie płatności za usługi, Orange telefonicznie powiadamia o tym fakcie Abonenta. W przypadku otrzymania od Abonenta potwierdzenia, że powyższe połączenia odbywają się bez jego wiedzy i zgody lub gdy powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, Orange ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług.
2. Orange zniesie powyższe ograniczenie lub przywróci świadczenie usług niezwłocznie po uzyskaniu od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia o których mowa w ust. 1 są generowane za jego zgodą. Orange nie pobiera opłaty za ponowne rozpoczęcie świadczenia usług w takim przypadku.

Rozdział 3 Wygaśnięcie Umowy

§ 14

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta,
- 2) braku możliwości technicznych,
- 3) śmierci Abonenta,
- 4) nieudostępnienia przez Abonenta nieruchomości lub Lokalu w celu zainstalowania Zakończenia sieci po dwukrotnie uzgodnionych z Orange terminach lub w ciągu miesiąca od dnia powiadomienia Abonenta o dacie instalacji dostępu ISDN,
- 5) niewpłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w § 11 ust. 3.

Dział V Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 15

1. Abonent jest obowiązany udostępnić Orange lub upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Orange nieruchomość lub Lokal w celu przyłączenia Zakończenia sieci we wspólnie uzgodnionym terminie.
2. Abonent jest obowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego Zakończenia sieci w jego Lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

§ 16

1. Abonent zobowiązany jest przestrzegać przepisów prawa, Umowy, Regulaminu i Cennika.
2. Abonent zobowiązany jest korzystać z Usług telekomunikacyjnych zgodnie z ich przeznaczeniem. W szczególności zabronione jest:
 - 1) korzystanie z usług dla celów generowania Hurtowego ruchu telefonicznego w Sieci i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych,
 - 2) generowanie ruchu do wybranego numeru/numerów z urządzeń typu Automatyczny system wywołań/generator ruchu,
 - 3) kierowanie do/z Sieci w ramach Umowy, Hurtowego ruchu telefonicznego inicjowanego do/z sieci innych operatorów telekomunikacyjnych, chyba że Orange wyrazi zgodę na takie kierowanie ruchu przez Abonenta,
 - 4) wykorzystywanie usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych określonych w Cennikach Orange.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zastosować się do rekomendowanych przez Orange działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.

§ 17

1. Orange Polska świadczy Usługę ISDN z zachowaniem następujących wskaźników:
 - 1) liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w Sieci - 16 uszkodzeń rocznie,
 - 2) czas usunięcia uszkodzenia - 50 godzin.
2. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Orange dokonuje pomiaru ruchu w Sieci. Orange 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. Stosowane procedury nie pogarszają jakości usług telekomunikacyjnych.
3. W Sieci stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Orange.

§ 18

1. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług Orange jest uprawniona podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Orange uprawniona jest do:
 - 1) informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich dla nich zagrożeniach, np. o trwających połączeniach, których źródłem jest ich urządzenie końcowe,
 - 2) natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług,
 - 3) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem o zidentyfikowanych zagrożeniach,
 - 4) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
 - 5) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
2. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 może w szczególności polegać na uniemożliwieniu wykonania wszystkich lub określonych połączeń z danego Zakończenia sieci, blokowania wybranych prefiksów lub funkcjonalności usług.
3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług Orange, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie końcowe 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 bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.

4. Orange przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, w szczególności poprzez stronę Internetową Orange, pocztę elektroniczną oraz telefon.
5. Orange gromadzi dane o lokalizacji Zakończenia sieci, z którego wykonywane są połączenia.

§ 19

1. W ramach usług serwisowych Orange zapewnia Abonentowi:
 - 1) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez bieżące, cykliczne pomiary, eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
 - 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza po zgłoszeniu przez Abonenta,
 - 3) możliwość telefonicznej obsługi, a w tym:
 - a) uzyskiwanie informacji o usługach telekomunikacyjnych, w szczególności o cenach, jakości, warunkach ich świadczenia, promocjach oraz stanie salda i płatnościach;
 - b) obsługę Abonenta na odległość, w zakresie składania zleceń i realizacji usług telekomunikacyjnych, zgodnie z aktualną ofertą Orange Polska, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają formy pisemnej,
 - c) pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
 - d) złożenie reklamacji.
2. Opłaty z tytułu usług serwisowych określają Cenniki Orange.
3. W sprawach dotyczących usług serwisowych Abonent może kontaktować się z Orange za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pisemnie lub osobiście.
4. W celu zabezpieczenia interesów Abonenta, Orange zastrzega sobie prawo do nagrywania połączeń Abonenta dotyczących realizacji zamówień, zleceń lub innych oświadczeń woli związanych z Umową. Nagranie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia zamówienia lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.

§ 20

1. Abonent może żądać, przy zmianie Orange na innego operatora, bezpłatnego przeniesienia przydzielonego numeru Zakończenia sieci, występując z wnioskiem do nowego operatora.
2. Abonent, w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności może żądać przeniesienia przydzielonego numeru Zakończenia sieci do nowej lokalizacji w ramach istniejącej Sieci na obszarze tej samej strefy numeracyjnej.
3. W przypadku zmiany przydziału zakresu numeracji albo przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej sieci publicznej, Orange może dokonać zmiany numerów Zakończenia sieci przydzielonych Abonentom.

§ 21

1. W przypadku zamiany istniejącego dostępu analogowego do publicznej sieci telefonicznej na Dostęp ISDN, zgodnie z zamówieniem Abonenta, Orange bez dodatkowej opłaty przyznaje Abonentowi dotychczas posiadany przez niego numer (posiadane numery), jeżeli istnieją możliwości techniczne.
2. Wszelkie usługi nabyte, a związane z korzystaniem z dostępu analogowego, z dniem zawarcia Umowy zostają zachowane, jeżeli istnieją możliwości techniczne.

§ 22

Orange wydaje spis abonentów zawierający dane Abonentów oraz dane abonentów wszystkich przedsiębiorców telekomunikacyjnych, którzy przekazali Orange dane celem umieszczenia ich w spisie. W spisie abonentów umieszczane są dane identyfikujące Abonenta, z wyłączeniem tych co do których Abonent zgłosił uzasadniony sprzeciw wobec ich ujawniania.

Rozdział 2 Zakończenie sieci i pozostałe urządzenia telekomunikacyjne

§ 23

1. Zakończenie sieci:
 - 1) dla dostępu ISDN podstawowego jest własnością Orange,
 - 2) dla dostępu ISDN rozszerzonego może nie być własnością Orange.
2. Zakończenia sieci oraz terminale ISDN oferowane przez Orange lub stanowiące własność Orange spełniają wymagania zasadnicze, potwierdzone dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności albo świadectwem homologacji) lub znakiem zgodności albo znakiem wskazującym na posiadanie świadectwa homologacji.
3. Abonent zobowiązuje się używać Zakończenia sieci, będącego własnością Orange, zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz chronić przed zniszczeniem i utratą.
4. Zakończenia sieci oraz inne urządzenia telekomunikacyjne będące własnością Orange są instalowane, uruchamiane i konserwowane tylko przez Orange lub upoważnione przez Oranga podmioty.
5. Zwrot Zakończenia sieci następuje na koszt Orange.

§ 24

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Orange o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Zakończenia sieci.
2. Orange ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Zakończenia sieci, będącego własnością Orange w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) samowolnej naprawy dokonanej przez osobę nieuprawnioną,
 - 2) powstałego z winy Abonenta zniszczenia Zakończenia sieci,
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Zakończenia sieci,
 - 4) braku powiadomienia Orange o nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach, które mogły w wyniku tego spowodować pogłębienie uszkodzenia.

§ 25

1. Zakończenia sieci niebędące własnością Orange oraz urządzenia końcowe powinny spełniać wymagania zasadnicze, potwierdzone dokumentami: świadectwem homologacji, certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności lub znakiem zgodności.

2. Abonent powinien umożliwić służbom technicznym Orange lub upoważnionym przez Orange podmiotom sprawdzenie zgodności urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 1, faktycznie przyłączonych u Abonenta do Sieci z wymaganiami określonymi w Prawie telekomunikacyjnym oraz w przepisach wydanych na jego podstawie dla tych urządzeń, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
3. W razie stwierdzenia przez Orange Polska:
 - 1) przyłączenia przez Abonenta do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych w Prawie telekomunikacyjnym,
 - 2) prób nielegalnego wejścia za pośrednictwem urządzenia końcowego Abonenta do zasobów informatycznych, będących w posiadaniu innych podmiotów bez zgody osób upoważnionych,Orange jest uprawniona do odłączenia tych urządzeń od sieci telekomunikacyjnej Orange lub zaprzestania świadczenia Usług ISDN na rzecz Abonenta.
4. Orange na żądanie Użytkownika końcowego przedstawia listę terminali ISDN rekomendowanych przez Orange do współpracy z Siecią i realizacją Usług ISDN.

§ 26

1. Za prawidłowe działanie Zakończenia sieci i terminali ISDN będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
2. Uszkodzenia urządzeń telekomunikacyjnych będących własnością Abonenta są usuwane na jego koszt.

Dział VI Odpowiedzialność

§ 27

1. Orange ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług ISDN wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym.
2. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane usługi z jego Zakończenia sieci, niezależnie od tego, kto zlecał usługę lub z niej korzystał.

§ 28

W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami ISDN, Orange podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.

§ 29

1. Za każdy dzień braku osiągnięcia poziomu jakości usług rozumianego jako przerwa w świadczeniu Usług ISDN, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot na Dokumentach rozliczeniowych z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
2. Odszkodowanie o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
3. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług ISDN trwającej dłużej niż 12 godzin Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 odpowiedniej miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. W przypadku powstania szkody, przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 1, 3 kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

Dział VII Opłaty

§ 30

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określają aktualne Cenniki Orange.
2. W przypadku rozwiązania Umowy przez Orange z winy Abonenta lub przez Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona zgodnie z postanowieniami Umowy, Orange ma prawo żądać zwrotu ulg udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy.
3. Prawo żądania zwrotu ulgi nie przysługuje, jeżeli Abonent wypowiedział Umowę w przypadku, gdy Orange świadczy Usługi ISDN w sposób niezgodny z Umową, Regulaminem, Cennikami Orange lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

§ 31

1. Abonent obowiązany jest do terminowego uiszczania opłat zgodnie z Cennikami Orange, w szczególności:
 - 1) opłaty jednorazowej, za uzyskanie Dostępu ISDN, w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - 2) opłaty abonamentowej,
 - 3) opłat za połączenia i inne usługi zrealizowane z jego Dostępu ISDN.
2. Termin płatności wskazany jest na Dokumencie rozliczeniowym.
3. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas miesięczną opłatą abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, pakiety minut dostępne w ramach Opłaty abonamentowej są zmniejszane proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi ISDN.
5. Opłata określona w ust.1 pkt 1 lub pierwsza rata tej opłaty ujęta będzie w pierwszym Dokumencie rozliczeniowym za zrealizowane usługi, a w przypadku rozłożenia płatności na raty, będą one ujmowane w kolejnych Dokumentach rozliczeniowych.

§ 32

1. Orange wystawia Abonentowi Dokumenty rozliczeniowe za zrealizowane usługi.
2. Orange może wystawiać zbiorczy Dokument rozliczeniowy dla Abonenta korzystającego z:
 - 1) kilku Dostępów ISDN,
 - 2) wielu usług świadczonych przez Orange.
3. Okresem rozliczeniowym będącym podstawą do rozliczenia należności Abonenta wobec Orange jest miesiąc, chyba że strony inaczej postanowią w Umowie. Rozliczenie następuje według dat wskazanych w Dokumencie rozliczeniowym.

§ 33

1. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z Dokumentem rozliczeniowym na indywidualny numer konta bankowego podany w dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż wysłany wraz z dokumentem płatniczym) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój nr ewidencyjny, określony na dokumencie płatniczym oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych Dokumentów rozliczeniowych wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty, zostanie zwrócona przez Orange do banku, który zrealizował wpłatę.
2. W przypadku nieotrzymania Dokumentu rozliczeniowego, Orange przyjmuje od Abonenta zgłoszenie tego faktu i wystawia duplikat faktury.
3. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Orange .
4. Opłaty mogą być dokonywane gotówkowo lub bezgotówkowo. W szczególności Abonent może uiszczać opłaty w formie Polecenia Zapłaty, przelewem na indywidualny numer rachunku bankowego wskazany w Dokumencie rozliczeniowym, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.
5. W sytuacjach szczególnych lub niezależnych od Orange, Orange może doliczyć do opłat za bieżący Okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich Okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te, w wysokości zgodnej z Cennikiem, nie zostały uwzględnione w Dokumentach rozliczeniowych za te okresy, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych. W przypadku naliczenia opłat z poprzednich okresów na bieżącym Dokumencie rozliczeniowym, Orange na wniosek Abonenta, rozłoży jego należność na raty, o ile wartość tych opłat przekroczy wartość abonamentu płaconego aktualnie przez tego Abonenta, przy czym liczba rat będzie nie większa niż liczba miesięcy, za które Abonentowi nie był wystawiony Dokument rozliczeniowy.
6. W przypadku dokonania korekty Dokumentu rozliczeniowego na korzyść Abonenta w przypadkach innych niż określone w § 41, kwota nadpłaty wynikająca z korekty zostaje w pierwszej kolejności zaksięgowana na poczet zadłużenia Abonenta wobec Orange za Usługi ISDN określone w Umowie. W przypadku braku zadłużenia kwota nadpłaty może zostać zaksięgowana na poczet należności za bieżący okres rozliczeniowy albo będzie zwracana przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy Abonenta, zgodnie z jego życzeniem.
7. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Orange nalicza odsetki ustawowe.
8. Orange zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.
9. Abonent może wpłacić dowolną kwotę na poczet przyszłych należności, która będzie rozliczana w kolejnych Dokumentach rozliczeniowych w ramach konta rozliczeniowego, na który została wniesiona.

Dział VIII Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 34

Reklamacje mogą być składane przez Abonenta z tytułu:

- 1) niedotrzymania z winy Orange określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług ISDN,
- 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług ISDN,
- 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług ISDN.

§ 35

1. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
2. Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wymaga potwierdzenia przez Orange w terminie 14 dni od jej wniesienia za wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w Komórcie obsługi klientów upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji.

§ 36

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług ISDN lub od dnia, w którym usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia Dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług ISDN.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Orange niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 37

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) przydzielony Abonentowi numer Zakończenia sieci,
 - 5) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia sieci,
 - 6) datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług ISDN – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 35 pkt 1,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku żądania ich wypłaty,
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7,
 - 9) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

§ 38

1. Orange rozpatruje i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej złożenia.
2. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą, o ile odpowiedź na reklamację ma być udzielona na papierze.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 – 5, Orange potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
4. Za zgodą reklamującego Orange potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację elektronicznie na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

5. W przypadku złożenia reklamacji elektronicznej, Orange potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację elektronicznie 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, Orange 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.
6. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w ust. 4 i 5 umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego Orange obowiązana jest 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 Orange. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Orange ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą. Orange nie jest zobowiązana do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
8. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji oraz w przypadku gdy Orange nie zapłaciła dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.
9. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

§ 39

Reklamacja dotycząca zlej, pod względem technicznym, jakości usług, jest uznawana przez okresowe obniżenie opłaty abonamentowej w zależności od stwierdzonych zaniżonych parametrów usług.

§ 40

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są w terminie 30 dni przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane są w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługi ISDN.
2. W przypadku, gdy Orange posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie Orange o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.

§ 41

Szczegółowe zasady i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. 2014, poz. 284).

Dział IX Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 42

1. Abonent obowiązany jest poinformować Orange o zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 30 dni od dnia wystąpienia tych zmian.
2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Orange o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego jak również innych postępowań takich jak postępowanie egzekucyjne, likwidacyjne, które mogłyby mieć wpływ na wykonanie Regulaminu i Umowy przez Abonenta.
3. Jeżeli Abonent nie poinformuje Orange o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję przekazaną przez Orange na ten adres uważa się za prawidłowo doręczoną.

§ 43

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy Kodeks Cywilny, ustawy Prawo telekomunikacyjne i wydanych na jego podstawie rozporządzeń oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a także Międzynarodowej Konwencji Telekomunikacyjnej oraz umów zawartych z administracjami łączności innych krajów i regulaminami międzynarodowymi.

§ 44

Orange informuje Abonentów o zmianach Umowy, Regulaminu lub Cennika, o prawie rozwiązania Umowy oraz skutkach rozwiązania Umowy.

§ 45

Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla miejsca wykonywania Umowy.

§ 46

Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 grudnia 2014 roku.