



## Regulamin korzystania z Mój Orange obowiązujący od dnia 09.08.2024 r.

### I. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Orange Polska.
2. **Aplikacja Mobilna** – oprogramowanie umożliwiające korzystanie za pomocą urządzeń mobilnych z Mój Orange.
3. **Hasło** – ciąg znaków alfanumerycznych, ustalany samodzielnie przez Usługobiorcę podczas procesu Rejestracji.
4. **Kod SMS** – ciąg znaków, który Orange przesyła na telefon komórkowy Usługobiorcy, wskazany jako numer do autoryzacji w Mój Orange. Kod SMS umożliwia autoryzację w serwisie Mój Orange.
5. **Konto** – konto Korzystającego w Mój Orange.
6. **Korzystający** – zarówno Usługobiorca, jak i Użytkownik.
7. **Login** – adres e-mail Abonenta zdefiniowany na etapie Rejestracji, dzięki któremu Abonent będzie mógł logować się do Mój Orange; Loginem może być zarówno adres e-mail wskazany dla doręczeń e-faktury, jak również inny dowolnie wybrany przez Abonenta.
8. **Logowanie numerem** – umożliwia dostęp do ograniczonej wersji Mój Orange. Po zalogowaniu numerem dostęp do informacji o usługach i funkcjach będzie ograniczony.
9. **mojeID** – narzędzie udostępniane przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., które służy do potwierdzenia tożsamości online osób fizycznych w usługach komercyjnych i publicznych za pośrednictwem dostawców tożsamości (np. banków).
10. **Mój Orange** – serwis dostępny za pośrednictwem Portalu lub Aplikacji Mobilnej prowadzony przez Orange Polska, który umożliwia Korzystającym uzyskanie informacji lub zarządzanie wybranymi usługami świadczonymi przez Orange.
11. **Orange Polska** – Orange Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie pod adresem: Al. Jerozolimskie 160, 02326 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, REGON 012100784, NIP 526-02-50-995, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 3.937.072.437 w całości opłacony.
12. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
13. **Regulaminy dodatkowe** – regulaminy świadczenia poszczególnych usług dostępnych poprzez Mój Orange świadczonych przez podmioty trzecie inne niż Orange Polska lub Orange Polska.
14. **Rejestracja** – jednorazowa czynność, polegająca na założeniu przez Usługobiorcę Konta na Portalu lub w Aplikacji mobilnej, umożliwiająca korzystanie.
15. **Portal** – serwis internetowy dostępny pod adresem [www.orange.pl](http://www.orange.pl).
16. **Usługobiorca** – Abonent, która dokonała Rejestracji, przy czym warunkiem Rejestracji dla osób fizycznych jest ukończenie 13 roku życia; w przypadku nieukończenia 18 roku życia wymagana jest pisemna zgoda jego przedstawiciela ustawowego, opiekuna lub kuratora.
17. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
18. **Użytkownik** – osoba korzystająca z Mój Orange poprzez Logowanie numerem bez dokonania Rejestracji.
19. **Zaufane urządzenie** – sprzęt (komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne), którego używa Korzystający, gdy loguje się do Mój Orange i który dodał do listy urządzeń zaufanych w Mój Orange.
20. **Niezaufane urządzenie** – sprzęt (komputer, telefon lub inne urządzenie mobilne), który nie znajduje się na liście Zaufanych urządzeń.

### II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Mój Orange, w tym z dostępnych poprzez Mój Orange usług oraz funkcjonalności.
2. Mój Orange jest dostępne wyłącznie dla Korzystających.
3. Z zastrzeżeniem zdania następnego, usługi dostępne w Mój Orange świadczy Orange Polska. W Mój Orange dostępne mogą być również usługi świadczone przez podmioty trzecie, które mogą funkcjonować w oparciu o

zasady określone w Regulaminach dodatkowych. W takim przypadku regulaminy te zostaną udostępnione poprzez Mój Orange lub Portal.

4. Korzystanie z Mój Orange oraz usług świadczonych przez Orange Polska jest możliwe wyłącznie po zapoznaniu się oraz zaakceptowaniu Regulaminu. Korzystanie z usług świadczonych przez podmioty trzecie może wymagać zaakceptowania Regulaminów dodatkowych.
5. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie stosuje się postanowienia Regulaminów dodatkowych. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem, a Regulaminami Dodatkowymi zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Dodatkowego.
6. Orange zastrzega sobie prawo ograniczenia dostępu do wybranych usług oraz funkcjonalności dostępnych poprzez Mój Orange dla grup Usługobiorców spełniających określone warunki. Zastrzeżenia dotyczące możliwości korzystania z wybranych usług będą każdorazowo określone w Regulaminach Dodatkowych.
7. W zakresie świadczenia Mój Orange, Orange nie jest dostawcą usługi Internetu. W celu korzystania z Mój Orange Usługobiorca powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego z dostępem do połączenia internetowego
8. Orange ma prawo powierzyć wykonywanie bieżącej obsługi Mój Orange, Portalu lub Aplikacji Mobilnej we własnym imieniu podwykonawcy, bez informowania o tym Usługobiorcy.
9. Regulamin nie znajduje zastosowania w stosunku do:
  - świadczenia przez Orange usług w zakresie korzystania ze sklepów internetowych, jakie są dostępne za pośrednictwem Portalu, a w stosunku do których znajdują zastosowanie odrębne regulaminy sklepu internetowego, świadczenia przez Orange usług telekomunikacyjnych.

### III. Zakres i warunki korzystania z Mój Orange

1. Dostęp do Mój Orange mogą uzyskać wyłącznie podmioty korzystające z usług mobilnych głosowych świadczonych pod marką Orange w ofercie abonamentowej, na kartę (prepaid) lub w pakiecie Orange Love z ofertą głosową w ofercie dla klientów indywidualnych oraz Klienci Biznesowi w ofertach dla Klientów biznesowych z wyłączeniem podmiotów:
  - a) korzystających z oferty FIRMA oraz Internet dla Dużych Firm,
  - b) posiadających na swoim koncie abonenckim więcej niż 30 aktywnych numerów abonenckich (kart SIM),
  - c) posiadających na swoim koncie abonenckim co najmniej jeden aktywny numer w planie taryfowym przeznaczonym do rozwiązań M2M (taryfa telemetryczna),
  - d) posiadających na swoim koncie abonenckim więcej niż 5 usług stacjonarnych tj. usług głosowych lub usługi dostępu do internetu,
  - e) będących jednostkami samorządu terytorialnego.
2. Urządzenie mobilne na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja Mobilna musi spełniać poniższe wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego:
  - a) dla wersji Aplikacji pobranej z App Store – iOS w wersji wspieranej przez firmę Apple
  - b) dla wersji Aplikacji pobranej z Google Play – Android w wersji 5.0 lub wyższej.
3. Orange zastrzega sobie prawo do modyfikowania technicznego sposobu realizacji dostępu do Mój Orange, stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania jej jakości, a także bez wpływu na zakres praw i obowiązków Usługobiorców.
4. Orange ma prawo zamieszczania w Mój Orange treści reklamowych, marketingowych, dotyczących usług oraz produktów Orange lub podmiotów trzecich, które będą wyświetlane Korzystającym pod warunkiem wyrażenia przez nich stosownych zgód.
5. Orange zastrzega sobie prawo do przesyłania Usługobiorcy oraz Użytkownikowi na jego Konto informacji technicznych, systemowych i obsługowych dotyczących funkcjonowania Mój Orange lub Aplikacji Mobilnej, niestanowiących informacji handlowej w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. Na adres e-mail Usługobiorcy podany przy Rejestracji mogą być wysyłane informacje techniczne, systemowe i obsługowe dotyczące funkcjonowania Mój Orange lub Aplikacji Mobilnej, niestanowiące informacji handlowej w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Usługobiorca w każdej chwili ma możliwość usunięcia konta Mój Orange za pomocą opcji dostępnej w ustawieniach po zalogowaniu.
8. Orange zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do Mój Orange lub wybranych funkcjonalności Usługobiorcy lub Użytkownikowi naruszającemu postanowienia Regulaminu.
9. Prawa wyłączne do treści udostępnianych w ramach Mój Orange, w szczególności prawa autorskie, nazwy i znaki

towarowe, inne nazwy handlowe, oprogramowanie oraz prawa w zakresie baz danych podlegają ochronie prawnej.

#### IV. Rejestracja

1. Z zastrzeżeniem pkt. III ust. 1 powyżej, Rejestracji może dokonać Abonent, który posiada aktywną usługę telekomunikacyjną w sieci Orange.
2. Aby dokonać Rejestracji, należy:
  - a) na dedykowanej do Rejestracji stronie podać dane, tj. podać numer telefonu lub numer usługi;
  - b) uwierzytelnić się:
    - i) kodem dostępu przesłanym:
      - w wiadomości SMS na numer telefonu podany przez Abonenta w procesie zakupu usługi, lub
      - w wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany do doręczeń e-faktury;
    - lub
    - ii) za pomocą narzędzia mojeID. W takiej sytuacji Orange przekieruje Abonenta do dostawcy tożsamości (np. banku), u którego Abonent będzie mógł się zgodzić, aby udostępnić swoje dane Orange na potrzeby Rejestracji;
  - c) zdefiniować Hasło oraz Login, za pomocą których Abonent będzie mógł logować się do Mój Orange; w przypadku rejestracji poprzez Portal lub Aplikację Mobilną domyślnym Loginem może być adres e-mail wskazany jako adres do doręczeń e-faktur;
  - d) zapoznać się z Regulaminem oraz zaakceptować go.
3. Po dokonaniu Rejestracji, na potrzeby niniejszego Regulaminu, Abonenta nazywamy Usługobiorcą.
4. W trakcie Rejestracji, jak również podczas korzystania z Mój Orange, Usługobiorca zobowiązany jest do:
  - a) podawania danych zgodnych z prawdą, dokładnych i aktualnych, niewprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich,
  - b) aktualizacji podanych w formularzu rejestracyjnym danych, niezwłocznie po każdej zmianie tych danych. Aktualizacji danych dokonuje się w ramach Mój Orange.
5. Usługobiorca posiadający wiele usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Orange uzyska po Rejestracji dostęp do danych i funkcji dotyczących wszystkich posiadanych usług.

#### V. Dostęp po Rejestracji

1. Po potwierdzeniu prawidłowej Rejestracji Usługobiorca uzyskuje dostęp do Mój Orange, który jest każdorazowo zapewniany po podaniu przez Usługobiorcę:
  - a) na Zaufanym urządzeniu - Loginu i Hasła,
  - b) na Niezaufanym urządzeniu - Loginu, Hasła oraz kodu SMS.Orange może poprosić o ponowne podanie kodu SMS na Urządzeniu zaufanym, zwłaszcza jeśli Usługobiorca zacznie korzystać z niego przy zmienionych parametrach (np. zostaną podłączone zewnętrzne urządzenia, takie jak np. słuchawki, monitor czy mysz lub pamięć podręczna i pliki cookie zostaną wyczyszczone). Informację o maksymalnej ilości urządzeń zaufanych Usługobiorca znajdzie na stronie [www.orange.pl](http://www.orange.pl).
2. Mój Orange umożliwia Usługobiorcy, po rejestracji i zalogowaniu, dostęp do funkcji i informacji dotyczących usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Orange, w szczególności:
  - a) wyświetlenie informacji o statusie, parametrach, ustawieniach usług,
  - b) aktywację / dezaktywację / modyfikację wybranych usług dodatkowych, dostępnych dla oferty obowiązującej Usługobiorcę,
  - c) wyświetlenie ilości jednostek dostępnych w ramach abonamentu (tj. minuty / SMS-y / MMS-y / dane) lub pozostałej kwoty do wykorzystania w bieżącym okresie rozliczeniowym,
  - d) wyświetlanie kwoty abonamentu, opłat za płatne usługi dodatkowe,
3. Szczegółowe informacje o możliwościach i funkcjach dostępnych dla Usługobiorcy po zalogowaniu są na bieżąco aktualizowane na stronie [www.orange.pl](http://www.orange.pl)
4. Orange zastrzega, że skorzystanie z niektórych funkcji Mój Orange określonych w pkt. V ust.1 powyżej:
  - a) może być uzależnione od dokonania dodatkowej autoryzacji (np. poprzez podanie jednorazowego hasła z wiadomości SMS),
  - b) może być ograniczone wyłącznie do Abonentów korzystających z wybranych ofert lub planów taryfowych Orange,
  - c) może być udostępnione wyłącznie dla określonej kategorii Usługobiorców (np. osób fizycznych będących konsumentami).

5. Orange zastrzega, iż prezentowane w Mój Orange dane dotyczące ilości jednostek dostępnych w ramach abonamentu (tj. minuty / SMS-y / MMS-y / dane) lub pozostałej kwoty do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym mogą nie uwzględniać opłat, których wysokość wymaga przetworzenia dodatkowych danych, w tym danych pochodzących np. od innych operatorów telekomunikacyjnych. Ostateczne dane i opłaty będą widoczne po wystawieniu faktury.

## **VI. Logowanie numerem**

1. Logowanie numerem dostępne jest tylko po podaniu aktywnego numeru usługi mobilnej oraz umożliwia dostęp do ograniczonej wersji Mój Orange. Logowanie numerem dostępne jest na Portalu oraz w Aplikacji Mobilnej.
2. Logowanie numerem polega na wprowadzeniu na stronie logowania aktywnego numeru usługi mobilnej w Orange.
3. W przypadku użycia Aplikacji Mobilnej z wykorzystaniem transmisji danych na urządzeniu w sieci Orange logowanie numerem następuje automatycznie, w pozostałych przypadkach konieczne będzie uwierzytelnienie kodem SMS.
4. Aktualny zakres usług dostępnych w ramach logowania numerem jest dostępny na stronie [www.orange.pl](http://www.orange.pl).

## **VII. Logowanie przez Aplikację Mobilną**

1. Logowanie do Mój Orange przez Aplikację Mobilną polega na:
  - a) uruchomieniu Aplikacji Mobilnej – do uruchomienia aplikacji konieczne będzie połączenie urządzenia z transmisją danych w sieci Orange lub połączenia poprzez Wi-Fi,
  - b) uwierzytelnienie się na Urządzeniu zaufanym loginem oraz hasłem lub na Niezaufanym urządzeniu - loginem, hasłem oraz kodem SMS.
2. Logowanie do Aplikacji mobilnej może być realizowane z wykorzystaniem danych biometrycznych skonfigurowanych w urządzeniu.
3. Aby skorzystać z możliwości wykorzystania danych biometrycznych do logowania do Aplikacji Mobilnej należy:
  - a) po zalogowaniu w Aplikacji Mobilnej – w sposób opisany w pkt. V ust. 1 Regulaminu - ustawić kod PIN do zabezpieczenia aplikacji,
  - b) posiadać włączone i odpowiednio skonfigurowane dane biometryczne w ustawieniach urządzenia,
  - c) przy kolejnym logowaniu po ustanowieniu kodu PIN, Aplikacja Mobilna zapyta Usługobiorcę o to, czy chce wykorzystać zapisane w urządzeniu dane biometryczne do odblokowania Aplikacji mobilnej.

## **VIII. Zasady korzystania z Konta**

1. korzystający jest zobowiązany w szczególności do:
  - a) korzystania z Mój Orange w sposób niezakłócający funkcjonowania Mój Orange lub Aplikacji Mobilnej, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
  - b) niepodejmowania działań takich jak: udostępnianie swojego Konta osobom trzecim, podszywanie się pod osoby trzecie, przenoszenie na osoby trzecie prawa korzystania z Konta, podejmowanie czynności informatycznych lub wszelkich innych mających na celu wejście w posiadanie adresów e-mail lub Hasła innych Usługobiorców,
  - c) utrzymywania w poufności danych potrzebnych do logowania do Mój Orange (w szczególności Hasła) oraz do dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia osobom trzecim wejście w ich posiadanie,
  - d) korzystania z Mój Orange w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami.
  - e) niezwłocznie powiadomić Orange, o każdym przypadku naruszenia jego praw do adresu e-mail lub Hasła przez osoby trzecie, jak również o znanym mu przypadku naruszenia zasad określonych w Regulaminie przez osoby trzecie.
2. Orange może pozbawić Korzystającego prawa do korzystania z Mój Orange (blokując lub usuwając jego Konto), jak również może ograniczyć jego dostęp do części lub całości zasobów Mój Orange, w przypadku naruszenia przez korzystającego Regulaminu, a w szczególności gdy Usługobiorca podał w trakcie Rejestracji dane niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich.
3. Konta Mój Orange nieużytkowane przez okres dłuższy niż 9 miesięcy od ostatniego zalogowania, mogą zostać przez Orange usunięte bez uprzedniego powiadomienia Usługobiorcy.
4. Usługobiorca korzystając z Mój Orange przy pomocy Aplikacji Mobilnej zobowiązuje się zabezpieczyć dostęp do danych umożliwiających logowanie przez Aplikację Mobilną przed osobami nieuprawnionymi, a w szczególności zabezpieczyć poprzez ustanowienie hasła dostępu do urządzenia mobilnego.
5. Orange zobowiązuje Usługobiorcę do zmiany Hasła co 30 dni w celu zachowania bezpieczeństwa danych

dostępnych za pomocą Mój Orange.

## IX. Odpowiedzialność

1. Orange nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z którymi posługuje się Korzystający, a które uniemożliwiają poprawne korzystanie z Mój Orange lub Aplikacji Mobilnej.
2. Usługobiorca jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie technicznej zgodności pomiędzy wykorzystywanym przez siebie w celu korzystania z Mój Orange Aplikacji Mobilnej sprzętem komputerowym lub urządzeniem końcowym oraz systemem teleinformatycznym, a Mój Orange lub Aplikacją Mobilną.
3. Korzystający ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, któremu umożliwia korzystanie z Kont, tak jak za działania lub zaniechania własne.
4. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Orange nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) utratę przez Korzystającego danych w ramach Mój Orange spowodowaną siłą wyższą lub okolicznościami leżącymi po stronie Korzystającego,
  - b) negatywne konsekwencje braku wylogowania się przez Korzystającego z Mój Orange po zakończeniu danej sesji
  - c) skutki korzystania z Mój Orange przez Korzystającego w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, postanowieniami Regulaminu oraz związane z tym ewentualne szkody,
  - d) skutki wykorzystania w trakcie procesu Rejestracji przez osobę nieuprawnioną adresu e-mail i/lub numeru telefonu osoby, która nie wyraziła na to zgody.

## X. Spory

1. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Orange a Korzystającym będącym konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego, natomiast pomiędzy Orange a Usługobiorcą, który nie jest konsumentem - sądom właściwym dla siedziby Orange.

## XI. Postanowienia przejściowe i końcowe

1. Orange zastrzega sobie prawo do zawieszenia udostępniania Mój Orange za pośrednictwem Portalu lub Aplikacji Mobilnej w stosunku do wszystkich lub niektórych Usługobiorców lub Użytkowników, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej Mój Orange.
2. Orange zastrzega sobie prawo do całkowitego zaprzestania udostępniania Mój Orange za pośrednictwem Mój Orange lub Aplikacji Mobilnej bez podania przyczyny po uprzednim poinformowaniu Usługobiorców drogą mailową o podjęciu takiej decyzji co najmniej 14 (czternaście) dni wcześniej.
3. Orange zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym czasie, o czym Usługobiorca zostanie powiadomiony na Mój Orange z min. 14-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wskazanego w nowym Regulaminie umieszczonym na Portalu.
4. Orange nie przetwarza danych biometrycznych, a jedynie korzysta z informacji o pozytywnej lub negatywnej weryfikacji tych danych zwracanych przez urządzenie.
5. Logowanie przy użyciu danych biometrycznych jest oparte na rozwiązaniu dostarczonym przez producenta urządzenia i Orange nie przetwarza w związku z tym danych biometrycznych.
6. Nieprawidłowości i reklamacje związane z funkcjonowaniem Mój Orange, Aplikacji Mobilnej lub Usługi, Usługobiorca, a także Użytkownik, może zgłaszać w formie wskazanej na stronach Portalu
  - a) reklamacja może być złożona pisemnie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
  - b) za datę złożenia reklamacji uznaje się datę doręczenia reklamacji do Orange.
  - c) reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni roboczych od ich otrzymania.
7. Orange zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności ze względu na zmianę zakresu świadczonych usług lub zmianę przepisów prawa, o czym Klient zostanie powiadomiony poprzez informację dostępną na Portalu oraz w Aplikacji Mobilnej. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wskazanego w nowym Regulaminie, umieszczonym na stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl)
8. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl).
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem 09 sierpnia 2024 r.