

### Słowniczek

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w Regulaminie, Cenniku, Umowie oraz dodatkowych regulaminach lub cennikach dotyczących danej usługi:

- 1) **Konsument** – osoba fizyczna zamawiająca nasze usługi lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 2) **Konto abonenckie** – konto w naszym systemie rozliczeniowym, dzięki któremu identyfikujemy i rozliczamy zawarte z Państwem Umowy dotyczące Usług mobilnych. Jeśli będzie to wynikało z Umowy, rozliczenie w ramach Konta abonenckiego może dotyczyć także Usług stacjonarnych.
- 3) **Orange** – Orange Polska Spółka Akcyjna, Al. Jerozolimskie 160, Warszawa (02-326), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681; NIP 526-02-50-995.
- 4) **Rejestracja** – umożliwiła uzyskanie parametrów technicznych (w tym hasła) niezbędnych do korzystania z usługi dostępu do internetu w Sieci stacjonarnej lub z usług telewizyjnych. Przy korzystaniu z naszych urządzeń, Rejestracja usługi dostępu do internetu może być wykonana automatycznie. Jeśli chcą Państwo korzystać z urządzeń innych niż nasze, muszą Państwo samodzielnie przeprowadzić Rejestrację.
- 5) **Salon** – salon sprzedaży nasz albo naszego partnera, oznaczony logo Orange.
- 6) **Sieć mobilna** – nasza sieć telekomunikacyjna, której zakończenia nie mają stałej lokalizacji.
- 7) **Sieć stacjonarna** – nasza sieć telekomunikacyjna, której zakończenia mają stałą lokalizację.
- 8) **Umowa** – umowa o świadczenie wskazanej w niej Usługi, zawarta z nami pisemnie lub elektronicznie.
- 9) **Usługa mobilna** – telekomunikacyjna usługa głosowa lub usługa dostępu do internetu lub pakiety tych usług, które świadczymy Konsumentom w Sieci mobilnej na podstawie zawartej z nami Umowy.
- 10) **Usługa stacjonarna** – poszczególne usługi lub pakiety usług telekomunikacyjnych, z których mogą Państwo korzystać w danej lokalizacji lub które świadczymy w Sieci stacjonarnej na podstawie zawartej z nami Umowy. Tego regulaminu nie stosujemy do usług telefonicznych świadczonych na dowolnym planie taryfowym określonym w „cenniku usług telekomunikacyjnych – dopasowane plany dla domu” lub „cenniku usług telekomunikacyjnych – plany wycofane ze sprzedaży”).
- 11) **Usługa** – usługi mobilne i stacjonarne, do których stosujemy ten regulamin.

### I. Postanowienia ogólne

#### § 1.

1. W tym regulaminie opisujemy zasady dotyczące m.in. opłat, odpowiedzialności, reklamacji, obsługi serwisowej, bezpieczeństwa i integralności sieci.
2. Regulamin stosujemy przy wszystkich Umowach, w których się na niego powołujemy.

#### § 2.

1. Konkretny rodzaj świadczonych Państwu Usług i usług dodatkowych wymieniamy w Umowach, cennikach, dodatkowych regulaminach właściwych dla danej usługi.
2. Regulaminy i cenniki przekazujemy Państwu w związku z zawieraniem Umową. Dostępne są one również w Salonach i na naszej stronie internetowej.
3. Na naszej stronie internetowej znajdują Państwo również stosowane przez nas kodeksy dobrych praktyk.
4. Umożliwiamy Państwu korzystanie z indywidualnego konta na naszej stronie internetowej. Dostępne są tam informacje dotyczące Usług i

usług dodatkowych, w tym rozliczenia płatności. Za pomocą konta mogą Państwo aktywować, dezaktywować i modyfikować usługi.

### II. Ogólne zasady świadczenia Usług

#### § 3.

1. Możemy odmówić zawarcia Umowy w przypadku negatywnej oceny Państwa wiarygodności. W takiej sytuacji możemy też zaproponować jej zawarcie na warunkach mniej korzystnych od standardowych, w tym uzależnić od złożenia kaucji.
2. W chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania możemy ustalić limit należności, tj. kwotę zobowiązań, po przekroczeniu której będziemy mieć prawo do uzależnienia dalszego świadczenia Usługi od złożenia kaucji w celu zabezpieczenia naszych należności. W przypadku przekroczenia limitu należności i braku zapłaty kaucji będziemy mieli prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług.
3. Jeżeli zostało to przewidziane w ramach Umowy, mogą Państwo zdecydować, czy korzystając z Usług chcą Państwo posiadać jedno czy więcej Kont abonenckich.
4. Jeśli do jednego Konta abonenckiego przypisanych jest więcej Umów otrzymywać będą Państwo jeden rachunek dotyczący Usług lub usług dodatkowych świadczonych w ramach wszystkich Umów przypisanych do tego Konta abonenckiego.
5. Jeśli do jednego Konta abonenckiego przypisanych jest więcej Umów, mamy prawo odnieść skutki ewentualnych naruszeń związanych z jedną Umową do wszystkich innych Umów przypisanych dla tego Konta abonenckiego. Dotyczy to w szczególności prawa do zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług i prawa do wypowiedzenia Umowy.
6. Jeśli jest to konieczne do prawidłowego świadczenia Usługi, oddamy Państwu do używania niezbędne urządzenia. W związku z Usługami mobilnymi udostępniamy Państwu kartę SIM. Karta SIM stanowi naszą własność.
7. Urządzenia te są przystosowane do działania z naszymi Usługami i powinny być wykorzystywane tylko do korzystania z naszych Usług.
8. Niektóre urządzenia, np. telefony lub modemy dostępne w naszej ofercie mogą posiadać ograniczenie w postaci blokady SIM-lock uniemożliwiającej ich działanie poza Siecią mobilną. Informacja o ewentualnych ograniczeniach zawarta jest w cenniku, regulaminie lub cenniku promocji lub oferty okresowej.
9. W przypadku gdy urządzenie będzie wadliwe, powinni Państwo zgłosić nam to telefonicznie. W trakcie rozmowy otrzymają Państwo numer zgłoszenia. Wymiany sprzętu dokonamy po dostarczeniu nam kompletnego urządzenia oraz podaniu numeru zgłoszenia.

#### § 4.

1. Usługi stacjonarne świadczymy we wskazanej przez Państwa lokalizacji, o ile będą w niej możliwości techniczne. Informacja o możliwościach technicznych ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja możliwa jest na etapie Rejestracji Usługi.
2. Jeśli okaże się, że nie ma możliwości technicznych do świadczenia Usługi, niezwłocznie Państwa o tym poinformujemy.
3. Na danym łączu świadczymy Usługi stacjonarne tylko jednemu klientowi.
4. W ramach Usług mobilnych umożliwiamy Państwu korzystanie z sieci telekomunikacyjnych naszych partnerów roamingowych. Mogą Państwo samodzielnie zdecydować o wyborze partnera roamingowego. W sieciach partnerów roamingowych zasady rozliczeń mogą się różnić od naszych.
5. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych zasady dotyczące przechowywania i transferu Państwa danych mogą być inne od stosowanych przez nas.

#### § 5.

1. Z naszych usług telewizyjnych mogą Państwo korzystać wyłącznie na terytorium Polski, wyłącznie w celach konsumenckich i wyłącznie w

- lokalach, do których posiadają Państwo tytuł prawny (np. własność, najem). Lokale te nie mogą być miejscami publicznymi lub przeznaczonymi do użytku zbiorowego.
2. Kanały telewizyjne i wchodzące w ich skład audycje chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
  3. Z telefonii internetowej mogą Państwo korzystać za pośrednictwem internetu dowolnego dostawcy. Minimalne parametry internetu wymagane do korzystania z telefonii internetowej:
    - prędkość przesyłania danych do i od komputera – 175 kb/s,
    - maksymalne opóźnienie pakietów – 150 ms.
  4. Korzystanie z telefonii internetowej za pośrednictwem aplikacji wymaga zalogowania się poprzez wpisanie loginu i hasła. Hasło prześlemy Państwu na wskazany adres e-mail.
  5. W przypadku wykonania połączenia z numerami alarmowymi realizowanymi w ramach Usług stacjonarnych służby ustawowo powołane do niesienia pomocy zostaną skierowane pod ostatni wskazany przez Państwa adres miejsca świadczenia Usługi stacjonarnej. W celu prawidłowej realizacji zgłoszeń są Państwo zobowiązani do aktualizacji miejsca świadczenia Usługi stacjonarnej poprzez kontakt telefoniczny lub z naszym Salonem. Aktualizacji należy dokonać każdorazowo w przypadku zmiany ostatnio wskazanego miejsca świadczenia Usługi stacjonarnej. W przypadku zmiany miejsca świadczenia Usługi stacjonarnej i braku aktualizacji nie będziemy ponosił odpowiedzialności za nieprawidłową realizację połączenia alarmowego.
  6. Przewidujemy następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe realizowane w ramach Usług mobilnych:
    - w przypadku gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, kierujemy połączenie na numer alarmowy 112,
    - w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.

### III. Zobowiązania i odpowiedzialność

#### § 6.

1. Zobowiązujemy się do świadczenia Usług wskazanych w Umowie oraz usług dodatkowych, które Państwo zamówią albo które są przez nas świadczone w ramach opłaty abonamentowej.
2. Usługi oraz usługi dodatkowe zobowiązujemy się świadczyć zgodnie z warunkami umownymi opisanymi w Umowie, cennikach, dodatkowych regulaminach właściwych dla wybranej przez Państwa Usługi lub usługi dodatkowej oraz w tym regulaminie. Państwo zaś są zobowiązani do korzystania z Usług oraz usług dodatkowych zgodnie z ich przeznaczeniem i warunkami umownymi. Jeżeli zawarli Państwo Umowę jako Konsument, mogą Państwo korzystać z Usług wyłącznie w celach prywatnych.
3. Za niedozwolone korzystanie z Usług uznajemy w szczególności:
  - 1) wykorzystywanie usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych,
  - 2) generowanie lub umożliwienie generowania ruchu znacznie przewyższającego ruch standardowy, w tym świadczenie usług typu „call center”,
  - 3) generowanie sztucznego ruchu lub współdział w sztucznym ruchu, który w szczególności może się charakteryzować sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności,
  - 4) wykorzystywanie usług telefonicznych w celu przekierowywania ruchu telefonicznego bez naszej zgody,
  - 5) wykorzystywanie usług telewizyjnych do celów prowadzenia działalności gospodarczej czy innych działań komercyjnych,
  - 6) wykorzystywanie usług telewizyjnych w lokalach, do których nie posiadają Państwo tytułu prawnego lub które są miejscami publicznymi lub przeznaczonymi do użytku zbiorowego lub poza terytorium Polski.

- 7) podejmowanie działań polegających na rozpowszechnianiu treści dostępnych w ramach usług telewizyjnych,
  - 8) umożliwianie korzystania z Usług osobom trzecim poza miejscem świadczenia Usługi wskazanym w Umowie.
4. Oczekujemy od Państwa korzystania z Usług lub usług dodatkowych zgodnie z ich przeznaczeniem, warunkami umownymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w tym:
    - 1) niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
    - 2) niepodjęwania działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci internet,
    - 3) niepodjęwania działań, które mogą uszkodzić naszą infrastrukturę lub zakłócić funkcjonowanie naszych systemów,
    - 4) niezwłocznego zastosowania się do wskazanych przez nas działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
    - 5) przestrzegania przepisów prawa, warunków umownych, a w szczególności niedostarczania treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usług,
    - 6) zgłoszenia dotyczącego przerwy w świadczeniu Usług w dniu, w którym Państwo stwierdzili wystąpienie takiej przerwy,
    - 7) zwrotu na własny koszt urządzeń oddanych Państwu do używania w ciągu 14 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, odstąpienia od niej albo zmiany sposobu świadczenia Usługi. Zwrot nie jest wymagany, jeśli urządzenia są niezbędne do świadczenia Usług w ramach innej zawartej z nami Umowy.

#### § 7.

1. Odpowiadamy za poniesione przez Państwa szkody w związku z naruszeniem przez nas warunków umownych, w tym za przerwy w świadczeniu Usług, jeśli wystąpiły z naszej przyczyny.
2. Jeżeli nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w uzgodnionym terminie, mogą Państwo żądać kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy dzień przekroczenia tego terminu aż do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi, rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.
3. Jeżeli nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, mogą Państwo zażądać od nas:
  - 1) zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy dzień przerwy w jej świadczeniu,
  - 2) kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy dzień przerwy w jej świadczeniu; kara umowna przysługuje, jeżeli czas przerw trwał co najmniej 36 godzin w okresie rozliczeniowym.
4. W przypadku pakietu Usług do obliczenia wysokości zwrotu opłaty abonamentowej i kary bierzemy pod uwagę cenę poszczególnych Usług wchodzących w skład pakietu.
5. Jeśli ponoszą Państwo opłatę za utrzymanie łącza lub za usługi dodatkowe, mogą Państwo zażądać za nie kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej na powyżej opisanych zasadach.
6. Jeśli świadczona przez nas Usługa nie osiąga poziomu jakości, który określiliśmy w warunkach umownych (w tym wielkości dostępnego pakietu danych jeśli taki jest oferowany w związku z usługą dostępu do internetu) mogą Państwo zażądać odszkodowania w wysokości szkody, którą Państwo ponieśli w związku z brakiem poziomu jakości Usługi.
7. W stosunku do Konsumentów za nienależyte wykonanie Umowy uznamy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do internetu (w tym prędkości), które wskazujemy w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
8. W szczególności nie odpowiadamy za:
  - 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usług,
  - 2) zabezpieczenia danych i oprogramowania Państwa urządzeń (np. komputerów, telefonów) przed ingerencją osób trzecich,
  - 3) skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie, które postępują się Państwa numerem PIN, hasłem, kodem poufnym itp., z wyjątkiem sytuacji, gdy osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn leżących po naszej stronie,
  - 4) skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie posługujące się kartą SIM do momentu jej zastrzeżenia,

- 5) wadliwe działanie Usług w przypadku niewłaściwego zainstalowania i używania udostępnionych Państwu urządzeń potrzebnych do korzystania z Usług,
  - 6) niewłaściwą jakość Usług w przypadku korzystania z nich za pomocą urządzeń innych niż udostępnione przez nas w związku z zawarciem Umowy,
  - 7) wadliwe działanie Usług lub przerwy w ich świadczeniu, jeśli nie dostarczą nam Państwo uszkodzonego urządzenia udostępnionego do używania lub nie odbiorą Państwo od nas sprawnego urządzenia,
  - 8) niezgodność oprogramowania zainstalowanego na Państwa komputerze z oprogramowaniem dostarczanym lub udostępnianym przez producenta wraz z urządzeniem, które kupili Państwo od nas,
  - 9) powstanie negatywnego wpływu na usługę dostępu do internetu przez inne usługi, jeżeli jest to wpływ nieunikniony, minimalny i krótkotrwały,
  - 10) wpływ na jakość Usług czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po Państwa stronie takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe, itp.
9. W przypadku naruszenia przez Państwa warunków umownych możemy ograniczyć lub całkowicie zawiesić możliwość korzystania z Usług, w związku z którymi dochodzi do naruszenia albo wszystkich Usług rozliczanych w ramach danego Konta abonenckiego. Ograniczenie może polegać np. na zmniejszeniu prędkości przesyłania danych, ograniczeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z niektórych usług wchodzących w skład pakietu, zablokowaniu lub ograniczeniu możliwości wykonywania połączeń telefonicznych.
  10. Zanim ograniczymy lub zawiesimy świadczenie Usług, prześlemy Państwu informację o tym zamiarze. Wskażemy też termin, w którym będziemy oczekiwać usunięcia naruszeń.
  11. Możemy także ograniczyć lub zawiesić możliwość korzystania z Usług, jeśli mamy uzasadnione przypuszczenie, że korzystanie z Usług odbywa się bez Państwa woli lub zgody, w szczególności powodując ryzyko powstania wysokich kosztów. Wznowimy świadczenie Usług na Państwa wniosek złożony w Salonie.
  12. W trakcie ograniczenia świadczenia Usług naliczamy związane z nimi opłaty, natomiast w czasie zawieszenia świadczenia Usług tych opłat nie naliczamy.
  13. W przypadku niezwrócenia urządzeń oddanych Państwu do używania we wskazanym w tym regulaminie terminie możemy obciążyć Państwa opłatą określoną w cenniku.
  14. Jeśli urządzenia oddane Państwu do używania będą w stanie niekompletnym lub uszkodzonym, możemy zobowiązać Państwa do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez uiszczenie opłat wskazanych w cenniku.
  15. W przypadku umożliwiania korzystania z Usług osobom trzecim poza miejscem świadczenia Usługi wskazanym w Umowie możemy Państwa obciążyć opłatą wskazaną w cenniku.

#### IV. Bezpieczeństwo

##### § 8.

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu w związku ze świadczonymi Usługami podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
2. Poziom bezpieczeństwa telefonii internetowej może być obniżony ze względu na technologię VoIP (Voice over Internet Protocol), umożliwiającą przesyłanie głosu przez sieć internet.
3. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług jesteśmy uprawnieni do podejmowania działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
  - 1) natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług,
  - 2) informowania podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
  - 3) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
4. Ograniczenie świadczenia Usług może w szczególności polegać na:
  - 1) filtracji ruchu z określonymi adresami IP,
  - 2) uniemożliwieniu połączenia z internetem.

5. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług dokonujemy w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
  - 1) Państwa urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników internetu, jeśli nie mamy możliwości szybkiego skontaktowania się z Państwem lub jeśli nie podejmą Państwo właściwych działań eliminujących zagrożenie,
  - 2) urządzenie, z którym Państwo chcecie nawiązać połączenie, zagraża bezpieczeństwu Sieci lub użytkowników.
6. Informacje o zagrożeniach, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych będziemy Państwu przekazywać przez zwykle stosowane metody komunikowania się (np. stronę internetową, pocztę elektroniczną, telefon).

#### V. Jakość i obsługa serwisowa

##### § 9.

1. Wszystkie Usługi i usługi dodatkowe świadczymy w zakresie możliwości technicznych zgodnie z postanowieniami umownymi.
2. Usługi mobilne świadczymy także zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
3. Jakość usług świadczonych w sieciach partnerów roamingowych może być inna niż Sieci mobilnej i nie zależy od nas.
4. W odniesieniu do Usług mobilnych, za pomocą których realizowane są połączenia transmisji danych przy ustawieniach APN: internet zapewniamy, że:
  - minimalna skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) to 95% w skali miesiąca, a maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) to 2% w skali miesiąca,
  - minimalną skuteczność zestawienia pakietowych połączeń transmisji danych (CSSR PS) to 93% w skali miesiąca, a maksymalna stopa przerwanych pakietowych połączeń transmisji danych (DCR PS) to 2%.
5. Informujemy, że zasoby naszych Sieci są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych może ulegać zmianie. Zależy ona od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, warunków atmosferycznych, technologii, czy urządzeń, z których Państwo korzystacie. Nie możemy zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w ramach Usług mobilnych z uwagi na wyżej wymienione czynniki. Gospodarując zasobami naszej sieci bierzemy pod uwagę interes wszystkich naszych Abonentów, zasoby rozdzielamy w ten sposób, aby zapewnić każdemu z Państwa najlepszą jakość świadczonej Usługi w danych warunkach. To może wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych Abonentów.
6. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania Usługi mogą Państwo uzyskać na naszej stronie internetowej lub kontaktując się z nami telefonicznie.
7. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie.
8. Korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.
9. Im większy jest dostępny pakiet danych, tym częściej, dłużej i w większej ilości można korzystać z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie. Bardzo mały pakiet danych lub jego brak może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie
10. Jednoczesne korzystanie z usług innych niż usługa dostępu do internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci mobilnej lub stacjonarnej.
11. W komunikacji marketingowej pokazujemy prędkość maksymalną (prędkość deklarowana). W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić albo uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.
12. Przez prędkość zwykle dostępną rozumiemy prędkość, jaką możecie Państwo uzyskać przez 70 % okresu rozliczeniowego.
13. Zastrzegamy sobie prawo do rozłączenia połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe) wymagającego ponownej autoryzacji.

#### § 10.

1. Aby zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza lub Sieci mobilnej lub stacjonarnej, dokonujemy pomiaru ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do innych sieci. Sieć mobilna i stacjonarna jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiamy procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci. Stosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych możliwych parametrów jakościowych Usług, ale w okresie wdrażania nowych rozwiązań może nastąpić chwilowe pogorszenie ich jakości.
2. Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci mobilnej i stacjonarnej zapobiegające przeciążeniom, nadużyciom oraz przekierowujące ruch w przypadku awarii naszych głównych systemów czy urządzeń.
3. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez OPL mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych usług, jednak nie mają wpływu na Państwa prywatność ani poziom ochrony danych osobowych.

#### § 11.

1. W ramach obsługi serwisowej zapewniamy Państwu:
  - 1) przeglądy i pomiary stanu technicznego Sieci mobilnej i stacjonarnej oraz urządzeń,
  - 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usług, obejmującą w szczególności eliminowanie nieprawidłowości,
  - 3) możliwość telefonicznej obsługi, w tym:
    - a) uzyskiwanie informacji o Usługach,
    - b) pomoc w zakresie zleceń związanych z Umowami,
    - c) pomoc techniczną i możliwość zgłoszenia usterek i awarii,
    - d) składanie reklamacji.
2. Jeżeli w związku z obsługą serwisową zostały przewidziane opłaty – znajdują je Państwo w cennikach.
3. W sprawach usług serwisowych mogą się Państwo kontaktować z nami telefonicznie, elektronicznie, pisemnie lub osobiście.

### VI. Opłaty

#### § 12.

1. Wysokość opłat za Usługi opisujemy w sposób szczegółowy w cennikach, regulaminach lub Umowach.
2. Opłata abonamentowa jest pobierana z góry, chyba że ustalimy inny sposób jej pobierania.
3. Opłaty za korzystanie z Usług z wykorzystaniem sieci partnerów roamingowych są obliczane na podstawie ustalonych przez nich stawek.
4. W przypadku Usług realizowanych w sieci partnera roamingowego możemy dokonać rozliczenia z tego tytułu w późniejszym okresie.
5. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym zapłacą Państwo opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej. W takim przypadku pakiety minut, pakiety danych itp. dostępne w ramach opłaty abonamentowej są pomniejszane proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi.
6. Okresem rozliczeniowym będącym podstawą do rozliczenia należności za Usługę jest miesiąc. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na rachunku.
7. Jeżeli Umowa lub rachunek nie stanowią inaczej, termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia rachunku.
8. W przypadku opóźnienia płatności możemy naliczyć odsetki ustawowe.
9. Opłaty mogą być dokonywane gotówkowo lub bezgotówkowo. W szczególności mogą Państwo uiszczać opłaty w formie polecenia zapłaty, przelewem, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.
10. Wpłaty należy dokonywać na indywidualny numer konta bankowego podany na rachunku, którego dotyczy wpłata. W tytule wpłaty powinni Państwo podać swój numer ewidencyjny widoczny na rachunku i numer rachunku. W przypadku braku takiego wskazania wpłata zostanie rozliczona na poczet Państwa najstarszych zaległości wobec nas. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania, kto i z jakiego tytułu dokonał wpłaty, zostanie ona zwrócona do banku, który ją zrealizował.
11. Jeżeli, w przypadku niezwiązanym z reklamacją wysokości naliczonych opłat, skorygujemy rachunek na Państwa korzyść, nadpłatę zaksięgujemy w pierwszej kolejności na poczet zadłużenia. Jeżeli nie

mają Państwo zadłużenia, nadpłatę zaksięgujemy na poczet opłat za bieżący okres rozliczeniowy albo zwrócimy ją na konto bankowe w ciągu 30 dni od otrzymania Państwa pisemnego wniosku.

12. W przypadku nieotrzymania rachunku za okres rozliczeniowy powinni Państwo niezwłocznie zgłosić nam ten fakt.
13. W przypadku rozwiązania Umowy przez nas z Państwa winy lub jej rozwiązania przez Państwa przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta lub przedłużona, możemy żądać odszkodowania związanego z ulgami, których Państwu udzieliliśmy.
14. Odszkodowanie takie nie przysługuje nam, jeśli wypowiedzenie Umowy nastąpi w związku ze świadczeniem Usługi w sposób niezgodny z warunkami umownymi lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
15. Jeżeli w związku z przeniesieniem numeru rozwiążą Państwo umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, oprócz odszkodowania związanego z ulgami, możemy także żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej równowartości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy.

### VII. Reklamacje

#### § 13.

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 nienależycie,
  - 3) nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość Państwa rachunku.
2. Reklamację mogą Państwo złożyć:
  - 1) pisemnie,
  - 2) telefonicznie,
  - 3) ustnie do protokołu w Salonie,
  - 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, osoba upoważniona potwierdzi jej przyjęcie.
5. Reklamację mogą Państwo złożyć nie później 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 Państwu rachunku zawierającego nieprawidłowe wyliczenie opłat.
6. Reklamacje złożone po upływie terminu 12 miesięcy nie będą rozpatrywane, o czym niezwłocznie Państwa poinformujemy.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) Państwa imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
  - 2) przedmiot reklamacji i okres, jakiego ona dotyczy,
  - 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
  - 4) numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny z rachunku lub adres miejsca świadczenia Usługi,
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług (w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług),
  - 6) wysokość żądanego przez Państwa odszkodowania lub innej należności – w przypadku takiego żądania,
  - 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 wymienionych informacji (poza wysokością żądanego odszkodowania) może skutkować koniecznością uzupełnienia reklamacji, o czym poinformujemy Państwa, wskazując:
  - 1) co trzeba uzupełnić,
  - 2) termin, w jakim trzeba to zrobić – nie krótszy niż 7 dni,
  - 3) informację, że reklamacja nie zostanie rozpatrzona, jeśli informacje nie zostaną uzupełnione we wskazanym terminie.
9. Poprosimy o uzupełnienie informacji tylko wtedy, gdy będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
10. Na reklamację odpowiemy w terminie 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.
11. W odpowiedzi zawrzemy:
  - 1) nazwę komórki, która rozpatrywała reklamację,
  - 2) datę złożenia reklamacji,

- 3) informację o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 4) ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych opłat,
- 5) informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o Państwa prawie do dochodzenia swoich racji w postępowaniu sądowym, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 6) imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji.

12. Jeśli nie uznamy Państwa reklamacji, odpowiedź doręczymy przesyłką poleconą (o ile musi być udzielona na papierze) i zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji.
13. Potwierdzimy przyjęcie reklamacji oraz odpowiemy na nią na papierze, chyba że wskażą nam Państwo inną formę.
14. W przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną, potwierdzimy jej złożenie i udzielimy odpowiedzi na adres e-mail lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez Państwa środka komunikacji elektronicznej. Jeśli nie zostaną one wskazane, potwierdzimy i odpowiemy na reklamację na adres e-mail, z którego reklamacja była wysłana, lub z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, który był użyty do złożenia reklamacji. Potwierdzenie i odpowiedź prześlemy w takiej postaci i formie, aby mieli Państwo możliwość ich zapisania, przechowywania i odtwarzania.
15. Jeśli nie otrzymali Państwo naszej odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo zażądać od nas ponownego jej przekazania (lub jej kopii) w sposób i formie z nami uzgodnionej. Jeśli odpowiedź na reklamację jest negatywna, mają Państwo prawo zażądać od nas ponownego jej wysłania (lub jej kopii) przesyłką poleconą. Nie musimy jednak spełnić powyższego żądania, jeśli z okoliczności wynika jednoznacznie, że odpowiedź została doręczona.
16. Jeśli uwzględnimy Państwa reklamację mającą wpływ na wysokość naliczonych opłat, wystawimy korektę rachunku. Przysługująca kwota, zgodnie z Państwa życzeniem, zostanie zwrócona przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo zaliczona na poczet przyszłych opłat.
17. Złożenie reklamacji nie zwalnia Państwa z obowiązku terminowego uiszczenia należności za Usługi niebędące przedmiotem reklamacji.
18. 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. Postanowienia końcowe

1. Wydajemy spis abonentów, którego celem jest umożliwienie wyszukania numerów telefonów. Dane osób fizycznych mogą się tam znaleźć tylko za ich zgodą. Wówczas w spisie znajdą się: imię i nazwisko, numer telefonu oraz nazwa miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania.
2. Zapewniamy możliwość prezentacji numeru, z którego inicjowane jest połączenie, przed dokonaniem połączenia. Identyfikacja numeru może być przez Państwa wyłączona za pomocą prostych środków.
3. W przypadku połączeń z numerami alarmowymi gromadzimy dane o lokalizacji urządzenia, z którego zostało wykonane połączenie.
4. Gromadzimy dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia, z którego Państwo korzystają, w przypadku Usług świadczonych we wskazanej przez Państwa lokalizacji. W pozostałych przypadkach robimy to tylko wtedy, gdy taki obowiązek nakładają przepisy prawa, lub za Państwa zgodą.
5. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu Państwa danych mogą być inne niż te stosowane przez nas.

#### § 14.

1. Spory mogące wyniknąć z realizacji Umów będą rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
2. Spory takie mogą zostać zakończone polubownie, w szczególności w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).

1. Zobowiązani są Państwo do poinformowania nas o każdorazowej zmianie swoich danych oraz wszczęciu wobec Państwa postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy – w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych korespondencję będziemy uważali za skutecznie doręczoną.

Regulamin stosujemy z umowami i aneksami zawartymi od 21 maja 2018 r.