Regulamin

usługi wideo na życzenie

obowiązuje od dnia 08.11.2025

I. Definicje

§ 1.

1. **ID** – identyfikator Klienta, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, zawarty w umowie o świadczenie Usługi tv, niezbędny w procesie Rejestracji do Platformy VOD.
2. **Inne urządzenia** – urządzenia inne niż dekoder, takie jak komputery osobiste (PC) oraz urządzenia mobilne takie jak telefony komórkowe, tablety
3. **Klient** – Abonent Usługi tv.
4. **Kod dorosłych** – kod będący zestawem 4 cyfr, ustalany przez Klienta podczas procesu Rejestracji, umożliwiający Klientowi dostęp do Materiałów wideo dozwolonych od lat 18.
5. **Kod dostępu** – numer zawarty w umowie o świadczenie Usługi tv, niezbędny w procesie Rejestracji Usługi.
6. **Komórka organizacyjna** – Komórka organizacyjna bezpośrednio obsługująca Klientów.
7. **Materiały wideo** – filmy i audycje, podzielone na kategorie udostępnione do wypożyczania na zasadach określonych w Regulaminie.
8. **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Klienta, podłączony do zestawu instalacyjnego w tym dekodera, stosowanego do świadczenia Usługi tv.
9. **Orange TV Go** –– funkcjonalność Usługi tv umożliwiająca odbieranie treści dostępnych w Usłudze TV na Innych urządzeniach.
10. **Pakiet** – określony zestaw Materiałów wideo dostępny w ramach Usługi na Platformie VOD posiadający odrębną cenę dostępny dla Klientów Usługi tv.
11. **Pay-per-rent** – tryb zamówienia Materiału wideo, a opłata doliczana jest do faktury za okres rozliczeniowy, właściwy dla Usługi tv.
12. **Platforma VOD** – platforma umożliwiająca Klientowi korzystanie z Usługi za pośrednictwem ekranu Odbiornika TV, a w przypadku Klienta Orange TV Go – także z użyciem Innych urządzeń poprzez serwis www lub aplikację mobilną Orange TV Go.
13. **Regulamin** – regulamin usługi wideo na życzenie.
14. **Rejestracja** – weryfikacja uprawnień Klienta do korzystania z Usługi na podstawie ID i Kodu dostępu. Klient podaje ID i Kod dostępu w polach wymaganych na Platformie VOD.
15. **Orange** - Orange Polska Spółka Akcyjna (zwana dalej Orange) z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681, REGON 012100784, NIP 526-02-50-995, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3 937 072 437 zł, tel. 510100100, strona internetowa: www.orange.pl.
16. **Usługa** – usługa wideo na życzenie, usługa dodatkowa do Usługi tv, świadczona drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie, polegająca na udostępnieniu Klientom możliwości korzystania z Materiałów wideo za pośrednictwem Platformy VOD.
17. **Usługa tv** – usługa tv (świadczona także w pakiecie z innymi usługami świadczona w technologii cyfrowej w sieci kablowej Orange lub w technologii satelitarnej z wykorzystaniem platformy satelitarnej Orange, polegająca na umożliwieniu Klientowi dostępu do Programów telewizyjnych na zasadach określonych w odpowiednim regulaminie, cenniku i umowie dotyczących Usługi tv.

II. Postanowienia ogólne

§ 2.

Regulamin określa zakres i warunki wykonywania Usługi przez Orange

III. Zakres i warunki świadczenia usługi

§ 3.

Orange zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.

§ 4.

1. W zakresie istniejących możliwości technicznych Usługa jest świadczona Klientom będącym Abonentami Usługi tv. Lista urządzeń na których można korzystać z Usługi jest dostępna na stronie **https://www.orange.pl/lp/vod** (lista może ulec zmianie).
2. W ramach Usługi, Orange umożliwia Klientowi korzystanie z Materiałów wideo. Skorzystanie z Usługi wiąże się z uiszczeniem opłaty określonej na Platformie VOD.
3. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy na Usługę tv skutkuje brakiem możliwości korzystania z Usługi.
4. Do skorzystania z Usługi konieczne jest, aby zestaw instalacyjny, stosowany do Usługi TV, podłączony był do internetu świadczonego przez Orange - zalecana prędkość internetu to co najmniej 4096 kb/s. Należy używać zestawu instalacyjnego otrzymanego od Orange na podstawie umowy zawartej z Orange.
5. Materiały wideo zamawiane w ramach Usługi są udostępniane użytkownikowi do odtworzenia poprzez strumieniową transmisję danych (streaming), zaś dla Klientów technologii satelitarnej z wykorzystaniem platformy satelitarnej Orange - poprzez tzw. progressive download, bez możliwości trwałego ich zapisania na urządzeniu użytkownika. Dostęp do Materiałów wideo zamówionych w ramach Usługi możliwy jest tylko na jednym urządzeniu (chyba że Klient korzysta z opcji Multiroom lub z Orange TV Go, ale wówczas z tego samego Materiału wideo można korzystać tylko na jednym urządzeniu) i wyłącznie z terytorium Polski (chyba że Klient korzysta z Orange TV Go).
6. Klienci korzystający z Orange TV Go mogą:
   a) zamówić Materiały wideo w Usłudze po zalogowaniu się w serwisie www.tvgo.orange.pl lub w aplikacji mobilnej Orange TV Go, a także
   b) oglądać Materiały wideo zamówione w Usłudze na Innych urządzeniach po zalogowaniu się w serwisie www.tvgo.orange.pl lub w aplikacji mobilnej Orange TV Go .
7. Zasady korzystania z Materiałów wideo w ramach Orange TV Go:
   a) zalecana prędkość internetu co najmniej 1024 kb/s;
   b) aplikacja mobilna działa na urządzeniach z systemami operacyjnymi: iOS (wersja minimum 10.0), Android (wersja minimum 7.0) z wyłączeniem urządzeń na których użytkownik ma takie same uprawnienia jak administrator (tj. posiadających dostęp do konta administratora);
   c) serwis www.tvgo.orange.pl działa na następujących przeglądarkach i gwarantujemy go tylko dla wskazanych systemów operacyjnych: dla systemów Microsoft Windows 7, Microsoft Windows 10, Apple MacOS 10.13 "High Sierra": Opera od wersji 62.0.3331.43 i nowszej, Google Chrome od wersji 77.0.3865 i nowszej, Mozilla Firefox od wersji 69.0.1 i nowszej, Microsoft Edge od wersji 90.0.818.46 i nowszej;

d) Orange jako dostawca Usługi tv zobowiązuje się do jej utrzymania i aktualizacji tylko i wyłącznie w zakresie zapewnienia jej funkcjonowania zgodnie z niniejszym Regulaminem. Aby korzystać z Orange TV Go za pomocą aplikacji, należy ją aktualizować. Jeśli aktualizacje będą wymagane do poprawnego działania usługi, Klienci zostaną o tym powiadomieni – a aktualizacja zostanie udostępniona. Jeśli aktualizacja nie zostanie zainstalowana w rozsądnym terminie, może to sprawić, że aplikacja przestanie działać. W takiej sytuacji Orange nie ponosi odpowiedzialności za niezgodność Usługi z umową, pod warunkiem że Klienci zostaną poprawnie poinformowani: o aktualizacji, o tym, jak ją zainstalować, o możliwych skutkach braku tej instalacji;
e) można korzystać z Orange TV Go na maksymalnie trzech Innych urządzeniach jednocześnie, ale z tego samego Materiału video można korzystać tylko na jednym urządzeniu;
f) można korzystać z Orange TV Go podczas tymczasowego pobytu na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

§ 5.

1. Klient może zrealizować zamówienie w trybie Pay-per-rent lub dokonać aktywacji Pakietu na zasadach określonych w § 6, za które zostanie obciążony na fakturze.
2. Kwota obciążająca Klienta wymieniona w ust. 1 jest równa cenie danego Materiału wideo obowiązującej w momencie wypożyczenia. Obowiązująca cena jest podana na Platformie VOD.
3. Faktura wymieniona w ust. 1 obejmuje wszystkie zamówienia w trybie Pay-per-rent lub wszystkie dostępy do Pakietów za dany okres rozliczeniowy, właściwy dla Usługi tv.

§ 6.

1. W ramach Usługi Klient może aktywować Pakiet.
2. Pakiet zawiera zestaw Materiałów wideo, którego szczegółowa zawartość jest wskazana na Platformie VOD.
3. Dostępność i możliwość skorzystania z opcji Pakiet może być ograniczona do wybranych modeli dekoderów (w przypadku gdy istnieją takie ograniczenia ich listę udostępniamy na stronie **https://www.orange.pl/lp/vod** lista może ulec zmianie).
4. Dostępność i możliwość zamówienia danego Pakietu jest widoczna na Platformie VOD.
5. Aktywacja Pakietu dokonywana jest przez Klienta po wybraniu odpowiedniej funkcji na Platformie VOD.
6. Klient otrzymuje dostęp do Pakietu od dnia jego aktywacji.
7. Orange pobiera miesięczne opłaty z tytułu dostępu do Pakietu zgodnie z § 10.
8. Klient w dowolnym momencie może dokonać dezaktywacji Pakietu po wybraniu odpowiedniej funkcji na Platformie VOD.
9. W przypadku dezaktywacji dostęp do Pakietu ustaje po upływie okresu, za który Orange wystawiła fakturę z tytułu dostępu do Pakietu.
10. W okresie dostępu do Pakietu Klient może oglądać Materiały wideo dowolną ilość razy, z zastrzeżeniem ust.9.

§ 7.

1. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi jest dokonanie przez Klienta Rejestracji na Platformie VOD.
2. Klient ma obowiązek zapoznania się z Regulaminem, który jest dostępny na Platformie VOD, pod adresem www.orange.pl oraz w Komórkach organizacyjnych.
3. Każdorazowe zamówienie przez Klienta (poprzez wybranie odpowiedniej funkcji na Platformie VOD) Materiału wideo jest równoznaczne z zawarciem umowy i akceptacją Regulaminu.
4. Korzystanie z Usługi w trybie Pay-per-rentlub w trybie Pakietu wymaga wyrażenia przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych dla celów naliczania opłat.
5. Zamówienie Materiału wideo lub Pakietu łączy się z obowiązkiem zapłaty, chyba że coś innego wynika wprost z informacji na Platformie VOD. Klient zawiera umowę o umożliwienie odtwarzania Materiału wideo lub Pakietu poprzez zaznaczenie przycisku „Zamawiam i płacę".
6. Orange jest gotowa do rozpoczęcia świadczenia Usługi poprzez umożliwienie odtwarzania Materiału wideo lub Pakietu niezwłocznie po dokonaniu przez Klienta zamówienia Materiału wideo lub Pakietu i wyrażeniu przez Użytkownika zgody na rozpoczęcie świadczenia przed upływem 14 dni od zawarcia umowy o korzystanie z Usługi.
7. Świadczenie Usługi dla Klientów technologii satelitarnej z wykorzystaniem platformy satelitarnej Orange wiąże się z koniecznością pobrania przez dekoder właściwy dla technologii satelitarnej Materiału wideo. W takiej sytuacji proces pobierania Materiałów wideo rozpoczyna się od razu po potwierdzeniu skutecznego włączenia Usługi.
8. W przypadku opisanym w ust. 7 po włączeniu Usługi Klient zostanie poinformowany stosownym komunikatem o szacowanym czasie pobierania i możliwości rozpoczęcia odtwarzania Materiału wideo, a także o czasie (liczonym od momentu potwierdzenia skutecznego włączenia Usługi), po upływie którego nie będzie mógł odtwarzać danego Materiał wideo.
9. Klient, z zastrzeżeniem ust. 10 oraz z zastrzeżeniem § 6 ust. 9, może oglądać zamówiony Materiał wideo dowolną ilość razy w ciągu wskazanej na Platformie VOD dla danego Materiału wideo liczby godzin liczonej od momentu uruchomienia odtwarzania.
10. W odniesieniu do Materiałów wideo, których odtwarzanie zostało przewidziane jako jednorazowe, Klient otrzyma na Platformie VOD informację o ilości czasu, w którym możliwe jest ich odtwarzanie.
11. Po upływie wskazanej na Platformie VOD dla danego Materiału wideo liczby godzin od momentu uruchomienia jego odtwarzania, Klient traci możliwość jego obejrzenia z wyłączeniem Materiałów wideo dostępnych w ramach Pakietu.
12. Kod dorosłych jest definiowany przez Klienta podczas procesu Rejestracji. Klient może go później zmienić poprzez wybór odpowiedniej opcji na Platformie VOD.
13. Klient może uruchomić system zabezpieczeń w udostępnianiu usług związanych z wiekiem użytkownika. Wybranie przy użyciu Kodu dostępu odpowiedniej opcji w zakładce Platformy VOD o nazwie „Kontrola rodzicielska" pozwala Klientowi określić poziom ograniczenia dostępności Materiałów wideo dla wybranej przez Klienta grupy wiekowej.
14. Klient może wyłączyć Kod dostępu, w wyniku czego operacje, które domyślnie wymagają potwierdzenia Kodem dostępu będzie można zrealizować bez konieczności jego wprowadzania.
15. Klient może w dowolnej chwili przywrócić zabezpieczenie Kodem dostępu.
16. Operacja wyłączenia Kodu dostępu wymaga potwierdzenia Klienta poprzez wprowadzenie ważnego Kodu dostępu.

§ 8.

Wszelkie nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Usługi, Klient może zgłaszać pod numer infolinii 510100100 (opłata zgodna z cennikiem oferty, z której korzysta Klient).

IV. Odpowiedzialność

§ 9.

1. Orange odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Zgodnie z obowiązującym prawem, jeżeli Usługa nie działa zgodnie z Umową, Klientowi przysługują uprawnienia określone w ust. 3 poniżej, a niezależnie od nich, jeśli Klient nie mógł obejrzeć wypożyczonego Materiału wideo lub nastąpiły jakiekolwiek utrudnienia w trakcie jego oglądania z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Orange, środki pieniężne pobrane przez Orange od Klienta z tytułu wypożyczenia tego Materiału, zgodnie z życzeniem Klienta, zostaną zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo zostaną przeznaczone na zapłatę przyszłych rachunków.
3. Jeśli Usługa nie działa zgodnie z Umową, Klient może żądać przywrócenia jej prawidłowego działania, a Orange dokona tego w rozsądnym czasie od otrzymania Państwa żądania, w sposób, który nie narazi Państwa na koszty lub nadmierne niedogodności. Dopiero jeśli Orange nie uda się przywrócić prawidłowego działania Usługi, Klientowi przysługiwać będzie prawo obniżenia ceny lub odstąpienia od Umowy. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których: Orange powiadomi Klienta o tym, że nie przywróci działania w wymagany

sposób, lub będzie to wyraźnie wynikało z okoliczności sprawy; przywrócenie prawidłowego działania okaże się niemożliwe lub nadmiernie kosztowne; Usługa nadal nie będzie działać prawidłowo, mimo że Orange próbowało przywrócić jej działanie. Klient nie będzie mógł odstąpić od Umowy, jeśli Orange wykaże, że brak zgodności Usługi z Umową nie był istotny. Jeśli niezgodność Usługi z umową będzie istotna, to już w chwili, gdy Klient będzie zgłaszać nam swoje pierwsze żądanie, Klient będzie mógł wybrać przywrócenie działania Usługi, obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy. Jeśli Klient odstąpi od umowy o Usługę, Orange nie będzie naliczać opłat za okres, w którym Usługa nie działała prawidłowo.

4. Orange nie ponosi odpowiedzialności za:
   a) utrudnienia w korzystaniu przez Klienta z Usługi spowodowane z przyczyn niezależnych od Orange,
   b) następstwa udostępnienia przez Klienta ID i Kodu dostępu osobom trzecim,
   c) jakiekolwiek operacje, w szczególności wskazane w § 6, dokonane przez osoby nieuprawnione za pośrednictwem Platformy, w przypadku wyłączenia przez Klienta konieczności potwierdzania operacji dokonywanych za pośrednictwem Platformy Kodem dostępu.
5. Orange zastrzega sobie prawo zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne.
6. W przypadku gdy Orange stwierdzi, że Klient narusza przepisy prawa, w tym prawa autorskiego, w związku z korzystaniem z Usługi, Orange przysługuje prawo uniemożliwienia dostępu do Usługi, po uprzednim przesłaniu informacji do Klienta o planowanym wyłączeniu.
7. W ramach korzystania z Usługi Klient zobowiązany jest:
   a) przestrzegać Regulaminu oraz obowiązującego prawa, w tym przepisów o prawie autorskim, prawach pokrewnych i prawie własności przemysłowej, i w szczególności nie dostarczać treści niezgodnych z przepisami prawa, nie naruszać ani nie obchodzić technicznych zabezpieczeń służących zapewnieniu korzystania z Materiałów wideo ani nie wykorzystywać Materiałów wideo niezgodnie z prawem,
   b) niezwłocznie powiadomić Orange o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach oraz o przerwach w świadczeniu Usługi,
   c) chronić i nie udostępniać swojego ID i Kodu dostępu osobom trzecim,
   d) nie powodować w jakichkolwiek sposób zakłóceń w działaniu Usługi, w szczególności nie podejmować jakichkolwiek działań mogących uszkodzić infrastrukturę sieciową Orange lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Orange
   e) współdziałać z Orange, aby ustalić, czy przyczyną nieprawidłowego działania Usługi jest środowisko cyfrowe Klienta, jeśli nie spełnia wymogów technicznych wskazanych w Regulaminie.
8. Orange informuje, że Materiały wideo chronione są prawem autorskim i prawami pokrewnymi. Klient może korzystać z Materiałów wideo w zakresie określonym niniejszym Regulaminem oraz opisem Materiału wideo dostępnym przed zamówieniem danego materiału. Powyższe nie ogranicza uprawnień Klienta będącego konsumentem w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16 poz. 93 z późniejszymi zmianami) do korzystania z Materiałów wideo w zakresie określonych przepisami prawa o dozwolonym własnym użytku osobistym. Orange zastrzega, że w zakresie, w jakim Klient nie został upoważniony do korzystania z Materiałów wideo przez Orange, inny podmiot uprawniony lub na podstawie obowiązujących przepisów prawa, korzystanie przez Klienta z Materiału wideo (w tym m.in. publiczne rozpowszechnianie, sprzedaż lub najem kopii Materiałów wideo) może naruszać przepisy prawa i narażać Klienta na odpowiedzialność prawną.

V. Opłaty

§ 10.

1. Suma naliczonych opłat z tytułu zamówienia w trybie Pay-per-rent i dostępu do Pakietów jest umieszczana na fakturze VAT wystawianej po zakończeniu okresu rozliczeniowego właściwego dla Usługi tv.
2. Opłata naliczana na fakturze VAT za każde zamówienie Materiału wideo w trybie Pay-per-rent równa jest aktualnej w momencie dokonania przez Klienta zamówienia cenie wybranego Materiału wideo podanej na Platformie VOD.
3. Opłata naliczana na fakturze VAT za każdy zamówiony Pakiet równa jest aktualnej w momencie dokonania przez Klienta zamówienia cenie wybranego Pakietu podanej na Platformie VOD.
4. Suma opłat z tytułu zamówienia w trybie Pay-per-rent jest limitowana i nie może przekroczyć 300 zł w miesiącu kalendarzowym.
5. W przypadku zalegania z opłatami na rzecz Orange Klient nie może:
   a) zamówić Materiału wideo w trybie Pay-per-rent,
   b) aktywować Pakietu.

VI. Reklamacje

§ 11.

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
   a) niedotrzymania z winy Orange terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
   b) niewykonywania lub nienależytego wykonywania przez Orange Usługi,
   c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi
2. Reklamacja może zostać złożona w każdej Komórce organizacyjnej. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko osoby, która ją wnosi, dokładny adres korespondencyjny (lub adres e-mail), jak również opis i powód reklamacji.
3. Klient może złożyć reklamację pisemnie (na adres: Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice), telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórce organizacyjnej a także przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w Komórce organizacyjnej, pracownik Orange lub osoba upoważniona przez Orange przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

§ 12.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Orange niezwłocznie powiadamia Klienta.
3. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej.
4. Orange rozpatruje reklamację oraz powiadamia Klienta o jej rozstrzygnięciu niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym ją otrzymano.
5. Uprawnienia, które opisujemy powyżej, nie ograniczają możliwości Klienta:
   a) składania reklamacji, które dotyczą świadczonych przez nas usług telekomunikacyjnych,
   b) dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych, jeśli taka możliwość wynika z przepisów prawa.

VII. Odstąpienia

§ 13.

1. Klient, który jest konsumentem, może odstąpić od umowy o korzystanie z Pakietu lub Materiału wideo w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy, Klient może skorzystać z formularza, którego wzór stanowi załącznik do regulaminu.
2. W przypadku odstąpienia od umowy, umowa uważana jest za niezawartą. Orange zwraca wszystkie otrzymane od Klienta płatności. Zwrot następuje niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym Klient poinformował Orange o odstąpieniu od umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności,

jakie zostały użyte przez Klienta, chyba że zgodził się on na inny sposób zwrotu. Klient nie ponosi opłat związanych ze zwrotem.

3. Klientowi, który jest konsumentem, nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o korzystanie z Materiału wideo lub Pakietu, jeżeli rozpoczęcie korzystania z Pakietu lub Materiału wideo nastąpiło za jego zgodą przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa do odstąpienia z momentem rozpoczęcia korzystania z Pakietu lub Materiału wideo.

VIII. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 14.

1. Usługa stanowi audiowizualną usługę medialną na żądanie. Organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
2. Orange Polska jest stroną kodeksów dobrych praktyk i kodeksów etycznych. Kodeksy, których stroną jest Orange Polska, dostępne są w formie elektronicznej na stronie internetowej www.orange.pl.
3. Klient, który jest konsumentem, ma możliwość uzyskania bezpłatnej informacji prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów, a także skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (więcej informacji na www.uokik.gov.pl). Orange nie jest zobowiązana przepisami do korzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów ani sama nie zobowiązała się do ich stosowania. Oznacza to, że jeśli Klient złoży wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu z udziałem Orange, Orange może nie zaakceptować tej propozycji. Nie ogranicza to możliwości Klienta dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa, w tym ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16 poz. 93 z późniejszymi zmianami) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami).
5. W zakresie dozwolonym przepisami prawa, Orange może zmienić warunki niniejszego Regulaminu, jeśli a) konieczność zmiany wynika z przyczyn od nas niezależnych, w tym siły wyższej, zmiany przepisów prawa, zmiany interpretacji przepisów przez urzędy, decyzji administracyjnych, prawomocnych orzeczeń sądowych, zakończenia albo zmiany warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi, b) Orange wprowadza nowe usługi, nowe funkcjonalności usług lub udogodnienia, rozszerza dostępność usług na kolejne kategorie klientów, rozszerza zawartość usług, podnosi jakość, wprowadza nowe sposoby zawierania umów, kanały sprzedaży lub obsługi, c) jest to uzasadnione zmianą przez podmiot trzeci (przykładowo przez dostawców Materiałów wideo) zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończeniem albo zmianą warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi, które mają wpływ na naszą Usługę, wzrostem obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrostem stawek podatków i opłat, nałożeniem nowych podatków lub zmianą sposobu ich naliczania. Orange powiadomi o propozycji zmian Regulaminu nie później niż na 30 dni przed dniem wejścia w życie zmian.
6. W zakresie dozwolonym przepisami prawa i z zachowaniem praw nabytych przez Klientów, Orange może odwołać Regulamin i przestać świadczyć Usługę z ważnych powodów, za które uznajemy a) uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez Orange działalność b) ważne względy technologiczne lub organizacyjne, wpływające na warunki świadczonej Usługi, w szczególności jeżeli zaprzestanie świadczenia jest uzasadnione zmianą przez podmiot trzeci (np. dostawców Materiałów wideo) zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończeniem albo zmianą warunków umowy wiążącej Orange z podmiotami trzecimi, które mają istotny wpływ na Usługę; wzrostem obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrostem stawek podatków i opłat, nałożeniem nowych podatków lub zmianą sposobu ich naliczania, c) sytuację, w której z Usługi korzysta nie więcej niż 5 % klientów Mobilnej Sieci Orange.
7. Informacja o tym, że Orange zaprzestanie świadczyć Usługę, zostanie opublikowana na naszej stronie internetowej www.orange.pl z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa (orzeczenie lub decyzja), które powodują odwołanie Usługi, wskazywać będą inny termin. O wyłączeniu Usługi Klient zostanie poinformowany poprzez wiadomość na skrzynkę użytkownika w dekoderze.

Załącznik nr 1 do Regulaminu usługi wideo na życzenie

Wzór formularza odstąpienia od umowy (w oparciu o ustawę o prawach konsumenta):

Adresat: Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy (*) umowy dostawy następujących rzeczy (*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy (*)/o świadczenie następującej usługi

Data zawarcia umowy (*)/odbioru (*):
Imię i nazwisko konsumenta (-ów):
Adres konsumenta (-ów):

Podpis konsumenta (-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):
Data:

* niepotrzebne skreślić