



Regulamin

Świadczenia Usługi Orange strefa przez Orange Polska S.A.

Regulamin uwzględnia zmiany wprowadzone od dnia 16 kwietnia 2013 r.

W odniesieniu do Abonentów, którzy zawarli umowę przed tym dniem, zmieniony regulamin obowiązuje od dnia 21 czerwca 2013 r.

Regulamin uwzględnia zmiany w zakresie trybu postępowania reklamacyjnego obowiązujące od dnia 8 czerwca 2014 r.

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usługi Orange strefa (dalej „Usługa”) przez Spółkę pod firmą Orange Polska S.A. (dalej „Operator”), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, NIP 526-02-50-995, z siedzibą w Warszawie, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Z niniejszej Usługi mogą skorzystać wyłącznie konsumenci, tj. osoby fizyczne, które nie zawierają umowy o świadczenie usługi Orange strefa w związku z działalnością gospodarczą lub zawodową.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. „Abonent” – osoba, na rzecz której świadczone są Usługi na podstawie Umowy;
2. „Adres usługi” – adres zadeklarowany przez Abonenta, który został wskazany w Umowie bądź w Aneksie do Umowy (zwany także Adresem instalacji sieci);
3. „autoryzacja Abonenta” – potwierdzenie przez Operatora tożsamości Abonenta, za pośrednictwem kodu abonenckiego lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości;
4. „Cennik” – zestawienie Usług oraz wysokości opłat za te Usługi wraz z zasadami ich naliczania;
5. „depozyt” – określona w Umowie kwota złożona na nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora, która w indywidualnych przypadkach może być warunkiem uzyskania przez Abonenta dostępu do Usług lub niektórych z Usług, bądź podwyższenia przyznanego limitu należności, stanowiąca zabezpieczenie ewentualnej niewypłacalności Abonenta lub braku uregulowania wymagalnej wierzytelności;
6. „dzień upływu okresu wypowiedzenia” – przedział czasu obejmujący 24 godziny oznaczający dzień kalendarzowy, który jest ostatnim dniem obowiązywania Umowy;

MAS/PDF06/0514

7. „karta SIM” – stanowiąca własność Operatora karta z mikroprocesorem, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla karty SIM, umożliwiająca dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer abonencki, osobisty numer identyfikacyjny – PIN i kod odblokowujący – PUK;
8. „kaucja” – kwota, która na żądanie Operatora, w przypadku przekroczenia przez Abonenta ustalonego limitu należności, ma być niezwłocznie wpłacona przez Abonenta, z przeznaczeniem na częściowe pokrycie należności za zrealizowane na rzecz Abonenta Usługi;
9. „kod abonencki” – ciąg cyfr, nie mniej niż 4 i nie więcej niż 8, pierwotny lub własny, umożliwiający autoryzację Abonenta dostępny wyłącznie dla Abonenta i Operatora oraz ewentualnie podmiotów działających na zlecenie Operatora w procesie świadczenia Usług, umożliwiającą dokonywanie zleceń jednorazowych i zleceń stałych;
10. „konto abonenckie” – konto w systemie rozliczeniowym operatora o niepowtarzalnym numerze, jednoznacznie identyfikujące zobowiązania i wpłaty Abonenta, na którym, w zależności od dyspozycji Abonenta, może być rozliczanych wiele kontraktów z tytułu jednej lub wielu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
11. „kontrakt” – forma rejestracji numeru abonenckiego w systemie rozliczeniowym Operatora na podstawie pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej między Abonentem a Operatorem;
12. „limit należności” – określona indywidualnie przez Operatora górna granica zobowiązań Abonenta dotyczących całego konta abonenckiego, której przekroczenie uprawnia Operatora do podjęcia następujących działań: żądanie wpłaty kaucji, a w przypadku braku wpłaty kaucji – ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług;
13. „okres rozliczeniowy” – okres, za który dokonywane są na koncie abonenckim rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez Operatora w rachunku telefonicznym dniach miesiący kalendarzowych ;
14. „Operator” – Orange Polska S.A.;
15. „pierwotny kod abonencki” – sześć ostatnich cyfr kodu odblokowującego PUK karty SIM, definiowany automatycznie;
16. „rachunek telefoniczny” – dokument, na podstawie znajomości którego Abonent uiszcza opłaty za usługi telekomunikacyjne lub inne, wystawiany w ramach jednego konta abonenckiego;
17. „Regulamin” – niniejszy „Regulamin świadczenia usługi Orange strefa przez Orange Polska S.A.”;
18. „Siła Wyższa” – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależne od Operatora i Abonenta, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu najwyższej staranności, a w szczególności wojny (w tym: wojna domowa, zamieszki, akty sabotażu, rozruchy, akty terroryzmu), katastrofy naturalne np. burze, huragany, trzęsienia ziemi, powódzie;
19. „salon Orange” – odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, zajmujący się sprzedażą Usług oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, prowadzony przez Operatora, z wyłączeniem stoisk handlowych znajdujących się w lokalach, w których sprzedaż Usług oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);
20. „salon partner Orange” – odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, zajmujący się sprzedażą Usług oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, prowadzony przez podmiot działający na zlecenie Operatora,

z wyłączeniem stoisk handlowych znajdujących się w lokalach, w których sprzedaż Usługi oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);

21. „sieć telekomunikacyjna” – obsługiwana przez Operatora sieć, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, GSM 900/1800. Pojęcie „sieć Orange” nie obejmuje jednak usług telekomunikacyjnych świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w oparciu o sieć telekomunikacyjną Operatora (operatorzy wirtualni), w szczególności połączeń z lub na numery abonenckie użytkowników usług takich operatorów wirtualnych lub na numery, na których tacy operatorzy wirtualni świadczą swoje usługi;

22. „SMS” – krótka wiadomość tekstowa;

23. „szczególne warunki oferty” – dodatkowe wymagania, od spełnienia, których uzależniona jest możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi na warunkach preferencyjnych;

24. „Twoja strefa” – ograniczona lokalizacyjnie strefa (wyznaczana zgodnie z zasadami określonymi w § 5), w której Abonent może korzystać z Usługi;

25. „Umowa” – umowa o świadczenie usługi Orange strefa (tj. umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych) zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu;

26. „Usługa dodana” – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem;

27. „Wysokość ulgi przyznanej abonentowi” – kwota stanowiąca sumę opustów udzielonych Abonentowi na dzień zawarcia Umowy, wyrażająca się w różnicy pomiędzy ceną podstawową usługi telekomunikacyjnej lub towaru zakupionego przez Abonenta w związku z zawarciem umowy, a ceną promocyjną oferowaną przez Operatora Abonentowi. Opust może dotyczyć w szczególności: opłaty aktywacyjnej, należnych opłat abonamentowych, ceny zakupu terminala lub innego sprzętu, przyznanych Abonentowi zniżek na usługi telekomunikacyjne;

28. „wymagalna wierzytelność” – należność za Usługę nie uregulowana przez Abonenta w terminie płatności wskazanym na rachunku telefonicznym;

29. „zlecenie jednorazowe” – dyspozycja Abonenta dla Operatora, mająca wpływ na warunki świadczenia Usługi, dotycząca wywołania zdarzenia, które wystąpi jeden raz w dającym się przewidzieć momencie, ale jego skutki mogą trwać przez czas nieograniczony;

30. „zlecenie stałe” – dyspozycja Abonenta dla Operatora, mająca wpływ na warunki świadczenia Usługi, dotycząca zainicjowania zdarzenia, którego powtarzalne skutki będą występowały cyklicznie, aż do odwołania lub zmiany dyspozycji;

31. „Zamówienie” – dokument podpisany przez Abonenta, w którym Abonent wyraża wolę korzystania z Usługi;

§ 3

Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług telekomunikacyjnych za pomocą Orange Biura Obsługi Klienta.

Abonenci mają możliwość:

1.1. całodobowego kontaktu z Orange Biurem Obsługi Klienta,

1.2. korzystania, w godzinach pracy salonów Orange i salonów partnerów Orange, z usług wydzielonych stanowisk obsługi posprzedażnej.

2. Autoryzacja Abonentów dokonywana jest za pośrednictwem kodu abonenckiego lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Orange Biuro Obsługi Klienta.

Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu abonenckiego, a także nie udostępniać kodu abonenckiego osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora, o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu abonenckiego przez osobę trzecią.

3. Orange Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Abonentów, w szczególności w zakresie:

3.1. udzielania informacji,

3.2. przyjmowania reklamacji,

3.3. realizacji zleceń jednorazowych,

3.4. realizacji zleceń stałych,

3.5. obsługi Abonenta na odległość w zakresie przyjmowania i realizacji zleceń na Usługę świadczoną w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami Operatora, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej lub złożenia pisemnej dyspozycji,

4. Opłaty za korzystanie z usług Orange Biura Obsługi Klienta są określone w Cenniku.

5. Operator świadczy usługę telefonicznej informacji o numerach, zgodnie z obowiązującym prawem telekomunikacyjnym.

6. Abonent ma możliwość włączania, wyłączania lub modyfikacji poszczególnych usług telekomunikacyjnych na koncie abonenckim lub kontrakcie i zasięgania informacji o tym czy usługa jest włączona czy wyłączona, ewentualnie – z jakim parametrem, za pomocą kanałów komunikacji (takich jak np. kontakt z Orange Biurem Obsługi Klienta, połączenie z Orange Automatycznym Biurem Obsługi Klienta, itp.), o których Operator będzie informował na swojej stronie internetowej i w bieżących materiałach promocyjnych.

7. Abonent kontaktuje się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe w szczególności:

7.1. pisemnie,

7.2. osobiście, w godzinach pracy salonów Orange i salonów partnerów Orange, z usług wydzielonych stanowisk obsługi posprzedażowej,

7.3. za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym telefonicznie i za pomocą poczty elektronicznej.

8. Operator wydaje spis abonentów. Dane w spisie abonentów umieszczane są pod warunkiem uzyskania od Abonenta, będącego osobą fizyczną, zgody. Zakres danych Abonenta – osoby fizycznej, jaki umieszczany jest w spisie, obejmuje numer/numery telefonu, nazwisko i imię Abonenta, nazwę miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania. Dane abonentów w spisie umieszczone są w kolejności alfabetycznej, przy czym dane Abonentów - osób fizycznych podzielone są także według miejscowości. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować.

§ 4

Cennik, regulaminy promocji

1. Wysokość opłat za Usługi i szczegółowe zasady ich naliczania określa Cennik.

2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla niektórych ze świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z promocjami.

3. Regulamin wraz z Cennikiem, a także regulaminy, o których mowa w ust. 2 są dostępne w Orange Biurze Obsługi Klienta, w salonach Orange i salonach partner Orange oraz na stronie internetowej Operatora.

§ 5

Korzystanie z Usługi

1. Przy podpisywaniu Umowy Operator wydaje Abonentowi kartę SIM (zabezpieczoną kodem PIN) związaną z numerem stacjonarnym w formacie: YY XXX XX XX, gdzie YY to numer kierunkowy geograficznej strefy numeracyjnej (np. 22 dla Warszawy).

2. W ramach Usługi Abonent będzie korzystał z numeru stacjonarnego w ograniczonej lokalizacyjnie strefie zwanej Twoją strefą. Z zastrzeżeniem ust. 3 i 7 poniżej, Twoja strefa to obszar ograniczony okręgiem o promieniu co najmniej 500 metrów, a jej środek stanowi miejsce znajdujące się pod Adresem usługi wskazanym przez Abonenta w Umowie bądź w Aneksie do Umowy.

3. Aby rozpocząć korzystanie z Usług, po podpisaniu Umowy Abonent powinien zlecić aktywację Twojej strefy na jeden z poniższych sposobów:

3.1. dzwoniąc na dedykowany numer IVR (*500) z miejsca znajdującego się pod Adresem usługi wskazanym w Umowie,

3.2. wysyłając SMS pod numer 650 o treści „Aktywuj” z miejsca znajdującego się pod Adresem usługi wskazanym w Umowie,

3.3. poprzez Orange On-line - www.orange.pl.

4. Przed aktywacją Twojej strefy, o której mowa w ust. 3 oraz zmienionej Twojej strefy, o której mowa w ust. 7 nie jest możliwe korzystanie z żadnych usług Orange Strefa, poza połączeniami z numerami alarmowymi i kontaktem z BOK.

5. Przy próbie nawiązania połączenia, wysłania SMS-a lub przesyłania danych CSD poza obszarem Twojej strefy, Abonent otrzymuje komunikat informujący o przebywaniu poza Twoją strefą.

6. Zmiana Twojej strefy. Z zastrzeżeniem ust. 9 poniżej, Abonent:

6.1. ma prawo do zmiany Twojej strefy w tej samej strefie numeracyjnej poprzez dokonanie zmiany Adresu usługi - jest to związane z koniecznością podpisania Aneksu do Umowy.

6.2. ma obowiązek zmiany Twojej strefy w przypadku dokonania zmiany numeru stacjonarnego w ramach innej strefy numeracyjnej – wówczas w związku ze zmianą numeru stacjonarnego Abonent jest zobowiązany do podpisania Aneksu do Umowy oraz do wskazania w nim nowego Adresu usługi.

7. Po podpisaniu Aneksu do Umowy o którym mowa w ust. 6.1 i 6.2. powyżej, Abonent powinien zlecić aktywację zmienionej Twojej strefy na jeden z poniższych sposobów:

7.1. dzwoniąc na dedykowany numer IVR (*500) z miejsca znajdującego się pod Adresem usługi wskazanym w Aneksie do Umowy,

7.2. wysyłając SMS pod numer 650 o treści „Aktywuj” z miejsca znajdującego się pod Adresem usługi wskazanym w Aneksie do Umowy,

7.3. poprzez Orange On-line - www.orange.pl.

8. Aktywacja Twojej strefy, o której mowa w ust. 3 oraz zmienionej Twojej strefy, o której mowa w ust. 7 jest możliwa wyłącznie wówczas, gdy numer telefonu Abonenta odpowiada strefie numeracyjnej, w której dokonywana jest aktywacja. Abonent zobowiązuje się, że adres miejsca z którego dokona aktywacji Twojej strefy będzie zgodny z

Adresem usługi. Po realizacji zlecenia Abonent otrzyma SMS-a z potwierdzeniem aktywacji Twojej strefy. Do momentu aktywacji Twojej strefy telefon Abonenta powinien być aktywny i znajdować się w miejscu, które wyznaczać będzie środek Twojej strefy.

9. Abonent ponosi opłatę za każdorazową zmianę Twojej strefy zgodnie z obowiązującym go Cennikiem.

10. Zmiana Adresu usługi z zachowaniem tego samego numeru stacjonarnego w ramach dwóch różnych stref numeracyjnych jest niemożliwa. Uzyskanie od Operatora numeru stacjonarnego w innej strefie numeracyjnej wiąże się z koniecznością podpisania Aneksu do Umowy oraz z koniecznością zmiany Twojej strefy.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 6

Zasady odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta przepisów niniejszego Regulaminu lub szczególnych warunków oferty.

2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.

3. W wypadku określonym w ust. 1 odszkodowanie ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z Usługi. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w niniejszym Regulaminie, Operator wypłaca Abonentowi odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości nie został osiągnięty. Kwota odszkodowania wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem jakości w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę opłaty abonamentowej.

4. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z § 6 ust. 3 zdanie pierwsze, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku, gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu. W przypadku braku osiągnięcia poziomu wskaźników jakości określonych w Regulaminie, Operator nie zwraca opłaty za wykonane świadczenie.

5. Wypłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 oraz zwrotu opłaty wniesionej za niewykonane świadczenie, o której mowa w ust. 4, Operator dokonuje na rzecz Abonenta najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dni od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.

6. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, Operator ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.

§ 7

Tajemnica telekomunikacyjna

Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie

przepisów prawa. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.

§ 8

Ochrona i przetwarzanie danych osobowych

1. Operator gwarantuje zachowanie poufności danych osobowych uzyskanych od Abonenta.
2. Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonenta danych osobowych w celu wykonywania Umowy oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych.

ROZDZIAŁ II

ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI ABONENTOM

§ 9

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator świadczy Usługę Abonentom wyłącznie na podstawie Umowy w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku oraz ewentualnie w dodatkowych warunkach i regulaminach poszczególnych ofert, usług lub promocji, z których korzysta Abonent, zaś Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania oraz uiszczania należnych opłat.
2. Przez zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat określonych w Cenniku i do przestrzegania postanowień Regulaminu.
3. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub niezwłocznego zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent korzysta z karty SIM o parametrach niezgodnych z określonymi w § 2 pkt 7.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w Regulaminie lub w cenniku przez osoby trzecie, które posługują się kodem PIN, kodem PUK, kodem abonenckim lub innym poufnym kodem umożliwiającym korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dołożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu oraz sytuacji w której osoba trzecia weszła w posiadanie jego kodu abonenckiego z przyczyn leżących po stronie Operatora.

§ 10

ZAKRES USŁUG DLA ABONENTÓW

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu świadczonych Usług z zachowaniem trybu przewidzianego ustawą Prawo telekomunikacyjne.
2. W przypadku zmiany w Cenniku Operator zobowiązuje się do pisemnego poinformowania Abonenta o planowanej zmianie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca, z zachowaniem trybu przewidzianego ustawą Prawo telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ III
UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG ABONENTOM

§ 11

Postanowienia ogólne

1. Klient, który wyraża wolę korzystania z Usługi, zawiera pisemną Umowę z Operatorem.
2. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona przez Operatora.
3. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Operatora o zmianie swojego miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, nazwy lub nazwiska, adresu e-mail do korespondencji niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną, przy czym za zgodą Operatora zawiadomienie może mieć także inną formę, pod warunkiem autoryzacji Abonenta za pomocą kodu abonenckiego.

§ 12

Warunki zawarcia Umowy

1. W celu zawarcia Umowy klient powinien wskazać Adres usługi. Na podstawie wskazanego przez Klienta Adresu usługi przyznawany jest numer stacjonarny wraz z numerem kierunkowym.
2. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu przez daną osobę tożsamości i aktualnego dokładnego miejsca zamieszkania.
3. Klient zobowiązuje się udokumentować dane, określone w ust. 2, poprzez okazanie ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii następujących dokumentów:
 - 3.1. dokumentu tożsamości oraz,
 - 3.2. w przypadku gdy dokumentem tożsamości określonym w pkt 3.1. nie jest dowód osobisty – dodatkowego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby.
4. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem Umowy jeżeli:
 - 4.1. okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
 - 4.2. wymagają tego szczególne warunki oferty.
5. W przypadku ofert promocyjnych, Operator zastrzega sobie jako warunek skorzystania z promocji możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość klienta, za jego zgodą. W przypadku, gdy w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba nie uregulowała należności wobec innego operatora, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane złożeniem depozytu.
6. Za pisemną zgodą Operatora Abonent może dokonać przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy na osobę trzecią.
7. Operator może uzależnić dostęp do Usługi osoby zainteresowanej przed zawarciem Umowy od:
 - 7.1. okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy,
 - 7.2. wiarygodności płatniczej tej osoby wynikającej z danych będących w posiadaniu przez Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej.

8. W przypadku ofert promocyjnych, Operator może uzależnić skorzystanie z promocji od złożenia depozytu, a także od spełnienia innych warunków uprawniających do skorzystania z promocji. W przypadku niespełnienia warunków uprawniających do skorzystania z promocji może być to podstawą dla Operatora do odmowy zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, natomiast nie może być podstawą dla Operatora do odmowy zawarcia Umowy poza promocją, jeżeli Abonent spełnia warunki zawarcia Umowy określone przez niniejszy Regulamin i przepisy prawa.

9. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę depozytu lub kaucji w przypadku dokonania ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu swoich wymagalnych wierzytelności.

10. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu Operatora lub informacji udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej, w szczególności w sytuacji, gdy Klient zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Operatora.

11. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w trakcie jej wykonywania, limitu należności.

12. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 11, Operator może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty kaucji.

13. W razie przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 11, o więcej niż 10% jego wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w ust. 12, Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania połączeń wychodzących, zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług.

14. W udostępnionych Abonentowi przez Operatora telefonach wprowadzono ograniczenie w postaci blokady SIM-lock uniemożliwiającej działanie urządzenia w sieci innej niż sieć Orange.

15. Operator zapewnia Abonentowi połączenia z numerami alarmowymi.

16. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji telefonu lub innych urządzeń końcowych, gromadzone są tylko za uprzednią zgodą Abonenta bądź jeżeli przewidują to przepisy prawa.

17. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:

- 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, Operator kieruje 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.

18. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w regulaminach promocji lub poszczególnych regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, o ile Operator wprowadził takie ograniczenia.

19. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru ruchu w sieci telekomunikacyjnej. Operator 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. Zastosowane procedury mają na celu

zapewnienie maksymalnych, możliwych parametrów jakościowych Usługi, jednakże w okresie wdrożenia nowych rozwiązań inwestycyjnych może nastąpić chwilowe pogorszenie jakości świadczonych usług. W sieci telekomunikacyjnej stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Operatora.

20. Działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:

20.1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną usługą telekomunikacyjną, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi telekomunikacyjnej.

20.2. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Operator jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Operator uprawniony jest do:

- a) informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych;
- b) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
- c) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
- d) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
- e) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.

20.3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa wyżej w pkt 20.2. b) może w szczególności polegać na:

- a) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
- b) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.

20.4. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.

20.5. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych Operatora, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie 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 nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.

20.6. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi (SLA).

20.7. Zastosowanie przez Operatora ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, Operator pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, Operator nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.

21. Operator przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, w szczególności poprzez stronę internetową [www. orange.pl](http://www.orange.pl), pocztę elektroniczną i telefon.

22. Operator zapewnia minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95% w skali miesiąca. Dodatkowo Operator zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2% w skali miesiąca.

§ 13

Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. O ile Strony nie ustalą inaczej, Operator zobowiązuje się, najpóźniej w ciągu 7 dni od daty zawarcia Umowy, aktywować każdą kartę SIM spełniającą wymogi określone w § 2 pkt 7.
2. W chwili aktywacji karty SIM zostaje automatycznie ustanowiony pierwotny kod abonencki dla tej karty. W oparciu o pierwotny kod abonencki Abonent może dokonać zmiany tego kodu, ustanawiając własny kod abonencki.

§ 14

Czas trwania umowy

1. Strony zawierają Umowę na czas nieokreślony lub określony liczony począwszy od dnia jej podpisania przez Strony.
2. Umowa zawarta na czas określony przekształca się, po upływie czasu, na jaki została zawarta, w Umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent złożył dyspozycję nieprzedłużania Umowy ponad okres, na jaki została zawarta.

§ 15

Zasady naliczania opłat

1. Operator pobiera opłaty:
 - 1.1. jednorazowe – związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodne z Cennikiem obowiązującym Abonenta w dniu wystąpienia zdarzenia;
 - 1.2. pozostałe – naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez Operatora usług w sposób ciągły, zgodne z Cennikiem obowiązującym Abonenta w okresie rozliczeniowym, za który został wystawiony rachunek.
2. Opłata abonamentowa jest pobierana z góry za następny okres rozliczeniowy, chyba że Operator za zgodą Abonenta ustali inny sposób pobierania opłaty abonamentowej.
3. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia aktywacji karty SIM przez Operatora.

§ 16

Rachunki

1. Opłaty za świadczenie Usługi określone są w rachunku wystawianym przez Operatora.
2. W rachunku Operator ustala okres rozliczeniowy, za który naliczane są opłaty za Usługę.

- 2.1. Okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc (z zastrzeżeniem ust. 2.2.) z wyjątkiem okresu, za który jest wystawiony pierwszy rachunek.
- 2.2. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia, za zgodą Abonenta, możliwości wystawiania Abonentowi rachunku częściej niż raz w miesiącu.
3. Rachunki w formie papierowej doręczane są wyłącznie na terenie Polski listem zwykłym.
4. Operator może, za zgodą Abonenta, odstąpić od doręczania Abonentowi rachunków w formie papierowej.
5. Rachunki mogą być również dostarczane Abonentom w inny uzgodniony z nimi sposób.
6. W przypadku nieotrzymania rachunku za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Abonenta.
7. W przypadku niektórych Usług, wyłącznie ze względów technicznych niezależnych od Operatora, Abonent może zostać obciążony za korzystanie z danej Usługi w późniejszym okresie rozliczeniowym, jednakże nie później niż w kolejnym okresie rozliczeniowym lub – w przypadku rozwiązania Umowy w wyniku jej wypowiedzenia, z uwzględnieniem §12 ust. 9 – w rozliczeniu końcowym.

§ 17

Sposób płatności

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty rachunku na wskazany w nim rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty jego wystawienia, przy czym Operator może określić w rachunku dłuższy termin.
2. Za dzień dokonania zapłaty rachunku uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
3. Wycofanie przez Abonenta płatności za rachunek, zrealizowanej w formie polecenia zapłaty, będzie traktowane przez Operatora na równi z brakiem zapłaty należności za usługi telekomunikacyjnej. W przypadku gdy wycofanie płatności za rachunek spowoduje 30-dniowe opóźnienie w płatności, Operator jest uprawniony do podjęcia określonych w Umowie działań, które zostały przewidziane na wypadek braku zapłaty przez Abonenta należności za usługi telekomunikacyjne w terminie 30 dni kalendarzowych od daty płatności wskazanej w rachunku telefonicznym.
4. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Operatorowi przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek za zwłokę, w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności rachunku.
5. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
6. Należne odsetki mogą być wykazywane w rachunku lub innym dokumencie.
7. Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej, w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.

§ 18

Odpowiedzialność Abonenta

1. W ramach korzystania z Usług Abonent zobowiązany jest:
 - 1.1. niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, awariach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usług, a także o utracie kodu abonenckiego lub uzyskaniu przez osoby trzecie dostępu do kodu abonenckiego,
 - 1.2. nie udostępniać w celu uzyskania korzyści majątkowych Usług innym osobom bez zgody Operatora,

1.3. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usług oraz urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,

1.4. przestrzegać przepisów prawa, Umowy oraz regulaminów, a w szczególności nie rozsyłać wirusów, niezamówionych informacji handlowych, nie podejmować działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania osób trzecich,

1.5. nie podejmować działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników lub inne sieci.

2. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu abonenckiego,

a także nie udostępniać kodu abonenckiego osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora

o zagubieniu, kradzieży lub innej utracie kodu abonenckiego, a także o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu abonenckiego przez osobę trzecią.

3. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez osoby posługujące się jego kodem abonenckim, do czasu powiadomienia Operatora o zagubieniu, kradzieży lub innej utracie kodu abonenckiego, a także o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu abonenckiego przez osobę trzecią.

§ 19

Wypowiedzenie, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. (usunięty)

2. (usunięty)

2.1. (usunięty)

2.2. (usunięty)

3. (usunięty) :

3.1. (usunięty)

3.2. (usunięty)

3.3. (usunięty)

3.4. (usunięty)

3.5. (usunięty)

4. (usunięty)

5. (usunięty)

6. (usunięty)

7. (usunięty)

8. (usunięty)

9. (usunięty)

10. (usunięty)

11. (usunięty)

12. Operator może dochodzić wymagalnych wierzytelności, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.

13. (usunięty)

14. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności na podstawie dostarczonego aktu zgonu Abonenta Operator zaprzestaje świadczenia Usługi. 15. W momencie rozwiązania umowy Operatorowi należą się opłaty wynikające ze zwrotu przyznanej Abonentowi wartości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. W razie odstąpienia od umowy sprzedaży urządzenia końcowego/akcesorium przez Abonenta, Abonent zwraca urządzenie końcowe/akcesorium na adres wskazany na formularzu odstąpienia oraz ponosi koszt jego zwrotu, chyba że co innego przewiduje regulamin promocji.

ROZDZIAŁ IV

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 20

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Abonenta niezadowolenia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych przez Operatora.

2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za Usługę. Reklamacje złożoną po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Operatora można zgłaszać telefonicznie, pisemnie (osobiście, pocztą, faksem lub e-mailem) lub ustnie do protokołu, w każdej jednostce organizacyjnej Operatora oraz w każdym salonie Orange i salonie partnera Orange (punkty sprzedaży i obsługi). Obowiązek niezwłocznego przekazania zgłoszenia do Orange Biura Obsługi Klienta ciąży na przyjmującym zgłoszenie.

4. Zgłoszenie pisemne powinno zawierać co najmniej następujące dane:

4.1. numer abonencki (konta), którego dotyczy reklamacja,

4.2. imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,

4.3. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,

4.4. datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,

4.5. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,

4.6. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, w przypadku o którym mowa w ust. 4.5.,

4.7. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,

5. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4.1. - 4.4. lub 4.6. - 4.7, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży i obsługi zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej złożenia. W innych przypadkach złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną Operator obowiązany jest w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
7. Obowiązek Operatora dotyczący pisemnego potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty w całości rachunku telefonicznego.
9. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Orange Biura Obsługi Klienta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnej do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi).
10. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
11. Z zastrzeżeniem ust. 10, odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 11.1. nazwę jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
 - 11.2. informację od dnia złożenia reklamacji,
 - 11.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 11.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty, albo informację, że zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,
 - 11.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest Konsument - o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - 11.6. dane identyfikujące, upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
12. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - 12.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 12.2. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą, o ile odpowiedź na reklamację ma być udzielona na papierze.
13. Z zastrzeżeniem pkt. 1 – 3 poniżej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamacje na papierze.
 - 13.1. Za zgodą reklamującego Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamacje w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
 - 13.2. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej 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, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela

odpowiedzi na reklamacje na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji .

13.3. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w pkt. 13.1. i

13.2. umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

14. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego Operator obowiązany jest niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

15.1. Sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z Operatorem.

15.2. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą.

15.3. Operator nie jest zobowiązany do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§ 21

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi oraz inne obowiązujące przepisy prawa.

2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 lutego 2010 roku.