



# Regulamin

usługi „Halo Granie”

(obowiązuje od 23.01.2023 do odwołania)

## § 1.

### Zakres Usługi

1. „Halo Granie”, zwana dalej „Usługą”, jest świadczona przez Orange Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisaną 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 złotych (dalej „Orange”) na rzecz Abonentów korzystających z mobilnych głosowych ofert Orange na abonament, mix oraz na kartę („dalej „Abonenci”), na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Usługa umożliwia odtwarzanie różnych, przyporządkowanych przez Abonenta plików dźwiękowych (dalej „Utwory”, „Halo tony”) osobom dzwoniącym do Abonenta czekającym na moment odebrania połączenia, z wyłączeniem połączeń wideo. W ramach abonamentu Abonent utrzymuje stałą techniczną możliwość odtwarzania Halo tonów, które musi osobno zamówić i które mogą być dodatkowo płatne.
3. Aby w pełni skorzystać z Usługi Abonent powinien mieć:
  - a) kartę SIM w Mobilnej Sieci Orange,
  - b) urządzenie z dostępem do internetu, z zainstalowaną na nim aktualną wersją przeglądarki Microsoft Edge (wersja 100 lub wyższa), Google Chrome (wersja 100 lub wyższa), Mozilla Firefox (wersja 100 lub wyższa).
4. Treści dostępne w ramach Usługi będą dostępne na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (czyli Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Liechtensteinu). Orange zwraca uwagę, że w razie korzystania z usługi poza Polską, może się okazać, że techniczna jakość dostępu do treści może być niższa niż w ramach korzystania z terytorium Polski.

## § 2.

### Uruchomienie Usługi

1. Abonent może zakupić Utwór wyłącznie z Katalogu utworów Orange (dalej „Katalog utworów”). Usługę można włączyć przy pierwszym zakupie za pośrednictwem jednego z kanałów:
  - a) wysłanie bezpłatnego SMS-a pod numer 3333, zawierającego kod wybranego utworu. Kody utworów dostępne są na [www.halogranie.pl](http://www.halogranie.pl) w Katalogu utworów. Wysłanie SMS-a pod numer 3333 jest bezpłatne;
  - b) przez portal [www.halogranie.orange.pl](http://www.halogranie.orange.pl), po zalogowaniu i dokonaniu zakupu przynajmniej jednego Utworu.
2. W związku z włączeniem Usługi co miesiąc naliczane będą opłaty wskazane w tabeli w § 3 poniżej.
3. Włączenie Usługi nie jest możliwe:
  - a) w przypadku oferty abonamentowej, gdy Abonent ma aktywną co najmniej jedną z usług:
    - I. Numer Osobisty,
    - II. Poczta Głosowa w Roamingu;
    - III. Halo Granie Bez Limitu
  - b) w przypadku oferty na kartę, gdy Abonent ma aktywną co najmniej jedną z usług:
    - I. Biznes Grupa,
    - II. Poczta Głosowa w Roamingu,
    - III. Numer Osobisty,
    - IV. Halo Granie Bez limitu.

## § 3.

### Korzystanie z Usługi

1. Usługa jest cykliczna, co oznacza, że po włączeniu Usługi Abonent będzie obciążany za każdy miesiąc korzystania z Usługi aż do momentu jej wyłączenia. Opłaty będą naliczane zgodnie z tabelą:

Tytuł	Opłata brutto (z VAT)
Abonament miesięczny	2 zł (1,63 zł netto)/mies
Zakup Utworu z Katalogu niezależnie od kanału (dokładna cena podawana jest w ramach informacji o pobieranym utworze)	od 0,62 zł (0,50 zł netto) do 11,07 zł (9 zł netto)

2. Usługa zostanie włączona w ciągu 24 godzin od zlecenia jej aktywacji, o czym Abonent zostanie powiadomiony SMS-em.
3. Halo Tony zapisywane są na Koncie Abonenta (zwanym dalej „Albumem”).
4. Każdy z Halo Tonów ma określony okres ważności (dalej „Okres ważności Utworu”). Okres ważności Utworu będzie każdorazowo podany do informacji Abonenta za pomocą danego kanału i wynosić będzie nie więcej niż 6 miesięcy. Po tym czasie Utwór traci swoją ważność. Aby dany Utwór pozostał w Albumie Abonenta, Abonent powinien przedłużyć Okres ważności Utworu.
5. Za Usługę Użytkownik płaci w następujący sposób:
  - a) jeśli korzystają z oferty z abonamentem lub miks – w terminie, który Orange wskazuje na fakturze za usługi telekomunikacyjne,
  - b) jeśli korzysta z oferty na kartę (pre-paid) – Orange pobiera środki z doładowania konta Użytkownika. Orange robi to, gdy Użytkownik włącza Usługę, i na początku każdego kolejnego cyklu rozliczeniowego Usługi.
6. W odniesieniu do Abonentów ofert na kartę Usługa zostanie zawieszona w przypadku, gdy Abonent oferty na kartę nie posiada na koncie środków wystarczających na pokrycie opłaty abonamentowej za Usługę. Zawieszenie Usługi oznacza, że zostanie wyłączona funkcjonalność odsłuchiwania niestandardowych dźwięków w oczekiwaniu na odebranie połączenia, odgrywany będzie sygnał standardowy. Wszystkie ustawienia Albumu zostaną zachowane i przywrócone w momencie, gdy konto Abonenta zostanie doładowane do kwoty wystarczającej na pokrycie opłaty abonamentowej za Usługę. W przypadku braku doładowania konta w ciągu 30 dni od wyłączenia Usługi nie zostanie ona przywrócona. Jeśli Abonent oferty na kartę chciałby ponownie korzystać z Usługi, będzie musiał ją aktywować na jeden ze sposobów wskazanych w § 2 pkt 1.
7. Usługę można bezpłatnie wyłączyć na jeden ze sposobów wskazanych w § 3 pkt 8. Wyłączenie Usługi nastąpi w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu zlecenia wyłączenia Usługi.
8. Zarządzanie Albumem może odbywać się za pomocą wskazanych w § 2 pkt 1 kanałów w następujący sposób:
  - a. Włączenie
    - I. Dla kanału SMS:
      - 1) włączenie: SMS o treści <kod utworu> pod numer 3333,
      - 2) ponowne włączenie wyłączonej wcześniej Usługi: SMS o treści WLACZ pod bezpłatny numer 3333,
    - II. Dla kanału WWW:
      - 1) włączenie: zakup pierwszego utworu: odpowiednia nawigacja na stronie WWW.
      - 1)
  - b. Zakup kolejnych utworów
    - I. Dla kanału SMS:
      - 1) SMS o treści <kod utworu> pod bezpłatny numer 3333.
    - II. Dla kanału WWW:
      - 1) odpowiednia nawigacja na stronie WWW,
      - 1)
  - c. Przedłużenie czasu ważności utworów
    - I. Dla kanału SMS:
      - 1) SMS o treści <kod utworu, który traci swoją ważność> pod bezpłatny numer 3333.
    - II. Dla kanału WWW:
      - 1) odpowiednia nawigacja na stronie WWW.
      - 1)
  - d. Zarządzanie kontem:
    - I. Dla kanału SMS:
      - 1) ustawienie Halo Tonu jako domyślnego: SMS o treści USTAWDOM <kod utworu> pod bezpłatny numer 3333.
      - 2) sprawdzenie, jaki utwór ustawiony jest w danej chwili jako domyślny: SMS o treści POKAZDOM pod bezpłatny numer 3333.
      - 3) przypisanie Halo Tonu do danego dzwoniącego: SMS o treści USTAWN <numer dzwoniącego> <kod utworu> pod bezpłatny numer 3333.
      - 4) sprawdzanie ustawień szczególnych dla danego numeru dzwoniącego (sprawdzenie Halo Tonu przypisanego do danego numeru oraz godzin odtwarzania): SMS o treści POKAZNR <numer dzwoniącego> <godz.> pod bezpłatny numer 3333.
      - 5) usunięcie Utworu z Albumu Abonenta: SMS o treści KASUJ <kod utworu> pod bezpłatny numer 3333.
      - 6) wyszukiwanie Utworów z katalogu sieci mobilnej Orange po tytule: SMS o treści SZUKAJTYT <tytuł utworu> pod bezpłatny numer 3333.
      - 7) wyszukiwanie Utworów z katalogu sieci mobilnej Orange po wykonawcy: SMS o treści SZUKAJWYK <nazwa wykonawcy> pod bezpłatny numer 3333.
    - II. Dla kanału WWW:
      - 1) ustawienie Halo Tonu jako domyślnego: odpowiednia nawigacja na stronie WWW.

- 2) sprawdzenie, jaki Utwór ustawiony jest w danej chwili jako domyślny: odpowiednia nawigacja na stronie WWW.
- 3) przypisanie Halo Tonu do danego dzwoniącego: odpowiednia nawigacja na stronie WWW.
- 4) przypisanie Halo Tonu do grupy dzwoniących: odpowiednia nawigacja na stronie WWW.
- 5) sprawdzanie ustawień szczególnych dla danego numeru dzwoniącego (sprawdzenie Halo Tonu przypisanego do danego numeru oraz godzin odtwarzania): odpowiednia nawigacja na stronie WWW.
- 6) usunięcie utworu z Albumu Abonenta: odpowiednia nawigacja na stronie WWW.

e. Wyłączenie Usługi:

I. Dla kanału SMS:

- 1) wyłączenie Usługi: SMS o treści WYLACZ lub STOP pod bezpłatny numer 80729.

II. Dla kanału WWW:

- 1) wyłączenie Usługi: odpowiednia nawigacja na stronie WWW.

I. Dla kanału SMS:

- 1) SMS o treści POMOC pod numer 3333.

2)

II. Dla kanału WWW:

- 1) odpowiednia nawigacja na stronie [www.halogranie.orange.pl](http://www.halogranie.orange.pl).

9. Orange może udostępnić inne kanały włączania, wyłączania lub obsługi Usługi. W takiej sytuacji opublikuje informację o tym, jak z nich korzystać, na stronie [www.halogranie.orange.pl](http://www.halogranie.orange.pl).
10. Orange zastrzega, że w czasie świadczenia usługi „Halo Granie” co 1000 odtworzenie Halo Tonu będzie odgrywane zwykłym sygnałem oczekiwania na połączenie.
11. Orange umożliwi korzystanie z Usługi za 0 zł przez jeden miesiąc każdemu Abonentowi, który dokona pierwszego włączenia Usługi.
12. W przypadku przejścia przez Abonenta z oferty na kartę do oferty abonamentowej usługa Halo Granie zostanie automatycznie wyłączona.
13. W przypadku gdy Abonent zmienia warunki umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i zawiera kolejną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas oznaczony dotyczącą tego samego numeru w Mobilnej Sieci Orange w zakresie usług głosowych, usługa Halo Granie jest w dalszym ciągu świadczona za zasadach określonych w tym Regulaminie.

#### § 4.

##### Obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany współdziałać z Orange, aby ustalić, czy przyczyną nieprawidłowego działania Usługi jest środowisko cyfrowe Abonenta, jeśli nie spełnia wymogów technicznych, które są wskazane w Regulaminie.
2. Abonent nie może dostarczać w Usłudze żadnych treści bezprawnych.

#### § 5

##### Odstąpienie od umowy

1. Jeśli Abonent zawiera z Orange umowę o świadczenie Usługi na odległość jako konsument lub przedsiębiorca, który prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą, może odstąpić od umowy. W tym celu powinien przesłać Orange oświadczenie o odstąpieniu. Może skorzystać z formularza, który jest załączony do Regulaminu. Na wysłanie oświadczenia Abonent ma 14 dni od zawarcia umowy.
2. Po odstąpieniu, według prawa, umowa o świadczenie Usługi będzie uważana za „niezawartą”.
3. Jeśli Abonent uprzednio zgłosił Orange żądanie wcześniejszego świadczenia Usługi, po odstąpieniu będzie zobowiązany zapłacić Orange za świadczenia, które Orange spełnił do czasu odstąpienia.
4. Abonent nie ponosi kosztów świadczenia Usługi, od której odstąpił, jeżeli nie zgłaszał wcześniej Orange żądania wcześniejszego świadczenia Usługi.

#### § 6

##### Odpowiedzialność Orange

1. Jeśli Orange nie świadczymy Usługi zgodnie z Regulaminem, Abonent może żądać przywrócenia jej prawidłowego działania. Orange powinien to zrobić w rozsądnym czasie od otrzymania żądania Abonenta, w sposób, który nie narazi go na koszty lub nadmierne niedogodności.

2. Dopiero jeśli Orange się to nie uda, przysługiwać będzie Abonentowi prawo obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy o świadczenie usługi dostępu. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których:
  - a. Orange powiadomi Abonenta o tym, że nie przywróci działania w wymagany sposób, lub będzie to wyraźnie wynikało z okoliczności sprawy,
  - b. przywrócenie prawidłowego działania okaże się niemożliwe lub nadmiernie kosztowne,
  - c. Usługa nadal nie będzie działać prawidłowo, mimo że Orange próbował przywrócić jej działanie.
3. Abonent nie będzie mógł odstąpić od umowy o świadczenie usługi dostępu, jeśli Orange wykaże, że brak zgodności Usługi z umową nie był istotny.
4. Jeśli niezgodność Usługi z umową będzie istotna, to już w chwili, gdy Abonent będzie zgłaszać Orange swoje pierwsze żądanie, Abonent będzie mógł wybrać przywrócenie działania Usługi, obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy
5. Jeśli Abonent odstąpi od umowy, Orange nie będzie naliczać opłat za okres, w którym Usługa nie działała prawidłowo.

## § 7

### Reklamacje

1. Jeśli Orange nie świadczył Usługi albo świadczyli ją niezgodnie z Regulaminem, Abonent może złożyć reklamację.
2. Reklamację można składać przez telefon, listem, przez czat na stronie orange.pl oraz osobiście w naszych salonach.
4. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko osoby, która ją wnosi, dokładny adres korespondencyjny (lub adres e-mail), numer telefonu, przy użyciu którego Abonent korzystał z Usługi, jak również opis i powód reklamacji.
5. Na reklamację Abonenta Orange odpowie do 14 dni od jej otrzymania.
6. Abonent może uzyskać bezpłatną informację prawną u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Może też skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń – więcej informacji znajduje się na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).
7. W szczególności, jeśli Abonent jest konsumentem, może skorzystać z pozasądowego rozpatrywania sporów dotyczących zobowiązań umownych. Służy do tego platforma internetowa ODR (Online Dispute Resolution) dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
8. Orange nie jest zobowiązany przepisami do korzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów ani sam nie zobowiązał się do ich stosowania. Oznacza to, że jeśli Abonent złoży Orange wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu z naszym udziałem, Orange może nie przyjąć tej propozycji.
9. Jeśli Orange:
  - a) negatywnie rozpatrzy reklamację Abonenta, lub
  - b) nie zgodzi się na pozasądowe rozwiązanie sporu,Abonent nadal może dochodzić swoich praw na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym na drodze sądowej.
7. Uprawnienia Abonenta, które są opisane Regulaminie, nie ograniczają prawa Abonenta, aby składać reklamacje, które dotyczą usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Orange.

## § 8

### Wyłączenie Usługi przez Orange oraz zmiany Regulaminu

1. Orange może przestać świadczyć Usługę z ważnych powodów. Za takie powody Orange uznaje:
  - 1) uchylene lub zmianę przepisów prawa, wprowadzenie nowych przepisów, wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych, które wpływają na działalność Orange, w tym na świadczenie Usługi,
  - 2) ważne względy organizacyjne lub technologiczne, które wpływają na warunki Usługi. W szczególności powodem zaprzestania świadczenia może być:
    - i. jeśli do działania Usługi Orange potrzebuje usług innego podmiotu - zmiana zasad świadczenia usługi przez ten podmiot lub zakończenie z nim współpracy,
    - ii. wzrost obciążeń publicznoprawnych, w szczególności stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków lub zmiana sposobu ich naliczania,
  - 3) sytuację, w której z Usługi korzysta nie więcej niż 5 % klientów Mobilnej Sieci Orange, z wyłączeniem usług na kartę (pre-paid).
2. O tym, że Orange zaprzestanie świadczyć Usługę, poinformuje on na swojej stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl) co najmniej 30 dni wcześniej. Inny termin takiej publikacji może wynikać tylko z przepisów prawa (orzeczenia lub decyzji), z powodu których Orange odwołuje Usługę.
3. Orange może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi:

- 1) natychmiast:
    - i. w przypadku siły wyższej,
    - ii. jeśli inne niezależne od Orange nadzwyczajne wydarzenia lub zmiany warunków technicznych uniemożliwią lub istotnie utrudnią mu świadczenie Usługi,
    - iii. jeśli nadal Abonent nie będzie przepisów prawa lub postanowień Regulaminu, w tym będzie miał zaległości w opłatach za Usługę, mimo że wcześniej Orange wezwał Abonenta, aby zaprzestał naruszeń,
  - 2) ze skutkiem na koniec kolejnego cyklu rozliczeniowego po dniu, w którym Orange powiadomi Abonenta o wypowiedzeniu:
    - i. jeśli Orange zaprzestanie świadczenia Usługi,
    - ii. jeśli Usługa na dotychczasowych warunkach nie będzie już dostępna w ofercie Orange.
4. Orange może zmienić warunki umowne, jeżeli:
- 1) taka konieczność wynika z przyczyn od niego niezależnych, w tym:
    - a. siły wyższej,
    - b. zmiany przepisów prawa,
    - c. zmiany interpretacji przepisów przez urzędy,
    - d. decyzji administracyjnych,
    - e. prawomocnych orzeczeń sądowych,
    - f. zakończenia albo zmiany warunków umowy wiążącej Orange z podmiotem trzecim, potrzebnej Orange do świadczenia Usługi,
  - 2) Orange wprowadza nowe usługi, nowe funkcjonalności Usługi lub udogodnienia, rozszerza dostępność Usługi na kolejne kategorie klientów, rozszerza zawartość Usługi, podnosi jej jakość, wprowadza nowe sposoby zawierania umów, kanały sprzedaży lub obsługi,
  - 3) jest to uzasadnione:
    - a. jeśli do działania Usługi Orange potrzebuje usług innego podmiotu - zmianą zasad świadczenia usługi przez ten podmiot lub zakończeniem z nim współpracy,
    - b. wzrostem obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrostem stawek podatków i opłat, nałożeniem nowych podatków lub zmianą sposobu ich naliczania.
5. Jeśli Orange zmieni warunki Usługi, Abonent może z niej zrezygnować bez zachowania terminu wypowiedzenia. Będzie miał na to 30 dni od dnia, w którym zmiana wejdzie w życie. O zakresie i terminie zmiany, a także o prawie wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi, Orange poinformuje Abonenta z odpowiednim wyprzedzeniem.

§ 9.

#### **Postanowienia końcowe**

1. Orange przystąpił do kodeksów etycznych i kodeksów dobrych praktyk – ich treść udostępnił na <http://www.orange.pl/kodeksy.phtml>.
2. Regulamin udostępniany jest tylko w języku polskim. Orange nie zawiera umowy o świadczenie Usługi w innym języku.
3. Niniejszy regulamin dostępny jest w siedzibie Orange i na [www.orange.pl](http://www.orange.pl).

**WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY.**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

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