

## Dział I. Definicje

## § 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy,
- 2) **Aplikacja** – oprogramowanie komputerowe udostępnione przez Orange, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi,
- 3) **Cennik** – cennik usługi Neofon,
- 4) **COT** – Centrum Obsługi Telefonicznej; Komórka organizacyjna umożliwiająca poprzez kontakt telefoniczny uzyskanie wsparcia technicznego i realizację zleceń wskazanych w Regulaminie oraz innych zleceń dopuszczonych przez Orange; numer telefoniczny COT znajduje się na stronie internetowej Orange,
- 5) **Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z Loginem korzystanie z Usługi; Orange przesyła Hasło Neofon na wskazany przez Abonenta adres e-mail,
- 6) **Hurtowy ruch telefoniczny** – inicjacja lub przesyłanie połączeń telefonicznych znacznie przewyższających wolumen ruchu standardowego, realizowanych z jednego lub wielu numerów abonenckich,
- 7) **Komórka organizacyjna** – Komórka organizacyjna Orange lub podmiotu z Grupy Kapitałowej Orange Polska, bezpośrednio obsługująca Abonentów,
- 8) **Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- 9) **Login** – jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji Usługi, zawarty w Umowie,
- 10) **Orange** – Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160,
- 11) **Portal** – część serwisu internetowego na stronie internetowej Orange, w której Abonent ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą,
- 12) **Regulamin** – regulamin świadczenia usługi Neofon,
- 13) **Sieć** – stacjonarna sieć telekomunikacyjna Orange, w której zakończenia sieci mają stałą lokalizację lub komunikaty głosowe przesyłane są przy użyciu protokołu IP,
- 14) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi Neofon,
- 15) **Usługa** – usługa Neofon, tj. usługa umożliwiająca realizowanie połączeń głosowych w technologii VoIP wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku,
- 16) **Usługa dodana** – usługa opcjonalna dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem,
- 17) **VoIP** (ang. Voice over Internet Protocol) – technologia umożliwiająca przesyłanie głosu w oparciu o sieć Internet.

## Dział II. Zakres i warunki świadczenia Usługi

## § 2

1. Orange zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy, są nieodpłatnie przekazywane Abonentowi w związku z zawieraną Umową oraz na każde żądanie Abonenta. Regulamin i Cennik dostępne są również na stronie internetowej Orange.

## § 3

1. Orange zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta, na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku, z Aplikacji udostępnionej na stronie internetowej Orange, jeżeli Abonent nie korzysta z Usługi za pomocą aparatu telefonicznego.
2. Orange gromadzi dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia głosowe.
3. Poziom bezpieczeństwa Usługi jest obniżony ze względu na stosowaną technologię VoIP.
4. Usługa jest dostępna za pośrednictwem Internetu dowolnego dostawcy. Parametry dostępu do Internetu wymagane do korzystania z Usługi:
  - 1) minimalna szybkość transmisji danych do i od komputera Abonenta 175 kb/s,
  - 2) maksymalne opóźnienie pakietów: 150 ms.
5. Warunkiem skorzystania z Usługi jest poprawne zalogowanie się Abonenta w Aplikacji lub przy użyciu aparatu telefonicznego, poprzez podanie Loginu i Hasła do Usługi.
6. Ze względu na warunki techniczne świadczenia Usługi, Orange nie gwarantuje realizacji połączeń do numerów alarmowych, z zastrzeżeniem § 3 ust. 7-9.
7. Połączenia alarmowe są realizowane na miejscu świadczenia Usługi.
8. W celu prawidłowej realizacji połączeń alarmowych Abonent zobowiązany jest do podania i aktualizacji adresu miejsca świadczenia Usługi, poprzez kontakt z Komórką organizacyjną lub na Portalu, każdorazowo przy jego zmianie. Służby ustawowo powołane do niesienia pomocy zostaną skierowane pod ostatni, wskazany przez Abonenta adres miejsca świadczenia Usługi.
9. W przypadku zmiany miejsca świadczenia Usługi i niedokonania przez Abonenta aktualizacji adresu, Orange nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłową realizację połączenia alarmowego.

#### § 4

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadconą Usługą, Orange podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednio do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
2. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, Orange jest uprawniona do podejmowania wszelkich dozwolonych prawem działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Orange uprawniona jest do:
  - 1) informowania i ostrzegania Abonentów o występujących wobec nich bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usługi,
  - 2) natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi,
  - 3) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujące się bezpieczeństwem o zidentyfikowanych zagrożeniach,
  - 4) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
  - 5) publikowania na stronie internetowej Orange aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia Aplikacji lub aparatów telefonicznych.
3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 2, może w szczególności polegać na uniemożliwieniu wykonywania wszystkich lub określonych rodzajów połączeń, blokowania wybranych funkcjonalności usług.
4. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 2, dokonywane jest w przypadkach wymagających natychmiastowej i skutecznej eliminacji zagrożenia, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub braku podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
5. Orange przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadconą Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, w szczególności poprzez stronę internetową Orange, pocztę elektroniczną, telefon.
6. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności Łącza, Orange dokonuje pomiaru ruchu w Sieci. Orange prowadzi pomiar ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do sieci Internet. 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. Stosowane procedury nie pogarszają jakości Usługi.
7. W Sieci stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Orange.

#### § 5

1. W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:
  - 1) niezwłocznie powiadomić Orange o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie Hasła lub uzyskaniu Hasła przez nieuprawnioną osobę trzecią,
  - 2) do ochrony oraz nieudostępniania swojego Loginu i Hasła osobom trzecim,
  - 3) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Orange lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Orange służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy Orange, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
  - 4) niezwłocznie zastosować się do rekomendowanych przez Orange działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
  - 5) przestrzegać przepisów prawa oraz treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi.
2. Abonent zobowiązany jest korzystać z Usługi zgodnie z przeznaczeniem. W szczególności zabronione jest:
  - 1) korzystanie z Usługi dla celów generowania Hurtowego ruchu telefonicznego w Sieci i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych,
  - 2) generowanie sztucznego ruchu, tj. ruchu charakteryzującego się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności,
  - 3) kierowanie do/z Sieci, w ramach Umowy, Hurtowego ruchu telefonicznego inicjowanego do/z sieci innych operatorów telekomunikacyjnych, chyba że Orange wyrazi zgodę na takie kierowanie ruchu przez Abonenta,
  - 4) używanie automatycznych systemów wywołujących oraz świadczenie usług typu „call center”,
  - 5) wykorzystywanie usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych określonych w Cenniku.
3. W przypadku stwierdzenia przez Orange, że z należącego do Abonenta numeru generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie płatności za Usługę, Orange telefonicznie powiadamia o tym fakcie Abonenta. W przypadku otrzymania od Abonenta potwierdzenia, że powyższe połączenia odbywają się bez jego wiedzy i zgody lub gdy powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, Orange ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi.
4. Orange zniesie powyższe ograniczenie, lub przywróci świadczenie Usługi niezwłocznie po uzyskaniu od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia, o których mowa w § 5 ust. 3 są generowane za jego zgodą bądź po opłaceniu należności za wygenerowane połączenia.

#### § 6

1. Orange ma prawo do ograniczenia (utrzymywania świadczenia usług jedynie niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywania połączeń do Abonenta) lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia § 5 ust. 1 i 2 lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę. Powyższe nie narusza prawa Orange do rozwiązania Umowy, zgodnie z postanowieniami Umowy.
2. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia Usługi, Orange wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi.
3. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi, Orange pobiera opłaty abonamentowe, a także opłaty za usługi, z których Abonent korzysta w trakcie ograniczenia świadczenia Usługi.
4. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi, Orange nie pobiera opłat określonych w § 13.
5. Wznowienie świadczenia Usługi przez Orange po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w § 6 ust. 1, lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.

### Dział III. Umowa o świadczenie Usługi

#### § 7

1. W imieniu Orange Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Klient może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania Klienta w zakresie zawarcia lub wykonania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej.

## § 8

1. Orange może odmówić zawarcia Umowy w wyniku negatywnej oceny wiarygodności Klienta.
2. Orange może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny jego wiarygodności, w szczególności Orange ma prawo żądać zabezpieczenia w postaci złożenia kaucji.

## § 9

1. Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem Orange bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Konsument może skorzystać ze stosowanego przez Orange formularza odstąpienia od umowy. Wzór formularza odstąpienia od umowy dostępny jest na stronie internetowej Orange oraz w Komórkach organizacyjnych.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 9 ust. 1, Umowa uważana jest za niezawartą.
3. Jeżeli Orange na życzenie Konsumenta rozpoczęła świadczenie Usługi przed upływem okresu, w którym może on skorzystać z prawa do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 9 ust. 1, Konsument zobowiązany jest do zapłaty za wszystkie usługi świadczone w związku z zawartą Umową do dnia odstąpienia od Umowy.

## Dział IV. Odpowiedzialność

### § 10

1. Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie 30 dni od zawarcia Umowy za każdy dzień przekroczenia tego terminu, do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi (jeżeli nierozpoczęcie świadczenia usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Orange), Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Orange, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w § 10 ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
6. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za daną płatną okresowo Usługę dodaną, na zasadach określonych w § 10 ust. 2-4.
7. W przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi określonego w Umowie lub Regulaminie Abonentowi przysługuje odszkodowanie odpowiadające wysokości szkody, którą poniósł w związku z brakiem osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi.
8. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

### § 11

1. W ramach obsługi serwisowej Orange zapewnia Abonentowi:
  - 1) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi obejmującą w szczególności:
    - a) eliminowanie usterek i nieprawidłowości,
    - b) usuwanie awarii,
  - 2) możliwość telefonicznej obsługi przez całą dobę za pośrednictwem COT, a w tym:
    - a) uzyskiwanie informacji o Usłudze,
    - b) pomoc w wyborze oferty odpowiadającej wymogom Klienta,
    - c) obsługę Abonenta na odległość, w zakresie składania zleceń i realizacji Usługi w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i Cennikiem, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej,
    - d) pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
    - e) złożenie reklamacji.
2. Opłaty z tytułu obsługi serwisowej Orange określają Cenniki.
3. W sprawach dotyczących usług serwisowych Abonent może kontaktować się z Orange za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pisemnie lub osobiście.

### § 12

Orange nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- 1) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 10),
- 2) za wadliwe działanie Usługi w przypadku nieprawidłowego zainstalowania i użytkowania Aplikacji lub aparatów telefonicznych,
- 3) następstwa udostępnienia przez Abonenta swojego Loginu lub Hasła osobom trzecim.

## Dział V. Opłaty

### § 13

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat za korzystanie z Usługi oraz Usług dodanych zgodnie z Cennikiem.
2. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.
3. W przypadku, o którym mowa w § 13 ust. 2, pakiety minut dostępne w ramach opłaty abonamentowej mogą być zmniejszone proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi.
4. Okresem rozliczeniowym będącym podstawą do rozliczenia należności za Usługę Abonenta wobec Orange jest miesiąc. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na dokumencie rozliczeniowym.
5. Orange wystawia dokumenty rozliczeniowe za każdy okres rozliczeniowy.
6. Abonent może zamówić dokument rozliczeniowy w formie elektronicznej. Dokumenty rozliczeniowe w formie elektronicznej są przesyłane, zgodnie z wyborem Abonenta, na wskazany adres poczty elektronicznej albo na Portal.

7. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia dokumentu rozliczeniowego.
8. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Orange.
9. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Orange nalicza odsetki ustawowe.
10. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawionym dokumentem rozliczeniowym na indywidualny numer konta bankowego podany w dokumencie rozliczeniowym, którego dotyczy wpłata. W przypadku gdy Abonent dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż wysłany wraz z dokumentem rozliczeniowym) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój numer ewidencyjny określony na dokumencie rozliczeniowym oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych dokumentów rozliczeniowych wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty zostanie ona zwrócona przez Orange do banku, który zrealizował wpłatę.
11. W sytuacjach szczególnych lub niezależnych od Orange, Orange może doliczyć do dokumentu rozliczeniowego za bieżący okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te nie zostały uwzględnione w dokumentach rozliczeniowych za te okresy, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych. W przypadku naliczenia opłat z poprzednich okresów na bieżącym dokumencie rozliczeniowym Orange na wniosek Abonenta rozłoży jego należność na raty, o ile wartość tych opłat przekroczy wartość abonamentu płaconego aktualnie przez tego Abonenta, przy czym liczba rat będzie nie większa niż liczba miesięcy, za które Abonentowi nie był wystawiony dokument rozliczeniowy.
12. W przypadku nieotrzymania dokumentu rozliczeniowego za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w Komórcę organizacyjnej.
13. W przypadku rozwiązania Umowy przez Orange z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Orange ma prawo żądać zwrotu ulg udzielonych Abonentowi, w związku z zawarciem Umowy.
14. Prawo żądania zwrotu ulgi nie przysługuje, jeżeli Abonent wypowiedział Umowę w związku ze świadczeniem przez Orange Usługi w sposób niezgodny z Umową lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
15. Opłaty mogą być dokonywane gotówkowo lub bezgotówkowo. W szczególności Abonent może uiszczać opłaty w formie polecenia zapłaty, przelewem na indywidualny numer rachunku bankowego wskazany na dokumencie rozliczeniowym, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.

## Dział VI. Reklamacje

### § 14

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niedotrzymania z winy Orange terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi w każdej Komórcę organizacyjnej lub za pośrednictwem COT.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórcę organizacyjnej, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Komórcę organizacyjnej osoba upoważniona przez Orange, przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość Orange w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzieli odpowiedzi na reklamację.
5. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Umowa została nienależycie wykonana albo miała być wykonana, lub od dnia doręczenia dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Umowy.
6. Reklamacja złożoną po upływie terminu, o którym mowa w § 14 ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Orange niezwłocznie powiadamia Abonenta.

### § 15

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) numer telefonu lub ID Usługi, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Orange umieszczony na dokumencie rozliczeniowym lub adres zakończenia Łąca,
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w § 15 ust. 1 pkt 6,
  - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej.
3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, z wyjątkiem § 15 ust. 1 pkt 6, Orange – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
4. W wezwaniu Orange wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.

### § 16

1. Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację udziela w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę Komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,
  - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 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,

- 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
  - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika Orange z podaniem imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
2. W przypadku gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
    - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
    - 2) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą, o ile odpowiedź na reklamację ma być udzielona na papierze.
  3. Z zastrzeżeniem § 16 ust. 4-5, Orange potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
  4. Za zgodą reklamującego Orange 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.
  5. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej Orange 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, Orange potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
  6. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w § 16 ust. 4 i 5, umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
  7. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego Orange obowiązana jest niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia mają być przekazane, określa reklamujący w porozumieniu z Orange. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Orange ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą. Orange nie jest zobowiązana do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

## § 17

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, Orange wystawia dokument rozliczeniowy korygujący. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji z tytułu odszkodowania lub innej należności, zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy w terminie 30 dni albo zaliczane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
3. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.
4. W przypadku gdy Orange posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnym dokumencie rozliczeniowym. Oświadczenie Orange o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.

## § 18

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, Orange wystawia korygujący dokument rozliczeniowy. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji z tytułu odszkodowania lub innej należności, zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy w terminie 30 dni albo zaliczane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości dokumentu rozliczeniowego, za czas trwania postępowania reklamacyjnego, nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
3. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nieobjęte reklamacją.
4. W przypadku, gdy Orange posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu, w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie Orange o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.

## Dział VII. Postanowienia końcowe

### § 19

W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

### § 20

1. Orange stosuje kodeksy dobrych praktyk.
2. Kodeksy, o których mowa w § 20 ust. 1, dostępne są na stronie internetowej Orange.

### § 21

1. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy spory mogące wyniknąć z tej Umowy, z zastrzeżeniem § 21 ust. 2.
2. W sprawach, w których stroną jest Konsument, spory mogące wyniknąć z Umowy mogą zostać zakończone polubownie przed Prezesem UKE w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)) lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### § 22

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Orange o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych, mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
2. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja wysłana przez Orange będzie uważana za skutecznie doręczoną.

3. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. Orange zaprzestaje świadczenia Usługi od dnia otrzymania aktu zgonu Abonenta.

§ 23

Regulamin wchodzi w życie z dniem 19 listopada 2014 r.