

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.

## ROZDZIAŁ I

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

- Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usługi Wirtualnej Centralki Orange przez Spółkę pod firmą Orange Polska S.A., wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie 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.
- Regulamin obowiązuje wyłącznie tych Abonentów, którzy zawarli Umowę poczynąwszy od dnia 1 stycznia 2013 roku.

#### § 2 Definicje

- Na potrzeby niniejszego Regulaminu zostają przyjęte następujące definicje pisane wielką literą:
  - Abonent – przedsiębiorca (w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) oraz inny podmiot zarejestrowany w rejestrze REGON), który zawarł z Operatorem Umowę;
  - Adres Świadczenia Usługi – zadeklarowany przez Abonenta na Umowie adres miejsca, z którego będzie świadczona Usługa;
  - Aplikacja WWW – aplikacja, dostęp do której Abonent otrzymuje w chwili zawarcia Umowy, umożliwiająca zarządzanie poszczególnymi funkcjonalnościami dostępnymi w ramach Usługi. Login, hasło oraz link do aplikacji zostaną wysłane SMS-em na numer wskazanej na Umowie osoby upoważnionej do zawarcia Umowy niezwłocznie po aktywacji Usługi w systemach informatycznych Operatora;
  - 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.
  - kod abonencki - ciąg cyfr, nie mniej niż 4 i nie więcej niż 8, pierwotny lub własny, umożliwiający autoryzację Abonenta dostępną wyłącznie dla Abonenta i Operatora oraz ewentualnie podmiotów działających na zlecenie Operatora w procesie świadczenia Usług, umożliwiający dokonywanie zleceń jednorazowych i zleceń stałych;
  - Numer Główny – wirtualny numer komórkowy lub stacjonarny przydzielany losowo z puli numerów Operatora, lub stacjonarny numer przydzielony Abonentowi przez dotychczasowego operatora, jeśli taki numer zostanie przeniesiony do sieci Operatora, z którego kierowane są połączenia do Numeru Użytkownika. Numer stacjonarny jest zgodny z formatem YY XXX XX XX, gdzie YY to Numer kierunkowy geograficznej strefy numeracyjnej (np. 22 dla Warszawy). Numer stacjonarny musi być zgodny ze strefą numeracyjną, w której znajduje się zadeklarowany Adres Świadczenia Usługi;
  - Numer Użytkownika – dowolny numer z krajowej lub zagranicznej sieci komórkowej lub stacjonarnej wskazany przez Abonenta, z wyłączeniem abonentów ofert na kartę, numerów alarmowych i specjalnych, na który w ramach Usługi następuje przekierowanie z Numeru Głównego;
  - Operator – Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 160;
  - Dodatkowe Środki – określony w Regulaminie Promocji pakiet dodatkowych środków pieniężnych, który Abonent może aktywować i wykorzystać na dołączenie kolejnych Numerów Użytkowników;
  - Pełnomocnik Handlowy – upoważniony przez Operatora przedstawiciel handlowy Orange;
  - Punkt Sprzedaży Orange - Salon Orange, Salon partner Orange;
  - Regulamin Promocji – regulamin promocji Wirtualna Centralka Orange;

- Regulamin Świadczenia Usługi – niniejszy regulamin Usługi;
- Umowa – umowa o świadczenie usługi Wirtualna Centralka Orange;
- Usługa – usługa „Wirtualna Centralka Orange”;
- Sieć Orange - sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: Aleje Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, o kapitale zakładowym 3.937.072.437,00 PLN, nr NIP 526-02-50-995. 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;
- Siła Wyższa – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależne od Operatora i Abonenta, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu najwyższej staranności, a w szczególności wojny (a w tym: wojna domowa, zamieszki, akty sabotażu, rozruchy, akty terroryzmu), katastrofy naturalne np. burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie;
- Wariant Usługi – Wirtualna Centralka Orange 3, Wirtualna Centralka Orange 5, Wirtualna Centralka Orange 10, Wirtualna Centralka Orange 20, o których mowa w Regulaminie Promocji. Abonent zobowiązuje się wybrać jeden z Wariantów Usługi w chwili zawarcia Umowy.
- Wirtualna Centralka Orange – usługa umożliwiająca interaktywne, automatyczne i inteligentne kierowanie połączeń z Numeru Głównego do poszczególnych Numerów Użytkowników;
- Zestaw Funkcjonalności – funkcjonalności, o których mowa w niniejszym Regulaminie. Abonent otrzymuje pełny Zestaw funkcjonalności w chwili zawarcia Umowy, niezależnie od wybranego Wariantu Usługi.
- 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.

#### § 3 Zakres obsługi serwisowej

- Operator zapewnia obsługę serwisową Usługi poprzez kontakt z konsultantem Orange Biura Obsługi Klienta. Abonenci mają możliwość:
  - całodobowego kontaktu z Orange Biurem Obsługi Klienta,
  - korzystania, w godzinach pracy salonów Orange i salonów partnerów Orange, z usług wydzielonych stanowisk obsługi posprzedażnej,z zastrzeżeniem, że nie istnieje możliwość wykonywania połączeń wychodzących z Numeru Głównego.
- 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.
- Orange Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Abonentów, w szczególności w zakresie:
  - udzielania informacji,
  - przyjmowania reklamacji,
  - realizacji Zleceń jednorazowych,
  - realizacji Zleceń stałych,
  - 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,
  - usuwania awarii i usterek w zakresie świadczenia Usługi.

- Oplaty za połączenie z Orange Biurem Obsługi Klienta są określone w cenniku operatora sieci, z której wykonane zostało połączenie.
- Operator świadczy usługę telefonicznej informacji o numerach, zgodnie z obowiązującym prawem telekomunikacyjnym.
- Abonent za pomocą Aplikacji WWW ma możliwość zarządzania Zestawem funkcjonalności dostępnym w ramach Usługi, a także zasięgania informacji o tym, czy Usługa jest włączona lub wyłączona, z jakim parametrem itp.
- Abonent kontaktuje się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe w szczególności:
  - pisemnie,
  - osobiście, w godzinach pracy salonów Orange i salonów partnerów Orange, z usług wydzielonych stanowisk obsługi posprzedażowej
  - za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym telefonicznie i za pomocą poczty elektronicznej.
- Zasady umieszczenia danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych Operatora. 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 Regulaminy promocji

- Wysokość opłat za Usługę i szczegółowe zasady ich naliczania określa Regulamin Promocji.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonej przez siebie Usługi, w szczególności związane z promocjami.
- Regulamin Świadczenia Usługi, a także Regulamin Promocji, są dostępne w Orange Biurze Obsługi Klienta, w salonach Orange i salonach partner Orange oraz na stronie internetowej Operatora.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

#### § 5 Zasady odpowiedzialności

- 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. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, które wynika z braku możliwości technicznych, o ile jest to poza kontrolą Operatora i nie jest powodowane jakimikolwiek przyczynami leżącymi po stronie Operatora.
- 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.
- 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.
- Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z ust. 3 zdanie pierwsze niniejszego paragrafu, 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.
- Wyплаты odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu oraz zwrotu opłaty wniesionej za niewykonane świadczenie, o której mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, 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 dnia od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.

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

#### § 6 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.

#### § 7 Ochrona i przetwarzanie danych osobowych

- Operator gwarantuje zachowanie poufności danych osobowych uzyskanych od Abonenta.
- Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonenta danych osobowych w celu wykonywania Umowy oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych.
- Operator ma prawo do przekazania danych osobowych zamawiającego Usługę na rzecz podmiotów z nim współpracujących na zasadach określonych w art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, w celu realizacji i świadczenia Usług.

### ROZDZIAŁ II

## ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI ABONENTOM

### WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

#### § 8

Operator świadczy Usługę Abonentom wyłącznie na podstawie Umowy w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, w niniejszym Regulaminie Świadczenia Usługi, Regulaminie Promocji 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.

### ZAKRES USŁUGI DLA ABONENTÓW

#### § 9

- Zawarcie Umowy oznacza aktywację Usługi, w ramach której Abonent otrzymuje:
  - Numer Główny,
  - dostęp do Aplikacji WWW oraz
  - Zestaw funkcjonalności,a także wybiera jeden z Wariantów Usługi, w ramach którego otrzymuje możliwość skonfigurowania przekierowań z Numeru Głównego na określoną Wariantem Usługi liczbę Numerów Użytkowników.
- Abonent ma możliwość aktywacji Usługi z jednoczesnym przeniesieniem numeru przydzielonego przez dotychczasowego operatora pod warunkiem wskazania, iż numer przenoszony będzie używany jako Numer Główny w ramach Usługi.
- Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi za uprzednim wypowiedzeniem w formie pisemnej, trwającym co najmniej jeden okres rozliczeniowy, z zachowaniem trybu przewidzianego ustawą Prawo telekomunikacyjne.
- W przypadku podwyższenia cen Usługi Operator zobowiązuje się do pisemnego poinformowania Abonenta o planowanej zmianie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, z zachowaniem trybu przewidzianego ustawą Prawo telekomunikacyjne.
- Dopuszczalna jest możliwość zmiany Adresu Świadczenia Usługi oraz zmiany Numeru Głównego dowolną ilość razy.
- Abonent ma możliwość:
  - zmiany Adresu Świadczenia Usługi bez zmiany Numeru Głównego, lub
  - zmiany Adresu Świadczenia Usługi wraz z jednoczesną zmianą Numeru Głównego, lub
  - zmiany Numeru Głównego bez jednoczesnej zmiany Adresu Świadczenia Usługi.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 6 lit. a), zmiana Adresu Świadczenia Usługi dopuszczalna jest wyłącznie w ramach tej samej strefy numeracyjnej, co przyznany w ramach Usługi Numer Główny.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 6 lit. b), Abonent zobowiązuje się wskazać nowy Adres Świadczenia Usługi w ramach tej samej strefy numeracyjnej, co nowy Numer Główny.

9. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 lit. c), Abonent otrzymuje nowy, losowo wybrany z puli numerów komórkowych lub stacjonarnych Operatora Numer Główny w ramach w tej samej strefy numeracyjnej, co Adres Świadczenia Usługi.
10. Zmiana Adresu Świadczenia Usługi lub/oraz zmiana Numeru Głównego możliwa jest wyłącznie po uprzednim zawarciu Aneksu z Operatorem w Punkcie Sprzedaży Orange lub za pośrednictwem Pełnomocnika Handlowego.
11. Oplata za zmianę Adresu Świadczenia Usługi lub/oraz zmiany Numeru Głównego została określona w Regulaminie Promocji.

## UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG ABONENTOM

### § 10 Postanowienia ogólne

1. Skorzystanie z Usługi jest możliwe wyłącznie poprzez zawarcie pisemnej Umowy (w tym Umowy z przeniesieniem numeru przydzielonego przez dotychczasowego operatora) na czas nieokreślony bądź na czas określony w Punkcie Sprzedaży Orange bądź za pośrednictwem Pełnomocnika Handlowego.
2. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona przez Operatora.
3. Abonent zobowiązuje się zawiadamić Operatora o zmianie swojego miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, siedziby, statusu prawnego, 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.
4. Operator może wymagać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, opisanych w ust. 3 niniejszego paragrafu.
5. W razie niedopełnienia przez Abonenta obowiązków, wskazanych w ust. 3 lub 4, Operator może zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usługi.

### § 11 Warunki zawarcia Umowy

1. W celu zawarcia Umowy Abonent zobowiązany jest wskazać Adres Świadczenia Usługi.
2. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu przez daną osobę tożsamości i aktualnego dokładnego miejsca zamieszkania lub siedziby.
3. Abonent zobowiązuje się udokumentować dane, określone w ust. 2 niniejszego paragrafu, poprzez okazanie ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii następujących dokumentów:
  - a) w przypadku osób fizycznych - dokumentu tożsamości oraz, w przypadku gdy dokumentem tożsamości nie jest dowód osobisty - dodatkowego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby,
  - b) w przypadku innych osób: aktualnych dokumentów odpowiednich dla statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz dokumentów przedstawiciela, tak jak w przypadku osób fizycznych.
4. Z okazywanych dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Operator ma prawo sporządzić kserokopie lub odpisy.
5. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem Umowy, jeżeli:
  - a) okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub
  - b) wymagają tego szczególnie warunki oferty.
6. W przypadku ofert promocyjnych, Operator zastrzega sobie jako warunek skorzystania z promocji możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość Abonenta, 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.
7. Abonent ma prawo do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy na osobę trzecią.
8. Operator może uzależnić dostęp do Usługi osoby zainteresowanej przed zawarciem Umowy od:
  - a) okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy,
  - b) wiarygodności płatniczej tej osoby, wynikającej z danych pozyskanych przez Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
9. 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.

10. 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.
11. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu Operatora lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności w sytuacji, gdy Abonent zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Operatora.
12. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, limitu należności.
13. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 12 niniejszego paragrafu, Operator może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty kaucji.
14. W razie przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 12 niniejszego paragrafu, o więcej niż 10% jego wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w ust. 13 niniejszego paragrafu, Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania możliwości korzystania z niektórych funkcjonalności Usługi.
15. Operator nie zapewnia Abonentowi połączenia z numerami alarmowymi.
16. 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.
17. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru ruchu w Sieci Orange. 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 Orange stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Operatora.
18. Działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:
  - 18.1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną usługą telekomunikacyjną, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług telekomunikacyjnych.
  - 18.2. 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.

- 18.3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa wyżej w ust. 18.2. b) może w szczególności polegać na:
  - a) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
  - b) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
- 18.4. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usługi telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
- 18.5. 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.
- 18.6. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonych usług (SLA).
- 18.7. 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.
19. 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.
20. 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.

## § 12 Czas trwania Umowy

1. Strony zawierają Umowę na czas nieokreślony lub czas określony liczony począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, wskazanej na Umowie.
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. Dyspozycja taka musi być złożona z zachowaniem formy pisemnej i z wyprzedzeniem odpowiadającym co najmniej jednemu pełnemu okresowi rozliczeniowemu.

## § 13 Zasady naliczania opłat

1. Operator pobiera opłaty:
  - a) jednorazowe - związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodnie z Regulaminem Promocji, obowiązującym Abonenta w dniu wystąpienia zdarzenia,
  - b) pozostałe - naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez Operatora usług w sposób ciągły, zgodnie z Regulaminem Promocji 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 rozpoczęcia świadczenia Usługi.

## § 14 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.
3. Okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, z wyjątkiem okresu, za

który jest wystawiony pierwszy rachunek, Operator zastrzega sobie prawo ustalenia, za zgodą Abonenta, możliwości wystawiania Abonentowi rachunku częściej niż raz w miesiącu.

4. Rachunki w formie papierowej doręczane są wyłącznie na terenie Polski listem zwykłym.
5. Operator może, za zgodą Abonenta, odstąpić od doręczania Abonentowi rachunków w formie papierowej.
6. Rachunki mogą być również dostarczane Abonentom w inny uzgodniony z nimi sposób.
7. W przypadku nieotrzymania rachunku za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Abonenta.

## § 15 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. W przypadku, gdy Abonent nie otrzymał rachunku i niezwłocznie zgłosił ten fakt Operatorowi zgodnie z § 14 ust. 7, powyższy termin liczony jest od daty powiadomienia Abonenta przez Operatora (telefonicznie, SMS-em lub w innej formie) o wysokości kwoty do zapłaty.
2. Za dzień dokonania zapłaty rachunku uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
3. 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.
4. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
5. Należne odsetki mogą być wykazywane w rachunku lub innym dokumencie.
6. Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej, w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.

## § 16 Odpowiedzialność Abonenta

1. W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:
  - a) niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, awariach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi, a także o utracie kodu abonenckiego lub uzyskaniu przez osoby trzecie dostępu do kodu abonenckiego,
  - b) nie udostępniać w celu uzyskania korzyści majątkowych Usługi innym osobom bez zgody Operatora,
  - c) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
  - d) 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,
  - e) nie podejmować działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usługi 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. Ponadto, Abonent zobowiązuje się pisemnie potwierdzić - na adres Orange Biura Obsługi Klienta lub faksem - w ciągu najwyżej 3 dni kalendarzowych, wcześniejsze telefoniczne zgłoszenie do Orange Biura Obsługi Klienta informacji o zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób kodu abonenckiego.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez osoby posługujące się jego kodem abonenckim. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dopełnił obowiązków określonych w ust. 2 niniejszego paragrafu.

## § 17 Wypowiedzenie, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. (usunięty)
2. (usunięty)

- a) (usunięty)
- b) (usunięty)
- 3. (usunięty)
  - a) (usunięty)
  - b) (usunięty)
  - c) (usunięty)
  - d) (usunięty)
  - e) (usunięty)
  - f) (usunięty)
- 4. (usunięty)
- 5. (usunięty)
- 6. (usunięty)
- 7. (usunięty)
- 8. (usunięty)
- 9. (usunięty)
- 10. (usunięty)
- 11. Operator może dochodzić wymagalnych wierzytelności, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.
- 12. (usunięty)
- 13. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności na podstawie dostarczonego aktu zgonu Abonenta Operator zaprzestaje świadczenia Usługi.
- 14. 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.

## ROZDZIAŁ IV

### TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

#### § 18

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Abonenta niezadowolonia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
2. Reklamacje mogą być wnoszone 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. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można zgłaszać telefonicznie, zgodnie z § 3 ust. 3 oraz pisemnie (osobiście, pocztą, faksem lub e-mailem) w każdej jednostce organizacyjnej Operatora obsługującej użytkowników usług 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:
  - a) numer abonencki (konta), którego dotyczy reklamacja,
  - b) imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
  - c) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - e) wysokość kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy; jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,
  - f) datę wniesienia reklamacji,
  - g) 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 lit. e),
  - h) podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 lit. a)-d), lub g)-h), jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji

bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. W przypadku 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 ~~w formie pisemnej~~ z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Powyższy obowiązek potwierdzenie nie dotyczy sytuacji, w której odpowiedź na reklamację została udzielona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia
7. W przypadku złożenia reklamacji ~~pisemnie~~ osobiście przez reklamującego w jednostce organizacyjnej Operatora (w tym w punkcie sprzedaży i obsługi), bądź ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej złożenie.
8. W przypadku reklamacji dotyczącej rachunku telefonicznego Abonent powinien wymienić kwestionowaną pozycję i kwotę. Sam fakt złożenia reklamacji nie stanowi podstawy zwolnienia 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. Odpowiedź Operatora zawierającą jego stanowisko w przedmiocie reklamacji wraz z uzasadnieniem oraz pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub przed stałym sądem polubownym przy Prezesie UKE.
12. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, odpowiedź Operatora zawierającą określenie kwoty i terminu wypłaty odszkodowania albo zwrotu innej należności – stosownie do zawartego w reklamacji żądania.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź Operatora na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
14. Z zastrzeżeniem ust. 15 – 16. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
15. Za zgodą reklamującego, 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.
16. 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 reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
17. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w ust. 15 i 16 umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
18. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego Operator obowiązany jest niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z Operatorem. 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. 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.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 19

1. W sprawach nie uregulowanych 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 3 stycznia 2013 roku.