

# Regulamin Świadczenia Usług Telefonii Stacjonarnej przez Polską Telefonię Komórkową – Centertel sp. z o.o.



obowiązujący od dnia 05 listopada 2008 roku

Regulamin uwzględnia zmiany wprowadzone od dnia 29 października 2010 r.

W odniesieniu do abonentów, którzy zawarli umowę przed tym dniem, zmieniony regulamin obowiązuje od dnia 19 stycznia 2011 r.

## ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telefonii stacjonarnej przez Spółkę pod firmą Polska Telefonia Komórkowa Centertel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej „Operator”), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000006107, NIP 5270206872, z siedzibą w Warszawie, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

### § 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. „**Abonent**” – osoba, na rzecz której świadczone są Usługi na podstawie Umowy;
2. „**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.
3. „**Cennik**” – zestawienie Usług oraz wysokości opłat za te Usługi wraz z zasadami ich naliczania;
4. „**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;
5. „**dzien upływu okresu wypowiedzenia**” – przedział czasu obejmujący 24 godziny oznaczający dzień kalendarzowy, który jest ostatnim dniem obowiązywania Umowy;
6. „**Hurtowy Dostęp do Sieci TP**” – oferowanie usług świadczonych w Sieci TP na warunkach hurtowych w celu ich dalszej odsprzedaży przez Operatora;
7. „**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;
8. „**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;
9. „**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;
10. „**kontrakt**” – forma rejestracji numeru abonenckiego w systemie rozliczeniowym Operatora na podstawie pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej między Abonentem a Operatorem;
11. „**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;
12. „**Łącze Abonenckie**” – zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów mowy, transmisję danych i faksów służące do podłączenia Abonenta do Sieci TP;
13. „**Lokalizacja Zakończenia Sieci**” – miejsce gdzie znajduje się Zakończenie Sieci;
14. „**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 dniach miesiący kalendarzowych;
15. „**Operator**” – Polska Telefonia Komórkowa – Centertel Sp. z o.o.;
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 Usług Telefonii Stacjonarnej”;
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 (a 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 Usług oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);
21. „**Sieć TP**” – stacjonarna publiczna sieć telefoniczna TP;
22. „**szczególne warunki oferty**” – dodatkowe wymagania, od spełnienia, których uzależniona jest możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi na warunkach preferencyjnych;
23. „**TP**” – spółka Telekomunikacja Polska S.A.
24. „**Umowa**” – Umowa o świadczenie usługi telefonii stacjonarnej zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu;
25. „**Usługi**” – usługi telefonii stacjonarnej oferowane przez Operatora przy wykorzystaniu Hurtowego Dostępu do Sieci TP;
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. „**wymagana wiarytelność**” – należność za Usługę nie uregulowana przez Abonenta w terminie płatności wskazanym na rachunku;

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 realizowanej z wykorzystaniem Łącza Abonenckiego.

32. „**Zakończenie Sieci**” – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi.

### § 3

#### Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową Usług, 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 `u 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.

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,

3.6. usuwania awarii i usterek w zakresie pracy Łącza Abonenckiego.

4. Abonent wyraża zgodę na wstęp do miejsca, gdzie znajduje się Lokalizacja Zakończenia Sieci przez monterów i inne osoby zajmujące się obsługą serwisową w imieniu Operatora, w niezbędnym zakresie, celem usunięcia usterek i awarii. W przypadku odmowy dostępu dla takich osób może uniemożliwić to usunięcia usterek czy awarii.

5. Opłaty za korzystanie z usług Orange Biura Obsługi Klienta są określone w cenniku.

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

7. 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.

### § 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.

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

### § 5

#### 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. 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.

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.

4. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z § 5 ust. 3, 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.

4a. Wypłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonane 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.

5. 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

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.

3. 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 DRUGI

### ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI ABONENTOM

#### WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

## § 8

Operator świadczy Usługę Abonentom wyłącznie na podstawie Umowy w zakresie i na warunkach określonych w Umowie w 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.

#### ZAKRES USŁUG DLA ABONENTA

## § 9

1. Operator świadczy Usługę przy wykorzystaniu sieci stacjonarnej TP, korzystając z Hurtowego Dostępu do Sieci TP.

2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu świadczonych Usług za uprzednim wypowiedzeniem w formie pisemnej, trwającym co najmniej jeden miesiąc, z zachowaniem trybu przewidzianego ustawą Prawo telekomunikacyjne.

3. W przypadku podwyższenia cen Usług Operator zobowiązuje się do pisemnego poinformowania Abonenta o planowanej zmianie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca, z zachowaniem trybu przewidzianego ustawą Prawo telekomunikacyjne.

### UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG ABONENTOM

## § 10

#### Postanowienia ogólne

1. Z uwagi na uwarunkowania techniczne niezależne od Operatora, oferta zawarcia Umowy skierowana jest wyłącznie do Klienta posiadającego Łącze Abonenckie, co do którego istnieje techniczna możliwość świadczenia Usług. W przypadku, gdy z przyczyn technicznych niezależnych od Operatora, które nie mają charakteru przejściowego, Operator nie może zapewnić Abonentowi dostępu do Usług, pomimo dokładania należytej staranności i podejmowania wszelkich uzasadnionych względami technicznymi i ekonomicznymi działań, zarówno Operator jak i Abonent ma prawo odstąpić od zawartej Umowy.

2. Klient, który wyraża wolę korzystania z Usługi, zawiera pisemną Umowę z Operatorem.

3. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona przez Operatora.

4. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Operatora o zmianie swojego miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska, adresu email 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.

5. Operator może wymagać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, opisanych w ust. 4.

6. W razie niedopełnienia przez Abonenta obowiązków, wskazanych w ust. 4 lub 5, Operator może zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług.

7. (usunięty)



## § 11 Warunki zawarcia Umowy

1. W celu zawarcia Umowy klient powinien wskazać Lokalizację Zakończenia Sieci, w której istnieje potwierdzona przez Operatora techniczna możliwość świadczenia Usług.
2. Abonent może korzystać z Usług jedynie we wskazanej w Umowie Lokalizacji Zakończenia Sieci.
3. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu przez daną osobę tożsamości i aktualnego dokładnego miejsca zamieszkania lub siedziby.
4. Klient zobowiązuje się udokumentować dane, określone w ust. 3, poprzez okazanie ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii następujących dokumentów:
  - 1) w przypadku osób fizycznych:
    - a) dokumentu tożsamości oraz,
    - b) w przypadku gdy dokumentem tożsamości określonym w pkt. a nie jest dowód osobisty dodatkowego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby,
  - 2) 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.
5. Z okazywanych dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy Operator ma prawo sporządzić kserokopie lub odpisy.
6. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem Umowy jeżeli:
  - 1) okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentycznościlub
  - 2) wymagają tego szczególne warunki oferty.
7. 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 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.
8. Abonent nie ma prawa przeniesić praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy na osobę trzecią.
9. Operator może uzależnić dostęp do Usług osoby zainteresowanej przed zawarciem Umowy od:
  - 1) okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy,
  - 2) wiarygodności płatniczej tej osoby, wynikającej z danych pozyskanych przez Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w trakcie jej wykonywania, limitu należności.
14. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 13, Operator może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty kaucji.
15. W razie przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 13, o więcej niż 10% jego wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w ust. 14, Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania połączeń wychodzących, zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług.

## § 12 Rozpoczęcie świadczenia Usług

Rozpoczęcie świadczenia Usług przez Operatora nastąpi po zakończeniu świadczenia usług przez TP na danym Łączu Abonenckim, ale w celu zapewnienia ciągłości świadczenia usług na rzecz Abonenta nie później niż następnego dnia po zakończeniu świadczenia usług przez TP na danym Łączu Abonenckim.

## § 13 Czas trwania umowy

1. Strony zawierają Umowę na czas nieokreślony lub określony liczony począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi zgodnie z § 12.
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.

## § 14 Zasady naliczania opłat

1. Operator pobiera opłaty:
  - 1) jednorazowe związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodnie z Cennikiem obowiązującym Abonenta w dniu wystąpienia zdarzenia;



- 2) pozostałe naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez Operatora w sposób ciągły, zgodnie 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 rozpoczęcia świadczenia Usług.

## **§ 15**

### **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.
  - 1) Okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc, z zastrzeżeniem ust. 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, o którym mowa w §18 ust. 13 z uwzględnieniem §11 ust. 11 – w rozliczeniu końcowym.

## **§ 16**

### **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 §15 ust. 6, powyższy termin liczony jest od daty powiadomienia Abonenta przez Operatora (telefonicznie, SMSem 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. Wycofanie przez Abonenta płatności za rachunek, zrealizowanej w formie polecenia zapłaty, będzie traktowane przez Operatora na równi ze zdarzeniem, o którym mowa w § 18 ust. 9
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.

## **§ 17**

### **Odpowiedzialność Abonenta**

1. W ramach korzystania z Usług Abonent zobowiązany jest:
  - 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,
  - 2) nie udostępniać w celu uzyskania korzyści majątkowych Usług innym osobom bez zgody Operatora,
  - 3) nie umożliwiać korzystania z Usług osobom trzecim poza Lokalem,
  - 4) 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,
  - 5) 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,
  - 6) 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 momentu powiadomienia Operatora zgodnie z ust. 2 powyżej.

## **§ 18**

### **Wypowiedzenie, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy**

1. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. Operator może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez odszkodowania w razie:
  - 2.1. (usunięty)
  - 2.2. wszczęcia wobec Abonenta postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego (w granicach dopuszczalnych przez ustawę – prawo upadłościowe i naprawcze) lub egzekucyjnego,
  - 2.3. zaistnienia Siły Wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług.

3. Operator zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, bez prawa do odszkodowania oraz bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta w następujących przypadkach:

3.1. korzystania przez Abonenta z Usługi poza Lokalizacją Zakończenia Sieci, wskazaną w Umowie.  
3.2. przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy z naruszeniem postanowień niniejszego Regulaminu;  
3.3. świadomego podania przez Abonenta nieprawdziwych danych lub postępowania się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy;  
3.4. wykorzystywania numerów abonenckich do przekierowania ruchu pomiędzy sieciami telekomunikacyjnymi, bez zgody operatorów tych sieci i z pominięciem określonych przez tych operatorów punktów wymiany ruchu pomiędzy sieciami, w szczególności za pomocą adaptera  
3.5. udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora.  
3.6. innego rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, działania na szkodę Operatora lub korzystania z usług telekomunikacyjnych Operatora niezgodnie z prawem lub umową.

4. Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia, trwającego co najmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.  
5. Wypowiedzenie przez Operatora następuje za pisemnym potwierdzeniem odbioru lub listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres właściwy dla korespondencji.

6. Abonent może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie, ze skutkiem prawnym nie wcześniej niż na koniec następnego okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Orange Biuro Obsługi Klienta otrzymało pismo Abonenta o wypowiedzeniu Umowy z zastrzeżeniem ust. 7 i 8.  
7. Umowy zawarte na czas określony mogą określać inne zasady ich wcześniejszego rozwiązywania.

8. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu określonego w Umowie, z której zawarciem wiązało się przyznanie Abonentowi przez Operatora ulgi, Operator jest uprawniony do żądania zapłaty przez Abonenta roszczenia w wysokości przyznanej ulgi określonej w Umowie. Żądana wysokość przyznanej ulgi zostanie pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Żądanie zapłaty roszczenia nie dotyczy przypadków, w których przepisy prawa uprawniają Abonenta do rozwiązania Umowy bez obowiązku zapłaty roszczenia stanowiącego ekwiwalent ulgi przyznanej w związku z zawarciem Umowy.

8a. Abonent żądający przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług, może rozwiązać umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Operatora w wysokości opłat abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.

9. Jeżeli Abonent nie zapłacił należności za usługi telekomunikacyjne w terminie 30 dni kalendarzowych od daty płatności wskazanej w rachunku telefonicznym, Operator ma prawo zawiesić świadczenie wszelkich usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta rozliczanych w ramach jednego wspólnego konta abonenckiego lub wypowiedzieć wszystkie umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych rozliczane w ramach wspólnego jednego konta abonenckiego, ze skutkiem natychmiastowym, bez prawa do odszkodowania ze strony Operatora z tytułu jednostronnego wypowiedzenia umowy, pod warunkiem uprzedniego dodatkowego wezwania Abonenta do zapłaty wymaganych należności. Takie wezwanie może nastąpić w każdej powszechnie przyjętej formie komunikacji takiej jak na przykład SMS, email, forma pisemna, forma kontaktu telefonicznego itp. W przypadku, gdy Abonent, któremu Operator zawiesił świadczenie usług telekomunikacyjnych, uregulował należności przed wypowiedzeniem umowy przez Operatora, Operator przywróci Abonentowi możliwość korzystania z Usług tak szybko, jak tylko będzie to technicznie możliwe.

10. Jeżeli łączna kwota zobowiązań Abonenta z tytułu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych przez Operatora przekracza w przypadku Abonentów będących konsumentami kwotę 200 zł. a w przypadku abonentów będących przedsiębiorcami kwotę 500 zł. i świadczenie jest wymagalne od co najmniej 60 dni, oraz upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez Operatora do Abonenta listem poleconym wezwania do zapłaty zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane zostaną udostępnione, Operator ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o abonencie, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność

11. Operator informuje, iż w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub Operatora, Operator może odmówić wyrażenia zgody na cofnięcie takiego wypowiedzenia i ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi w ramach wypowiedzianej Umowy. Ponowne świadczenie Usługi na rzecz Abonenta jest możliwe wyłącznie po zawarciu nowej Umowy w ramach aktualnie dostępnej oferty, a jeżeli wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Abonenta nastąpiło przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, również po uiszczeniu roszczenia, o którym mowa w ust.8.

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

13. W dniu upływu okresu wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Umowa ulega rozwiązaniu, a Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi usług telekomunikacyjnych.

14. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności na podstawie dostarczonego aktu zgonu Abonenta Operator zaprzestaje świadczenia Usługi.

## ROZDZIAŁ IV

### § 19

#### TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

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 emailem) 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/ kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, 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 pkt. 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 ad, lub gh, 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 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 nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki 2. dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Powyższy obowiązek potwierdzenia nie dotyczy sytuacji, w której odpowiedź na reklamację została udzielona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia

7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej złożenia.

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 zawierać powinna 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 zawierać powinna 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:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 20

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 05 listopada 2008 roku.