

Regulamin Świadczenia Usług Orange Freedom/Internet dla Firm

obowiązujący od dnia 15 października 2007 roku



Regulamin uwzględnia zmiany wprowadzone od dnia 6 lipca 2009 r.

W odniesieniu do abonentów, którzy zawarli umowę przed tym dniem, zmieniony regulamin obowiązuje od dnia 1 października 2009 r.

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usługi Orange Freedom/ Internet dla Firm (dalej Usługa) 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, o kapitale zakładowym 2.690.501.964,00 PLN, (NIP 527-020-68-72), z siedzibą w Warszawie.

§2

Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

§ 3

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. "Abonent" – osoba, na rzecz której świadczona jest Usługa na podstawie Umowy;
2. "autoryzacja Abonenta" - potwierdzenie przez Operatora tożsamości Abonenta;
3. „autoryzacja Usługi” - weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet na podstawie podanego Loginu i Hasła;
4. „BRAS” – (ang. Broadband Remote Access Server) - serwer zdalnego dostępu do usług szerokopasmowych;
5. "Cennik" - zestawienie dostępnych usług telekomunikacyjnych w ramach Usługi oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania;
6. "depozyt" - określona w Umowie kwota złożona na nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora, która w indywidualnych przypadkach może być warunkiem uzyskania przez Abonenta dostępu do Usługi, bądź podwyższenia przyznanego limitu należności, stanowiąca zabezpieczenie ewentualnej niewypłacalności Abonenta lub braku uregulowania wymagalnej wierzytelności;
7. "DSLAM" - (ang. Digital Subscriber Line Access Multiplexer) - dostępowy multiplexer cyfrowych linii abonenckich.
8. "dzień upływu okresu wypowiedzenia" – przedział czasu obejmujący 24 godziny oznaczający dzień kalendarzowy, który jest ostatnim dniem obowiązywania Umowy;
9. „Hasło” – wskazany na Umowie ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi i Operatorowi oraz ewentualnie podmiotom działającym na zlecenie Operatora w procesie świadczenia Usługi, konieczny do dokonania autoryzacji Usługi;
10. „Klient” – osoba fizyczna lub prawna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi;
11. "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;
12. "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 Usługi, umożliwiający dokonywanie zleceń jednorazowych i zleceń stałych;
13. "konto Abonenckie" - konto w systemie rozliczeniowym Operatora o niepowtarzalnym numerze, jednoznacznie identyfikujące zobowiązania i wpłaty Abonenta, na którym może być rozliczanych wiele kontraktów;
14. „kontrakt” – forma rejestracji numeru abonenckiego w systemie rozliczeniowym Operatora na podstawie pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej między Abonentem a Operatorem;
15. "limit należności" – określona indywidualnie przez Operatora górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie uprawnia Operatora do podjęcia następujących działań: żądanie wpłaty kaucji, a w przypadku braku wpłaty kaucji – ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi;
16. „Login” – wskazany na Umowie ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji;
17. „Lokal” – miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie;
18. "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;
19. "Operator" – Polska Telefonia Komórkowa – Centertel Sp. z o.o.;
20. „Opcja” – wariant Usługi, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonymi w Cenniku;
21. „Oświadczenie” – dokument, który Abonent TP składa do Operatora w celu zamówienia Usługi.;
22. "rachunek" - dokument księgowy, na podstawie znajomości którego Abonent uiszcza opłaty za Usługę;
23. „Regulamin” – niniejszy „Regulamin Świadczenia usługi Orange Freedom/Internet dla Firm”;
24. "salon Orange" - odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, zajmujący się sprzedażą Usługi oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, prowadzony przez Operatora, z wyłączeniem stoisk handlowych znajdujących się w lokalach, w których sprzedaż Usługi oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);
25. "salon partner Orange" - odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, zajmujący się sprzedażą Usługi oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, prowadzony przez podmiot działający na zlecenie Operatora, z wyłączeniem stoisk handlowych znajdujących się w lokalach, w których sprzedaż Usługi oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);
26. "szczególne warunki oferty" - dodatkowe wymagania, od spełnienia których uzależniona jest możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi na warunkach preferencyjnych;
27. „TP” – Telekomunikacja Polska S.A. z siedzibą przy ul. Twardej 18, 00-105 Warszawa;
28. „Umowa” – Umowa o świadczenie usługi Orange Freedom lub odpowiednio Umowa o świadczenie usługi Internet dla Firm;
29. „Usługa” – usługa Orange Freedom albo odpowiednio usługa Internet dla Firm tj. usługa telekomunikacyjna dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona w oparciu o dostęp analogowy na zasadach określonych w Regulaminie; usługa Orange Freedom przeznaczona jest dla konsumentów, usługa Internet dla Firm przeznaczona jest dla przedsiębiorców i podmiotów posiadających numer REGON;



30. „Usługa dodana” – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem;
31. „usługi telekomunikacyjne” – usługi w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego, świadczone Abonentom i użytkownikom przez Operatora;
32. "wymagalna wierzytelność" - należność za Usługę nie uregulowana przez Abonenta w terminie płatności wskazanym na rachunku;
33. "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;
34. "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;
35. „Zestaw instalacyjny” – komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi, dostarczany przez Operatora.

§ 4

Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową Usługi, w ramach której Abonenci mają możliwość:
 - 1) całodobowego kontaktu z Orange Biurem Obsługi Klienta,
 - 2) korzystania w godzinach pracy salonów Orange i salonów partner Orange z usług stanowisk obsługi.
2. Autoryzacja Abonentów dokonywana jest za pośrednictwem kodu abonenckiego lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Orange Biuro Obsługi Klienta.
3. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu abonenckiego, a także nie udostępniać kodu abonenckiego osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu abonenckiego przez osobę trzecią.
4. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:
 - 1) przygotowanie linii telefonicznej do świadczenia Usługi, w ramach możliwości technicznych,
 - 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi, po zgłoszeniu dokonanych przez Abonenta, obejmującą zdalną pomoc w instalacji Zestawu instalacyjnego, konfiguracji Usługi oraz Usług dodanych,
 - 3) eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
 - 4) usuwanie awarii.
5. Orange Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Abonentów w zakresie:
 - 1) udzielania informacji o Usłudze,
 - 2) pomocy w wyborze Opcji Usługi i Zestawu instalacyjnego, odpowiadających wymogom Klienta,
 - 3) obsługi Abonenta na odległość w zakresie przyjmowania i realizacji zleceń na Usługę świadczoną w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami Operatora, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej lub złożenia pisemnej dyspozycji,
 - 4) przyjmowania zgłoszeń usterek i awarii,
 - 5) przyjmowania reklamacji,
 - 6) przyjmowania rezygnacji.
6. Opłaty za korzystanie z usług Orange Biura Obsługi Klienta są określone w Cenniku.

§ 5

1. Wysokość opłat za Usługę i szczegółowe zasady ich naliczania określa Cennik.
2. Regulamin wraz z Cennikiem jest dostępny w Orange Biurze Obsługi Klienta, w salonach Orange i salonach partner Orange oraz na stronie internetowej Operatora.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 6

Zasady odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, braku możliwości technicznych nie powodowanych przyczynami leżącymi po stronie Operatora, winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta przepisów niniejszego Regulaminu lub szczególnych warunków oferty.
2. Podana na Umowie opcja prędkości oznacza prędkość maksymalną osiąganą przy idealnych warunkach technicznych. Rzeczywiście osiągnięta prędkość może być niższa i zależy od warunków technicznych takich jak: synchronizacja modemu u użytkownika końcowego na odpowiednią prędkość z DSLAMem, rodzaj fizycznego łącza pomiędzy użytkownikiem końcowym i centralą TP oraz odległość od tej centrali, parametry DSLAM, występowanie zatorów w sieci ATM, BRAS, a także przepustowość Internetu zależna od występującego ruchu.
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
4. W wypadku określonym w ust. 1 odszkodowanie ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerw w korzystaniu z Usługi.
5. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z § 6 ust. 4, 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.
- 5a. Wyplata odszkodowanie, o którym mowa w ust. 4 oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonane świadczenie, o której mowa w ust. 5, 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.
6. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, Operator ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.
7. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
 - 1) treści i dane przekazywane przez Abonenta i osoby korzystające z Usługi,

- 2) szkody wyrządzone stronie trzeciej przez Abonenta i osoby korzystające z Usługi,
 - 3) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - 4) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
 - 5) szkody poniesione przez Abonenta w związku z niemożnością korzystania z Usługi w zakresie przekraczającym odpowiedzialność Operatora, o której mowa w ust. 1 i ust. 4,
 - 6) wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania modemu, który nie został dostarczony przez Operatora,
 - 7) następstwa udostępnienia przez Abonenta Loginu lub Hasła osobom trzecim.
9. Operator nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie modemów Abonentom, którzy korzystają z modemu niedostarczonego przez Operatora.
10. Operator zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe), wymagającego ponownej autoryzacji Usługi.

§ 7

Tajemnica telekomunikacyjna

Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.

§ 8

Ochrona i przetwarzanie danych osobowych

1. Operator gwarantuje zachowanie poufności danych osobowych uzyskanych od Abonenta.
2. Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonenta danych osobowych w celu wykonywania Umowy oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych.
3. Operator ma prawo do przekazania danych osobowych zamawiającego usługę do TP na zasadach określonych w art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych w celu realizacji i świadczenia Usługi.

ROZDZIAŁ II

ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI ABONENTOM

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 9

1. Operator świadczy Usługę Abonentom wyłącznie na podstawie Umowy w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku oraz ewentualnie w dodatkowych warunkach i regulaminach poszczególnych ofert, usług lub promocji, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania oraz uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. Operator zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu instalacyjnego dostarczonego przez Operatora.
3. W ramach Usługi Abonent otrzymuje konto poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie) i zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z Umową i Regulaminem usługi Multi Box oferowanej w sieci Orange w wariantcie Multi Box Gold. Adres poczty elektronicznej przyznany w ramach Usługi będzie wykorzystywany przez Operatora do celów związanych ze świadczeniem Usługi i innych usług telekomunikacyjnych.
4. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Loginu i Hasła, a także nie udostępniać ich osobom trzecim. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania Loginu i Hasła przez osoby trzecie. Powyższe nie dotyczy jednak sytuacji, w której osoba trzecia weszła w posiadanie Loginu i Hasła Abonenta, mimo dolożenia przez Abonenta należytej staranności w celu zabezpieczenia Loginu i Hasła, a Abonent niezwłocznie poinformował Operatora zgodnie z ust. 5.
5. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym wejściu w posiadanie jego Loginu lub Hasła przez osobę trzecią, a także o samym podejrzeniu wejścia przez osobę trzecią w posiadanie Loginu lub Hasła.

ZAKRES USŁUGI DLA ABONENTÓW

§ 10

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi za uprzednim wypowiedzeniem w formie pisemnej, trwającym co najmniej jeden okres rozliczeniowy,
2. W przypadku podwyższenia cen Usługi Operator zobowiązuje się do pisemnego poinformowania Abonenta o planowanej zmianie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI ABONENTOM

§ 11

Postanowienia ogólne

1. Z uwagi na uwarunkowania techniczne, oferta na zawarcie Umowy skierowana jest wyłącznie do Klienta, który posiada łącze analogowe TP, na którym TP lub inny dostawca na bazie usługi hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej TP świadczy usługę telefoniczną i które to łącze posiada możliwości techniczne do świadczenia Usługi.
2. Klient, który wyraża wolę korzystania z Usługi, zawiera pisemną Umowę z Operatorem i jednocześnie składa Oświadczenie - za pośrednictwem salonu Orange lub salonu partner Orange, a w szczególnych przypadkach, o ile przewiduje to odrębny regulamin promocji, możliwe jest zawarcie Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.
3. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona przez Operatora.
4. Na podstawie zawartej z Abonentem Umowy Operator będzie świadczył Usługę, o ile istnieją ku temu warunki techniczne, a także Oświadczenie Abonenta TP przejdzie pozytywną weryfikację, co do danych oraz poprawnego wypełnienia. W pozostałych przypadkach zgodnie z §13 pkt. 5 (zdanie pierwsze) Umowa wygasa.
5. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Operatora o zmianie swojego miejsca zameldowania 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.

6. Operator może wymagać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, opisanych w ust. 5.
7. W razie niedopełnienia przez Abonenta obowiązków, wskazanych w ust. 5 lub 6, Operator może zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usługi.
8. (usunięty)

§ 12

Warunki zawarcia Umowy

1. W ramach możliwości technicznych Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym TP świadczy usługę telefoniczną w oparciu o dostęp analogowy.
2. Usługa nie jest świadczona na linii telefonicznej, na której są aktywne usługi TP, które od strony technicznej wykluczają możliwość świadczenia Usługi.
3. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu przez daną osobę tożsamości i aktualnego dokładnego miejsca zamieszkania lub siedziby.
4. Umowa może być zawarta pod warunkiem złożenia Oświadczenia, które przejdzie pozytywnie proces weryfikacji przez TP zgodności podanych przez Abonenta w Oświadczeniu danych z danymi w systemach TP. Dane zawarte w Oświadczeniu zostaną ujawnione TP w celu umożliwienia świadczenia Usługi i dokonania wyżej wskazanej weryfikacji.
5. Osoba zainteresowana zawarciem Umowy, 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) 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.
6. Z okazywanych dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy Operator ma prawo sporządzić kserokopie lub odpis.
7. 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 autentyczności lub
 - 2) wymagają tego szczególne warunki oferty.
8. 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.
9. Do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy wymagane jest:
 - 1) uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta wobec Operatora, oraz
 - 2) spełnienie przez osobę zainteresowaną kontynuowaniem Umowy wszystkich warunków wymaganych przez Operatora do zawarcia Umowy.
10. Operator może uzależnić dostęp do Usługi 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.
11. 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.
12. 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.
13. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - 1) braku możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne, w szczególności gdy Klient korzysta z usług, które uniemożliwiają świadczenie Usługi, lub
 - 2) 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

Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest złożenie poprawnie wypełnionego Oświadczenia, zawarcie Umowy i potwierdzenie możliwości technicznych świadczenia Usługi przez Operatora w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty podpisania Umowy.
2. W terminie 30 dni kalendarzowych od daty podpisania Umowy Operator:
 - 1) poinformuje Abonenta o rozpoczęciu świadczenia Usługi (w przypadku, gdy istnieją możliwości techniczne oraz spełnione są pozostałe warunki określone w niniejszym Regulaminie, jednocześnie rozpoczynając świadczenie Usługi) albo,
 - 2) poinformuje Abonenta o braku możliwości świadczenia Usługi w danym Lokalu (z uwagi na brak możliwości technicznych lub też niespełnienie innych wymogów, których spełnienie warunkuje rozpoczęcie świadczenia Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem). Informację o rozpoczęciu świadczenia Usługi lub braku możliwości świadczenia Usługi Operator przekaze Abonentowi poprzez:
 - a) wysłanie SMS-a pod numer telefonu kontaktowego komórkowego wskazanego w Umowie lub,
 - b) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany na Umowie lub,
 - c) kontakt telefoniczny pod numerem telefonu wskazanego w Umowie.

- Świadczenie Usługi rozpoczyna się od dnia przekazania Abonentowi informacji o rozpoczęciu świadczenia Usługi w sposób określony w ust 2 pkt. 2.
- Po otrzymaniu powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, Abonent zobowiązuje się dokonać sprawdzenia, czy Usługa działa (test Usługi przez Abonenta), a w przypadku braku możliwości korzystania z Usługi, bez zbędnej zwłoki poinformować o tym Orange Biuro Obsługi Klienta. W przypadku niepoinformowania Operatora przez Abonenta o braku możliwości korzystania z Usługi, najpóźniej w terminie 7 dni od otrzymania powiadomienia przez Klienta o rozpoczęciu świadczenia Usługi, strony przyjmują, że Usługa działa prawidłowo. Powyższe nie ogranicza prawa Abonenta do składania reklamacji.
- W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi w danym Lokalu, błędów w Oświadczeniu lub negatywnej weryfikacji danych przez TP, Umowa wygasa. Skorzystanie z Usługi dla innego Lokalu lub po zaistnieniu możliwości technicznych wymaga ponownego złożenia Oświadczenia i zawarcia Umowy.

§ 14

Czas trwania umowy

- Strony zawierają Umowę na czas nieokreślony lub określony, począwszy od dnia jej podpisania przez strony.
- 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.

§ 15

Zasady naliczania opłat

- Operator pobiera opłaty:
 - jednorazowe - związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodne z Cennikiem obowiązującym Abonenta w dniu wystąpienia zdarzenia;
 - pozostałe - naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez Operatora usług w sposób ciągły, zgodne z Cennikiem obowiązującym Abonenta w okresie rozliczeniowym, za który został wystawiony rachunek.
- Opłata abonamentowa jest pobierana z góry za następny okres rozliczeniowy, chyba że Operator za zgodą Abonenta ustali inny sposób pobierania opłaty abonamentowej.
- Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia poinformowania Abonenta o rozpoczęciu świadczenia Usługi zgodnie z §13 ust. 2.

§ 16

Rachunki

- Opłaty za świadczenie Usługi określone są w rachunku wystawianym przez Operatora.
- W rachunku Operator ustala okres rozliczeniowy, za który naliczane są opłaty za Usługę.
 - Okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc, z zastrzeżeniem pkt 2 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.
- Rachunki w formie papierowej doręczane są wyłącznie na terenie Polski listem zwykłym.
- Operator może, za zgodą Abonenta, odstąpić od doręczania Abonentowi rachunków w formie papierowej.
- Rachunki mogą być również dostarczane Abonentom w inny uzgodniony z nimi sposób.
- W przypadku nieotrzymania rachunku za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Abonenta.

§ 17

Sposób płatności

- 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 §16 ust. 6, powyższy termin liczony jest od daty powiadomienia Abonenta przez Operatora (telefonicznie, SMSem lub w innej formie) o wysokości kwoty do zapłaty.
- Za dzień dokonania zapłaty rachunku uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
- Wycofanie przez Abonenta płatności za rachunek, zrealizowanej w formie polecenia zapłaty, będzie traktowane przez Operatora na równi ze zdarzeniem, o którym mowa w § 19 ust. 9.
- 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.
- W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
- Należne odsetki mogą być wykazywane w rachunku lub innym dokumencie.

§ 18

Odpowiedzialność Abonenta

- W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:
 - niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie Loginu, Hasła, kodu abonenckiego lub uzyskaniu przez osoby trzecie dostępu do tych informacji,
 - do ochrony oraz nieudostępniania swojego Loginu, Hasła i kodu abonenckiego osobom trzecim,
 - nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
 - nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem,
 - nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
 - 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,

- 7) przestrzegać przepisów prawa, Umowy oraz regulaminów, a w szczególności nie rozsyłać wirusów, niezamówionych informacji, nie podejmować działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania osób trzecich,
 - 8) nie podejmować działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usługi przez innych użytkowników lub inne sieci.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się jego Loginem lub Hasłem. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dolożył należytej staranności w celu zabezpieczenia Loginu i Hasła, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego Loginu i Hasła, o czym Abonent niezwłocznie powiadomił Operatora zgodnie z §9 ust. 5.
 3. Abonent zobowiązuje się chronić Login i Hasło oraz niezwłocznie telefonicznie poinformować Orange Biuro Obsługi Klienta o ich zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób. Orange Biuro Obsługi Klienta po przyjęciu tej informacji niezwłocznie dokona zmiany hasła na wskazane przez Abonenta uniemożliwiając w ten sposób korzystanie z Usługi świadczonej przez Operatora osobom nieuprawnionym, nie przerywając naliczania abonamentu.
 4. 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 Loginu lub Hasła.
 5. Za opłaty i zmiany wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionego, skradzionego lub utraconego w inny sposób kodu aboneckiego, Loginu lub Hasła, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent z wyłączeniem sytuacji, o której mowa w § 9 pkt 4 zdanie ostatnie.

§ 19

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:
 - 1) (usunięty)
 - 2) wszczęcia wobec Abonenta postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego (w granicach dopuszczalnych przez ustawę – prawo upadłościowe i naprawcze) lub egzekucyjnego,
 - 3) zakończenia przez TP świadczenia usług hurtowego dostępu do Internetu,
 - 4) rozwiązania umowy o świadczenie analogowej usługi telefonicznej świadczonej przez TP Abonentowi, niezależnie od przyczyn takiego rozwiązania,
 - 5) 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 w formie pisemnej ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia jej świadczenia, bez prawa do odszkodowania oraz bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta w przypadkach:
 - 1) przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy bez dopełnienia wymagań określonych w § 12 pkt.9,
 - 2) podania przez Abonenta nieprawdziwych danych lub posługiwania się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy,
 - 3) nieprzedstawienia przez Abonenta wszystkich dokumentów wymaganych przez Operatora do zawarcia Umowy, o których mowa w § 12 pkt. 5-7,
 - 4) udostępniania Usługi innym osobom trzecim w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora,
 - 5) innego naruszenia przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu, działania na szkodę Operatora lub korzystania z Usługi 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 § 19 ust 7 i 8.
7. Umowy zawarte na czas określony mogą określać inne zasady ich wcześniejszego rozwiązywania.
8. W przypadku Umowy na czas określony, z której zawarciem wiązało się przyznanie Abonentowi przez Operatora ulgi, Operator jest uprawniony żądać, z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, zwrotu ulgi w wysokości wynikającej ze szczególnych warunków oferty, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
9. Jeżeli Abonent nie zapłacił należności za Usługę lub inne usługi telekomunikacyjne w terminie 30 dni kalendarzowych od daty płatności wskazanej w rachunku, Operator ma prawo ograniczyć lub wstrzymać świadczenie wszystkich usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta oraz wypowiedzieć wszystkie umowy zawarte z Abonentem ze skutkiem natychmiastowym, bez prawa Abonenta do odszkodowania ze strony Operatora z tytułu jednostronnego wypowiedzenia umów 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, e-mail, forma pisemna, forma kontaktu telefonicznego itp.
10. Jeżeli Abonent nie zapłacił Operatorowi należności przekraczającej kwotę określoną przepisami ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych w terminie w niej wskazanym, liczoną od daty płatności podanej w rachunku, Operator:
 - 1) ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o Abonencie, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność,
 - 2) korzystając z uprawnienia wskazanego w § 19 pkt. 10.1, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.
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 opłaty specjalnej, o której 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 TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO § 20

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Abonenta niezadowolenia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Operatora.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie określonym w przepisach ustawy - Prawo telekomunikacyjne oraz przepisach wykonawczych do tej ustawy liczonych :
 - 1) od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub,
 - 2) od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub,
 - 3) od dnia doręczenia rachunku za Usługę zawierającego nieprawidłowe wyliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usługi świadczonej na podstawie niniejszego Regulaminu można składać do Orange Biura Obsługi Klienta i innych jednostek organizacyjnych Operatora obsługujących użytkowników usług Operatora - zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne, w tym przepisami wykonawczymi do tej ustawy.
4. Zgłoszenie pisemne powinno zawierać co najmniej następujące dane:
 - 1) numer łącza abonenckiego (konta), którego dotyczy reklamacja,
 - 2) imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
 - 3) login reklamowanej usługi,
 - 4) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5) datę wniesienia reklamacji,
 - 6) podpis zgłaszającego reklamację,
5. W przypadku reklamacji dotyczącej rachunku Abonent zobowiązany jest wymienić kwestionowaną pozycję i kwotę.
6. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Orange Biura Obsługi Klienta.
7. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się dzień wpływu pisma reklamacyjnego, faksu lub e-maila do Orange Biura Obsługi Klienta.
8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi jej przyjęcie w formie zgodnej z obowiązującymi przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne, w tym przepisami wykonawczymi do tej ustawy. Operator nie jest jednakże zobowiązany do potwierdzenia, o którym mowa w poprzednim zdaniu, w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
10. Odpowiedź Operatora zawierać powinna jego stanowisko w przedmiocie reklamacji wraz z uzasadnieniem oraz informację o trybie odwoławczym.
11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej zapłaconego w całości rachunku, decyzja o sposobie rozliczenia nadpłaty należy do Abonenta. Abonent może wybrać jedną z dwóch możliwości: Operator niezwłocznie zwraca Abonentowi nadpłatę wraz z odsetkami w wysokości ustawowej za każdy dzień kalendarzowy, licząc od dnia wpłynięcia zapłaty na rachunek bankowy Operatora do dnia zwrotu, albo Operator pomniejsza o kwotę nadpłaty wraz z odsetkami obliczonymi wymaganą zapłatę za kolejny rachunek telefoniczny. Jeżeli kwota nadpłaty przekracza wysokość tego rachunku telefonicznego, różnica zostaje zaliczona na pokrycie następnego rachunku, aż do jej wyczerpania.
12. Prowadzenie przez Operatora postępowania reklamacyjnego nie ogranicza prawa zgłaszającego do dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w postępowaniu sądowym.
13. Abonent ma obowiązek udostępnić lokal, w którym ma być lub jest świadczona Usługa i będzie współpracował z Operatorem, TP i innymi wskazanymi przez Operatora lub TP firmami w celu usunięcia awarii, uszkodzeń oraz monitoringu działania Usługi.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE § 21

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 15 października 2007 r.