

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej GSM 900/1800 i UMTS przez spółkę pod firmą Polska Telefonia Komórkowa Centertel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z dnia 19 września 2005 roku

Regulamin uwzględnia zmiany wprowadzone od dnia 6 lipca 2009 r.

W odniesieniu do abonentów i użytkowników, 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 usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej GSM 900/1800 i UMTS przez spółkę pod firmą Polska Telefonia Komórkowa Centertel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 000006107, NIP 527-020-68-72, z siedzibą w Warszawie, zwaną dalej „Operatorem”.

§ 2 – Abonenci i Użytkownicy sieci Operatora mogą mieć, za pośrednictwem sieci Operatora, dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.

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

§ 4 – Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. „abonent” – osoba korzystająca z usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz możliwości korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;

2. „Abonent” – osoba korzystająca z abonamentu, która wiąże z Operatorem pisemna umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

3. „autoryzacja Abonenta lub Użytkownika” – potwierdzenie przez Operatora tożsamości Abonenta lub Użytkownika na podstawie kodu abonenckiego;

4. „cennik” – zestawienie dostępnych usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania;

5. „depozyt” – 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;

6. „dokładowanie karty SIM” – przyznanie limitu początkowych jednostek taryfowych lub zwiększenie limitu jednostek taryfowych w wyniku wnieścia przedpłaty za usługi telekomunikacyjne;

7. „dzień upływu okresu wypowiedzenia” – przedział czasu obejmujący 24 godziny pomiędzy godziną 0:00 a godziną 24:00 oznaczonego dnia kalendarzowego, który jest ostatnim dniem obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

8. „karta SIM” – stanowiąca własność Operatora karta z mikroprocesorem, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla karty SIM, umożliwiającą dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer abonencki, osobisty numer identyfikacyjny – PIN i kod odblokowujący – PUK;

9. „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;

10. „kod abonencki” – poufny ciąg cyfr, nie mniej niż 4 i nie więcej niż 8, pierwszy lub własny, umożliwiający autoryzację Abonenta lub Użytkownika, dostępny wyłącznie dla Abonenta lub Użytkownika i Operatora oraz ewentualnie podmiotów działających na zlecenie Operatora w procesie świadczenia usług telekomunikacyjnych, umożliwiający dokonywanie zleceń jednorazowych i zleceń stałych;

11. „konto abonenckie” – konto w systemie rozliczeniowym Operatora o niepowtarzalnym numerze, jednocześnie identyfikujące zobowiązania i wpłaty Abonenta, na którym może być rozliczanych wiele kontraktów;

12. „kontrakt” – forma rejestracji numeru abonenckiego w systemie rozliczeniowym Operatora na podstawie pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej między Abonentem a Operatorem;

13. „limit jednostek taryfowych” – łączna ilość lub czas połączeń, SMS-ów, MMS-ów lub innych jednostek służących do mierzenia ilości usług telekomunikacyjnych, możliwych do realizacji w ograniczonym lub nieograniczonym terminie;

14. „limit początkowy jednostek taryfowych” – ilość lub czas połączeń dostępnych na karcie SIM w chwili włączenia numeru abonenckiego do sieci Operatora;

15. „limit należności” – określona indywidualnie przez Operatora górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie może uprawniać Operatora do podjęcia następujących działań: żądania wpłaty kaucji, zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących, zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług oraz zablokowania świadczenia usługi roamingu;

16. „miesiąc” – w odniesieniu do Użytkowników jest to zawsze 31 dni kalendarzowych, w odniesieniu do Abonentów jest to miesiąc kalendarzowy;

17. „MMS” – wiadomość multimedialna;

18. „numer abonencki” – numer przyznany Abonentowi lub Użytkownikowi w wyniku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;

19. „okres aktywacji” – wskazany na zdrapek lub w inny sposób podany do wiadomości Użytkownika czas określony w miesiącach lub dniach, od dnia włączenia się do sieci albo ostatniego dokładowania, w którym Użytkownik może wykonywać i przyjmować połączenia oraz korzystać z innych usług telekomunikacyjnych do wysokości aktualnego limitu jednostek taryfowych;

20. „okres pasywny” – rozpoczynający się po zakończeniu okresu aktywnego, wskazany na zdrapek lub w inny sposób podany do wiadomości Użytkownika czas określony w miesiącach lub dniach, w którym Użytkownik może przyjmować połączenia, a także inicjować połączenia z numerami alarmowymi i bezpłatnymi;

21. „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 miesięcy kalendarzowych;

22. „Operator” – przedsiębiorca telekomunikacyjny w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego;

23. „osoba” – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa;

24. „partner roamingowy” – operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej lub operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową;

25. „pierwoty kod abonencki” – sześć ostatnich cyfr kodu odblokowującego PUK karty SIM, definiowany automatycznie;

26. „rachunek telefoniczny” – dokument ujawniony, na podstawie znajomości którego Abonent uiszcza opłaty za usługi telekomunikacyjne lub inne;

27. „rejestracja Użytkownika” – dobrowolne ujawnienie Operatorowi swoich danych osobowych przez Użytkownika, poprzez wypełnienie karty rejestracyjnej i przesłanie jej do Operatora;

28. „roaming” – usługi telekomunikacyjne polegające na zapewnieniu Abonentom i Użytkownikom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;

29. „salon Orange” – odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, zajmujący się sprzedażą usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, prowadzony przez Operatora, z wyłączeniem stoisk handlowych znajdujących się w lokalach, w których sprzedawane są usługi telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);

30. „salon partnera Orange” – odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, zajmujący się sprzedażą usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, prowadzony przez podmiot działający na zlecenie Operatora, z wyłączeniem stoisk handlowych znajdujących się w lokalach, w których sprzedawane są usługi telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);

31. „sieć telekomunikacyjna” – obsługiwana przez Operatora sieć, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, GSM 900/1800 oraz UMTS, z zastrzeżeniem § 33 ust. 3;

32. „SMS” – krótka wiadomość tekstowa;

33. „szczegółowe warunki oferty” – dodatkowe wymagania, od spełnienia których uzależniona jest możliwość korzystania przez Abonenta lub Użytkownika z usług telekomunikacyjnych Operatora na warunkach preferencyjnych;

34. „telefon” – cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej;

35. „umowa” – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem lub Użytkownikiem;

36. „usługi telekomunikacyjne” – usługi, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, świadczone Abonentom i Użytkownikom przez Operatora;

37. „Użytkownik” – osoba nie korzystająca z abonamentu, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez włączenie się do sieci telekomunikacyjnej;

38. „własny kod abonencki” – poufny ciąg cyfr, nie mniej niż 4 i nie więcej niż 8, ustanowiony przez Abonenta, zastępujący pierwszy kod abonencki;

39. „włączenie się do sieci” – czynność Użytkownika polegająca na pierwszym wykonaniu lub przyjęciu połączenia lub skorzystaniu z innej usługi telekomunikacyjnej określonej w cenniku;

40. „wymagalna wierzitelność” – należność za usługi telekomunikacyjne nie uregulowana przez Abonenta w terminie płatności wskazanym na rachunku telefonicznym;

41. „zdrapka” – jedna z form dokładowania karty SIM, w postaci karty z kodem cyfrowym, ważnej przez czas na niej oznaczony;

42. „zlecenie jednorazowe” – dyspozycja Abonenta lub Użytkownika dla Operatora, mająca wpływ na warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, dotycząca wywołania zdarzenia, które wystąpi jeden raz w danym się przewidzieć momencie, ale jego skutki mogą trwać przez czas nieograniczony;

43. „zlecenie stałe” – dyspozycja Abonenta lub Użytkownika dla Operatora, mająca wpływ na warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, dotycząca zainicjowania zdarzenia, którego powtarzalne skutki będą występowały cyklicznie aż do odwołania lub zmiany dyspozycji.

§ 5 – Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług telekomunikacyjnych za pomocą Biura Obsługi Klienta, Abonent i Użytkownicy mają możliwość:

1.1. całodobowego kontaktu z Orange Biurem Obsługi Klienta, z usług wydzielonych stanowisk obsługi posprzedażnej.

2. Autoryzacja Abonentów i Użytkowników dokonywana jest za pośrednictwem kodu abonenckiego lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta lub Użytkownika budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta lub Użytkownika przez Orange Biuro Obsługi Klienta.

3. Abonent lub Użytkownik 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. Orange Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Abonentów i Użytkowników, w szczególności w zakresie:

4.1. udzielania informacji,

4.2. przyjmowania reklamacji,

4.3. realizacji zleceń jednorazowych,

4.4. realizacji zleceń stałych,

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.

§ 6 – Operator świadczy, zgodnie z Regulaminem, usługi telekomunikacyjne w sieci telekomunikacyjnej, zwane dalej „usługami telekomunikacyjnymi”, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute).

2. Rodzaje usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, wysokość opłat za dostępne usługi telekomunikacyjne i szczegółowe zasady ich naliczania określa cennik.

3. Regulamin wraz z cennikiem jest dostępny w Orange Biurze Obsługi Klienta, w salonach Orange i salonach partnerów Orange oraz na stronie internetowej Operatora.

4. Sieć telekomunikacyjna Operatora umożliwia Abonentom i Użytkownikom korzystanie z sieci telekomunikacyjnych partnerów roamingowych Operatora. W sieciach partnerów roamingowych zasady rozliczeń za połączenia roamingowe mogą się różnić od stosowanych przez Operatora. Jakość świadczonych w roamingu usług telekomunikacyjnych może być inna niż w sieci macierzystej i nie zależy od Operatora.

5. Lista partnerów roamingowych, o których mowa w § 6 pkt 4, jest dostępna w Orange Biurze Obsługi Klienta, w salonach Orange, w salonach partnerów Orange oraz na stronie internetowej Operatora.

Odpowiedzialność operatora

§ 7 – 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 Użytkownika lub niezachowania przez Abonenta lub Użytkownika przepisów niniejszego Regulaminu lub szczególnych warunków oferty.

2. W wypadku określonym w § 7 pkt 1 odszkodowanie ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerywu w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.

3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z § 7 pkt 2, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za nie wykonane świadczenie. W przypadku gdy usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nie znajdujących pokrycia w spełnionym świadczeniu.

3a. Wpłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 2, oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonane świadczenie, o której mowa w ust. 3, Operator dokonuje na rzecz Abonenta lub Użytkownika 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.

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

§ 8 – 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 zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionych względami technicznymi i ekonomicznymi.

§ 9 – Ochrona i przetwarzanie danych osobowych

1. Operator gwarantuje zachowanie poufności uzyskanych od Abonenta lub zarejestrowanego Użytkownika danych osobowych. Operator ma obowiązek poinformowania Abonenta lub Użytkownika, jakiego rodzaju dane jego dotyczące będą przetwarzane.

2. Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonenta lub Użytkownika danych osobowych w celu wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz wypełniania prawnie uzasadnionych celów administratorów danych, a także – za zgodą Abonenta lub Użytkownika – przy organizowaniu akcji promocyjnych i loterii na rzecz Abonentów i Użytkowników oraz dla celów statystycznych i marketingowych.

3. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta lub Użytkownika mogą być inne niż stosowane w sieci telekomunikacyjnej Operatora.

Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

§ 10

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne Abonentom i Użytkownikom wyłącznie na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

2. Przed zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent lub Użytkownik zobowiązuje się do uiszczenia opłat określonych w cenniku i do przestrzegania postanowień Regulaminu.

3. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub niezwłoczne zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent lub Użytkownik korzysta z karty SIM o parametrach niezgodnych z określonymi w § 4 pkt 8 lub używa karty SIM w zestawieniu z telefonem o parametrach niezgodnych z określonymi w § 4 pkt 34 albo telefonem skrajnym.

4. Abonent lub Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki używania karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w Regulaminie lub w cenniku przez osoby trzecie, które posługują się kodem PIN, kodem PUK, kodem abonenckim lub innym poufnym kodem umożliwiającym korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent lub Użytkownik dołoży należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego kodu abonenckiego z przyczyn leżących po stronie Operatora.

Rozdział II – Zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych Abonentom

Zakres usług telekomunikacyjnych dla Abonentów

§ 11

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu świadczonych Abonentowi usług telekomunikacyjnych za uprzednim wypowiedzeniem, trwającym co najmniej jeden okres rozliczeniowy.

2. W przypadku podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych Operator zobowiązuje się do pisemnego poinformowania abonentów o planowanej zmianie z wypowiedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonentom

§ 12 – Postanowienia ogólne

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta po spełnieniu warunków wymienionych w § 13, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Dla zmiany umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagana jest forma pisemna pod rygorem nieważności, przy czym warunki poszczególnych ofert mogą dopuszczać zmiany umowy, w szczególności w zakresie wybitu klienta lub planów taryfowych, również w innej formie niż pisemna, na przykład za pomocą telefonicznego kontaktu z Orange Biurem Obsługi Klienta lub składania dyspozycji karty na stronach internetowych Operatora po dokonaniu autoryzacji Abonenta za pomocą kodu abonenckiego.

2. W imieniu Operatora umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera osoba upoważniona przez Operatora.

3. Abonent zawiera umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych osobie lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.

4. Abonent zobowiązuje się zawiadamić Operatora o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska 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. Operatore może wymagać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, opisanych w § 12 pkt 4.

6. W razie niedopełnienia przez Abonenta obowiązków, wskazanych w § 12 pkt 4 i 5, Operator może zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych lub ograniczyć zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych.

7. (usunięty)

§ 13 – Warunki zawarcia

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być zawarta po udokumentowaniu przez daną osobę tożsamości i aktualnego dokładnego miejsca zamieszkania lub siedziby.

2. Osoba zainteresowana zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, lub jej przedstawiciel, zobowiązuje się udokumentować dane, określone w § 13 pkt 1, poprzez okazanie ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii następujących dokumentów:

2.1. w przypadku osoby fizycznej

2.1.1. dokumentu tożsamości za zdjęciem i adresem danej osoby;

2.1.2. dodatkowego dokumentu za zdjęciem i adresem danej osoby;

2.2. w przypadku innych osób: aktualnych dokumentów odpowiednich dla statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz dokumentów stwierdzających, tak jak w przypadku osób fizycznych.

3. Okazanych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy Operator sporządza kserokopie lub odpisy.

4. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych:

4.1. jeżeli okazane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub

4.2. jeżeli tego wymagają szczególne warunki oferty.

5. 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 zgodą klienta.

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 warunkowane złożeniem depozytu.

6. Do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagane jest:

6.1. uregulowanie wszystkich należności dotychczasowych Abonenta wobec Operatora, oraz

6.2. spełnienie przez osobę zainteresowaną kontynuowaniem umowy o świadczenie usług wszystkich warunków wymaganych przez Operatora do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

7. Operatore może uzależnić dostęp do sieci telekomunikacyjnej lub poszczególnych usług osoby zainteresowanej zawarciem umowy od:

7.1. okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług,

7.2. wyrażenia zgody płatniczej tej osoby, wynikającej z danych pozyskanych przez Operatora lub udośćnionych mu przez bro informację gospodarczej.

8. W przypadku ofert promocyjnych Operatore 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 o świadczenie usług telekomunikacyjnych, natomiast nie może być podstawą dla Operatora do odmowy zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza promocją, jeżeli Abonent spełnia warunki zawarcia umowy określone w niniejszym Regulaminie i przepisach prawa.

9. Operatore zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w trakcie jej wykonywania, limitu należności.

10. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w pkt. 9, Operatore może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty kaucji.

11. W razie przekroczenia limitu, o którym mowa w pkt. 9, o więcej niż 10% jego wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w pkt. 10, Operatore zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania połączeń wychodzących, zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług oraz zablokowania świadczenia usługi roamingu.

12. Operatore 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.

§ 14 – Czas trwania umowy

1. Strony zawierają umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas nieokreślony, począwszy od dnia jej podpisania przez strony.

2. W szczególnych przypadkach umowa może zostać zawarta na czas określony.

3. 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.

§ 15 – Zasady naliczania opłat

1. Operator pobiera opłat:

1.1. jednorazowe – związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodnie z cennikiem obowiązującym Abonenta w dniu wystąpienia zdarzenia;

1.2. pozostałe – naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez Operatore usług w sposób ciągły, zgodnie z cennikiem obowiązującym Abonenta w okresie rozliczeniowym, za który został wystawiony rachunek telefoniczny.



- Opłata abonamentowa jest pobierana z góry za następný okres rozliczeniowy, chyba że Abonent i Operator ustalą inny sposób pobierania opłaty abonamentowej.
- Opłaty za korzystanie z sieci partnerów roamingowych są obliczane na podstawie ustalonych przez nich stawek.
- 3.1. Abonent Operatora otrzymujący połączenie w sieci partnera roamingowego ponosi koszty połączenia na zasadach ustalonych w cenniku Operatora.
- 3.2. W przypadku zdarzeń trójstronnych przez Abonenta, realizowanych w sieci partnera roamingowego, Operator zastrzega sobie prawo obciążenia rachunku Abonenta i tytułu do wyższego okresu rozliczeniowym lub - w przypadku, o którym mowa w § 20 pkt 10, z uwzględnieniem § 13 pkt 12 - w rozliczeniu końcowym.
- Operator zobowiązuje się nie pobierać opłat za połączenia telekomunikacyjne z numerami alarmowymi, podanymi w cenniku usług Operatora.

§ 16 - Rachunki telefoniczne

- Opłaty za usługi telekomunikacyjne określone są w rachunku telefonicznym wystawianym przez Operatora.
- W rachunku telefonicznym Operator ustala okres rozliczeniowy, za który naliczane są opłaty za usługi telekomunikacyjne.
- Okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc, z zastrzeżeniem § 16 pkt 2.2, z wyjątkiem opłaty, za której jest wystawiony pierwszy rachunek telefoniczny.
- 2.2. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia, za zgodą Abonenta, możliwości wystawiania Abonentowi rachunku telefonicznego częściej niż raz w miesiącu.
- Rachunki telefoniczne w formie papierowej doręczane są listem zwykłym.
4. Operator może, za zgodą Abonenta, odstąpić od doręczania Abonentowi rachunku telefonicznego w formie papierowej.
5. Rachunki telefoniczne mogą być również dostarczane Abonentom w inny sposób.
6. W przypadku niedostarczenia rachunku telefonicznego za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest, z wyłączeniem § 16 pkt 4, niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora. Skutkiem niedostarczenia zgłoszenia obciążają Abonenta.

§ 17 - Sposób płatności

- Abonent zobowiązuje się do zapłaty rachunku telefonicznego na wskazany w nim rachunek bankowy Operatora w terminie do 14 dni od daty jego wystawienia, przy czym Operator może określić w rachunku dłuższy termin.
2. Za dzień dokonania zapłaty rachunku telefonicznego uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
3. Wycofanie przez Abonenta płatności za rachunek telefoniczny, zrealizowany w formie polecenia zapłaty, będzie traktowane przez Operatora na równi ze zdarzeniem, o którym mowa w § 20 pkt 11.
4. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Operatorowi przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek za zwłokę, w wysokości ustawowej za każdy opóźniony dzień, od nieopłaconych opłat, 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 telefonicznym lub innym dokumencie.

§ 18 - Warunki podłączenia karty SIM

- Operator zobowiązuje się, najpóźniej w ciągu 7 dni od daty zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, włączyć każdą kartę SIM spełniającą wymogi określone w § 4 pkt 8.
2. W chwili włączenia karty SIM zostaje automatycznie ustanowiony pierwotny kod abonencki dla tej karty. W oparciu o pierwotny kod abonencki Abonent może dokonać zmiany tego kodu, ustanawiając własny kod abonencki.

§ 19 - Odpowiedzialność Abonenta

- Abonent zobowiązuje się do chronienia karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
2. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować Orange Biuro Obsługi Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób karty SIM.
3. Orange Biuro Obsługi Klienta po przyjęciu tej informacji niezwłocznie blokuje kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, 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, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób karty SIM.
5. Orange Biuro Obsługi Klienta potwierdza Abonentowi datę i godzinę otrzymania pisma, o którym mowa w § 19 pkt 4.
6. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób karty SIM, do momentu określonego w § 19 pkt 5, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
7. Wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Abonenta, jeśli wymiana wynika z okoliczności nie leżących po stronie Operatora. Wymiana karty SIM zwiedzana jest za zmianą kodu abonenckiego, zgodnie z § 18 pkt 2.

§ 20 - Wyowiedzenie, rozwiązanie i wygaśnięcie umowy

- Wyowiedzenie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
- Operator może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez odszkodowania w razie:
 - (usuńnięty)
 - 2.2. wszczęcia wobec Abonenta postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego 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 telekomunikacyjnych.
- 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 przypadkach:
 - 3.1. przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez dopełnienia wymagań określonych w § 13 pkt 6;
 - 3.2. podania przez Abonenta nieprawdziwych danych lub posługiwania się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawarciu lub w trakcie wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
 - 3.3. nie przedstawienia przez Abonenta wszystkich dokumentów wymaganych przez Operatora do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o których mowa w § 13 pkt 2-4;
 - 3.4. wykorzystywania numerów abonenckich aktywowanych w sieci Operatora do kierowania do sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora lub do kierowania ruchu telekomunikacyjnego w ramach sieci Operatora za pomocą adaptera bez zgody Operatora;
 - 3.5. udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora.
 - 3.6. innego naruszenia przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu, działania na szkodę Operatora lub korzystania z usług telekomunikacyjnych Operatora niezgodnie z prawem lub umową.
4. Operator może rozwiązać umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w każdym czasie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia, trwającego co najmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.
5. Wypowiedzenie przez Operatora umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje za pisemnym potwierdzeniem odbioru lub listem poleconym z zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres właściwy dla korespondencji, zgodnie z § 12 pkt 7.
6. Abonent może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w każdym czasie, z zastrzeżeniem § 20 pkt 7 i 8, ze skutkiem prawnym nie wcześniej, niż na koniec okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po okresie rozliczeniowym, w którym Orange Biuro Obsługi Klienta otrzymało pismo Abonenta o wypowiedzeniu umowy.
7. Umowy zawarte na czas określony mogą określać inne zasady ich wcześniejszego rozwiązania.
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 tej ulgi w wysokości wynikającej ze szczególnych warunków oferty, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
- 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. Abonent może dostarczyć Operatorowi w każdym czasie przed upływem okresu, na który umowa została zawarta, z zachowaniem okresu wypowiedzenia, trwającego co najmniej jeden pełny okres rozliczeniowy, dyspozycję nieprzedłużania umowy.
10. W dniu upływu okresu wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych umowa ulega rozwiązaniu, a Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi usług telekomunikacyjnych i wyłącza kartę SIM Abonenta z sieci.
11. Jeżeli Abonent nie zapłacił należności za usługi telekomunikacyjne w terminie płatności wskazanym w rachunku telefonicznym, Operator ma prawo zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących oraz zablokowania świadczenia usługi roamingu.
12. Jeżeli Abonent nie zapłacił należności za usługi telekomunikacyjne w terminie 30 dni kalendarzowych od daty płatności wskazanej w rachunku telefonicznym, Operator ma prawo zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta oraz wypowiedzieć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym, bez prawa do odszkodowania ze strony Operatora z tytułu jedностronnego wypowiedzenia umowy i bez konieczności wcześniejszego uprzedzenia Abonenta.
13. Jeżeli Abonent nie zapłacił Operatorowi należności przekraczającej kwotę określoną przepisami ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych w terminie w niej wskazanym, licznym od daty płatności podanej w rachunku telefonicznym, Operator:
 - 13.1. ma prawo przekazać do biura informacyjnego gospodarczej dane o Abonencie, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność;
 - 13.2. korzystając z uprawnienia wskazanego w § 20 pkt 13.1, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do biura informacyjnego gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacyjnego gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.
14. Operator może dochodzić wymaganych wierzytelności, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.
15. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych wygasa wskutek śmierci Abonenta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności Operator zaprzestaje świadczenia usług telekomunikacyjnych i wyłącza kartę SIM Abonenta z sieci.
16. Spadkobiercy Abonenta mogą, po uprawnieniu się postanowieniem o stwierdzeniu nabycia spadku zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przed uprawnieniem się postanowieniem o stwierdzeniu nabycia spadku usługi telekomunikacyjne mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych Abonenta.

Rozdział III - Zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych Użytkownikom

Zakres usług telekomunikacyjnych dla Użytkowników

§ 21

- Warunkiem korzystania ze świadczonych przez Operatora usług dodatkowych, określonych w cenniku, jest autoryzacja Użytkownika, zgodnie z § 5 pkt 2, oraz wcześniejsze uiszczenie opłaty w formie i wysokości określonej w cenniku.
2. Operator może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu.
3. Zmiana zakresu świadczonych Użytkownikowi usług telekomunikacyjnych przez Operatora, inna niż rozszerzenie zakresu świadczonych usług telekomunikacyjnych, następuje za uprzednim 30-dniowym powiadeniem poprzez:
 - 3.1. ogłoszenie w prasie o zasięgu ogólnopolskim, oraz
 - 3.2. przesłanie SMS-a.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych Użytkownikom

§ 22 - Postanowienia ogólne

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta w chwili włączenia się Użytkownika do sieci telekomunikacyjnej Operatora.

§ 23 - Rejestracja Użytkownika

- Użytkownik ma możliwość rejestracji poprzez wypełnienie karty rejestracyjnej i przesłanie jej do Operatora. Powiadenie o zmianie danych Użytkownika może mieć formę karty rejestracyjnej zawierającej aktualne dane Użytkownika karty SIM.

2. Zarejestrowany Użytkownik zbywający kartę SIM zobowiązany jest do pisemnego powiadenia Operatora o tym fakcie. Powiadenie może mieć formę karty rejestracyjnej zawierającej dane nabywcy karty SIM.
3. Operator zastrzega sobie, bez konieczności uzasadnienia, prawo do odmowy rejestracji Użytkownika lub udania stosownych dokumentów i wyjaśnień od Użytkownika w trakcie wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli podane informacje dotyczące danych Użytkownika budzą wątpliwości co do ich prawdziwości lub gdy Użytkownik korzysta z usług Operatora niezgodnie z Regulaminem.

§ 24 - Czas trwania umowy

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych Użytkownikom obejmuje dwa okresy: aktywny i pasywny.
2. W chwili zawarcia umowy rozpoczyna się okres aktywny.
3. Użytkownik ma wpływ na wydłużenie okresu aktywnego poprzez doładowanie.
4. W okresie aktywnym wartość niewykorzystanych jednostek taryfowych jest doliczana do wartości nowego limitu jednostek taryfowych przez doładowanie.
5. W przypadku gdy Użytkownik nie uzyskał lub nie zwiększył limitu jednostek taryfowych w okresie aktywnym, rozpoczyna się okres pasywny.
6. W chwili rozpoczęcia okresu pasywnego wartość niewykorzystanego limitu jednostek taryfowych jest automatycznie anulowana.
7. Z zastrzeżeniem § 24 pkt 4, niewykorzystane wartości jednostek taryfowych oraz zdrapek nie podlegają zwrotowi.

§ 25 - Opłaty

Użytkownik zobowiązuje się uiszczać z góry opłaty za usługi telekomunikacyjne.

§ 26 - Sposób płatności

1. W chwili nabycia karty SIM Użytkownik może otrzymać limit początkowy jednostek taryfowych dostępny we wskazanym w ofercie okresie.
2. Zwiększenie limitu dozwolonego jednostek taryfowych i wydłużenie okresu aktywnego jest możliwe poprzez doładowanie.
3. Doładowania karty SIM można dokonać w okresie aktywnym i pasywnym.
4. Każde doładowanie w okresie pasywnym powoduje automatycznie powrót do okresu aktywnego oraz ustalenie nowego limitu jednostek taryfowych.
5. Każde doładowanie w okresie aktywnym skutkuje ustaleniem nowego limitu jednostek taryfowych.
6. Zgodnie z ofertą, nie wszystkie produkty doładowujące powodują przedłużenie okresu aktywnego.
7. Użytkownik ma możliwość doładowania karty SIM w sposób ustalony przez Operatora i podany do publicznej wiadomości. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzania dodatkowych, nowych sposobów doładowania karty SIM, bez konieczności wcześniejszego informowania o tym Użytkownika.
8. Nieprzebrnięcie przez Użytkownika zaleceń Operatora dotyczących sposobu realizacji danej formy doładowania może spowodować wyłączenie karty SIM z sieci, a ponowne jej podłączenie będzie wymagało wniesienia przez Użytkownika opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonej w cenniku.

§ 27 - Warunki podłączenia karty SIM

1. Operator uaktywnia kartę SIM Użytkownika, spełniającą wymogi określone w § 4 pkt 8, w momencie włączenia się Użytkownika do sieci telekomunikacyjnej Operatora.
2. Szczegółowe zasady uaktywnienia karty SIM oraz jej doładowania za pomocą zdrapek podane są w instrukcji korzystania z karty SIM, wręczonej Użytkownikowi w chwili jej nabycia.
3. Informacje o zasadach doładowania karty SIM w inny sposób, niż opłaty, są podane w § 27 pkt 2, są dostępne dla Użytkownika w Orange Biurze Obsługi Klienta, w salonie Orange, w salonie partnera Orange lub na stronie internetowej Operatora.
4. Użytkownik, zawierając umowę na odległość, wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług od momentu włączenia się Użytkownika do sieci Operatora zgodnie z § 22.

§ 28 - Odpowiedzialność Użytkownika

1. Użytkownik jest zobowiązany telefonicznie lub na piśmie poinformować Orange Biuro Obsługi Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób karty SIM.
2. Orange Biuro Obsługi Klienta po przyjęciu takiej informacji niezwłocznie blokuje kartę SIM Użytkownika w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
3. Wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Użytkownika, jeśli wymiana wynika z okoliczności nie leżących po stronie Operatora. Opłata za wydanie nowej karty SIM jest określona w cenniku.

§ 29 - Odpowiedzialność Operatora

Dla określenia odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych zgodnie z § 7 pkt 2 przyjmuje się, iż miesięczna opłata abonamentowa jest równa wysokości wykorzystania, liczonej jako średnia miesięczna za okres obejmujący 3 miesiące poprzedzające wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli Użytkownik korzysta z usług telekomunikacyjnych krócej niż 3 miesiące.

§ 30 - Obsługa reklamacji Użytkowników

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konto Użytkownika może być doładowane przez Operatora uszną kwotą, z zastrzeżeniem § 31 pkt 3.

§ 31 - Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy

1. Operator może rozwiązać umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania oraz wcześniejszego uprzedzenia w razie:
 - 1.1. (usuńnięty)
 - 1.2. podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych do rejestracji;
 - 1.3. nieuprawnionego dostępu do sieci przez Użytkownika;
 - 1.4. wykorzystywania numerów abonenckich aktywowanych w sieci Operatora do kierowania do sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora lub do kierowania ruchu telekomunikacyjnego w ramach sieci Operatora za pomocą adaptera bez zgody Operatora;
 - 1.5. innego naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu lub umowy;
 - 1.6. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Operator rozwiązuje umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym zawiadania o tym Użytkownika poprzez wysłanie SMS-a.
 - 2.1. Zawiadomienie Użytkownika zarejestrowanego może mieć dodatkowo formę e-maila wysłanego na adres wskazany zgodnie z § 23 pkt 1.
 - 2.2. W przypadku określonym w § 31 pkt 1.1, zawiadomienie może mieć formę ogłoszenia w prasie o zasięgu ogólnopolskim.
3. Wygaśnięcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje wraz z upływem okresu pasywnego.
4. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Operator zaprzestaje świadczenia Użytkownikowi usług telekomunikacyjnych i wyłącza kartę SIM Użytkownika z sieci.

Rozdział IV - Reklamacje

§ 32

1. Reklamacja jest zgłoszenie przez Abonenta lub Użytkownika niezadowolenia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
2. Reklamacja może być wnoszona w terminie 12 miesięcy od daty doręczenia rachunku telefonicznego za usługę.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można zgłaszać telefonicznie, zgodnie z § 5 pkt 4.2 oraz pisemnie (osobiście, pocztą, faksem lub e-mailem) w każdej jednostce organizacyjnej Operatora oraz w każdym salonie Orange i salonie partnera Orange. 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 wniesienia reklamacji;
 - e/ podpis zgłaszającego reklamację;
 - f/ w przypadku przesłania zgłoszenia e-mailem zgodę na przetwarzanie przez Operatora adresu e-mail zgłaszającego.
5. W przypadku reklamacji dotyczącej rachunku telefonicznego Abonent zobowiązany jest wymienić kwestionowaną pozycję i kwotę. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty w całości rachunku telefonicznego.
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. Na każde zyczenie Abonenta lub Użytkownika Operator może potwierdzić datę otrzymania pisma. Skuteczne potwierdzenie daty wpływu pisma nie wymaga formy pisemnej.
9. Złożona 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.
10. Odpowiedź Operatora zawierać powinna jego stanowisko w przedmiocie reklamacji wraz z uzasadnieniem oraz informację o trybie odwoławcy.
11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej zapłaconego w całości rachunku telefonicznego, decyzja o sposobie rozliczenia nadpłaty należy do Abonenta.
 - 11.1. Abonent może wybrać jedną z dwóch możliwości:
 - 11.1.1. Operator niezwłocznie zwraca Abonentowi nadpłatę wraz z odsetkami w wysokości ustawowej za każdy dzień kalendarzowy, licząc od dnia wypłynięcia zapłaty na rachunek bankowy Operatora do dnia zwrotu, albo
 - 11.1.2. Operator pomniejsza o kwotę nadpłaty wraz z odsetkami obliczonymi jak w pkt 11.1.1, wymaganą kwotę za kolejny rachunek telefoniczny. Jeżeli kwota nadpłaty przekracza wysokość tego rachunku telefonicznego, różnica zostaje zaliczona na pokrycie następnego rachunku telefonicznego, aż do jej wyczerpania.
 12. Powiadzenie przez Operatora postępowania reklamacyjnego nie ogranicza prawa zgłaszającego do dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w postępowaniu sądowym.

Postanowienia końcowe

§ 33

1. W sprawach nieuregulowanych 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 19 września 2005 r.
3. Świadczenie usług w sieci UMTS ograniczone jest do tych ofert i planów taryfowych, których szczegółowe warunki przewidują możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych w sieci UMTS.

