

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów ofert na kartę z dnia 19 lipca 2010 r.



§ 1 Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej przez spółkę pod firmą Polska Telefonia Komórkowa Centertel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000006107, NIP 527-020-68-72, z siedzibą w Warszawie, zwaną dalej „Operatorem”.

§ 2 Abonenci 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 ofert na kartę” (zwany dalej również Abonentem) - osoba, która nie jest stroną pisemnej Umowy, korzystająca z usług przedpłaconych, która zawarła z Operatorem Umowę poprzez Włączenie się do sieci;
2. „autoryzacja Abonenta” - potwierdzenie przez Operatora tożsamości Abonenta na podstawie Kodu PUK;
3. „Cennik” - zestawienie dostępnych usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania;
4. „Doladowanie karty SIM” (zwane dalej również Doladowaniem) - przyznanie Limitu początkowego jednostek taryfowych lub zwiększenie Limitu jednostek taryfowych w wyniku wniesienia przedpłaty za Usługi telekomunikacyjne;
5. „Karta SIM” - stanowiąca własność Operatora karta z mikroprocesorem, a w niektórych przypadkach także z Limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania Sieci telekomunikacyjnej umożliwiająca dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer abonencki i kod odblokowujący – Kod PUK;
6. „Kod PUK” - poufny ciąg ośmiu cyfr umożliwiający autoryzację Abonenta, dostępny wyłącznie dla Abonenta i Operatora oraz ewentualnie podmiotów działających na zlecenie Operatora w procesie świadczenia usług telekomunikacyjnych, umożliwiającą dokonywanie zleceń jednorazowych i zleceń stałych;
7. „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;
8. „Limit początkowy jednostek taryfowych” - ilość lub czas połączeń dostępnych na Karcie SIM w chwili włączenia numeru abonenckiego do sieci Operatora;
9. „Miesiąc” - w odniesieniu do Abonentów jest to zawsze 30 dni kalendarzowych
10. „MMS” - wiadomość multimedialna;
11. „Numer abonencki” - numer przyznany Abonentowi w wyniku zawarcia Umowy;
12. „Okres aktywny” - wskazany na zdrapce lub w inny sposób podany do wiadomości Abonenta czas określony w miesiącach lub dniach, liczony od dnia włączenia się do sieci albo ostatniego Doladowania, w którym Abonent może wykonywać i przyjmować połączenia oraz korzystać z innych usług telekomunikacyjnych do wysokości aktualnego Limitu jednostek taryfowych;
13. „Okres pasywny” - rozpoczynający się po zakończeniu Okresu aktywnego, wskazany na zdrapce lub w inny sposób podany do wiadomości Abonenta czas określony w miesiącach lub dniach, w którym Abonent może przyjmować połączenia, a także inicjować połączenia z numerami alarmowymi i bezpłatnymi;
14. „Operator” - przedsiębiorca telekomunikacyjny w rozumieniu przepisów Ustawy;
15. „Osoba” - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa;
16. „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;
17. „Rejestracja Abonenta” - dobrowolne podanie Operatorowi swoich danych przez Abonenta;
18. „Roaming” - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentowi możliwości korzystania z sieci Partnerów roamingowych;
19. „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 sprzedaż usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);
20. „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 sprzedaż usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);
21. „Sieć telekomunikacyjna” - obsługiwana przez Operatora sieć w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne
22. „SMS” - krótka wiadomość tekstowa;
23. „Szczególne warunki oferty” - dodatkowe wymagania, od spełnienia których uzależniona jest możliwość korzystania przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych Operatora na warunkach preferencyjnych;
24. „Umowa” - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem z chwilą włączenia się przez Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej;
25. „Usługi telekomunikacyjne” - usługi, w rozumieniu Ustawy, świadczone Abonentowi przez Operatora w Sieci telekomunikacyjnej;
26. „Ustawa” - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);

27. „Włączenie się do sieci” - czynność Abonenta polegająca na pierwszym wykonaniu połączenia lub skorzystaniu z innej usługi telekomunikacyjnej określonej w Cenniku;
28. „Zlecenie” - jednorazowa lub stała dyspozycja Abonenta składana Operatorowi , mająca na celu dokonanie określonej czynności , np. aktywacji lub dezaktywacji określonej Usługi.

§ 5 Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych Usług telekomunikacyjnych 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 Kodu PUK. 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 PUK, a także nie udostępniać Kodu PUK osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu PUK przez osobę trzecią.
4. Orange Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Abonentów, w szczególności w zakresie:
 - 4.1. udzielania informacji,
 - 4.2. przyjmowania reklamacji,
 - 4.3. realizacji Zleceń.
5. Opłaty za korzystanie z usług Orange Biura Obsługi Klienta są określone w Cenniku.
6. Operator świadczy usługę telefonicznej informacji o numerach, zgodnie z obowiązującą Ustawą.

§ 6 Jakość usług telekomunikacyjnych

1. Operator świadczy, zgodnie z Regulaminem Usługi telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych (European Telecommunications Standards Institute – ETSI).
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 umożliwia Abonentowi 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 pkt 4, jest dostępna w Orange Biurze Obsługi Klienta, w Salonach Orange, w Salonach partnerów Orange oraz na stronie internetowej Operatora.

§ 7 Zasady odpowiedzialności Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta przepisów niniejszego Regulaminu lub Szczególnych warunków oferty. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług telekomunikacyjnych wynikającą z nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Abonenta parametrów technicznych zgodnych ze standardami Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych lub wymaganymi do skorzystania z tych usług oraz w sytuacji używania przez Abonenta telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski oznakowania CE oraz deklaracji zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
2. W przypadku określonym w pkt 1 odszkodowanie za każdą pełną dobę przerwy ustala się w wysokości 1/30 średniej miesięcznego wykorzystania środków przez Abonenta za okres obejmujący 3 miesiące poprzedzające wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych krócej niż 3 miesiące.
3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z pkt 2, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za nie wykonane świadczenie. W przypadku gdyby usługa zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nieznajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
4. Wyплаты odszkodowania, o którym mowa w pkt 2 oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonane świadczenie, o której mowa w pkt 3, Operator dokonuje na rzecz Abonenta najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji, a w przypadku rozszerzeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dnia od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.
5. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, Operator ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.

§ 8 Tajemnica telekomunikacyjna

1. 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.

§ 9 Ochrona i przetwarzanie danych Abonenta

1. Operator gwarantuje zachowanie poufności uzyskanych od Abonenta. Operator ma obowiązek poinformowania Abonenta jakiego rodzaju dane jego dotyczące będą przetwarzane.



- Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonenta danych osobowych w celu wykonywania Umowy oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych, a także - za zgodą Abonenta - przy organizowaniu akcji promocyjnych i loterii na rzecz Abonentów oraz dla celów statystycznych i marketingowych.
- Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w sieci telekomunikacyjnej Operatora.
- Abonent ma możliwość rejestracji poprzez wypełnienie karty rejestracyjnej w celu otrzymywania, w określonych w Ustawie przypadkach, informacji i zawiadomień.
- Abonent jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić Operatora o zmianie danych, które podał Operatorowi, ale nie później niż w terminie 14 dni od dokonania zmiany. Zawiadomienie o zmianie danych Abonenta powinno mieć formę karty rejestracyjnej zawierającej aktualne dane Abonenta karty SIM, przy czym za zgodą Operatora zawiadomienie może mieć także inną formę, pod warunkiem Autoryzacji Abonenta.
- Operator może wymagać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, opisanych w pkt 5.
- W razie niedopełnienia przez Abonenta obowiązków, wskazanych w pkt 5 i 6, Operator może zawiesić świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub ograniczyć zakres świadczonych Usług telekomunikacyjnych.
- Zbывający Kartę SIM Abonent, który podał swoje dane Operatorowi jest zobowiązany do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie. Powiadomienie może mieć formę karty rejestracyjnej zawierającej dane zbywcy Karty SIM.
- Operator zastrzega sobie prawo do żądania stosownych informacji i dokumentów od Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, jeżeli podane informacje dotyczące danych Abonenta budzą wątpliwości co do ich prawdziwości lub gdy Abonent korzysta z usług Operatora niezgodnie z Regulaminem.

§ 10 Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

- Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne Abonentowi wyłącznie na podstawie Umowy.
- Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
- Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy lub niezwłocznego zawieszenia świadczenia Usług telekomunikacyjnych w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent korzysta z Karty SIM o parametrach niezgodnych z określonymi w § 4 pkt 5.
- Abonent zobowiązuje się do ochrony Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
- Abonent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Orange Biuro Obsługi Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM. Orange Biuro Obsługi Klienta po przyjęciu tej informacji niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
- Abonent zobowiązuje się pisemnie potwierdzić - na adres Orange Biura Obsługi Klienta lub faksem - w ciągu najwyższej 3 dni kalendarzowych, wcześniejsze zgłoszenie do Orange Biura Obsługi Klienta informacji o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM, jeżeli zostało dokonane telefonicznie.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania Karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w Regulaminie lub w Cenniku przez osoby trzecie, które posługują się Kodem PUK lub innym poufnym kodem umożliwiającym korzystanie z usług telekomunikacyjnych do czasu powiadomienia Operatora o zagubieniu, kradzieży lub innej utracie kodu PUK, a także o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu PUK przez osobę trzecią. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dołożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności Kodu PUK, a osoba trzecia weszła w jego posiadanie z przyczyn leżących po stronie Operatora.
- Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta ofert na kartę, jeśli wymiana wynika z okoliczności nieleżących po stronie Operatora. Opłata za wydanie nowej karty SIM jest określona w cenniku.
- Abonent powinien używać w Sieci telekomunikacyjnej wyłącznie telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci telekomunikacyjnej, w szczególności posiadających oznakowanie CE oraz deklarację zgodności z zasadniczymi wymaganiami.

§ 11 Zakres usług telekomunikacyjnych

- Warunkiem korzystania ze świadczonych przez Operatora usług dodatkowych określonych w Cenniku, jest autoryzacja Abonenta zgodnie z § 5 pkt 2, oraz wcześniejsze uiszczenie opłaty w formie i wysokości określonej w Cenniku.
- Operator umożliwia Abonentom korzystanie z następujących Usług telekomunikacyjnych:
 - przyłączenie do sieci Operatora;
 - dostęp do Sieci telekomunikacyjnej;
 - wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
 - przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;
 - przesyłanie wiadomości multimedialnych;
 - Roaming;
 - usługi dodatkowe, zgodnie z obowiązującym Cennikami.

§ 12 Zawarcie Umowy

Umowa zostaje zawarta w chwili włączenia się Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora.

§ 13 Czas trwania Umowy

- Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Umowa Abonentów obejmuje dwa okresy: aktywny i pasywny.
- W chwili zawarcia Umowy rozpoczyna się Okres aktywny.
- Abonent na wpływ na wydłużenie Okresu aktywnego poprzez Doładowanie.
- W Okresie aktywnym wartość niewykorzystanych jednostek taryfowych jest doliczana do wartości nowego Limitu jednostek taryfowych uzyskanego przez Doładowanie.

- W przypadku gdy Abonent nie uzyskał lub nie zwiększył Limitu jednostek taryfowych w okresie aktywnym, rozpoczyna się Okres pasywny.
- W chwili rozpoczęcia Okresu pasywnego wartość niewykorzystanego Limitu jednostek taryfowych jest automatycznie anulowana.
- Z zastrzeżeniem pkt 4, niewykorzystane wartości jednostek taryfowych oraz zdrapek nie podlegają zwrotowi.

§ 14 Zmiana warunków Umowy

- W przypadku zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, Operator:
 - doręcza na piśmie Abonentowi, który podał Operatorowi swoje dane w celu otrzymywania informacji i zawiadomień treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania informacji i zawiadomień drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość oraz
 - podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie - z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Operator informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.
- W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt 1, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot równowartości przyznanej Abonentowi przez Operatora ulgi, o czym Operator informuje Abonenta - z tym zastrzeżeniem, iż nie dotyczy to sytuacji jeżeli konieczność wprowadzenia zmian o których mowa w pkt 1 wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- Operator informuje Abonentów o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby poprzez podanie tej informacji do publicznej wiadomości. Informacja o niniejszych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie.
- W przypadku zmiany Cennika, Operator:
 - doręcza na piśmie Abonentowi, który podał Operatorowi swoje dane w celu otrzymywania informacji i zawiadomień treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania informacji i zawiadomień drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość oraz
 - podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku - z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Operator informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.
- W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt 4 w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot równowartości przyznanej Abonentowi przez Operatora ulgi, o czym Operator informuje Abonenta - z tym zastrzeżeniem, iż nie dotyczy to sytuacji gdy podwyższenie cen następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

§ 15 Opłaty

Abonent zobowiązuje się uiszczać z góry opłaty za Usługi telekomunikacyjne.

§ 16 Sposób płatności

- W chwili nabycia Karty SIM Abonent może otrzymać Limit początkowy jednostek taryfowych dostępny we wskazanym w ofercie okresie.
- Zwiększenie Limitu początkowego jednostek taryfowych i wydłużenie Okresu aktywnego jest możliwe poprzez Doładowanie.
- Doładowanie karty SIM można dokonać w okresie aktywnym i pasywnym.
- Każde Doładowanie w Okresie pasywnym powoduje automatycznie powrót do Okresu aktywnego oraz ustalenie nowego Limitu jednostek taryfowych.
- Każde Doładowanie w okresie Aktywnym skutkuje ustaleniem nowego Limitu jednostek taryfowych.
- Zgodnie z ofertą, nie wszystkie produkty doładujące powodują przedłużenie okresu aktywnego.
- Abonent 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 Abonenta.
- Nieprzestrzeżenie przez Abonenta zaleceń Operatora dotyczących sposobu realizacji danej formy Doładowania może spowodować wyłączenie karty SIM z sieci, a ponowne jej podłączenie będzie wymagało wniesienia przez Abonenta opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonej w Cenniku.

§ 17 Warunki podłączenia Karty SIM

- Operator uaktywnia Kartę SIM Abonenta, spełniającą wymogi określone w § 4 pkt 5, w momencie włączenia się Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora.
- Szczegółowe zasady uaktywnienia Karty SIM oraz jej Doładowania podane są w instrukcji korzystania z Karty SIM, wręczonej Abonentowi w chwili jej nabycia.
- Informacje o zasadach Doładowania karty SIM w inny sposób, niż podany w pkt 2, są dostępne dla Abonenta w Orange Biurze Obsługi Klienta, w Salonie Orange, w Salonie partnera Orange lub na stronie internetowej Operatora.

§ 18 Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

- Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania oraz wcześniejszego uprzedzenia w razie:
 - podania przez Abonenta nieprawdziwych danych do rejestracji;

- 1.2. nieuprawnionego dostępu do Sieci telekomunikacyjnej przez Abonenta;
 - 1.3. 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;
 - 1.4. innego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub warunków Umowy;
 - 1.5. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Operator rozwiązując Umowę ze skutkiem natychmiastowym zawiadamia o tym Abonenta poprzez wysłanie SMS-a. Zawiadomienie Abonenta, który podał Operatorowi swoje dane może mieć dodatkowo formę e-maila jeżeli Abonent wyraził zgodę na jego przetwarzanie w związku ze świadczoną usługą.
 3. Wygaśnięcie Umowy następuje wraz z upływem Okresu pasywnego.
 4. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług telekomunikacyjnych i wyłącza Kartę SIM Abonenta z Sieci telekomunikacyjnej.

§ 19 Reklamacje

1. Reklamacja jest zgłoszenie przez Abonenta niezadowolonia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za Usługę telekomunikacyjną. Reklamacje złożoną po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Operatora można zgłaszać telefonicznie, pisemnie (osobiście, pocztą, faksem lub e-mailem) lub ustnie do protokołu, w każdej jednostce organizacyjnej 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:
 - 4.1. numer abonencki (konta), którego dotyczy reklamacja,
 - 4.2. imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
 - 4.3. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4.4. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - 4.5. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 4.6. 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 4.5.,
 - 4.7. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,
 - 4.8. w przypadku przesłania zgłoszenia e-mailem zgodę na przetwarzanie przez Operatora adresu e-mail zgłaszającego.
5. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 4.1.-4.4. lub 4.6.-4.8, 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 reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży i obsługi zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej złożenia. W innych przypadkach 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 dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
7. Obowiązek Operatora dotyczący pisemnego potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia 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. Z zastrzeżeniem pkt 10, odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 11.1. nazwę jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
 - 11.2. powołanie podstawy prawnej,
 - 11.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 11.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 11.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest Konsument - o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w

- ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 11.6. podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
12. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - 12.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 12.2. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
 13. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji konto Abonenta może być dolaowane przez Operatora uznaną kwotą, z zastrzeżeniem § 18 pkt 3.

§ 20 Postanowienia końcowe

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. Z zastrzeżeniem następnego zdania, Regulamin wchodzi w życie z dniem 20 lipca 2010 r. W odniesieniu do Abonentów, którzy zawarli Umowę przed tym dniem, Regulamin obowiązuje od dnia 19 sierpnia 2010 r.