

Rekompensata wynikająca z Decyzji Prezesa UOKiK DOZiK Nr 13/2021

Klientom, którzy włączyli usługi elektroniczne według poniższych zasad przysługuje rekompensata. Sprawdź, czy możesz ją otrzymać.

Czy to Ciebie dotyczy

Przysługuje Ci rekompensata w wysokości dwukrotności poniesionej opłaty, jeśli została przez Ciebie włączona usługa:

- Chroń Dzieci w Sieci
- Nawigacja Orange
- Gdzie jest Dziecko
- CyberTarcza
- Zabezpiecz PESEL

po wybraniu „OK” w SMS-ie flash, czyli komunikacie, który pojawił się na ekranie Twojego telefonu, ale nie zapisał się, jako SMS, który wysłaliśmy w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 14 grudnia 2021 r.

albo

po aktywowaniu przez Ciebie usługi lub zakupie treści cyfrowych przez „Zamów z Orange” w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 1 sierpnia 2019 r.

oraz

negatywnie rozpatrzyliśmy Twoją reklamację dotyczącą włączenia tych usług.

Co masz zrobić, jeśli jesteś naszym Klientem

Jeżeli jesteś naszym Klientem i spełniasz te warunki, otrzymasz od nas **w marcu 2022 SMS-a** z linkiem do formularza. Wypełnij go i wskaż w nim sposób zwrotu przysługującej Ci rekompensaty: przelew, przekaz pocztowy, doładowanie konta prepaid (dotyczy tylko numerów na kartę) lub czy kwota ma być zaliczona na poczet Twoich zobowiązań wobec Orange. Pamiętaj, że formularz będzie dostępny przez **14 dni**. W SMS-ie wskażemy datę, do kiedy możesz go wypełnić. Formularz udostępniony będzie w wersji elektronicznej na www.orange.pl.

Formularz przeznaczony jest wyłącznie dla osób uprawniona do uzyskania rekompensaty.

Jeżeli nie wypełnisz formularza, to rekompensatę zaliczymy na poczet Twoich zobowiązań wobec nas.

Co masz zrobić, jeśli nie jesteś już naszym Klientem

Jeżeli nie jesteś już naszym Klientem, ale spełniasz te warunki, otrzymasz od nas **w marcu 2022 list**. W nim wskażemy Ci adres, pod którym będzie dostępny formularz. Wypełnij go i wskaż w nim sposób zwrotu przysługującej Ci rekompensaty: przelew lub przekaz pocztowy. Pamiętaj, że formularz będzie dostępny przez **14 dni**. W liście wskażemy datę, do kiedy możesz go wypełnić. Formularz udostępniony będzie w wersji elektronicznej na www.orange.pl.

Jeżeli nie wypełnisz formularza, nie otrzymasz od nas rekompensaty.

Formularz przeznaczony jest wyłącznie dla Konsumentów uprawnionych do uzyskania rekompensaty.

Jeżeli będziesz mieć problem z wypełnieniem formularza, możesz skontaktować z nami pod numer Biura Obsługi Klienta 510 100 100.

Jak dowiesz się o przyznaniu rekompensaty

O przyznaniu rekompensaty powiadomimy Cię SMS-em na numer telefonu wskazany jako numer kontaktowy w formularzu.

Jeżeli jesteś naszym Klientem i kwotę przyznanej Ci rekompensaty mamy zaliczyć na poczet Twoich zobowiązań wobec nas, to informacje o tym znajdziesz na swojej fakturze.

Przy okazji zachęcamy Cię do korzystania z aplikacji Mój Orange. Możesz tam samodzielnie włączać i wyłączać swoje usługi sprawdzać płatności, opłacić rachunek, doładować telefon. A także sprawdzać statusy swoich zamówień, reklamacji i zgłoszeń technicznych <https://www.orange.pl/aplikacja-moj-orange>.

Podstawa prawna:

[Decyzja nr DOZIK 13/2021 z 14 grudnia 2021 wydana przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#)