

## Informujemy

Prezes UOKiK w dniu 31 sierpnia 2023 r. wydał [decyzję nr DOZIK 8/2023](#) w sprawie stosowania praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów w zakresie:

1. naliczania opłat klientom indywidualnym za połączenia z infolinią:
  - Orange \*100 lub 510 100 100 oraz
  - nju mobile \*610 lub 690 610 610
2. naliczania opłat za usługę diagnozy uszkodzenia usług stacjonarnych

Poniżej dowiedzą się Państwo więcej o części naszego zobowiązania dotyczącego zwrotu opłat za połączenia z infoliniami. O możliwości, sposobie i terminie zwrotu opłat za usługę diagnozy poinformujemy na naszej stronie internetowej w późniejszym terminie.

## Co zrobimy

Jeśli jesteście lub byliście Państwo klientem – a jednocześnie konsumentem, zwrócimy poniesione koszty.

Jakie zwroty opłat uznaliśmy	Komu zwrócimy koszty
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zwrócimy Państwu równowartość opłat, które naliczyliśmy za połączenia z infoliniami. Zwrot otrzymacie Państwo na swoje konto bankowe albo</li><li>• Przyznamy Państwu jednorazowo dodatkowy pakiet danych (bez podwyższania ceny oferty). Włączymy go na numerze, który łączył się z infolinią Orange lub nju mobile.</li></ul>	<p>Opłaty zwrócimy klientom – konsumentom, którzy spełnią łącznie warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dzwonili na infolinię Orange lub nju mobile między 12 marca 2022 r. a 12 marca 2023 r.,</li><li>• zawarli lub zmienili jej warunki po 25 grudnia 2014 r.,</li><li>• w chwili kontaktu z naszą infolinią korzystali z oferty z nielimitowanymi połączeniami na numery komórkowe albo z oferty z pakietem podstawowym lub dodatkowymi usługami, dającymi nielimitowane połączenia na numery komórkowe,</li><li>• nie mieli pozytywnie rozpatrzonej reklamacji dotyczącej opłat za połączenia z infoliniami</li><li>• w dniach od 10 października 2023 r. do 10 stycznia 2024 r., wypełnią <a href="#">formularz</a> z wnioskiem o zwrot opłat lub przyznanie pakietu danych.</li></ul>

## Jakie działania są po Państwa stronie

Jeśli nie jesteście Państwo już Klientami Orange	Jeśli jesteście Państwo Klientami Orange
<ul style="list-style-type: none"><li>• Otrzymacie Państwo od nas pismo z informacjami potrzebnymi do złożenia wniosku.</li><li>• Aby otrzymać zwrot opłat na konto bankowe, wypełnijcie Państwo dedykowany <a href="#">formularz</a> dostępny na naszej stronie.</li><li>• Link do formularza będzie aktywny w dniach od 10 października 2023 r. do 10 stycznia 2024 r.</li><li>• Po 10 stycznia 2024 r. nie będziemy zwracać opłat na rachunek bankowy.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aby otrzymać zwrot opłat na konto bankowe lub jednorazowy pakiet danych wypełnijcie Państwo dedykowany <a href="#">formularz</a> dostępny na naszej stronie</li><li>• Jeśli nie skorzystacie Państwo z tych możliwości wówczas zwrócimy opłaty poprzez pomniejszenie wartości do zapłaty za usługi z których korzystacie (w ofertach postpaid) lub doładowanie konta (w ofertach prepaid)</li><li>• Link do formularza będzie aktywny w dniach od 10 października 2023 r. do 10 stycznia 2024 r.</li><li>• Po 10 stycznia 2024 r. nie będziemy zwracać opłat na rachunek bankowy.</li></ul>

## Gdzie znajdą Państwo dodatkowe informacje

Szczegóły zobowiązania Orange oraz korzyści dedykowane konsumentom wynikają z [decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK 8/2023](#). Pełna treść decyzji jest dostępna na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).