



Regulamin Serwisu

ubezpieczenia.orange.pl

(obowiązuje od 11 grudnia 2025 do odwołania)

I. Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w regulaminie:

1. Agenci- Orange lub bolttech;
2. bolttech - bolttech Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pod adresem: ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000431665, o kapitale zakładowym w wysokości 9.888.300 złotych w całości opłaconym działający w charakterze pośrednika ubezpieczeniowego oraz operatora technicznego Platformy;
3. Formularz- formularz dostępny na Platformie dla Użytkownika, którego wypełnienie umożliwia skorzystanie z Usług świadczonych na Platformie;
4. Infolinia – telefoniczny kanał służący do obsługi Klientów oraz sprzedaży produktów ubezpieczeniowych Ubezpieczycieli, udostępniony przez bolttech pod numerem telefonu +48 22 829 99 98 działającej od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy (opłata za połączenie zgodna z taryfą operatora);
5. Karta produktu - dokument informacyjny pochodzący od Ubezpieczycieli, zawierający kluczowe informacje o produkcie ubezpieczeniowym oferowanym poprzez Platformę, w szczególności jego rodzaj, zakres, wyłączenia odpowiedzialności, sumy ubezpieczenia, okres ochrony, wysokość składki oraz główne prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia. Karta Produktu ma charakter informacyjny i nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów prawa;
6. Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU) - dokument pochodzący od Ubezpieczycieli, określający szczegółowe zasady ochrony ubezpieczeniowej, w tym prawa i obowiązki stron umowy ubezpieczenia, zakres ubezpieczenia, wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności, sposób ustalania i wypłaty świadczeń oraz procedury związane z zawarciem, wykonywaniem i rozwiązaniem umowy ubezpieczenia. Ogólne Warunki Ubezpieczenia stanowią integralną część umowy ubezpieczenia i są wiążące dla stron;
7. Orange - Orange Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie pod adresem: Al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, REGON 012100784, NIP 526-02-50-995, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 3.937.072.437 w całości opłacony; będąca administratorem Platformy oraz pośrednikiem ubezpieczeniowym;
8. Platforma - strona internetowa dostępna dla Użytkowników pod adresem: www.ubezpieczenia.orange.pl, za pośrednictwem której Orange oraz bolttech świadczą Usługi opisane w niniejszym Regulaminie;
9. Płatność Online- oznacza płatność za pośrednictwem systemu PayU: płatności kartą, przelewem online (pay-by-link) lub BLIK;
10. Polisa - dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia pomiędzy Ubezpieczycielem a Użytkownikiem. Określa warunki ochrony ubezpieczeniowej, w szczególności zakres ubezpieczenia, sumę ubezpieczenia, okres obowiązywania ochrony, wysokość składki oraz prawa i obowiązki stron;
11. Regulamin- niniejszy regulamin;
12. Ubezpieczyciel- zakład ubezpieczeń, który oferuje ochronę ubezpieczeniową Użytkownikom Platformy (poszukującym ochrony ubezpieczeniowej) na podstawie stosownych umów z bolttech oraz Orange, którzy działają w charakterze pośredników ubezpieczeniowych;
13. Usługi - usługi świadczone przez Agentów drogą elektroniczną za pośrednictwem Platformy w zakresie wskazanym w niniejszym Regulaminie, w tym usługi polegające na możliwości zawierania umów ubezpieczenia;
14. Użytkownik - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca z Platformy na użytek własny lub związany z prowadzoną przez siebie jednoosobową działalnością gospodarczą.

II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania przez Użytkowników z Platformy, w tym z dostępnych za jej pośrednictwem usług oraz funkcjonalności. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Usługi dostępne na Platformie świadczy Orange we współpracy z bolttech, działający jako Agenci Ubezpieczycieli, z którymi mają podpisane stosowne umowy, na podstawie których mogą pośredniczyć w zawieraniu umów ubezpieczenia jako pośrednicy ubezpieczeniowi.
3. Za pośrednictwem Platformy Użytkownicy mogą:
 - a) zapoznawać się z treściami o charakterze informacyjnym, dotyczącymi oferowanych za pośrednictwem Platformy produktów ubezpieczeniowych, w tym uzyskiwać dostęp do dokumentów dotyczących oferowanych umów ubezpieczenia, z możliwością

ich pozyskania poprzez pobranie oraz otrzymanie na adres e-mail przed zawarciem umowy ubezpieczenia oraz przechowywania, utrwalania i odtwarzania;

- b) wyszukiwać i porównywać produkty ubezpieczeniowe Ubezpieczycieli, w tym dokonywać kalkulacji składki;
- c) zawierać umowy ubezpieczenia bezpośrednio na Platformie;
- d) pozostawić dane kontaktowe celem zamówienia rozmowy telefonicznej dotyczącej świadczenia Usług, w tym zawierania umów ubezpieczenia;
- e) uczestniczyć w akcjach promocyjnych organizowanych przez bolttech lub Orange na zasadach wynikających z odrębnych regulaminów, dostępnych na Platformie.

Jednocześnie bolttech (działając w imieniu Orange) za pośrednictwem Infolinii udziela Użytkownikowi wsparcia przy korzystaniu z Platformy w zakresie pytań o produkt i funkcje kalkulatora oraz działając w imieniu własnym jako Agent przedstawia możliwość zawarcia umowy ubezpieczenia.

Na Platformie dostępne mogą być również usługi świadczone przez podmioty trzecie, które mogą funkcjonować w oparciu o zasady określone w regulaminach dodatkowych. W takim przypadku regulaminy te zostaną zamieszczone na stronie Platformy lub w serwisie internetowym dostępnym pod adresem www.orange.pl w sposób umożliwiający pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie jego treści. Orange ma prawo zamieszczania na Platformie treści reklamowych, marketingowych, dotyczących usług oraz produktów Orange lub podmiotów trzecich, które będą wyświetlane Użytkownikom pod warunkiem wyrażenia przez nich stosownych zgód.

4. O ile nie zostanie wskazane inaczej, postanowienia niniejszego Regulaminu będą miały zastosowanie do wszelkich przyszłych wersji, modyfikacji, aktualizacji lub ulepszeń Platformy.

III. Zasady korzystania z Platformy przez Użytkowników

1. Platforma przeznaczona jest dla osób poszukujących ochrony ubezpieczeniowej. Korzystanie z Platformy jest bezpłatne, jednakże Użytkownik jest zobowiązany ponieść koszty dostępu do Internetu określonych przez jego dostawcę Internetu.
2. Korzystanie z Platformy możliwe jest pod warunkiem że Użytkownik posiada urządzenie z dostępem do Internetu zapewniającym stabilne łącze (minimalna przepustowość: 1 Mbps) oraz używa najnowszej wersji jednej z popularnych przeglądarek internetowych, takich jak Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge oraz Safari.
3. Szczegółowe wymagania dotyczące konfiguracji przeglądarki internetowej (w przypadku wystąpienia problemów technicznych z uruchomieniem strony na Platformie):
 - a) włączona obsługa JavaScript;
 - b) włączona obsługa plików cookie;
 - c) obsługa magazynu lokalnego (local storage);
 - d) specyfikacja urządzenia: minimalna rozdzielczość ekranu: 320 pikseli (urządzenia mobilne), 1024 piksele (komputery stacjonarne), zalecane co najmniej 2 GB pamięci RAM, system iOS w wersji 12 lub nowszej, albo Android w wersji 9 lub nowszej
 - e) dodatkowe wymagania: przeglądarka plików PDF do wyświetlania dokumentacji (wbudowana w większość nowoczesnych przeglądarek).
4. Użytkownik poprzez akceptację niniejszego Regulaminu zawiera umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną na czas nieokreślony.
5. Użytkownik jest uprawniony do korzystania z Platformy zgodnie z jej przeznaczeniem, w granicach prawa i dobrych obyczajów, z poszanowaniem praw i dóbr innych osób.
6. Użytkownik jest zobowiązany w szczególności do:
 - a) korzystania z Platformy w sposób niezakłócający jej funkcjonowania, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń;
 - b) niepodejmowania działań takich jak: podszywanie się pod osoby trzecie, ingerowanie w oprogramowanie Platformy, dodawanie treści o charakterze bezprawnym w szczególności naruszających zasady współżycia społecznego, dobre obyczaje lub dobra osobiste osób trzecich;
 - c) korzystania z Platformy w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami.
7. Zakazane jest korzystanie z Platformy w sposób zautomatyzowany tj. z wykorzystaniem botów, robotów indeksujących i innych zautomatyzowanych narzędzi umożliwiających korzystanie z Platformy bez ingerencji Użytkownika.
8. Na stronach Platformy stosowane są pliki Cookies. Korzystanie z Platformy bez zmiany ustawień przeglądarki oznacza, że pliki Cookies będą zamieszczane w urządzeniu Użytkownika.
9. Użytkownik może w dowolnym czasie zrezygnować z korzystania z Usług i rozwiązać umowę. Należy wówczas złożyć Orange oświadczenie w tym zakresie. Przedmiotowe oświadczenie można złożyć w formie elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@bolttech.pl, poprzez kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klient na numer +48 22 829 99 98 lub w formie pisemnej na adres: ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa. Zaprzeszanie świadczenia Usług następuje niezwłocznie po otrzymaniu przez usługodawcę przedmiotowego oświadczenia od Użytkownika.
10. Platforma oraz jej zawartość, w tym aplikacje, usługi, treści i wszelkie związane z nią utwory stanowią własność intelektualną Orange lub osób trzecich. Zabrania się ich kopiowania, modyfikowania, rozpowszechniania czy podejmowania innych działań naruszających prawa własności intelektualnej. Naruszenia mogą skutkować odpowiedzialnością cywilną lub karną.

11. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych na Platformie materiałów chronionych prawem autorskim, prawem własności przemysłowej lub innymi przepisami prawa wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku. Korzystanie i rozporządzenie tymi materiałami, wykraczające poza ramy dozwolonego użytku osobistego wymaga uprzedniej pisemnej zgody Orange lub bolttech.

IV. Odpowiedzialność

1. Orange nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia techniczne od niego niezależne, w szczególności występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, którymi posługuje się Użytkownik, a które uniemożliwiają poprawne korzystanie z Platformy.
2. Platforma jest udostępniana Użytkownikom bez ograniczeń, jednakże w miarę możliwości technicznych i organizacyjnych. Orange i bolttech dokładają wszelkich starań, aby zapewnić nieprzerwane i poprawne działanie Platformy, zastrzegają jednak możliwość czasowego ograniczenia dostępności Platformy w związku z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, modernizacji, nieprzewidzianych awarii technicznych lub innych przyczyn niezależnych od Orange i bolttech, w tym zdarzeń wywołanych działaniem osób trzecich.
3. Jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Orange nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) skutki korzystania z Platformy przez Użytkownika w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, postanowieniami Regulaminu oraz związane z tym ewentualne szkody;
 - b) skutki wykorzystania w trakcie procesu zawarcia umowy ubezpieczenia przez osobę nieuprawnioną danych osobowych, a w tym adresu e-mail i/lub numeru telefonu osoby, która nie wyraziła na to zgody;
 - c) szkody Użytkownika związane z zagrożeniami istniejącymi w Internecie tj. włamania do systemu, zainfekowanie wirusami.
4. W celu ulepszenia i zapewnienia poprawności działania Platformy, Orange zastrzega sobie prawo do:
 - a) okresowego wyłączania dostępności Platformy w celu jej rozbudowy, konserwacji bądź aktualizacji (informacja w tym zakresie będzie podawana na Platformie);
 - b) sporadycznych, krótkich przerw w dostępie do Platformy wynikających z konieczności prowadzenia prac serwisowych, diagnostyki Platformy lub też zapewnianiu bezpieczeństwa Platformy.

V. Dystrybucja ubezpieczeń

1. Agenci za pośrednictwem Platformy świadczą drogą elektroniczną usługi z zakresu dystrybucji ubezpieczeń.
2. Treści zamieszczone na Platformie, o których mowa w pkt. II. 3 lit. a) mogą być przeglądane przez Użytkowników bez konieczności akceptacji Regulaminu. Akceptacja Regulaminu jest wymagana celem skorzystania z usług wskazanych w pkt. II.3 lit. b) – e):
 - a) porównania ofert przedstawionych na Platformie;
 - b) zachowania danych wpisanych na Platformie na poczet porównania ofert w przyszłości;
 - c) zawarcia umowy ubezpieczenia z wybranym Ubezpieczycielem reprezentowanym przez Agenta;
 - d) pozostawienia danych celem zamówienia kontaktu ze strony Agenta w przyszłości lub uczestnictwo w akcjach promocyjnych Ubezpieczycieli lub Orange lub bolttech.
3. Usługi z zakresu dystrybucji ubezpieczeń, świadczone za pośrednictwem Platformy przez Agentów, polegają w szczególności na:
 - a) prowadzeniu przez Orange porównywarki ofert ubezpieczeń proponowanych przez Ubezpieczycieli, umożliwiającej Użytkownikom porównanie ofert ubezpieczenia na podstawie kryteriów wybranych przez Użytkownika, w szczególności składek i zakresu ubezpieczenia;
 - b) zamieszczaniu na Platformie wszystkich informacji dotyczących produktów ubezpieczeniowych, które są tworzone rzetelnie i pochodzą z ofert Ubezpieczycieli, z którymi współpracują Agenci, w tym ogólnych warunków umów, cenników lub innych materiałów informacyjnych dotyczących oferowanych produktów ubezpieczeniowych;
 - c) przeprowadzenie analizy wymagań i potrzeb Użytkownika w zakresie ubezpieczeń na podstawie informacji i danych uzyskanych od Użytkownika;
 - d) udostępnieniu formularza danych, który wypełniany jest przez Użytkownika jego danymi dobrowolnie i zgodnie z prawdą w celu przygotowania ofert ubezpieczeń, oferowanych przez Ubezpieczycieli, w imieniu i na rzecz których Orange działa;
 - e) pozyskaniu danych z baz CEPIK/UFG za pośrednictwem Ubezpieczycieli na podstawie zgody Użytkownika, niezbędnych w szczególności do uzupełnienia formularza danych i przeprowadzenia porównania ofert ubezpieczeniowych;
 - f) udostępnieniu narzędzia do zawarcia na odległość wybranej przez Użytkownika umowy ubezpieczenia – bezpośrednio w Platformie lub podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem Infolinii;
 - g) przekazanie Użytkownikowi dokumentacji związanej z zawartą umową ubezpieczenia;
 - h) umożliwienie ubezpieczającym zapłaty składki;
 - i) przedstawianiu Użytkownikowi ofert i propozycji ubezpieczeniowych przed zakończeniem bieżącego okresu ochrony ubezpieczeniowej zawartej przez Użytkownika.
4. Wypełnienie formularza jest bezpłatne dla Użytkownika oraz nie jest równoznaczne z zawarciem umowy ubezpieczenia, a także nie zobowiązuje Użytkownika do zawarcia takiej umowy.
5. Orange przedstawia Użytkownikowi wyłącznie oferty tych Ubezpieczycieli, z którymi zawarł umowę agencyjną i które udzieliły mu stosownego pełnomocnictwa, a Orange ma techniczną możliwość przedstawienia ich oferty.

6. Przedstawione na Platformie oferty mają charakter informacyjny i są oparte o informacje udostępniane przez Ubezpieczycieli i partnerów Platformy. Agent nie ponosi odpowiedzialności za treść ofert Ubezpieczycieli.

VI. Zawarcie umowy ubezpieczenia

1. Korzystając z Platformy można zawrzeć umowę ubezpieczenia z Ubezpieczycielem:
 - a) za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego Orange bezpośrednio na Platformie, poprzez skorzystanie z opcji „Sprawdź oferty” – to usługa, która umożliwia porównanie ofert a następnie zawarcie umowy ubezpieczenia online na Platformie. Przy czym w zakresie pobrania składki ubezpieczający będzie obsługiwany przez agenta ubezpieczeniowego bolttech na podstawie upoważnienia Ubezpieczyciela. Do zawarcia umowy ubezpieczenia niezbędne jest podanie danych osobowych oraz prawidłowe wypełnienie pól w Formularzu.
 - b) za pośrednictwem agenta ubezpieczeniowego bolttech poprzez skorzystanie przez Użytkownika z opcji „Proszę o rozmowę” dostępnej na Platformie, umożliwiającej zamówienie rozmowy telefonicznej z konsultantem Infolinii – to usługa, która umożliwia porównanie ofert a następnie zawarcie umowy ubezpieczenia poprzez Infolinię.
2. Agenci świadczą czynności agencyjne na rzecz Ubezpieczycieli, z którymi mają zawarte odrębne umowy agencyjne oraz zostali umocowani odpowiednimi pełnomocnictwami. Pełnomocnictwa oraz informacje obowiązków informacyjnych agentów ubezpieczeniowych udostępnione są na stronie internetowej www.ubezpieczenia.orange.pl
3. Agenci wykonują czynności agencyjne również za pomocą upoważnionych osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne (OFWCA) na ich rzecz.
4. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Platformy Orange, w oparciu o informacje pozyskane od Użytkownika poprzez formularz zamieszczony na Platformie, określa jego wymagania i potrzeby. Wypełniony formularz jest podstawą domyślnego porównania ofert, które spełniają potrzeby Użytkownika wynikające z przekazanych informacji oraz w ocenie Orange są najbardziej odpowiednie dla danego Użytkownika. Użytkownik ma możliwość sortowania ofert według wybranych przez siebie kryteriów, jak również ograniczenia wyświetlanych ofert do tych, które spełniają wskazane przez Użytkownika kryteria. Po wyborze oferty tj. przed zawarciem umowy ubezpieczenia Orange udostępnia Użytkownikowi informacje o wybranym przez Użytkownika produkcie ubezpieczeniowym oraz udostępnia Ogólne Warunki Ubezpieczenia i Kartę Produktu z możliwością ich pobrania z Platformy oraz dodatkowo przesyła email z dokumentami na trwałym nośniku na wskazany przez Klienta adres email.
5. Zawarcie umowy ubezpieczenia za pośrednictwem Platformy następuje po zapoznaniu się z podsumowaniem oferty, zaakceptowaniu niezbędnych zgód oraz oświadczeń przez Klienta oraz po dokonaniu płatności całości należnej składki.
6. W celu zawarcia umowy ubezpieczenia konieczne jest wskazanie danych osobowych ubezpieczającego i ubezpieczonego oraz przedmiotu ubezpieczenia jak też zaakceptowanie innych warunków określonych przez Ubezpieczyciela w procesie zawierania umowy ubezpieczenia.
7. Bezpośrednio po zaakceptowaniu warunków umowy ubezpieczenia i dokonaniu płatności składki, Platforma wygeneruje polisę, potwierdzającą zawarcie ubezpieczenia.
8. Polisa wraz z dokumentami związanymi z zawieraną umową ubezpieczenia (Ogólne Warunki Ubezpieczenia, Karta Produktu) przesyłana jest na wskazany w formularzu przez Użytkownika adres poczty elektronicznej. Wysokość składki ubezpieczeniowej, jest określona w Polisie.
9. Składka ubezpieczeniowa będzie opłacona za pośrednictwem Platformy poprzez Płatności online za pośrednictwem pośrednika płatności PayU, którego bramka płatnicza dostępna jest na Platformie.

VII. Odstąpienie od zawartej umowy ubezpieczenia

1. Informacje o prawie i sposobie odstąpienia od umowy ubezpieczenia lub rozwiązania umowy ubezpieczenia, sądzie właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z umowy ubezpieczenia oraz sposobie składania reklamacji, skarg i zażaleń, zawarte są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia lub odrębnych dokumentach udostępnianych ubezpieczającemu przez Agenta lub Ubezpieczyciela.
2. Termin na odstąpienie uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia można złożyć bezpośrednio u Ubezpieczyciela lub za pośrednictwem Agenta, wysyłając je na adres: ubezpieczeniaorange@bolttech.pl
3. Użytkownik nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy ubezpieczenia, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w ust. 4 poniżej.
4. W przypadku rozpoczętego za zgodą ubezpieczającego, będącego konsumentem, świadczenia usług ubezpieczeniowych przed upływem terminów, o których mowa w ust. 1 i 2, Ubezpieczyciel może żądać zapłaty składki za okres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej.
5. Zwrot dokonanych płatności na rzecz Klienta na skutek odstąpienia od Umowy sprzedaży zostanie dokonany bezpośrednio od Ubezpieczyciela na zasadach wynikających z przepisów prawa oraz ustaleń między Ubezpieczycielem, a Ubezpieczającym. Użytkownik może skorzystać z formularza stanowiącego zał. 2 do Ustawy o prawach konsumenta dostępnego na stronie UOKiK: [Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.](#)

VIII. Dane osobowe

1. Zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników zostały określone w Informacji o przetwarzaniu danych przez administratorów, którą można znaleźć pod linkiem: [Obowiązek informacyjny](#) lub na stronie www.ubezpieczenia.orange.pl.
2. Dodatkowo, w przypadku klientów posiadających umowy ubezpieczenia, zastosowanie znajdują także odpowiednie klauzule zawarte w Polisach i Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
3. Informacja o przetwarzaniu danych zawiera szczegóły w zakresie przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z usług na Platformie, a w szczególności cele, podstawa prawna ich przetwarzania, dane kontaktowe administratora danych, rodzaj i źródło przetwarzanych danych osobowych i wiele innych informacji.

IX. Reklamacje i kontakt

1. Wszelkie reklamacje w sprawach dotyczących oferowanych Usług lub pytania dotyczące działania Platformy należy kierować (a) osobiście lub pisemnie na adres: bolttech Poland sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa; (b) elektronicznie na adres mailowy reklamacje@bolttech.pl lub kontaktować się telefonicznie pod numerem +48 22 829 99 98.
2. W przypadku spraw związanych z produktami ubezpieczeniowymi, w szczególności dotyczących zakresu udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, należy kontaktować się bezpośrednio z odpowiednimi Ubezpieczycielami.
3. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać dane umożliwiające jej rozpatrzenie, tj. co najmniej:
 - a) dane kontaktowe Użytkownika: imię i nazwisko oraz adres korespondencyjny (w przypadku reklamacji składanej pisemnie) lub adres e-mailowy (w przypadku reklamacji składanej elektronicznie), numer kontaktowy (opcjonalnie);
 - b) opis problemu i okoliczności jego wystąpienia (przykładowo data i godzina wystąpienia problemu) oraz – jeżeli zostały podjęte – informacja o podjętych próbach rozwiązania problemu (np. zmiana przeglądarki);
 - c) rodzaj urządzenia (np. komputer, telefon, tablet), system operacyjny (np. Windows, iOS, Android), przeglądarka internetowa i jej wersja;
 - d) załączniki (o ile użytkownik posiada zrzuty ekranu błędów lub problemu);
 - e) określenia roszczenia Klienta.
4. Podanie tych danych jest dobrowolne lecz niezbędne do rozpatrzenia reklamacji. bolttech zastrzega sobie prawo do kontaktu z Użytkownikiem w celu uzupełnienia brakujących informacji.
5. Wszystkie reklamacje zostaną rozpatrzone niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej lub na wniosek klienta – pocztą elektroniczną.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Agent w informacji przekazywanej Użytkownikowi, który wystąpił z reklamacją wyjaśni przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nieprzekraczającym 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

X. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.12.2025 r.
2. Regulamin Platformy jest dostępny na stronie internetowej www.ubezpieczenia.orange.pl w formie umożliwiającej jego zapisanie i odtworzenie oraz zapoznanie się przez Użytkownika w dowolnym czasie.
3. Orange zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności ze względu na zmianę zakresu świadczonych Usług lub zmianę przepisów prawa, o czym Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez informację dostępnej stronie internetowej www.ubezpieczenia.orange.pl co najmniej na 14 dni przed wejściem w życie tych zmian. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wskazanego w nowym Regulaminie umieszczonym na Platformie. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Orange a Użytkownikiem będącym konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego, natomiast pomiędzy Orange a Użytkownikiem, który nie jest konsumentem - sądom właściwym dla siedziby Orange.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.