

I. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Dni robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia
3. Klient indywidualny (Konsument) – konsument w rozumieniu art. 22 1 k.c. czyli osoba fizyczna, która dokonuje Zamówienia niezwiązanego bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Klient biznesowy - osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia.
5. Kodeks cywilny (k.c.) – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm.)
6. Orange Polska S.A. (dalej Orange) - spółka pod firmą Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681; REGON 012100784, NIP 526-02-50-995; z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 złotych, zwana dalej „Orange”.
7. PayU – oznacza spółkę pod firmą PayU S.A. z siedzibą i adresem w Poznaniu przy ul. Grunwaldzkiej 182 wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 274399, będącą dostawcą usług płatniczych on-line.
8. Blue Media – oznacza spółkę pod firmą Blue Media Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Sopocie, przy ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000320590, o kapitale zakładowym w wysokości 2 000 000,00 PLN (w całości wpłaconym), NIP: 585-13-51-185, REGON: 191781561, będącą dostawcą usług płatniczych on-line.
9. Płatność Online – oznacza płatność przelewem elektronicznym lub kartą kredytową z wykorzystaniem systemu payu.pl prowadzonego przez PayU, lub z wykorzystaniem systemu Blue Media, jak również płatność systemem BLIK oraz Visa Checkout prowadzonego przez Visa.
10. Regulamin – niniejszy Regulamin zakupów w Sklepie Internetowym Orange.
11. Sklep Internetowy Orange (dalej też Sklep) prowadzony przez Orange serwis internetowy umożliwiający składanie Zamówień, dostępny pod adresem www.orange.pl.
12. Towar – produkty prezentowane w Sklepie Internetowym Orange, do których należą m.in. telefony komórkowe, w tym telefony komórkowe bez blokady simlock, Telefony Odnowione, telefony stacjonarne i inne urządzenia telekomunikacyjne, startery dla użytkowników usług przedpłaconych, akcesoria telekomunikacyjne (np. ładowarki do telefonów, słuchawki), urządzenia smart watch, gadżety (tj. materiały promocyjne z logo Orange).
13. Towar z elementami cyfrowymi – towar zawierający treść cyfrową lub usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, że brak treści cyfrowej lub usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie.
14. Treść cyfrowa – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.
15. Środowisko cyfrowe – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez konsumenta w celu uzyskania dostępu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub w celu korzystania z nich.
16. Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu k.c. zawarta pomiędzy Orange a Klientem, zawierana z wykorzystaniem serwisu internetowego Sklepu.
17. Umowa o świadczenie usług– umowa o świadczenie przez Orange usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych, polegających głównie na przekazywaniu sygnałów (transmisji lub kierowaniu sygnałów) zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej („e-umowa”).

18. Umowa sprzedaży na raty, bez dodatkowego abonamentu – umowa sprzedaży Towarów na raty, zawarta pomiędzy Orange a Klientem, w formie pisemnej lub dokumentowej („e-umowa na raty”) której zawarcie nie jest powiązane z koniecznością zawarcia Umowy o świadczenie usług.
19. Ustawa o prawach konsumenta - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 24 czerwca 2014 r.poz.827).
20. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
21. Usługa telekomunikacyjna - usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów (transmisji lub kierowaniu sygnałów) w sieci telekomunikacyjnej, świadczona przez Orange. Usługi telekomunikacyjne dzielą się na: usługi stacjonarne (dostępne w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej Orange) i mobilne (dostępne w ruchomej sieci telekomunikacyjnej Orange).
22. Usługa cyfrowa – usługa pozwalająca konsumentowi na: a) wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej, b) wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez konsumenta lub innych użytkowników tej usługi, c) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej.
23. Użytkownik - oznacza każdą osobę, która w jakikolwiek sposób korzysta ze Sklepu.
24. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy, określające ofertę Orange, z której chce skorzystać Klient lub rodzaj i liczbę Towarów, które chce kupić.

II. Sklep internetowy Orange

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez Klientów ze Sklepu Internetowego Orange dostępnego pod adresem www.orange.pl oraz z oferowanych za jego pośrednictwem usług.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin określa:
 - a) warunki i zasady składania przez Klientów Zamówień w ramach Sklepu
 - b) zasady zawierania Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz Umów sprzedaży Towarów wskutek realizacji Zamówienia.
4. Z przedstawionej w ramach Sklepu oferty może skorzystać zarówno Klient, który zawarł już z Orange umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych, jak również Klient, który nie korzystał lub nie korzysta z usług świadczonych przez Orange.
5. W celu skorzystania ze Sklepu nie jest konieczne posiadanie konta w ramach serwisu internetowego dostępnego pod adresem: www.orange.pl.
6. Korzystanie ze Sklepu możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - a) Internet Explorer w wersji 11.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX JavaScript i cookies lub
 - b) Mozilla Firefox w wersji 52.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies,
 - c) akceptacja instalacji komponentów Adobe Flash Player oraz Aurigma Image Uploader, w przypadku, gdy serwis poprosi o ich instalację.

III. Czynności techniczne składające się na procedurę złożenia Zamówienia

1. W celu złożenia Zamówienia należy wejść na stronę internetową www.orange.pl i dokonać wyboru oferty Orange w zakresie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych lub Towarów dostępnych w Sklepie.
2. Klient dokonuje konfiguracji Zamówienia zgodnie z prezentowanymi instrukcjami.
3. W celu złożenia przez Klienta skutecznego Zamówienia, konieczne jest dokonanie akceptacji niniejszego Regulaminu oraz poprawne wypełnienie formularza Zamówienia. Formularz Zamówienia może także przewidywać obowiązek akceptacji regulaminu danej oferty promocyjnej w Sklepie, jak również regulaminu zamówionej oferty świadczenia usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych przez Orange.
4. Klienci indywidualni, mogą dokonać zmiany Umowy o świadczenie usług lub zawarcia nowej Umowy o świadczenie usług, poprzez wybór formy dokumentowej w Sklepie Internetowym Orange. Wybranie tej formy zawarcia bądź zmiany Umowy o świadczenie usług poprzez zaznaczenie opcji „e-umowa” skutkować będzie możliwością zawarcia bądź zmiany Umowy o świadczenie usług wyłącznie w sposób elektroniczny. Klient indywidualny, który zdecyduje się na taką formę zawarcia lub zmiany Umowy o świadczenie usług, po naciśnięciu

przycisku „Zapoznaj się” będzie mógł zapoznać się z przedstawioną mu e-umową lub e-aneksem w formie elektronicznej (pdf). Dokument ten zawierać będzie wszystkie elementy oferty telekomunikacyjnej wybranej przez Klienta indywidualnego, określone przez Klienta Indywidualnego na wcześniejszych etapach składania Zamówienia, jednak nie będzie zawierał jeszcze pełnych danych osobowych Klienta indywidualnego. Aby kontynuować zamówienie, konieczna jest akceptacja tego dokumentu, poprzez naciśnięcie przycisku „Akceptuję”.

5. Orange zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przed przekazaniem zamówienia do realizacji:
 - a) W przypadku Klienta biznesowego dokumentów dotyczących prowadzonej firmy tj. aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego (gdy Klient jest osobą prawną) lub wpisu do Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej (gdy Klient jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą)
 - b) W przypadku Klienta indywidualnego dowodu tożsamości oraz wskazanego w procesie zakupowym dokumentu.
 - c) W przypadku przenoszenia numeru Klient indywidualny może zostać poproszony o okazanie faktury za usługi telekomunikacyjne innego Operatora.
6. O konieczności dostarczenia dokumentów przed realizacją Zamówienia Klient zostanie poinformowany telefonicznie, poprzez e-mail lub SMS. Bez dostarczenia tych dokumentów Zamówienie nie będzie realizowane.
7. W przypadku otrzymania powyższej prośby Klient zobowiązany jest do przesłania wskazanych dokumentów jako odpowiedź na otrzymanego maila w ciągu 3 dni kalendarzowych od przekazania informacji przez Orange. Klient może zostać również poproszony o zapłatę kaucji w jednym z salonów Orange.
8. W celu złożenia Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o świadczenie usług w formie pisemnej lub dokumentowej Klient indywidualny oraz Klient biznesowy powinien podać dane osobowe/firmowe niezbędne do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz realizacji zamówienia (np. adres dostawy).
9. Po podaniu przez Klienta korzystającego ze Sklepu wszystkich niezbędnych danych umożliwiających realizację Zamówienia, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia.
10. Podsumowanie będzie zawierać informacje dotyczące:
 - a) przedmiotu Zamówienia,
 - b) ceny usług lub Towarów objętych Zamówieniem, przy czym wszystkie ceny zawierają podatek VAT (dla Klienta biznesowego prezentowane są ceny netto + VAT)
 - c) zasady zapłaty za Zamówienie
 - d) sposobu dostawy oraz kosztów realizacji Zamówienia.
11. W toku składania Zamówienia Klient zostanie poproszony o wyrażenie zgód związanych z przetwarzaniem jego danych osobowych. Wyrażenie każdej ze zgód jest dobrowolne. Klientowi zostanie wskazane, wyrażenie których zgód jest niezbędne do złożenia oraz realizacji Zamówienia.
12. Z zastrzeżeniem zgód niezbędnych do realizacji Zamówienia, treść zgód udzielonych przez Klienta zostanie zapisana na formularzu Umowy o świadczenie usług /aneksu bądź na formularzu Umowy sprzedaży na raty bez dodatkowego abonamentu w celu pisemnego poinformowania Klienta o zgodach złożonych przez Klienta w systemie teleinformatycznym Orange Polska S.A. przy składaniu Zamówienia. Każda ze zgód udzielonych na podstawie tego punktu może zostać cofnięta w każdej chwili przez Klienta.
13. W trakcie składania Zamówienia podane przez Klienta dane są poddawane weryfikacji. Skutkiem negatywnej weryfikacji finansowej Klienta będzie odmowa realizacji Zamówienia, o czym klient zostanie poinformowany poprzez adres e-mail lub komunikat w procesie zakupowym. Po złożeniu zamówienia Klient dostaje potwierdzenie przyjęcia do realizacji za pośrednictwem e-mail. Podanie fałszywych danych osobowych do Zamówienia skutkować może anulowaniem przez Orange złożonego zamówienia.
14. W celu skutecznego przesłania Zamówienia do Orange, Klient powinien nacisnąć przycisk „składam zamówienie”. W przypadku wyboru trybu Płatności Online w przypadku zakupu wyłącznie Towaru bez Umowy o świadczenie usług, Klient będzie miał możliwość zawarcia Umowy sprzedaży wybranego Towaru poprzez naciśnięcie przycisku „zamawiam i płacę”, co jest równoznaczne z potwierdzeniem otrzymania i przyjęcia oferty zakupu wybranego Towaru, zgodnie z informacją widoczną przy przycisku. W przypadku późniejszego zawarcia Umowy o świadczenie usług lub Umowy sprzedaży wskutek złożenia Zamówienia w Sklepie wiążące dla Klienta są ceny obowiązujące w chwili naciśnięcia przycisku „Zamawiam” lub w przypadku wyboru Płatności Online, „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”. W sytuacji złożenia Zamówienia w celu zawarcia lub zmiany Umowy o świadczenie usług w formie dokumentowej (e-umowy), potwierdzeniem woli Klienta zawarcia e-umowy będzie naciśnięcie przycisku „Zawieram e-umowę i płacę”. Powyższe określenie oznacza, że klient zobowiązuje się do

ponoszenia cyklicznych opłat przewidzianych w e-umowie. Po wyrażeniu woli zawarcia lub zmiany Umowy o świadczenie usług poprzez e-umowę, Klient otrzyma na adres e-mail podany w toku całego procesu Zamówienia dokument pdf, który będzie zawierał nowe lub zmienione postanowienia umowne. Wiążące dla Klienta, który zawarł lub zmienił Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie dokumentowej są ceny usług obowiązujące w chwili naciśnięcia przycisku „Zawieram e-umowę i płacę”.

15. W sytuacji złożenia Zamówienia w celu zawarcia Umowy sprzedaży urządzenia na raty w formie dokumentowej (e-umowy na raty), potwierdzeniem woli Klienta zawarcia e-umowy na raty będzie naciśnięcie przycisku „Zawieram e-umowę i płacę”. Powyższe określenie oznacza, że klient zobowiązuje się do ponoszenia cyklicznych rat za urządzenie przewidzianych w e-umowie na raty. Po wyrażeniu woli zawarcia e-umowy na raty, Klient otrzyma na adres e-mail podany w toku całego procesu Zamówienia dokument pdf, który będzie zawierał nowe postanowienia umowne. Wiążące dla Klienta, który zawarł e-umowę na raty są ceny Towarów obowiązujące w chwili naciśnięcia przycisku „Zawieram e-umowę i płacę”.
16. W trakcie realizacji przez Orange złożonego Zamówienia nie ma możliwości modyfikacji zawartych w jego treści danych.
17. Anulowanie przez Klienta złożonego Zamówienia na Towar lub Umowę o świadczenie usług lub Umowę sprzedaży urządzenia na raty w formie pisemnej, jest możliwe jedynie w drodze odmowy przyjęcia przesyłki, a w przypadku e-umowy lub e-umowy na raty, poprzez skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy opisanego w punkcie VII niniejszego Regulaminu.
18. Po złożeniu Zamówienia zostanie przesłany na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej: numer Zamówienia. Po dokonaniu zamówienia Orange prześle na adres poczty elektronicznej podanej do Zamówienia zapytanie dotyczące jakości obsługi i poziomu zadowolenia Klienta ze świadczonych usług.
19. Telefony Odnowione sprzedawane są w zestawie z ładowarką oraz instrukcją obsługi, bez dodatkowych akcesoriów.
20. W celu sprawdzenia statusu Zamówienia na usługi, należy wejść na stronę <http://orange.pl/status>. Zmiana statusu Zamówienia na „wysłane” oznacza, że przesyłka została spakowana i wysłana na podany przez Klienta adres za pośrednictwem firmy kurierskiej, której usługi dostępne są w Sklepie, do wybranego Salonu Orange lub do wybranego Paczkomatu Inpost.
21. Odpowiedzi na wszelkie pytania dotyczące Zamówień można uzyskać, pisząc na adres sklep@orange.pl.

IV. Zawarcie Umowy o świadczenie usług lub Umowy sprzedaży

1. Zawarcie lub zmiana Umowy o świadczenie usług w formie pisemnej lub Umowy sprzedaży Towaru w ofercie wybranej przez Klienta następuje, odpowiednio, z chwilą podpisania Umowy o świadczenie usług lub – w przypadku Umowy sprzedaży - zapłaty za Towar w wybranym przez Klienta trybie płatności. W przypadku Umowy sprzedaży towaru na raty, bez dodatkowego abonamentu zawieranej w formie pisemnej, zawarcie umowy sprzedaży na raty następuje w momencie podpisania tej umowy przez Klienta.
2. Zawarcie lub zmiana Umowy o świadczenie usług przez Klienta Indywidualnego w przypadku wybrania formy dokumentowej (e-umowa) lub umowy sprzedaży urządzenia na raty (e-umowa na raty) następuje z chwilą przyciśnięcia przycisku „Zawieram e-umowę i płacę”.
3. W przypadku odstąpienia zgodnie z pkt 7 Regulaminu od umów wymienionych w punkcie IV. 1 i 2 powyżej zgody udzielone na formularzach umowy są automatycznie anulowane.

V. Dostawa

1. Zamówienia realizowane są wyłącznie na terenie Polski.
2. Klient podczas składania Zamówienia w Sklepie Internetowym Orange może wybrać jedną z dostępnych dla danego Zamówienia opcji dostawy prezentowaną do wyboru w toku procesu. Niektóre opcje dostawy oferowane w Sklepie mogą być płatne.
3. Realizacja Zamówienia w zakresie dotyczącym niektórych Usług dostępnych w Sklepie odbywa się niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji wiarygodności finansowej Klienta przez Orange.
4. Orange ma prawo powierzyć realizację dostawy osobie trzeciej, bez informowania o tym Klientów.
5. Termin realizacji dostawy do dziesięciu (10) Dni roboczych, licząc od dnia skutecznego przesłania Orange przez Klienta prawidłowo złożonego Zamówienia - w zależności od wybranej opcji dostawy lub – w przypadku zapłaty ceny z wykorzystaniem Płatności Online – od dnia zapłaty.
6. W przypadku dostawy kurierskiej, Klient zobowiązany jest przy odbiorze Towaru do okazania swojego

aktualnego dowodu osobistego. Kurier wydający przesyłkę ma za zadanie zweryfikować tożsamość Klienta przed wydaniem zamówionego Towaru/dokumentów do zawarcia Umowy, Klient jest zobowiązany przy odbiorze przesyłki do okazania dokumentu tożsamości zawierającego numer PESEL. Klient indywidualny do odbioru przesyłki i zawarcia zamówionej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dodatkowo powinien okazać i przekazać osobie wydającej przesyłkę oryginał lub kserokopię dokumentu, jaki wskazał w procesie zakupowym na rozwijalnej liście dostępnej w formularzu Zamówienia. Przedstawiane dokumenty powinny być wystawione na osobę, która oświadcza wolę zawarcia Umowy o świadczenie usług w formie pisemnej lub Umowy sprzedaży Towaru.

7. W przypadku, w którym w skład Zamówienia wchodzi Usługa telekomunikacyjna, której świadczenie wymaga zawarcia przez Klienta Umowy o świadczenie usług w formie pisemnej, zawarcie Umowy następuje po uprzednim zapoznaniu się przez Klienta w obecności osoby wydającej przesyłkę z Umową o świadczenie usług oraz otwarciu i zweryfikowaniu przez Klienta zawartości Zamówienia.
8. Podczas odbioru przesyłki Klient powinien sprawdzić stan i kompletność Towaru. W przypadku stwierdzenia:
 - a) uszkodzenia mechanicznego zawartości przesyłki/Towaru lub
 - b) niekompletności zawartości przesyłki/Towaru lub
 - c) niezgodności zawartości przesyłki z przedmiotem Zamówienia

Klient może:

- a) odmówić przyjęcia Towaru.
- b) Jeśli Klient nie płacił za Towar poprzez Płatność Online, może wstrzymać się od zawarcia umowy sprzedaży Towaru, a w przypadku dokonania już zapłaty przez Płatności Online - może odstąpić od zawartej umowy sprzedaży. W razie odmowy przyjęcia Towaru, Klient nie ponosi żadnych opłat z tytułu dostawy. Odmawiając przyjęcia Towaru, Klient może w drodze e-mailowej lub poprzez infolinię powiadomić Orange o zaistniałej sytuacji w celu przygotowania nowej dostawy albo przyjąć Towar.
- c) Jeśli Klient nie płacił za Towar poprzez Płatność Online, przy odbiorze dokona płatności i zawrze Umowę sprzedaży Towaru. Następnie Klient może spisać – wspólnie z osobą wydającą przesyłkę w danym sposobie dostawy – protokół reklamacji zawierający wskazanie wad Towaru i żądań Konsumenta (protokół powinien być podpisany przez tę osobę). Protokół Klient wypełnia i podpisuje w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach oraz w obecności osoby wydającej przesyłkę.
- d) W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub braków w przesyłce, które w momencie odbioru Zamówienia nie nosiła śladów uszkodzenia, do 7 dni Klient może sporządzić protokół szkody dostępny na stronie DPD: www.dpd.com.pl/protokol. Do protokołu należy dołączyć zdjęcia obrazujące zabezpieczenie przesyłki oraz rozmiar szkody. Po zarejestrowaniu szkody Klient otrzyma na adres e-mail link z uzupełnionym protokołem. Protokół należy pobrać i zachować (link jest ważny 30 dni). Po zarejestrowaniu szkody i otrzymaniu maila z protokołem należy skontaktować się z Orange.

Powyższy tryb w żaden sposób nie ogranicza ani nie wyłącza wynikających z ustaw uprawnień Konsumenta lub osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą do odstąpienia od umowy sprzedaży lub do dochodzenia uprawnień z rękojmi.

9. Odbiór Zamówienia złożonego w Sklepie Internetowym w wybranych salonach Orange to usługa polegająca na udostępnieniu Klientom możliwości odbioru zamówionego Towaru lub dokumentów związanych z Umową o świadczenie usług /aneksem w wybranym przez nich salonie Orange (lista salonów Orange, w których Klient może zrealizować odbiór Towaru, jest dostępna podczas składania Zamówienia w Sklepie). W przypadku wyboru tej formy odbioru Zamówienia, wyboru formy płatności należy dokonać podczas składania Zamówienia.
10. Po dokonaniu wyboru opcji realizacji Zamówienia poprzez odbiór w salonie Orange, Klient zostanie powiadomiony poprzez e-mail oraz SMS na podany podczas składania Zamówienia adres poczty elektronicznej i numer telefonu komórkowego o możliwości odbioru Towaru lub dokumentów w związku z Zamówieniem w wybranym salonie Orange. Klient powinien zgłosić się po Towar lub dokumenty związane z Zamówieniem w wybranym salonie w ciągu pięciu (5) Dni roboczych od dnia otrzymania informacji w trybie opisanym powyżej. W celu odbioru zamówienia Klient powinien podać numer Zamówienia.
11. W przypadku odbioru osobistego w salonie Orange Klient zawiera Umowę o świadczenie usług w formie pisemnej, Umowę sprzedaży lub Umowę sprzedaży urządzenia na raty bezpośrednio w salonie Orange, co nie stanowi zawarcia umowy na odległość w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta. W konsekwencji do umów zawartych w Salonie Orange nie stosuje się prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa w punkcie VII niniejszego Regulaminu.

12. Odbiór zamówienia złożonego w Sklepie Internetowym w Paczkomatach to usługa polegająca na udostępnieniu Klientom możliwości odbioru zamówionego Towaru w wybranym przez nich Paczkomacie Inpost (lista Paczkomatów Inpost, w których Klient może zrealizować odbiór Towaru, jest dostępna podczas składania Zamówienia w Sklepie). W przypadku wyboru tej formy dostawy, płatności za Towar należy dokonać na stronie www.orange.pl, kartą w wybranych Paczkomatach lub elektronicznie za pomocą jednej z metod płatności udostępnianej przez właściciela Paczkomatów – Firmę Inpost. Maksymalna wartość zamówienia regulowanego za pośrednictwem Inpost nie może przekroczyć 19980 pln. Zamówienia o wyższej wartości zostaną anulowane po ich złożeniu.
13. Po dokonaniu wyboru opcji realizacji Zamówienia poprzez odbiór w Paczkomacie Inpost, Klient zostanie powiadomiony poprzez e-mail oraz SMS na podany podczas składania Zamówienia adres poczty elektronicznej i numer telefonu komórkowego o możliwości odbioru Towaru w wybranym Paczkomacie. Jeśli Klient korzysta z aplikacji firmy InPost otrzyma powiadomienie tylko za jej pośrednictwem. Klient powinien zgłosić się po Towar do wybranego Paczkomatu Inpost w ciągu 48 godzin od momentu otrzymania informacji w trybie opisanym powyżej.
14. W celu odbioru zamówienia Klient powinien podać kod odbioru zamówienia, który zostanie przesłany przez właściciela Paczkomatów – Firmę Inpost. W przypadku płatności przy odbiorze, paczka zostanie wydana po opłaceniu wymaganej płatności. Jeśli Klient nie odbierze Zamówienia w ciągu 48 godzin, wróci ono do naszego magazynu. Jeśli w Zamówieniu znajduje się sprzęt niezbędny do świadczenia usług (karta sim, urządzenie dzierżawione) lub samo urządzenie bez umowy to Zamówienie zostanie anulowane, a kupujący otrzyma zwrot kwoty za Zamówienie rozumianej jako wartość zwracanych towarów oraz kosztu przesyłki. W przeciwnym wypadku zaakceptowana umowa zostanie przekształcona w zamówienie bez urządzenia (aneks do umowy).
15. Odbiór zamówienia złożonego w Sklepie Internetowym w Punktach odbioru DPD Pickup to usługa polegająca na udostępnieniu Klientom możliwości odbioru zamówionego Towaru w wybranych przez nich punktach (placówkach partnerskich) DPD Pickup lub automatach DPD Pickup station. Lista punktów i automatów, w których Klient może zrealizować odbiór Towaru, jest dostępna podczas składania Zamówienia w Sklepie. W przypadku wyboru tej formy dostawy, płatności za Towar należy dokonać na stronie www.orange.pl. Maksymalna wartość zamówienia realizowanego za pośrednictwem DPD nie może przekroczyć 10000 pln. Zamówienia o wyższej wartości zostaną anulowane po ich złożeniu.
16. Po dokonaniu wyboru opcji realizacji Zamówienia poprzez odbiór w Punktach odbioru DPD Pickup, Klient zostanie powiadomiony poprzez e-mail oraz SMS na podany podczas składania Zamówienia adres poczty elektronicznej i numer telefonu komórkowego o możliwości odbioru Towaru w wybranym Punkcie odbioru DPD Pickup. Jeśli Klient korzysta z aplikacji firmy DPD otrzyma powiadomienie tylko za jej pośrednictwem. Klient powinien zgłosić się po Towar do wybranego Punktu odbioru DPD Pickup w ciągu 2 dni roboczych od momentu otrzymania informacji w trybie opisanym powyżej.
17. W celu odbioru zamówienia z punktów DPD Pickup Klient powinien podać kod odbioru zamówienia, który zostanie przesłany przez DPD. Odbiór zamówienia z automatów paczkowych DPD Pickup station jest możliwy wyłącznie z wykorzystaniem aplikacji DPD. Jeśli Klient nie odbierze Zamówienia w ciągu 2 dni roboczych, wróci ono do naszego magazynu. Jeśli w Zamówieniu znajduje się sprzęt niezbędny do świadczenia usług (karta sim, urządzenie dzierżawione) lub samo urządzenie bez umowy to Zamówienie zostanie anulowane, a kupujący otrzyma zwrot kwoty za Zamówienie rozumianej jako wartość zwracanych towarów oraz kosztu przesyłki. W przeciwnym wypadku zaakceptowana umowa zostanie przekształcona w zamówienie bez urządzenia (aneks do umowy).

VI. Formy i moment płatności

1. Za Zamówienia złożone oraz realizowane za pośrednictwem Sklepu można zapłacić w następujący sposób:
 - a) gotówką lub kartą przy odbiorze w przypadku zamówienia Towaru wraz z Usługą telekomunikacyjną,
 - b) z wykorzystaniem Płatności Online w przypadku zamówienia Towaru bez Usługi telekomunikacyjnej lub samej Usługi telekomunikacyjnej,
 - c) gotówką lub kartą przy odbiorze w przypadku zamówienia Towaru sprzedawanego na raty bez dodatkowego abonamentu
 - d) kartą przy odbiorze towaru w Paczkomacie Inpost, który obsługuje płatności kartą.
2. W przypadku wyboru trybu Płatności Online płatność będzie realizowana przelewem elektronicznym lub kartą kredytową przy wykorzystaniu serwisu internetowego PayU lub Blue Media na zasadach określonych w serwisie PayU lub przy wykorzystaniu Płatności Online oferowanej przez Blue Media. Po wybraniu opcji zapłaty Płatność Online i kliknięciu opcji „Zamawiam i płacę” Klient zostanie automatycznie przekierowany na stronę internetową serwisu PayU

w celu dokonania płatności. Zapłata ceny Towaru następuje z chwilą dokonania przelewu elektronicznego lub płatności kartą kredytową z wykorzystaniem serwisu PayU lub Blue Media.

3. Za Zamówienia złożone w Sklepie Internetowym i opłacone przy odbiorze (kartą lub gotówką) mogą być pobierane dodatkowe opłaty. Opłaty będą prezentowane w toku składnia Zamówienia.
4. Do każdego Zamówienia wystawiana jest faktura VAT. Faktura wystawiana jest w chwili przygotowania Zamówienia do wysyłki.

VII. Uprawnienie do odstąpienia od umowy

1. Klient, będący Konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, może odstąpić od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa bez podania przyczyny, składając jednoznaczne oświadczenie w terminie 14 dni zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta i kodeksu cywilnego. Klient ten jest również uprawniony do odstąpienia od Umowy sprzedaży w obecności kuriera.
2. Termin 14-dniowy dla Umów sprzedaży Towaru liczy się od dnia, w którym nastąpiło wydanie Towaru, a dla Umów o świadczenie usług od dnia zawarcia Umowy o świadczenie usług. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Orange oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy o świadczenie usług lub Umowy sprzedaży zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Umowa jest uważana za niezawartą.
4. W przypadku, gdy Klient, o którym mowa w punkcie 1 powyżej, wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy zobowiązany jest zwrócić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń do chwili, w którym oświadczenie o odstąpieniu dotarło do Orange Polska. O wysokości tej Klient zostanie poinformowany w odrębnej korespondencji.
5. W przypadku korzystania przez Klienta z prawa do odstąpienia od Umowy sprzedaży, Klient jest zobowiązany zwrócić zakupiony Towar, a Orange może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Zwrot Towaru powinien nastąpić nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Klient odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem.
6. Zwrot dokonanych płatności na rzecz Klienta na skutek odstąpienia od Umowy sprzedaży nastąpi w następujący sposób, chyba, że Klient i Orange ustalą inny sposób zwrotu płatności niewiążący się z żadnymi kosztami dla Klienta:
 - a) w przypadku płatności za Towar gotówką – zwrot płatności nastąpi na wskazany przez klienta numer rachunku bankowego lub adres przekazu pocztowego,
 - b) w przypadku płatności za Towar z wykorzystaniem Płatności Online – zwrot płatności nastąpi na rachunek bankowy Klienta, z którego dokonano płatności w systemie PayU lub za pośrednictwem Blue Media
 - c) W przypadku płatności przy odbiorze - zwrot płatności nastąpi na wskazany przez klienta numer rachunku bankowego lub adres przekazu pocztowego.
7. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, w szczególności Towar nie powinien być uszkodzony, ani niezdalny do użytku.
8. Bezpośrednie koszty zwrotu Towaru pokrywa Klient odstępujący od Umowy. Koszty dostawy Zamówienia złożonego w Sklepie Internetowym poniesione przez Klienta, o którym mowa w punkcie 1 powyżej, Orange zwraca niezależnie od tego, czy była to najtańsza czy najdroższa forma dostawy.
9. Klient może skorzystać z udostępnionego przez Orange Polska formularza odstąpienia lub formularza stanowiącego zał. 2 do Ustawy o prawach konsumenta dostępnego na stronie www.orange.pl.

VIII. Wady Towaru

1. Orange Polska, jako sprzedawca odpowiada wobec Klienta za wady Towaru lub Towaru z elementami cyfrowymi („dalej również „Towar”) w zakresie określonym przez przepisy Kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi za wady i Ustawy o prawach konsumenta.
2. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza uprawnień Konsumenta oraz osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, jakie przysługują mu na podstawie przepisów prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Orange nie jest producentem Towarów ani Towarów z elementami cyfrowymi, chyba, że co innego wynika ze specyfikacji danego Towaru lub Towaru z elementami cyfrowymi. Producent może udzielić gwarancji jakości Towaru lub Towaru z elementami cyfrowymi. Warunki oraz okres gwarancji wskazane są w oświadczeniu

gwarancyjnym Producenta. Gwarancja na sprzedany Towar lub Towar z elementami cyfrowymi nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową z tytułu rękojmi.

4. Wada fizyczna Towaru lub Towaru z elementami cyfrowymi polega na jego niezgodności z umową. Pojęcie niezgodności Towaru z umową w zakresie określonym niniejszym Regulaminem, obejmuje w szczególności:
 - a) wadę fizyczną Towaru uniemożliwiającą lub utrudniającą jego wykorzystanie do celu, do którego został przeznaczony,
 - b) wadę fizyczną Towaru powodującą, iż Towar ten nie posiada właściwości, które co do zasady cechują tego rodzaju towar,
 - c) brak tych właściwości, o których sprzedawca lub producent zapewniał w oznakowaniu Towaru lub reklamie,
 - d) niekompletność Towaru,
 - e) w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi, usług lub treści cyfrowych – niezgodność z umową oznacza również brak kompatybilności, interoperacyjności, brak dostępności wsparcia technicznego i aktualizacji.
 - f) Niezgodność Towaru z umową ma miejsce również gdy Towar nie występuje w takiej ilości i nie ma takich cech jak trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi, treści lub usług cyfrowych – brak mu również funkcjonalności i kompatybilności, brak dostępności wsparcia technicznego i aktualizacji, jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których kupujący może zasadnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Orange lub osoby działające w imieniu Orange.
Możemy jako sprzedawca Towaru lub Towaru z elementami cyfrowymi wykazać, że: a) nie wiedzieliśmy o danym publicznym zapewnieniu, b) przed zawarciem umowy sprostowaliśmy publiczne zapewnienie z zachowaniem warunków i formy, w jakiej ono zostało złożone lub w porównywalny sposób, c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy.
5. Kupujący będzie informowany o aktualizacjach niezbędnych do zachowania zgodności Towaru z elementami cyfrowymi, usług lub treści cyfrowej z umową. Informacje te będą dostarczane przez 2 lata od wydania Towaru z elementami cyfrowymi. W przypadku usług lub treści cyfrowych dostarczanych w sposób ciągły informacje o aktualizacjach będą dostarczane przez czas wynikający z umowy. W przypadku dostarczania treści lub usług cyfrowych jednorazowo lub częściami aktualizacje będą dostarczane przez czas zasadnie oczekiwany przez kupującego, uwzględniając rodzaj treści lub usługi cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane oraz okoliczności i charakter umowy. Kupujący będzie informowany, w jaki sposób zainstalować aktualizacje. Kupujący będzie też informowany o konsekwencjach ich niezainstalowania. Kupujący powinien przeprowadzić aktualizacje w rozsądnym czasie od dostarczenia tych informacji i aktualizacji.
6. Orange nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z umową, jeżeli poinformuje kupującego, że konkretna cecha Towaru lub Towaru z elementami cyfrowymi odbiega od wymogów zgodności z umową określonych powyżej, a kupujący najpóźniej w chwili zawarcia umowy to zaakceptuje.
7. Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub przyczyny tych wad, które istniały w chwili wydania Towaru kupującemu.
8. W przypadku treści lub usługi cyfrowej dostarczanych jednorazowo lub w częściach Orange jako sprzedawca odpowiada za brak zgodności z umową, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili. W przypadku treści lub usług cyfrowych dostarczanych w sposób ciągły Orange odpowiada za brak zgodności z umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z umową miały być dostarczane.
9. Jeżeli brak zgodności z umową został stwierdzony przed upływem 2 lat od dostarczenia Towaru, domniemywa się, że brak zgodności z umową istniał w chwili wydania Towaru, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności Towaru z umową. W przypadku treści lub usług cyfrowych, jeśli sprzedawca poinformuje kupującego w sposób jasny i zrozumiały przed zawarciem umowy o tym, że konkretna cecha odbiega od zgodności z umową lub jeśli kupujący nie współpracuje ze sprzedawcą w celu ustalenia, czy brak zgodności treści lub usługi cyfrowej z umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego kupującego Towar z elementami cyfrowymi, jeśli o oczekiwaniu takiej współpracy kupujący został poinformowany przed zawarciem umowy lub środowisko cyfrowe kupującego nie jest kompatybilne z wymogami technicznymi, o których kupujący był poinformowany przed zawarciem umowy.
10. Jeżeli kupującym jest Konsument lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania Towaru lub Towaru z elementami cyfrowymi,

domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili wydania Towaru kupującemu.

11. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, mogą Państwo żądać jego naprawy lub wymiany, a w przypadku treści lub usług cyfrowych doprowadzenia do zgodności z umową.
12. Orange jako sprzedawca Towaru może dokonać wymiany, gdy kupujący żąda naprawy Towaru lub naprawy Towaru w przypadku żądania przez kupującego wymiany, jeżeli spełnienie żądania kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów. Sprzedawca jest zobowiązany wymienić lub naprawić Towar w rozsądnym terminie. Jeżeli naprawa bądź wymiana Towaru albo doprowadzenie treści lub usług cyfrowych do zgodności z umową będą niemożliwe lub będą wymagać nadmiernych kosztów, Orange jako sprzedawca będzie mógł odmówić spełnienia żądań kupującego.
13. Kupujący może żądać odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru, dostarczenia treści lub usług cyfrowych lub obniżenia ceny jeśli:
 - 13.1. Orange odmówi wymiany lub naprawy Towaru albo doprowadzenia treści lub usług cyfrowych do zgodności z umową z powodów, które zostały wskazane powyżej,
 - 13.2. Orange nie wymieni lub nie naprawi Towaru albo nie doprowadzi treści lub usług cyfrowych do zgodności z umową w rozsądnym terminie,
 - 13.3. pomimo wymiany lub próby naprawy Towaru albo próby doprowadzenia treści lub usług cyfrowych do zgodności z umową niezgodność z umową wciąż występuje,
 - 13.4. niezgodność z umową jest na tyle istotna, że uzasadnia to żądanie kupującego odstąpienia od umowy,
 - 13.5. jeśli Orange jako sprzedawca oświadczy, że nie naprawi lub nie wymieni Towaru w rozsądnym terminie bądź bez nadmiernych niedogodności.
14. Jeżeli Towar ma wadę, kupujący może żądać jego wymiany na wolny od wad albo naprawy. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub naprawić rzecz w rozsądnym terminie, a w przypadku Konsumenta bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę i cechy Towaru. Sprzedawca może odmówić wymiany Towaru na wolny od wad lub naprawy, jeśli doprowadzenie Towaru do stanu zgodnego z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu do drugiego możliwego sposobu doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeśli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub naprawy również wtedy, jeśli koszty przewyższyłyby cenę rzeczy sprzedanej.
15. Kupujący nie może odstąpić od umowy sprzedaży Towaru, jeśli wada Towaru jest nieistotna. Nie dotyczy to Towaru z elementami cyfrowymi, ponieważ domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest istotny.
16. Sprzedawca odpowiada za niezgodność z umową Telefonu Odnowionego jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 12 miesięcy od wydania Telefonu Odnowionego. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.
17. Jeżeli sprzedawca, który przyjął od kupującego będącego Konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą reklamę Towaru z tytułu rękojmi zawierającą żądanie usunięcia wady, wymiany Towaru, doprowadzenia do zgodności z umową Towaru z elementami cyfrowymi albo obniżenia ceny o wskazaną kwotę, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, wówczas jest to jednoznaczne z tym, że uznał je za uzasadnione i jest zobowiązany je spełnić.
18. Kupujący może się powstrzymać od zapłaty ceny za reklamowany Towar do chwili realizacji obowiązków wynikających z przepisów dotyczących zgodności Towaru z umową. Sprzedawca nie może domagać się zapłaty za treść lub usługę cyfrową przez czas, gdy była ona niezgodna z umową. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnień gwarancyjnych, bieg terminu rękojmi ulega zawieszeniu w dniu zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin rękojmi biegnie dalej od dnia odmowy wykonania obowiązków gwarancyjnych przez gwaranta (reklamacja nieuzasadniona) lub bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.
19. Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi ~~y~~ niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

IX. Bezpieczeństwo Sklepu

1. Orange Polska S.A. oświadcza, iż doloży starań, aby zapewnić Klientom wysoki poziom bezpieczeństwa w zakresie korzystania ze Sklepu, zaś dane podawane przez Klientów zabezpieczone będą kryptograficznie protokołem SSL. Wszelkie zdarzenia mające wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji, należy zgłaszać Orange Polska S.A. na konto: sklep@orange.pl.
2. Jednocześnie Orange Polska S.A. oświadcza, że stosowane przy ochronie serwisu Sklepu nowoczesne techniki

zabezpieczenia i dostępu do danych służą zapewnieniu jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa, jednak ze względów technicznych nie mogą gwarantować w pełni tajemnicy składowanych i przesyłanych informacji. Zalecane jest korzystanie z aktualnego oprogramowania antywirusowego na urządzeniu, poprzez które Klient łączy się ze Sklepem.

3. Jeżeli Klient umieszcza w ramach serwisu Sklepu jakiekolwiek dane dotyczące innych osób (w tym ich imię i nazwisko, adres, numer telefonu lub adres e-mail), może to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób.
4. Klientowi nie wolno umieszczać, w ramach dostępnych mu aplikacji Sklepu, treści o charakterze bezprawnym.

X. Reklamacje

1. Orange Polska S.A. podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Sklepu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i dokłada starań w celu usuwania w rozsądnym terminie nieprawidłowości zgłoszonych przez Klientów lub Użytkowników.
2. Uprawnienie w zakresie złożenia reklamacji przysługuje Klientowi lub Użytkownikowi wyłącznie w zakresie nieprawidłowości, usterek lub przerw w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego Orange.
3. W trakcie korzystania ze Sklepu, Klient lub Użytkownik może powiadomić Orange Polska S.A. o wszelkich nieprawidłowościach, usterek lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego Orange oraz o niewłaściwej jakości usług Sklepu Internetowego Orange.
4. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu Klient lub Użytkownik może zgłaszać na adres: sklep@orange.pl.
5. Klientowi i Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie jednego (1) miesiąca kalendarzowego, licząc od dnia, w którym doszło do nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sklepu. Reklamacje złożone po upływie terminu określonego w zdaniu pierwszym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Orange Polska S.A. niezwłocznie powiadamia Klienta lub Użytkownika, który złożył reklamację.
6. Reklamacja może być złożona pisemnie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości serwisu Sklepu Internetowego Orange.
7. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Orange Polska S.A.
8. Klient Indywidualny (konsument) może skorzystać z poza sądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń składając skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

XI. Postanowienia końcowe

1. Orange Polska S.A. zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu w każdym czasie. Zmieniony Regulamin będzie dostępny m.in. na podstronie z potwierdzeniem Zamówienia dla wszystkich korzystających ze Sklepu Internetowego Orange. Zmiana treści Regulaminu nie może naruszać praw nabytych Konsumentów korzystających ze Sklepu Internetowego Orange.
2. Klient przed zawarciem Umowy o świadczenie usług /aneksie lub umowy sprzedaży towaru na raty dostarczonej mu w wyniku realizacji Zamówienia zobowiązany jest sprawdzić, czy wszelkie dane osobowe prezentowane na umowie dotyczą jego osoby i są zgodne ze stanem faktycznym i prawnym.
3. Orange Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi poprawne korzystanie ze Sklepu.
4. Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie technicznej zgodności pomiędzy wykorzystywanym przez siebie w celu korzystania ze Sklepu sprzętem komputerowym i/lub urządzeniem końcowym oraz systemem teleinformatycznym, a serwisem Sklepu.
5. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Orange Polska S.A., a Klientem, zostanie poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
6. W przypadku wystąpienia braku Towarów w magazynie, Orange niezwłocznie skontaktuje się z Klientem.
7. W przypadku stwierdzenia przez Orange występowania po stronie Klienta znacznego opóźnienia z płatnościami z tytułu świadczenia przez Orange lub inny podmiot na rzecz Klienta usług telekomunikacyjnych lub występowania innych nadużyć ze strony Klienta Zamówienie nie zostanie zrealizowane, o czym Klient

zostanie poinformowany.

8. Działania Klientów polegające na składaniu Zamówień na Towary, a następnie na uporczywym unikaniu ich opłacenia, będziemy traktować jako działania na szkodę Orange. Zamówienia takie, po ustaleniu przez nas danych Klientów, którzy podejmują takie działania będą przez Orange anulowane.
9. Orange zachęca Klienta do zapamiętania lub zapisania Regulaminu na trwałym nośniku (np. urządzenie końcowe, dysk komputera). Orange informuje, że na żądanie Klienta udostępnia Regulamin w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
10. Orange stosuje kodeksy etyczne i kodeksy dobrych praktyk, których treść jest dostępna na stronie internetowej www.orange.pl/kodeksy.
11. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r.