

Rozdział I - Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci Orange dla Abonentów ofert na abonament przez spółkę pod firmą Orange Polska S.A. wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000010681, NIP 526-02-50-995, z siedzibą w Warszawie, zwana dalej „Operatorem”.
2. Regulamin obowiązuje Abonentów ofert na abonament, którzy zawarli z Operatorem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych począwszy od dnia 8 czerwca 2014 roku lub począwszy od dnia 8 czerwca 2014r. zawarli aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej z Operatorem przed tym dniem.

§ 2

Abonenci Mobilnej Sieci Orange 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. „abonament” – podstawowa opłata cykliczna, ponoszona przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu zapewnienia gotowości Operatora do świadczenia Abonentowi usług, w szczególności usług telekomunikacyjnych;
2. „Abonent” – osoba, która jest stroną umowy;
3. „autoryzacja Abonenta” - potwierdzenie przez Operatora tożsamości Abonenta na podstawie kodu abonenckiego;
4. „cennik” - zestawienie dostępnych usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci Orange oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania;
5. „depozyt” - określona w umowie kwota złożona na nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora, która w indywidualnych przypadkach może być warunkiem uzyskania przez Abonenta dostępu do Mobilnej Sieci Orange, usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, bądź podwyższenia przyznanego limitu należności, stanowiąca zabezpieczenie ewentualnej niewypłacalności Abonenta;
6. „karta SIM” - stanowiąca własność Operatora karta z mikroprocesorem, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla karty SIM, umożliwiająca dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer abonencki, osobisty numer identyfikacyjny - PIN i kod odblokowujący - PUK;
7. „kaucja” - kwota, która na żądanie Operatora, w przypadku przekroczenia przez Abonenta ustalonego limitu należności, ma być niezwłocznie wpłacona przez Abonenta, z przeznaczeniem na częściowe pokrycie należności za zrealizowane na rzecz Abonenta usługi;
8. „kod abonencki” - poufny ciąg cyfr, nie mniej niż 4 i nie więcej niż 8, pierwotny lub własny, umożliwiający autoryzację Abonenta, dostępny wyłącznie dla Abonenta i Operatora oraz ewentualnie podmiotów działających na zlecenie Operatora w procesie świadczenia usług telekomunikacyjnych, umożliwiający dokonywanie zleceń jednorazowych i zleceń stałych;
9. „konto abonenckie” - konto w systemie rozliczeniowym Operatora o niepowtarzalnym numerze, jednoznacznie identyfikujące zobowiązania i wpłaty Abonenta, na którym może być rozliczanych wiele kontraktów;
10. „kontrakt” - forma rejestracji numeru abonenckiego w systemie rozliczeniowym Operatora na podstawie umowy;
11. „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;
12. „limit należności” - określona indywidualnie przez Operatora kwota zobowiązań Abonenta, której przekroczenie może uprawniać Operatora do podjęcia następujących działań: żądania wpłaty kaucji, zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących, zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług oraz zablokowania świadczenia usługi roamingu;
13. „miesiąc” - miesiąc kalendarzowy;
14. „MMS” - wiadomość multimedialna;
15. „Mobilna Sieć Orange” - ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS, obsługiwana przez Operatora z zastrzeżeniem, iż świadczenie usług w poszczególnych technologiach może być ograniczone do tych ofert i planów taryfowych, których szczegółowe warunki przewidują możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych w danej technologii;
16. „numer abonencki” - numer (MSISDN) przyznany Abonentowi w wyniku zawarcia umowy;
17. „okres rozliczeniowy” - okres, za który dokonywane są na koncie abonenckim rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez Operatora w rachunku telefonicznym dniach miesięcy kalendarzowych;
18. „osoba” - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa;
19. „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;
20. „pierwotny kod abonencki” - sześć ostatnich cyfr kodu odblokowującego PUK karty SIM, definiowany automatycznie;
21. „rachunek telefoniczny”- dokument księgowy, na podstawie znajomości którego Abonent uiszcza opłaty za usługi telekomunikacyjne lub inne;
22. „roaming” - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;
23. „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);
24. „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);
25. „SMS” - krótka wiadomość tekstowa;
26. „szczególne warunki oferty” - dodatkowe wymagania, od spełnienia których uzależniona jest możliwość korzystania przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych Operatora na warunkach preferencyjnych;
27. „telefon” - cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej;
28. „umowa” - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem na piśmie, bądź w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora, o ile Operator umożliwił Abonentowi zawarcie umowy w formie elektronicznej;

29. „usługi telekomunikacyjne” - usługi, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, świadczone Abonentom przez Operatora;
30. „własny kod abonencki” - poufny ciąg cyfr, nie mniej niż 4 i nie więcej niż 8, ustanowiony przez Abonenta, zastępujący pierwotny kod abonencki;
31. „wymagalna wiarytelność” - należność za usługi telekomunikacyjne nie uregulowana przez Abonenta w terminie płatności wskazanym na rachunku telefonicznym;
32. „zlecenie jednorazowe” - dyspozycja Abonenta dla Operatora, mająca wpływ na warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, dotycząca wywołania zdarzenia, które wystąpi jeden raz w dającym się przewidzieć momencie, ale jego skutki mogą trwać przez czas nieograniczony;
33. „zlecenie stałe” - dyspozycja Abonenta dla Operatora, mająca wpływ na warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, dotycząca zainicjowania zdarzenia, którego powtarzalne skutki będą występowały cyklicznie aż do odwołania lub zmiany dyspozycji.

§ 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 abonenckiego lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. 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 abonenckiego, a także nie udostępniać kodu abonenckiego osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora, o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu abonenckiego 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 jednorazowych,
 - 4.4. realizacji zleceń stałych.
5. Opłaty za korzystanie z usług Orange Biura Obsługi Klienta są określone w cenniku.
6. Operator świadczy usługę telefonicznej informacji o numerach, zgodnie z obowiązującym prawem telekomunikacyjnym.
7. Abonent kontaktuje się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe w szczególności:
 - 7.1. pisemnie,
 - 7.2. osobiście, w godzinach pracy salonów Orange i salonów partnerów Orange, z usług wydzielonych stanowisk obsługi posprzedażowej,
 - 7.3. za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym telefonicznie i za pomocą poczty elektronicznej.
8. Zasady umieszczenia danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych Operatora. Dane w spisie abonentów umieszczane są pod warunkiem uzyskania od Abonenta, będącego osobą fizyczną, zgody. Zakres danych Abonenta – osoby fizycznej, jaki umieszczany jest w spisie, obejmuje numer/numery telefonu, nazwisko i imię Abonenta, nazwę miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania. Dane abonentów w spisie umieszczone są w kolejności alfabetycznej, przy czym dane Abonentów - osób fizycznych podzielone są także według miejscowości. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować.

§ 6

1. Operator świadczy, zgodnie z Regulaminem, usługi telekomunikacyjne w Mobilnej Sieci Orange w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
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. Mobilna Sieć Orange umożliwia Abonentom 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 § 6 pkt 4, jest dostępna w Orange Biurze Obsługi Klienta, w salonach Orange, w salonach partnerów Orange oraz na stronie internetowej Operatora.

Odpowiedzialność operatora

§ 7 - Zasady odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta przepisów niniejszego Regulaminu, umowy lub szczególnych warunków oferty.
2. W wypadku określonym w § 7 pkt 1 odszkodowanie ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w niniejszym Regulaminie, Operator wypłaca Abonentowi odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości nie został osiągnięty. Kwota odszkodowania wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem jakości w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę opłaty abonamentowej/w przypadku ofert w których nie ma opłaty abonamentowej przez kwotę stanowiącą średnią miesięcznego wykorzystania środków z doładowań konta (obliczoną na podstawie trzech ostatnich miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych krócej niż trzy miesiące).
3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z § 7 pkt 2 zdanie pierwsze, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za nie wykonane świadczenie. W przypadku gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu. W przypadku braku osiągnięcia poziomu wskaźników jakości określonych w Regulaminie, Operator nie zwraca opłaty za wykonane świadczenie.
4. Wypłaty 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 rozstrzygnięć 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

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 osobowych.

1. Operator gwarantuje zachowanie poufności uzyskanych od Abonenta danych osobowych. Operator ma obowiązek poinformowania Abonenta jakiego rodzaju dane jego dotyczące będą przetwarzane.
2. Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonenta danych osobowych w celu wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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.
3. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w Mobilnej Sieci Orange.

Rozdział II - Zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

§ 10

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne Abonentom na podstawie umowy.
2. Przez zawarcie umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z umową, Regulaminem oraz szczególnymi warunkami oferty, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat określonych w umowie oraz w cenniku i do przestrzegania postanowień umowy oraz Regulaminu, w tym szczególnych warunków oferty.
3. Operator zastrzega sobie prawo do 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 6 lub używa karty SIM w zestawieniu z telefonem o parametrach niezgodnych z określonymi w § 4 pkt 27 albo telefonem skradzionym.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w umowie, Regulaminie lub w cenniku przez osoby trzecie, które posługują się kodem PIN, kodem PUK, kodem abonenckim lub innym poufnym kodem umożliwiającym korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dołożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego kodu abonenckiego z przyczyn leżących po stronie Operatora.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

§ 11 - Postanowienia ogólne

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta po spełnieniu warunków wymienionych w § 12, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Dla zmiany umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagana jest forma pisemna pod rygorem nieważności, przy czym warunki poszczególnych ofert mogą dopuszczać zmiany umowy, w szczególności w zakresie wyboru usług i planów taryfowych, również w innej formie niż pisemna, na przykład za pomocą telefonicznego kontaktu z Orange Biurem Obsługi Klienta lub składania dyspozycji zmian na stronach internetowych Operatora po dokonaniu autoryzacji Abonenta za pomocą kodu abonenckiego.
2. W imieniu Operatora umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera osoba upoważniona przez Operatora.
3. Abonent zawiera umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
4. Abonent zobowiązuje się zawiadomić Operatora o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną, przy czym za zgodą Operatora zawiadomienie może mieć także inną formę, pod warunkiem autoryzacji Abonenta za pomocą kodu abonenckiego.
5. Operator może wymagać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, opisanych w pkt 4 niniejszego paragrafu.
6. W razie niedopełnienia przez Abonenta obowiązków, wskazanych w pkt 4 i 5 niniejszego paragrafu, Operator może w uzasadnionych przypadkach zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych lub ograniczyć zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych.

§ 12 - Warunki zawarcia

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być zawarta po udokumentowaniu przez daną osobę tożsamości i aktualnego dokładnego miejsca zamieszkania lub siedziby.
2. Osoba zainteresowana zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, lub jej przedstawiciel, zobowiązuje się udokumentować dane, określone w pkt 1 niniejszego paragrafu, poprzez okazanie ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii następujących dokumentów:
 - 2.1. w przypadku osób fizycznych:
 - 2.1.1. dokumentu tożsamości oraz
 - 2.1.2. dodatkowego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby;
 - 2.2. w przypadku innych osób: aktualnych dokumentów odpowiednich dla statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz dokumentów przedstawiciela, tak jak w przypadku osób fizycznych.

3. Z okazywanych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy Operator sporządza kserokopie lub odpisy.
4. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych:
 - 4.1. jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub
 - 4.2. jeżeli tego wymagają szczególne warunki oferty.
5. W przypadku ofert promocyjnych, Operator zastrzega sobie jako warunek skorzystania z promocji możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość klienta, za zgodą klienta. W przypadku gdy w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba nie uregulowała należności wobec innego operatora, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane złożeniem depozytu.
6. Do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagane jest:
 - 6.1. uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta wobec Operatora, oraz
 - 6.2. spełnienie przez osobę zainteresowaną kontynuowaniem umowy o świadczenie usług wszystkich warunków wymaganych przez Operatora do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
7. Operator może uzależnić dostęp do sieci telekomunikacyjnej lub poszczególnych usług osoby zainteresowanej zawarciem umowy od:
 - 7.1. okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług,
 - 7.2. wiarygodności płatniczej tej osoby, wynikającej z danych pozyskanych przez Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
8. W przypadku ofert promocyjnych Operator może uzależnić skorzystanie z promocji od złożenia depozytu, a także od spełnienia innych warunków uprawniających do skorzystania z promocji. W przypadku niespełnienia warunków uprawniających do skorzystania z promocji może być to podstawą dla Operatora do odmowy zawarcia umowy na warunkach promocyjnych, natomiast nie może być podstawą dla Operatora do odmowy zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza promocją, jeżeli Abonent spełnia warunki zawarcia umowy określone przez niniejszy Regulamin i przepisy prawa.
9. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w trakcie jej wykonywania, limitu należności.
10. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w pkt 9, Operator może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty kaucji.
11. W razie przekroczenia limitu, o którym mowa w pkt 9, o więcej niż 10% jego wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w pkt 10, Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania połączeń wychodzących, zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług oraz zablokowania świadczenia usług roamingu.
12. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę depozytu lub kaucji w przypadku dokonania ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem umowy, po potrąceniu swoich wymagalnych wierzytelności.
13. W udostępnionych Abonentowi przez Operatora telefonach i w modemach wprowadzono ograniczenie w postaci blokady SIM-lock uniemożliwiającej działanie urządzenia w sieci innej niż Mobilna Sieć Orange.
14. Operator zapewnia Abonentowi połączenia z numerami alarmowymi.
15. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji telefonu lub innych urządzeń końcowych, gromadzone są tylko za uprzednią zgodą Abonenta bądź jeżeli przewidują to przepisy prawa.
16. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
 - 16.1. w przypadku gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Operator kieruje połączenie na numer alarmowy 112;
 - 16.2. w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić gdy dany

obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.

- 16.3. w przypadku świadczenia usługi polegającej na przyłączeniu centrali PABX/PBX (gdzie PABX to abonencka centrala telefoniczna), Operator nie zapewnia automatycznej lokalizacji urządzenia telekomunikacyjnego (terminala, telefonu) inicjującego połączenia.
17. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w regulaminach promocji lub poszczególnych regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, o ile Operator wprowadził takie ograniczenia.
18. W przypadku świadczenia usług głosowych, w celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru ruchu w Mobilnej Sieci Orange. Operator prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci telekomunikacyjnej oraz na stykach do innych sieci telekomunikacyjnych. Sieć telekomunikacyjna jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności sieci telekomunikacyjnej. Zastosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych, możliwych parametrów jakościowych Usługi, jednakże w okresie wdrożenia nowych rozwiązań inwestycyjnych może nastąpić chwilowe pogorszenie jakości świadczonych usług. W sieci telekomunikacyjnej stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniem lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Operatora.
19. W przypadku świadczenia usług dostępu do Internetu, Operator stosuje procedury pomiaru ruchu w Mobilnej Sieci Orange i przeprowadza rekonfigurację sieci telekomunikacyjnej w celu zapobieżenia przekroczeniu pojemności sieci. Ponadto w celu poprawy jakości usług transmisji danych i oszczędzania zasobów sieci telekomunikacyjnej Operator realizuje optymalizację protokołu http polegającą na redukcji ilości przesyłanych danych dla stron www i video. W przypadku tymczasowych problemów technicznych w Mobilnej Sieci Orange, Operator ogranicza prędkość transmisji dla aplikacji, dla których wydłużenie czasu pobierania danych nie ma wpływu na jakość np. aplikacje peer-to-peer lub inne serwisy służące do wymiany plików, aktualizacje systemów operacyjnych takich jak Microsoft Windows, aktualizacje oprogramowania antywirusowego.
20. Działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:
 - 20.1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną usługą telekomunikacyjną, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług telekomunikacyjnej.
 - 20.2. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Operator jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Operator uprawniony jest do:
 - a) informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych;
 - b) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
 - c) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
 - d) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
 - e) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.

- 20.3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa wyżej w pkt 20.2. b) może w szczególności polegać na:
 - a) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
 - b) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
- 20.4. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
- 20.5. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych Operatora, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
- 20.6. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonych usług (SLA).
- 20.7. Zastosowanie przez Operatora ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, Operator pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, Operator nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.
21. Abonent korzystający z usług pakietowej transmisji danych będzie natychmiastowo informowany przez Operatora o przekroczeniu limitu transmisji danych w ramach wybranego przez Abonenta pakietu. Automatyczne powiadomienia o przekroczeniu limitu będą wysyłane Abonentowi wiadomością SMS na numer abonencki, na którym aktywna jest usługa, 24 godziny/przez 7 dni tygodnia. Abonent ma możliwość sprawdzenia stanu pakietu transmisji danych za pośrednictwem płatnych i bezpłatnych kanałów, tj. USSD, SMS, IVR (z wyłączeniem oferty Orange Free oraz Business Everywhere), E-care (tj. zarządzanie kontem on-line), Manager Floty(zarządzanie kontem on-line dla klientów biznesowych).
22. Operator przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, w szczególności poprzez stronę internetową www.orange.pl, pocztę elektroniczną i telefon.
23. Operator zapewnia minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95% w skali miesiąca. Dodatkowo Operator zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2% w skali miesiąca. Operator zapewnia minimalną skuteczność zestawiania pakietowych połączeń transmisji danych (CSSR PS) na poziomie 93% w skali miesiąca. Dodatkowo Operator zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych pakietowych połączeń transmisji danych (DCR PS) wynosi 2% w skali miesiąca. Wskazane powyżej wskaźniki CSSR PS i DCR PS dotyczą pakietowych połączeń transmisji danych przy ustawieniach APN: internet.

§ 13 - Czas trwania umowy

Umowa może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony.

§ 14 - Zasady naliczania opłat

1. Operator pobiera opłaty:
 - 1.1. jednorazowe - związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodnie z cennikiem obowiązującym Abonenta w dniu wystąpienia zdarzenia,
 - 1.2. pozostałe - naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez Operatora usług w sposób ciągły, zgodnie z cennikiem obowiązującym Abonenta, w okresie rozliczeniowym, za który został wystawiony rachunek telefoniczny.

2. Opłata abonamentowa jest pobierana z góry za następny okres rozliczeniowy, chyba że Abonent i Operator ustalą inny sposób pobierania opłaty abonamentowej.
3. Opłaty za korzystanie z sieci partnerów roamingowych są obliczane na podstawie ustalonych przez nich stawek.
 - 3.1. Abonent Operatora otrzymujący połączenie w sieci partnera roamingowego ponosi koszty połączenia na zasadach ustalonych w cenniku Operatora.
 - 3.2. W przypadku zdarzeń inicjowanych przez Abonenta, realizowanych w sieci partnera roamingowego, Operator zastrzega sobie prawo obciążenia rachunku Abonenta z tego tytułu w późniejszym okresie rozliczeniowym lub - w przypadku rozwiązania umowy w wyniku jej wypowiedzenia i wyłączenia karty SIM Abonenta z sieci z uwzględnieniem § 12 pkt 12 - w rozliczeniu końcowym.
4. Operator zobowiązuje się nie pobierać opłat za połączenia telekomunikacyjne z numerami alarmowymi, podanymi w cenniku usług Operatora.

§ 15 - Rachunki telefoniczne

1. Opłaty za usługi telekomunikacyjne określone są w rachunku telefonicznym wystawianym przez Operatora.
2. W rachunku telefonicznym Operator ustala okres rozliczeniowy, za który naliczane są opłaty za usługi telekomunikacyjne.
 - 2.1. Okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc, z zastrzeżeniem pkt 2.2 niniejszego paragrafu, z wyjątkiem okresu, za który jest wystawiony pierwszy rachunek telefoniczny.
 - 2.2. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia, za zgodą Abonenta, możliwości wystawiania Abonentowi rachunku telefonicznego częściej niż raz w miesiącu.
3. Rachunki telefoniczne w formie papierowej doręczane są listem zwykłym.
4. Operator może, za zgodą Abonenta, odstąpić od doręczania Abonentowi rachunku telefonicznego w formie papierowej.
5. Rachunki telefoniczne mogą być również dostarczane Abonentom w inny sposób.
6. W przypadku nieotrzymania rachunku telefonicznego za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest, z wyłączeniem pkt 4, niniejszego paragrafu niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Abonenta.

§ 16 - Sposób płatności

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty rachunku telefonicznego na wskazany w nim rachunek bankowy Operatora w terminie do 14 dni od daty jego wystawienia, przy czym Operator może określić w rachunku dłuższy termin.
2. Za dzień dokonania zapłaty rachunku telefonicznego uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
3. Wycofanie przez Abonenta płatności za rachunek telefoniczny, zrealizowanej w formie polecenia zapłaty, będzie traktowane przez Operatora na równi ze zdarzeniem, o którym mowa w pkt 8 niniejszego paragrafu.
4. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Operatorowi przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek za zwłokę, w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, od nie uiszczonych opłat, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności rachunku.
5. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostającej do uiszczenia.
6. Należne odsetki mogą być wykazywane w rachunku telefonicznym lub innym dokumencie.
7. Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej, w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.
8. Jeżeli Abonent nie zapłacił należności za usługi telekomunikacyjne w terminie płatności wskazanym w rachunku telefonicznym, Operator ma prawo zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących oraz zablokowania świadczenia usługi roamingu.
9. Jeżeli Abonent nie zapłacił Operatorowi należności przekraczającej kwotę określoną przepisami ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych w terminie w niej wskazanym, liczoną od daty płatności podanej w rachunku telefonicznym, Operator:

- 9.1. ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o Abonencie, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność;
- 9.2. korzystając z uprawnienia wskazanego w pkt 9.1 niniejszego paragrafu, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.
10. Operator może dochodzić wymagalnych wierzytelności, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.

§ 17 - Warunki podłączenia karty SIM

1. Operator zobowiązuje się, najpóźniej w ciągu 7 dni od daty zawarcia umowy, włączyć każdą kartę SIM spełniającą wymogi określone w § 4 pkt 6.
2. W chwili włączenia karty SIM zostaje automatycznie ustanowiony pierwotny kod abonencki dla tej karty. W oparciu o pierwotny kod abonencki Abonent może dokonać zmiany tego kodu, ustanawiając własny kod abonencki.

§ 18 - Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się przestrzegać postanowień Regulaminu, zawartej umowy oraz szczególnych warunków oferty, w szczególności korzystać z usług zgodnie z ich przeznaczeniem.
2. Abonent zobowiązuje się do chronienia karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
3. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób karty SIM, do momentu poinformowania Operatora, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
4. Wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Abonenta, jeśli wymiana wynika z okoliczności nie leżących po stronie Operatora. Wymiana karty SIM związana jest ze zmianą kodu abonenckiego, zgodnie z § 17 pkt 2.

§ 19 - Wygaśnięcie umowy

1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1.1. upływu okresu na jaki została zawarta, chyba że umowa stanowi inaczej,
 - 1.2. śmierci Abonenta,
 - 1.3. utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną,
 - 1.4. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do świadczenia usług objętych umową
2. W dniu stwierdzenia którejkolwiek z okoliczności wymienionych w pkt 1, Operator zaprzestaje świadczenia usług telekomunikacyjnych i wyłącza kartę SIM Abonenta.
3. Spadkobiercy Abonenta mogą po uprawomocnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przed uprawomocnieniem się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku usługi telekomunikacyjne mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych Abonenta.

Rozdział III - Reklamacje

§ 20

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Abonenta niezadowolienia 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 została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za usługę. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie umowy 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 powinno zawierać, co najmniej następujące dane:
 - a) numer abonencki (konta), którego dotyczy reklamacja,
 - b) imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
 - c) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty.
 - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosku o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, w przypadku o którym mowa w lit. e niniejszego paragrafu,
 - g) podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej
5. W przypadku, gdy złożona pisemnie lub elektronicznie reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 4 lit. a)-d) lub f)-g) niniejszego paragrafu, 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, bądź ustnie do protokołu w jednostce organizacyjnej Operatora zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie potwierdzenie jej złożenia od upoważnionej przez Operatora osoby. 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 ze wskazaniem dnia złożenia reklamacji oraz podaniem dnia jej złożenia, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
7. Obowiązek Operatora dotyczący 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 jednostce organizacyjnej Operatora.
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 12, odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty albo informację, że zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest konsument – o prawie dochodzenia roszczeń przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej
- w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
12. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze
13. Z zastrzeżeniem pkt 13.1.-13.2. poniżej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 - 13.1. Za zgodą reklamującego Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
 - 13.2. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 - 13.3. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w pkt 13.1. i 13.2. umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności
 - 13.4. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego Operator obowiązany jest niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię
 - 13.5. Sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z Operatorem
 - 13.6. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą
 - 13.7. Operator nie jest zobowiązany do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
14. W przypadku sporu pomiędzy Abonentem będącego konsumentem a Operatorem związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych przez Operatora istnieje możliwość rozwiązania sporu w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub poddania go pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesa UKE, zgodnie z art. 109 i art. 110 Ustawy.

Rozdział IV - Postanowienia końcowe

§ 21

1. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 czerwca 2014 r.