



Regulamin usługi Zamów z Orange

z dnia 01.06.2017 r.

§ 1 DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje mają następujące znaczenie:

- **Operator** - Orange Polska S. A. z siedzibą w Warszawie, al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681; NIP: 5260250995, REGON: 012100784, o kapitale zakładowym opłaconym, w wysokości: 3.937.072.437,00 złotych;
- **Dostawca:** podmiot oferujący Produkty na Platformach;
- **Produkty:** treści cyfrowe takie jak dzwonki, tapety, video, wygaszacze ekranu, aplikacje, gry, motywy oraz inne produkty lub usługi cyfrowe dostarczane poprzez Platformę do Urządzenia Użytkownika, które są możliwe do wykorzystania przy pomocy Urządzenia i do których dostęp możliwy jest przy pomocy Narzędzia Dostępu;
- **Platforma:** zautomatyzowana platforma komunikacyjna (m.in. strona www, WAP, aplikacja mobilna), pozostająca pod kontrolą Dostawcy, umożliwiająca dostęp Użytkownika do Produktów;
- **Urządzenie:** mobilne cyfrowe urządzenia końcowe Użytkownika z kartą SIM aktywną w mobilnej sieci Orange bądź, odpowiednio, telekomunikacyjne lub cyfrowe urządzenie końcowe mające aktywny dostęp do sieci Internet;
- **Usługa Dostępu:** usługa dostawy treści cyfrowych świadczona przez Operatora na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie; w ramach Usługi Dostępu Użytkownik, za pomocą cyfrowych narzędzi dostępu zapewnionych przez Operatora, nabywa dostęp do Produktów oferowanych przez Dostawców na Platformach;
- **Użytkownik:** każdy abonent mobilnej sieci Orange korzystający z usług telekomunikacyjnych przedpłaconych (prepaid), postpaid oraz mix, który skorzystał lub chce skorzystać z Usługi Dostępu, korzystający z Urządzenia.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi Dostępu „Zamów z Orange” świadczonej drogą elektroniczną.
2. Usługa Dostępu „Zamów z Orange” jest świadczona przez Operatora.
3. Korzystanie z Usługi Dostępu wymaga spełnienia następujących minimalnych wymagań narzędzia dostępu:
 - dostęp do Internetu - zalecana prędkość co najmniej 128 kb/s.
 - komputery stacjonarne i laptopy - przeglądarka Internet Explorer (w wersji 8 lub nowszej) lub przeglądarka Google Chrome (w wersji 14.0 lub nowszej) lub przeglądarka Opera (w wersji 11.1 lub nowszej) lub przeglądarka Mozilla Firefox (w wersji 3.5 lub nowszej) lub przeglądarka Safari (w wersji 3.2.2 lub nowszej).
 - telefony komórkowe (w tym smartfony) i tablety - system operacyjny: Android lub iOS lub Windows Phone lub Firefox OS lub Symbian.
4. korzystając, określa umowa wiążąca Użytkownika z Dostawcą. Jeżeli niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej, Operator nie odpowiada za sposób funkcjonowania Platformy oraz aktywności Użytkownika na Platformie niezwiązane bezpośrednio z korzystaniem z Usługi Dostępu.
5. Przed zawarciem umowy o świadczenie Usługi Dostępu, Użytkownik powinien zapoznać z treścią Regulaminu oraz z regulaminem Platformy lub odpowiednio regulaminem Produktu, które udostępniane są na Platformie przez Dostawcę.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Celem skorzystania z Usługi Dostępu, Użytkownicy powinni wpisać na Platformie swój nr telefonu (MSISDN) aktywny w Mobilnej Sieci Orange. Jednakże w przypadku korzystania przez Użytkownika z Urządzenia wyposażonego w aktywną kartę SIM w sieci Orange, numer MSISDN może zostać sczytany przez Platformę automatycznie.
2. W ramach procedury zamawiania Produktu Operator prześle wiadomością SMS na numer MSISDN zebrany na Platformie kod PIN lub zapytanie kontrole - celem weryfikacji zamówienia. W treści wiadomości zawarte będą również informacje o cenie i nazwie zamawianego Produktu.
3. Wpisanie kodu PIN na podstronie zamawiania Usługi Dostępu znajdującej się na Platformie wraz z zaznaczeniem pola „Zamawiam i Płacę”, będzie oznaczać złożenie zamówienia z obowiązkiem zapłaty. Jednakże w przypadku, gdy Platformą jest aplikacja mobilna, wpisanie lub zatwierdzenie kodu PIN może być częściowo lub całkowicie zautomatyzowane.
4. W przypadku wariantu z zapytaniem kontrolnym, Użytkownik otrzyma od Operatora wiadomość SMS z zapytaniem, czy chce skorzystać z Usług Dostępu; pozytywna odpowiedź na tego SMS-a (komenda: „TAK”, „T”, „OK”, itp. – zgodnie z instrukcją zawartą w wiadomości) oznaczać będzie złożenie zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
5. Wpisanie numeru MSISDN jest dobrowolne, ale konieczne celem świadczenia Usługi Dostępu.
6. Warunkiem korzystania z Usługi Dostępu jest przeprowadzenie przez Operatora pozytywnej oceny wiarygodności finansowej Użytkownika. Ocena wiarygodności finansowej jest przeprowadzana na podstawie danych dotyczących

Użytkownika będących w posiadaniu Operatora w związku ze świadczeniem Usługi Dostępu oraz innych usług na rzecz Użytkownika, w tym usług telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych drogą elektroniczną. Podstawą negatywnej oceny wiarygodności finansowej jest w szczególności całkowita blokada możliwości korzystania przez Użytkownika z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora lub blokada połączeń wychodzących, a także zaleganie Użytkownika z opłatami na jakimkolwiek numerze abonenckim (rozliczanym w ramach wspólnego konta abonenckiego).

7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności finansowej Operator odrzuca zamówienie Użytkownika na Usługę Dostępu, co oznaczać będzie, że umowa na świadczenie Usługi Dostępu nie została zawarta. O negatywnej weryfikacji (nieodjściu umowy do skutku) Użytkownik zostanie powiadomiony niezwłocznie, w formie wiadomości SMS wysłanej na numer MSISDN zebrany na Platformie, zawierającej informację o braku możliwości skorzystania z Usługi Dostępu.
8. W przypadku pozytywnej weryfikacji finansowej danego Użytkownika, Operator niezwłocznie przesyła do Użytkownika informację w formie SMS potwierdzającego zawarcie umowy na Usługę Dostępu do danego Produktu.
9. Zawarcie umowy z Operatorem o świadczenie Usługi Dostępu skutkuje zawarciem przez Użytkownika umowy z Dostawcą o korzystanie z Produktu.
10. Za pomocą Usługi Dostępu możliwe jest nabycie dostępu wyłącznie do takich Produktów, które mogą zostać dostarczone na Urządzenie Użytkownika i z których korzystanie jest możliwe za pomocą takiego Urządzenia.
11. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi Dostępu skutkuje zobowiązaniem się względem Operatora do uiszczenia opłaty za korzystanie Usługi Dostępu.
12. Użytkownikowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od zawarcia umowy o świadczenie przez Operatora Usługi Dostępu, chyba że w toku zawierania umowy (stanowiącej umowę o dostawę treści cyfrowych):
 - wyrazi zgodę na uzyskanie dostępu do Produktów natychmiast po zawarciu umowy, przyjmując jednocześnie do wiadomości, iż natychmiastowe skorzystanie z Produktu oznacza utratę prawa do odstąpienia od umowy z Operatorem oraz umowy o korzystanie z Produktu zawartej z jego Dostawcą,
 - a następnie rozpocznie korzystanie z tego Produktu.

§ 4 ZAPŁATA

1. Użytkownik, zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za korzystanie z Usługi Dostępu na rzecz Operatora. W przypadku, gdy Użytkownik skorzysta w jednym okresie rozliczeniowym z Usługi Dostępu wielokrotnie, kwota na fakturze wystawionej Użytkownikowi będzie obejmować sumę należnych we wskazanym okresie opłat (dot. oferty abonamentowej – postpaid).
2. W przypadku Użytkowników będących abonentami ofert postpaid lub mix, zapłata należności za Usługę Dostępu, następuje na podstawie i w terminie wskazanym na fakturze doręczonej Użytkownikowi przez Operatora, zgodnie z zasadami wystawiania Użytkownikowi faktur za usługi telekomunikacyjne w okresach rozliczeniowych.
3. W przypadku Użytkowników korzystających z ofert na kartę (prepaid), zapłata należności za Usługę Dostępu następuje poprzez odliczenie opłaty ze środków przedpłaconych znajdujących się na koncie Użytkownika.
4. Operator oświadcza i gwarantuje, że zapłata przez Użytkownika na rzecz Operatora należności za Usługę Dostępu wyłącza istnienie jakiegokolwiek obowiązku zapłaty Dostawcom za korzystanie z Produktów.
5. Zablokowanie możliwości korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie zwalnia Użytkownika z konieczności uregulowania ewentualnych opłat z tytułu świadczonej przez Operatora Usługi Dostępu.
6. Użytkownicy będący abonentami ofert postpaid oraz mix mają stały dostęp do elektronicznego obrazu faktury za korzystanie z Usługi Dostępu, dostępnego bezpłatnie w serwisie Mój Orange poprzez stronę orange.pl lub aplikację mobilną Mój Orange po zalogowaniu się na konto Użytkownika.

§ 5 LIMITY, BLOKADY, NOTYFIKACJE

1. Użytkownicy będący abonentami ofert postpaid i mix mogą korzystać z Usługi Dostępu w ramach limitów wydatków określonych w niniejszym paragrafie. Limity nie obowiązują Użytkowników korzystających z ofert na kartę (prepaid).
2. Globalny limit wydatków dla okresu rozliczeniowego, obowiązujący względem Produktów wszystkich Dostawców wynosi łącznie 1200 złotych. W globalnym limicie uwzględniane są również wydatki Użytkownika na usługi elektroniczne, których usługodawcą jest Operator oraz usługi elektroniczne świadczone przez inne podmioty (w inny sposób niż poprzez Usługę Dostępu) wymienione na stronie internetowej: www.orange.pl/limitymiesieczne.phtml W limicie nie jest uwzględniana wartość usług telekomunikacyjnych, w tym połączeń i wiadomości premium (o podwyższonej opłacie).
3. W odniesieniu do Produktów świadczonych przez poszczególnych Dostawców obowiązują limity wydatków (w okresie rozliczeniowym) wskazane na www.orange.pl/limitymiesieczne.phtml.
4. Okres rozliczeniowy wynika z zasad wystawiania Użytkownikowi faktury za usługi telekomunikacyjne i nie musi się on równać okresowi, na jaki zamawiana jest usługa cykliczna (cykl rozliczeniowy usługi).
5. Użytkownik może dokonywać zakupów Usług wyłącznie w granicach ustanowionych limitów. Oznacza to, że nie zostanie zrealizowany zakup Usługi Dostępu, który spowodowałby przekroczenie obowiązującego w okresie rozliczeniowym limitu globalnego lub limitu obowiązującego dla określonego Dostawcy (dalej łącznie: „Limity”).
6. W przypadku, gdy nabycie Usługi Dostępu spowodowałoby przekroczenie Limitu, Użytkownik otrzyma wiadomość SMS o niezawarciu umowy o świadczenie Usługi Dostępu, zgodnie z §3 niniejszego Regulaminu.

7. Użytkownik ma możliwość bieżącego monitorowania wykorzystywania Limitów w danym okresie rozliczeniowym, wchodząc na swoje konto dostępne na stronie www.orange.pl/mojorange. Użytkownik może także zażądać przesłania rachunku szczegółowego obejmującego informację o kategorii Produktu, charakterze Usługi Dostępu (dostęp jednorazowy lub cykliczny), dacie zamówienia oraz jego wartości netto/brutto. Zamówienie rachunku szczegółowego jest możliwe poprzez Biuro Obsługi Klienta lub w Salonie Orange.
8. Użytkownik będący abonentem oferty postpaid lub mix może poprzez stronę www.orange.pl lub kontakt z Biurem Obsługi Klienta, ustanowić swój własny indywidualny limit globalny opłat za korzystanie z Usługi Dostępu w okresie rozliczeniowym, przy czym nie może on być wyższy niż 1200 zł brutto. Użytkownik prepaid może wskazać powyższy indywidualny limit ustanowić na dowolnym poziomie.
9. Szczegóły dotyczące funkcjonowania Limitów oraz informacje dotyczące możliwości blokowania Usług objętych Limitami zostały opisane w Instrukcji korzystania z Limitów dostępnej na www.orange.pl/limitymiesieczne.phtml
10. Użytkownik może ustanowić progi notyfikacyjne (od 1 do 3), poprzez stronę www.orange.pl (po zalogowaniu do konta Mój Orange) lub kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta. Przekroczenie wartości progów notyfikacyjnych nie blokuje dostępu do Usługi Dostępowej. O osiągnięciu progów notyfikacyjnych Użytkownik zostanie niezwłocznie poinformowany w formie wiadomości SMS. Progi notyfikacyjne ustanawia się na okresy miesięczne, przy czym są one przedłużane automatycznie na kolejne okresy miesięczne. Informacje o szczegółowych zasadach ustanawiania i funkcjonowania progów notyfikacyjnych, dostępne są na stronie [orange.pl](http://www.orange.pl) lub poprzez Biuro Obsługi Klienta.
11. Użytkownik może za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta bądź serwisu [orange.pl](http://www.orange.pl) (po zalogowaniu do konta Mój Orange) aktywować blokadę usług elektronicznych, która wyłączy możliwość dokonywania zakupu Usługi Dostępu do nowych Produktów oraz uniemożliwi kolejne naliczenie w ramach subskrypcji cyklicznych. Informacje o szczegółowych zasadach ustanawiania i funkcjonowania blokady usług elektronicznych, dostępne są na stronie <http://www.orange.pl/limitymiesieczne.phtml> lub poprzez Biuro Obsługi Klienta.
12. Do korzystania z Usługi Dostępu nie znajdują zastosowania mechanizmy kontroli opłat za usługi Premium Rate, udostępniane przez Operatora na zasadach określonych w odrębnych regulaminach.

§ 6 ZAWIESZENIE I DEZAKTYWACJA USŁUG CYKLICZNYCH

1. Cykliczna Usługa Dostępu uprawnia Użytkownika do dostępu do Produktów przez określony cykl rozliczeniowy, po upływie którego jest ona automatycznie odnawiana na kolejny cykl rozliczeniowy Usługi Dostępu, chyba że upływie termin jej świadczenia lub nastąpi jej dezaktywacja.
2. Dezaktywacji (wypowiedzenia) cyklicznej Usługi Dostępu może dokonać Użytkownik, Operator (na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie) lub Dostawca (zgodnie z regulaminem Platformy lub Produktu udostępnionym przez Dostawcę, w szczególności w wyniku zmiany cen, wprowadzenia istotnych zmian w funkcjonowaniu lub organizacji Platformy lub Produktu, w tym związanych z postępowaniem technicznym lub technologicznym).
3. Dezaktywacja następuje z końcem cyklu rozliczeniowego Usługi Dostępu. Dokonanie dezaktywacji przez Operatora lub Dostawcę zostanie poprzedzone powiadomieniem SMS lub email wysłanym na min. 7 dni przed zakończeniem trwającego okresu rozliczeniowego.
4. Dyspozycja dezaktywacji cyklicznej Usługi Dostępu przez Użytkownika powinna zostać złożona nie później niż na 24 godz. przed upływem cyklu rozliczeniowego Usługi Dostępu (dyspozycja późniejsza może skutkować dezaktywacją dopiero na koniec kolejnego okresu rozliczeniowego). Szczegółowe zasady dezaktywacji cyklicznej Usługi Dostępu zostaną przekazane Użytkownikowi w wiadomości SMS przesyłanej każdorazowo po przedłużeniu Usługi Dostępu (np. w formie linka do stosownej strony www).
5. Aktywacja przez Użytkownika blokady usług elektronicznych (zgodnie z §5 Regulaminu) traktowana jest jako dezaktywacja przez Użytkownika wszystkich zamówionych przez niego cyklicznych Usług Dostępu do Produktów.
6. Operator może wypowiedzieć umowę o świadczenie cyklicznej Usługi Dostępu (dokonać dezaktywacji) w przypadku:
 - a. niemożności świadczenia Usługi Dostępu na dotychczasowych zasadach w wyniku zmian przepisów powszechnie obowiązującego prawa, realizacji obowiązku wynikającego z orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji;
 - b. konieczności dokonania zmian zasad świadczenia Usługi Dostępu, wynikających ze względów bezpieczeństwa, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z Usług Dostępu w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
 - c. działań Użytkownika naruszających przepisy obowiązującego prawa, powodujących zakłócenia w funkcjonowaniu Usługi Dostępu lub będących zagrożeniem dla innych Użytkowników lub dla bezpieczeństwa Usługi Dostępu,
 - d. utraty technicznej możliwości lub prawa do oferowania Usługi Dostępu do określonego Produktu lub za pośrednictwem określonej Platformy,
7. Dezaktywacja Usługi Dostępu przez Operatora jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą o korzystanie z Produktu.
8. W przypadku zamówienia cyklicznej Usługi Dostępu, przed rozpoczęciem każdego cyklu rozliczeniowego Użytkownik zostanie zweryfikowany przez Operatora pod kątem wiarygodności finansowej. W przypadku pozytywnej weryfikacji Użytkownik otrzyma wiadomość SMS informującą o przedłużeniu świadczenia Usługi Dostępu. W przypadku negatywnej

weryfikacji cykliczna Usługa Dostępu zostanie zawieszona, co oznacza, że jej świadczenie i naliczanie opłat za Usługę Dostępu zostanie wstrzymane. Zawieszenie Usługi Dostępu następuje po upływie już opłaconego cyklu rozliczeniowego.

9. Jeżeli w ciągu 60 dni od dnia zawieszenia Usługi Dostępu Użytkownik uzyska pozytywną ocenę weryfikacji finansowej, świadczenie Usługi Dostępu będzie kontynuowane, o czym Użytkownik zostanie powiadomiony wiadomością SMS, o której mowa w ustępie poprzedzającym. Jeżeli okres zawieszenia Usługi Dostępu przekroczy nieprzerwany okres 60 dni, usługa ta ulega automatycznej dezaktywacji.
10. W okresie zawieszenia Usługi Dostępu Użytkownik ma prawo do jej dezaktywacji, także poprzez aktywację blokady usług elektronicznych.
11. Zawieszenie cyklicznej Usługi Dostępu następuje także w sytuacji, gdy naliczenie opłaty za aktywowaną wcześniej cykliczną Usługę Dostępu spowodowałoby przekroczenie któregoś z Limitów wydatków. W takim wypadku świadczenie Usługi Dostępu będzie kontynuowane wraz z rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego wraz z odnowieniem się Limitu (chyba że Limit nadal nie będzie pozwalał na świadczenie tej Usługi Dostępu). W pozostałym zakresie, stosunku do zawieszenia Usługi Dostępu ze względu na Limity, stosuje się zasady dotyczące zawieszenia Usługi Dostępu ze względu na negatywną weryfikację finansową (w tym zasadę dezaktywacji po 60 dniach zawieszenia Usługi Dostępu).

§ 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Jeżeli przepisy obowiązującego prawa odrębne regulaminy nie stanowią inaczej, Operator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie umowy łączącej Użytkownika z Dostawcą, w szczególności za wady Produktu lub wadliwości w funkcjonowaniu Platformy, chyba że okoliczności te wynikły z winy Operatora. Roszczenia wynikające z powyższych okoliczności przysługują Użytkownikowi wobec Dostawcy świadczącego Produkt i zapewniającego Platformę.
2. Użytkownik jest zobowiązany do zabezpieczenia Urządzenia przed niepożądanym dostępem osób trzecich. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki (w tym szkody) wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie Urządzenia Użytkownika umożliwiającego zamówienie lub korzystanie z Usługi Dostępu.

§ 8 REKLAMACJE

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Użytkownika niezadowolenia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usługi Dostępu.
2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi Dostępu, lub od dnia, w którym Usługa Dostępu została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku za Usługę Dostępu.
3. Reklamacje można zgłaszać telefonicznie, pisemnie, osobiście, pocztą, faksem lub poprzez formularz zgłoszeniowy na www.orange.pl/mojorange oraz w każdym salonie Orange i salonie partnera Orange (punkty sprzedaży i obsługi).
4. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania.
5. Odrzucenie reklamacji złożonej po terminie lub negatywne rozpatrzenie reklamacji nie wpływa na możliwość dochodzenia przez Użytkownika roszczeń na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym na drodze sądowej.

§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Dane osobowe Użytkownika (numer MSISDN, informacje o płatnościach, blokadach) będą przetwarzane przez Operatora, w celu przeprowadzenia oceny wiarygodności finansowej Użytkownika, a także celem podjęcia działań przed zawarciem umowy o korzystanie z Usługi Dostępu lub przedłużenia Usługi cyklicznego Dostępu na kolejny cykl rozliczeniowy. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści danych i prawo poprawiania danych. Dane Użytkowników będą przetwarzane, w tym udostępniane właściwym Dostawcom, w celu i zakresie koniecznym dla wykonania Usługi Dostępu.
2. W przypadku korzystania z Usługi Dostępu poza granicami RP, warunkiem korzystania z Usługi Dostępu jest posiadanie aktywnej usługi roamingu świadczonej na podstawie odrębnych umów łączących Użytkownika z Operatorem.
3. Za otrzymywanie i wysyłanie przez Użytkownika wiadomości SMS, o których mowa w niniejszym Regulaminie, nie jest naliczana dodatkowa opłata (ponad opłatę za skorzystanie z Usługi Dostępu).
4. Operator jest stroną kodeksów dobrych praktyk., których treść dostępna jest na <http://www.orange.pl/kodeksy.phtml>
5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z przyczyn wskazanych w §6 ust. 6 a i b Regulaminu oraz w przypadku wprowadzenia zmian w funkcjonowaniu Usługi Dostępu mających wpływ na prawa i obowiązki Użytkownika, w tym związanych z postępowaniem technicznym lub technologicznym lub polegających na zmianie wysokości Limitów wydatków. Regulamin obejmujący zmiany zostanie udostępniony Użytkownikom, w tym na stronie orange.pl/shops, z 14 dniowym wyprzedzeniem. Zmiany regulaminu nie będą naruszać praw nabytych Użytkowników.
6. Niniejszy Regulamin obowiązuje dla umów o świadczenie Usługi Dostępu zawartych od dnia 01.06.2017.