

### Rozdział I - Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Niniejszy Regulamin świadczenia Usługi Prywatny APN w Orange (dalej „Regulamin”) określa zakres i warunki świadczenia Usługi Prywatny APN w Orange przez spółkę pod firmą Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: 02-326 Warszawa, Al. Jerozolimskie 160, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po numerem KRS 0000010681, NIP 526-02-50-995, REGON 012100784, o kapitale zakładowym w wysokości 3.937.072.437,00 PLN, wpłaconym w całości, zwaną dalej „Operatorem”.
2. Regulamin obowiązuje Klientów, którzy zawarli z Operatorem Umowę począwszy od dnia 01 czerwca 2017 roku.

#### § 2 - Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Abonament - podstawowa opłata cykliczna, ponoszona przez Klienta na rzecz Operatora z tytułu zapewnienia gotowości Operatora do świadczenia Klientowi Usługi;
2. Administrator Klienta (Administrator Usługi) - osoba fizyczna odpowiedzialna za zarządzanie Usługą po stronie Klienta, wskazana w specyfikacji technicznej Usługi;
3. APN - (ang. Access Point Name) - punkt dostępu (bramka) o własnej nazwie - utworzony w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora - w oparciu o który Operator świadczy Usługę;
4. APN LTE - APN umożliwiający realizację Usługi Transmisji Danych w oparciu o Technologie mobilne. Zindywidualizowany APN LTE wykrowany dla Klienta przez Operatora będzie posiadał nazwę określoną w Umowie;
5. Autoryzacja Administratora Usługi - procedura uwierzytelnienia Administratora Usługi w Portalu Administratora Usługi przy użyciu Loginu Administratora i Hasła Administratora;
6. Awaria - zidentyfikowany przez Klienta stan całkowitej niedostępności Usługi, którego objawem jest niemożność nawiązania połączenia przez wszystkie Numery Abonenckie (pozostające w obszarze pokrycia siecią radiową Operatora, znajdujące się w prawidłowo skonfigurowanych i działających Urządzeniach Transmisji Danych) z APN, jeżeli przedmiotowa niemożność wynika z winy leżącej po stronie Operatora;
7. Cennik - Cennik świadczenia Usługi Prywatny APN w Orange;
8. Hasło Administratora - zestaw poufnych kodów identyfikacyjnych koniecznych do Autoryzacji Administratora Usługi;
9. 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, do której został przypisany Numer Abonencki;
10. Klient - podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem w formie pisemnej umowy o uruchomienie i świadczenie usługi Prywatny APN w Orange, nie będący konsumentem, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne;
11. Kod abonencki - poufny ciąg cyfr, nie mniej niż 4 i nie więcej niż 8, pierwotny lub własny, umożliwiający autoryzację Klienta (Administratora Klienta), dostępny wyłącznie dla Klienta (Administratora Klienta) i Operatora oraz ewentualnie podmiotów działających na zlecenie Operatora w procesie świadczenia Usługi oraz usług dodatkowych, umożliwiający dokonywanie zleceń jednorazowych i zleceń stałych;
12. Konto abonenckie - konto w systemie rozliczeniowym Operatora o niepowtarzalnym numerze, jednoznacznie identyfikujące zobowiązania i wpłaty Klienta, dotyczące Usługi oraz usług dodatkowych;
13. Login Administratora - unikalna nazwa nadawana Administratorowi Usługi przez Orange potrzebna do zalogowania się do Portalu Administratora Usługi;
14. Łącze - jest to połączenie Sieci teleinformatycznej Klienta z Siecią Telekomunikacyjną Operatora za pomocą jednego z rodzaju łącz Operatora lub innego operatora telekomunikacyjnego (oferowanych w szczególności w ramach usług Transmisja Danych Frame Relay/ ATM, Miejski Ethernet oraz Biznesowy VPN w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora) lub za pomocą sieci Internet w celu umożliwienia wymiany, transmisji danych pomiędzy Siecią teleinformatyczną Klienta. Łącze takie umożliwi Klientowi korzystanie z Usługi;
15. Miesiąc - miesiąc kalendarzowy;
16. Numer Abonencki - numer komórkowy (MSISDN) aktywowany w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora na podstawie pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej pomiędzy Operatorem a Klientem;
17. Okno Serwisowe - mogące wystąpić w nocy z soboty na niedzielę w godzinach 23.00 - 4.00 działania podejmowane przez Operatora mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją oraz polepszeniem świadczonych usług, mogących skutkować brakiem dostępu Klienta przez maksymalnie 15 (słownie: piętnaście) minut do świadczonej Usługi;
18. Okres Rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są na Koncie abonenckim rozliczenia zobowiązań Klienta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez Operatora w Rachunku dniach miesiący kalendarzowych;
19. Portal Administratora Usługi - narzędzie on-line udostępniane przez Operatora, wspomagające Administratora Usługi;
20. Premium - wariant Usługi umożliwiający realizację Usługi Transmisji Danych w Technologiach mobilnych w oparciu o wykrowany i zindywidualizowany APN oraz odpowiednio skonfigurowane Łącze;
21. Punkt Styku - brama (zestaw urządzeń oraz odpowiednio skonfigurowanego oprogramowania znajdujących się w zasobach i zarządzanych przez Operatora) łącząca, w sposób zapewniający bezpieczeństwo Użytkowników końcowych z Siecią Telekomunikacyjną Operatora, w której realizowany jest dostęp do Sieci teleinformatycznej Klienta (dotyczy Usługi w wariacie Premium);
22. Rachunek - informacja o wysokości opłat przesyłana lub udostępniana w sposób i formie określonej w Umowie bądź w innej uzgodnionej formie. W szczególności Rachunkiem jest faktura VAT;
23. Sieć teleinformatyczna Klienta - część infrastruktury informatycznej lub telekomunikacyjnej Klienta za pośrednictwem, której udostępniane są dane, aplikacje oraz usługi informatyczne;
24. Sieć telekomunikacyjna - systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, w tym nieaktywne elementy sieci, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju;
25. Sieć Telekomunikacyjna Operatora - urządzenia telekomunikacyjne i linie telekomunikacyjne będące własnością Operatora, jaki osób trzecich zestawione i połączone w sposób umożliwiający przekaz sygnałów pomiędzy określonymi zakończeniami sieci, za pomocą przewodów, fal radiowych lub optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną i służące do utrzymania łączności pomiędzy abonentami telekomunikacyjnymi;
26. Siła wyższa - zdarzenie, którego nie można było w sposób racjonalny przewidzieć w chwili zawierania Umowy i któremu nie można było zapobiec, w szczególności takie wydarzenie jak: klęska żywiołowa, wojna, embargo a także strajk powszechny prowadzony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
27. Standard - wariant Usługi umożliwiający realizację Transmisję Danych pomiędzy terminalami w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora

- w Technologiach mobilnych w oparciu o wykreowany i zindywidualizowany APN;
28. Technologia mobilna - bezprzewodowa transmisja danych świadczona przez Operatora w standardach oferowanych w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora, między innymi w takich jak GPRS, EDGE, 3G (UMTS), HSPA, HSPA+ DC, LTE;
  29. Umowa - umowa o uruchomienie i świadczenie usługi Prywatny APN w Orange zawarta na piśmie pomiędzy Operatorem a Klientem;
  30. Urządzenia Transmisji Danych - urządzenia telekomunikacyjne (telefony, karty modemowe, modemy itp.) obsługujące Technologie mobilne, posiadające wymagane zezwolenia i homologacje do stosowania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, oferowane przez Operatora lub rekomendowane i akceptowane do współpracy z Siecią Telekomunikacyjną Operatora;
  31. Usługa - usługa umożliwiająca realizację Usługi Transmisji Danych za pośrednictwem dedykowanego APN wykreowanego przez Operatora na potrzeby Klienta:
    - 31.1. dla wariantu Premium - pomiędzy Siecią teleinformatyczną Klienta a Siecią Telekomunikacyjną Operatora, albo
    - 31.2. dla wariantu Standard - w ramach Wirtualnej Sieci Lokalnej Klienta;
  32. Usługa telekomunikacyjna - usługa, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, świadczona Klientom przez Operatora;
  33. Usługa Transmisji Danych - usługa bezprzewodowej transmisji danych świadczona w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora na rzecz Klienta w odniesieniu do danego Numeru Abonenckiego na warunkach określonych w odrębnej umowie o świadczenia usług telekomunikacyjnych zawartej w formie pisemnej pomiędzy Klientem a Operatorem;
  34. Użytkownik końcowy - osoba fizyczna (np. pracownik, kontrahent, partner handlowy) korzystająca z danych udostępnianych z Sieci teleinformatycznej Klienta za pośrednictwem i z wykorzystaniem Urządzeń Transmisji Danych (np. laptop, terminal GSM, palmtop, PDA) wyposażonych w Kartę SIM działającą w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora z aktywną Usługą Transmisji Danych;
  35. Wirtualna Sieć Lokalna Klienta - wirtualne zasoby informatyczne Klienta istniejące w ramach zamkniętej grupy Urządzeń Transmisji Danych, wyposażonych w Karty SIM, działające w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora, z aktywną Usługą Transmisji Danych oraz z przypisanym dostępem do APN Klienta na zasadach określonych w Umowie;
  36. Wymagalna Wierzytelność - należność za Usługę nie uregulowana przez Klienta w terminie płatności wskazanym w dokumencie płatniczym.

### § 3 - Zasady świadczenia Usługi

1. Usługa polega na umożliwieniu dostępu (realizowaniu Usługi Transmisji Danych) z Urządzeń Transmisji Danych (z zainstalowaną aktywną Kartą SIM w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora i mającą aktywowany dostęp do wydzielonego dla Klienta APN):
  - 1.1. w wariantcie Premium - do Sieci teleinformatycznej Klienta za pośrednictwem:
    - a) łącza (pomiędzy Siecią Telekomunikacyjną Operatora a Siecią teleinformatyczną Klienta) oraz
    - b) wydzielonego dla Klienta APN w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora,
  - 1.2. w wariantcie Standard - do zasobów Wirtualnej Sieci Lokalnej Klienta za pośrednictwem wydzielonego dla Klienta APN w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.
2. Za utrzymanie sprawności Punktu Styku odpowiada Operator.
3. Zapewnienie łącza o parametrach opisanych w „Specyfikacji Usługi” określonej i stanowiącej załącznik do Umowy leży po stronie Klienta i będzie realizowane na zasadach określonych w odrębnych umowach z uprawnionymi operatorami telekomunikacyjnymi.
4. W związku z potrzebą zapewnienia należytego wykorzystania zasobów Sieci Telekomunikacyjnej Operatora, a zwłaszcza zapewnienia jej właściwego obciążenia w zakresie pozwalającym na świadczenie Usługi Transmisji Danych, Operator jest uprawniony do zakończenia połączenia telekomunikacyjnego, a tym samym do zakończenia zestawienia danej sesji Usługi Transmisji Danych, o ile sesja nawiązana przez Klienta będzie sesją nieaktywną przez do najmniej 12 (słownie: dwanaście) godzin. Przez nieaktywność sesji uznaje się zestawiony kanał komunikacyjny z wykorzystaniem Usługi jednak niewykorzystywany przez Klienta, czego oznaką jest całkowity brak wymiany pakietów w ramach danej sesji Usługi Transmisji Danych.
5. Administratorzy Usługi są uprawnieni za pośrednictwem Portalu Administratora Usługi do podglądu parametrów Usługi.

6. Nadawanie i odbieranie dostępu do APN dla poszczególnych Kart SIM (Numerów Abonenckich) może nastąpić za pomocą:
  - 6.1. kontaktu telefonicznego, na numer telefonu,
  - 6.2. elektronicznie, na adres e-mail, podany/e na stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl) w domenie przeznaczonej do komunikacji informacji handlowej ofert usług biznesowych w dniach i godzinach określonych na ww. stronie internetowej,
  - 6.3. za pomocą usługi umożliwiającej samodzielnie zarządzanie nadawaniem i dostęпами do APN przez Administratora Usługi, dostępnej w ofercie Operatora (np. usługi „Manager Floty”).
7. Osobami uprawnionymi do zgłoszenia nadania lub odebrania dostępu do APN są po stronie Klienta:
  - 7.1. Administrator Usługi,
  - 7.2. osoby posiadające stosowne pisemne umocowanie od Klienta do jego reprezentowania w tym zakresie.
8. Operator może odmówić nadania lub odebrania dostępu do APN w przypadku złożenia wniosku przez Klienta niezgodnie z postanowieniami Umowy oraz Regulaminu.

### § 4 - Prawa i obowiązki

1. Koszty związane z przyjęciem i kierowaniem ruchu danych w swoich sieciach Strony ponoszą we własnym zakresie.
2. Operator zobowiązuje się:
  - 2.1. utworzyć na potrzeby Klienta APN o nazwie własnej wskazanej w Umowie,
  - 2.2. nadawać i odbierać, na wniosek Klienta, dostęp do APN dla poszczególnych Kart SIM (Numerów Abonenckich) z aktywną Usługą Transmisji Danych,
  - 2.3. utrzymywać aktywną Usługę w okresie obowiązywania Umowy.
3. Klient zobowiązuje się do:
  - 3.1. korzystania z Usługi zgodnie z Umową, dla własnych potrzeb i bez prawa udostępnienia możliwości korzystania z Usługi na rzecz osób trzecich,
  - 3.2. udostępniania Użytkownikom końcowym wyłącznie danych ze swojej Sieci teleinformatycznej, chyba, że Strony postanowiły inaczej w Umowie.
4. Strony zobowiązują się niezwłocznie powiadamiać o ewentualnych Awariach Usługi. Do usunięcia Awarii Usługi zobowiązana jest ta Strona, w której sieci Awaria Usługi wystąpiła.
5. Warunki i termin uruchomienia Usługi (rozpoczęcia świadczenia Usługi) określa Umowa.

### § 5 - Zakres obsługi serwisowej. Zgłoszenia Awarii Usługi

1. Operator zapewnia obsługę serwisową oraz zgłoszenia Awarii w zakresie Usługi na warunkach określonych w Umowie.
2. Autoryzacja Klientów dokonywana jest za pośrednictwem Kodu abonenckiego lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość/ identyfikacja osoby reprezentującej Klienta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Klienta przez Operatora.
3. Klient zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Kodu abonenckiego, a także nie udostępniać Kodu abonenckiego osobom trzecim. Klient zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora, o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu abonenckiego przez osobę trzecią.
4. Operator realizuje obsługę Klientów, w szczególności w zakresie:
  - 4.1. udzielania informacji o Usłudze,
  - 4.2. przyjmowania reklamacji Usługi, w tym przyjmowania zgłoszeń Awarii Usługi,
  - 4.3. realizacji zleceń jednorazowych dotyczących Usługi,
  - 4.4. realizacji zleceń stałych dotyczących Usługi.
5. Zgłoszenia Awarii Usługi mogą dokonywać w imieniu Klienta tylko i wyłącznie:
  - 5.1. Administrator Usługi,
  - 5.2. osoby posiadające stosowne pisemne umocowanie od Klienta do jego reprezentowania w tym zakresie.
6. Klient jest uprawniony do kontaktu z Operatorem w zakresie obsługi serwisowej oraz Zgłoszeń Awarii Usługi za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym telefonicznie i za pomocą poczty elektronicznej na numery telefonów / adresy e-mail podane na stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl) (w domenie przeznaczonej do komunikacji informacji handlowej ofert usług biznesowych) w dniach i godzinach określonych na ww. stronie internetowej.
7. Operator może przerwać wykonywanie Usługi w czasie przeznaczonym dla działań podjętych przez Operatora w ramach Okna Serwisowego. O powyższych przerwach Operatora nie jest zobowiązany każdorazowo zawiadamiać Klienta.

## § 6

1. Operator świadczy, zgodnie z Regulaminem, Usługę w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
2. Warianty Usługi świadczonej przez Operatora, wysokość opłat za Usługę i usługi dodatkowe, szczegółowe zasady ich naliczania określa Cennik.
3. Regulamin jest dostępny w Orange Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Operatora.

## Rozdział II - Odpowiedzialność Stron

### § 7 - Zasady odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, winy Klienta lub niezachowania przez Klienta przepisów niniejszego Regulaminu lub Umowy.
2. W wypadku określonym w § 7 ust. 1 powyżej, odszkodowanie ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z Usługi, przy czym czas przerw jest liczony po upływie pierwszych 12 (słownie: dwunastu) godzin od momentu zgłoszenia awarii do Orange, za które nie przysługuje odszkodowanie.
3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z § 7 ust. 2 zdanie pierwsze, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za niewykonane 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. Wpłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu oraz zwrotu opłaty wniesionej za niewykonane świadczenie, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, Operator dokonuje na rzecz Klienta najpóźniej w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym - w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.
5. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, Operator ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.
6. Operator i Klient ponoszą odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie swojej sieci (odpowiednio Sieć Telekomunikacyjna Operatora albo Sieć teleinformatyczna Klienta).
7. Klient zabezpiecza swoją Sieć teleinformatyczną przed nieautoryzowanym dostępem osób trzecich we własnym zakresie i na własny koszt.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu:
  - 8.1. niepoprawnej konfiguracji Urządzenia Transmisji Danych lub niepoprawnej konfiguracji Sieci Teleinformatycznej Klienta,
  - 8.2. następstwa przerw w świadczonej Usłudze w trakcie występowania Okna Serwisowego,
  - 8.3. braku dostępu lub przerw w dostępie do Usługi Transmisji Danych mających wpływ na dostępność Usługi, co nie wyłącza odpowiedzialności Operatora na podstawie umowy o świadczenie usług na podstawie której Operator świadczy Klientowi Usługę Transmisji Danych,
  - 8.4. uszkodzeń będących następstwem niewłaściwego użycia Portalu Administratora Usługi.
9. Operator nie gwarantuje szybkości transferu danych w transmisji w poszczególnych Technologiach mobilnych.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta w związku z brakiem zabezpieczenia przez Klienta dostępu do jego Sieci teleinformatycznej i jej zasobów oraz Urządzeń Transmisji Danych a także Sieci teleinformatycznych, podłączonych do tych Urządzeń Transmisji Danych przed nieuprawnionymi działaniami osób trzecich, dokonanymi z innych Sieci telekomunikacyjnych (teleinformatycznych), mogącymi zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Urządzeń Transmisji Danych i Sieci teleinformatycznej Klienta.
11. Odpowiedzialność Operatora wobec Klienta za utracone korzyści jest wyłączona.
12. Klient zobowiązuje się przestrzegać postanowień Regulaminu, zawartej Umowy, w szczególności korzystać z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem.

13. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Transmisji danych określa odrębna umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotycząca danego Numeru Abonenckiego.

### § 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 doloży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.

## Rozdział III - Zakres i warunki świadczenia Usługi

### § 9

1. Operator świadczy Usługę Klientom na podstawie pisemnej Umowy.
2. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Umową, Regulaminem, a Klient zobowiązuje się do uiszczania opłat określonych w Umowie oraz w Cenniku i do przestrzegania postanowień Umowy oraz Regulaminu.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki korzystania z uprawnień określonych w Umowie, Regulaminie lub w Cenniku przez osoby trzecie, które posługują się Kodem abonenckim lub innym poufnym kodem umożliwiającym korzystanie z Usługi. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Klient dolożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego Kodu abonenckiego z przyczyn leżących po stronie Operatora.

### § 10

1. Umowa zostaje zawarta po spełnieniu warunków wymienionych w § 11 poniżej, w formie pisemnej. Dla zmiany Umowy wymagana jest forma pisemna, przy czym Umowa może dopuszczać jej zmianę 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 Klienta za pomocą Kodu abonenckiego.
2. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona przez Operatora.
3. Klient zawiera Umowę poprzez reprezentantów (zgodnie z zasadami reprezentacji Klienta) lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
4. Klient zobowiązuje się zawiadamiać Operatora o zmianie adresu siedziby, statusu prawnego, nazwy/ firmy niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną, przy czym za zgodą Operatora zawiadomienie może mieć także inną formę, pod warunkiem autoryzacji Klienta za pomocą Kodu abonenckiego.
5. Operator może wymagać od Klienta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, opisanych w ust. 4 niniejszego paragrafu.
6. W razie niedopełnienia przez Klienta obowiązków, wskazanych w ust. 4 lub ust. 5 niniejszego paragrafu, Operator może w uzasadnionych przypadkach zawiesić świadczenie Usługi/ usług dodatkowych lub ograniczyć zakres świadczonej Usługi/ usług dodatkowych.

### § 11 - Warunki zawarcia

1. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu tożsamości przez reprezentanta Klienta lub jego przedstawiciela/i.
2. Reprezentant Klienta lub jego przedstawiciel/e zainteresowany zawarciem Umowy, zobowiązuje się udokumentować dane, określone w ust. 1 niniejszego paragrafu, poprzez okazanie ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii następujących dokumentów:
  - 2.1. w przypadku osób fizycznych:
    - a) dokumentu tożsamości, oraz
    - b) 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:
  - 4.1. jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności, lub

- 4.2. jeżeli tego wymagają szczególne warunki oferty.
5. Do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy wymagane jest:
- 5.1. uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Klienta wobec Operatora, oraz
  - 5.2. spełnienie przez podmiot zainteresowany kontynuowaniem Umowy wszystkich warunków wymaganych przez Operatora do zawarcia Umowy.
6. Operator może uzależnić dostęp do Sieci Telekomunikacyjnej Operatora lub Usługi podmiotowi zainteresowanemu zawarciem Umowy od:
- 6.1. okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy,
  - 6.2. wiarygodności płatniczej tego podmiotu, wynikającej z danych pozyskanych przez Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
7. W przypadku świadczenia Usługi, Operator stosuje procedury pomiaru ruchu w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora i przeprowadza jej rekonfigurację w celu zapobieżenia przekroczeniu pojemności Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.
8. Działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej Operatora i Usługi:
- 8.1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
  - 8.2. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej Operatora lub Usługi (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 Klientów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usługi;
    - b) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej Operatora, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej Operatora lub Usługi bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej Operatora lub Usługi;
    - 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 Telekomunikacyjnej Operatora lub Usługi;
    - e) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
  - 8.3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi, w zakresie o którym mowa wyżej w ust. 8 pkt 8.2. lit. b) niniejszego paragrafu może w szczególności polegać na:
    - a) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
    - b) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Siecią teleinformatyczną Klienta/ Wirtualną Siecią Lokalną Klienta.
  - 8.4. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia Usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
  - 8.5. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej Operatora lub Usługi, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy urządzenie (w tym Urządzenie Transmisji Danych) Klienta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników Sieci Telekomunikacyjnej Operatora, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Klientem lub brakiem podjęcia przez Klienta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Klienta.
  - 8.6. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia Usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej Usługi (SLA).

- 8.7. Zastosowanie przez Operatora ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi, Operator pobiera od Klienta opłaty abonamentowe. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi, Operator nie pobiera opłat abonamentowych za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z Usługi.
9. Operator przekazuje Klientowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Klientem, w szczególności poprzez stronę internetową [www.orange.pl](http://www.orange.pl), pocztę elektroniczną i telefon.

## **§ 12 - Czas trwania Umowy**

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

## **§ 13 - Zasady naliczania opłat**

1. Operator pobiera opłaty:
  - 1.1. jednorazowe - związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodne z Cennikiem obowiązującym Klienta w dniu wystąpienia zdarzenia,
  - 1.2. pozostałe - naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez Operatora Usługi w sposób ciągły, zgodne z Cennikiem obowiązującym Klienta, w Okresie Rozliczeniowym, za który został wystawiony Rachunek.
2. Opłaty abonamentowe są pobierane z góry za następny Okres Rozliczeniowy, chyba że Klient i Operator ustalą inny sposób pobierania opłat abonamentowych.
3. Opłaty za ruch danych pomiędzy Urządzeniami Transmisji Danych, a Siecią teleinformatyczną Klienta będą naliczane osobno w odniesieniu do każdej Karty SIM (Numeru Abonenckiego), na podstawie i zgodnie z postanowieniami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez Klienta z Operatorem.
4. Opłaty za przerwy w świadczeniu Usługi będące następstwem podjętych działań przez Operatora w ramach Okna Serwisowego ponoszone przez Klienta na rzecz Operatora nie ulegają zmniejszeniu.
5. Opłaty za Usługę będą pobierane począwszy od dnia jej uruchomienia, o czym Operator poinformuje Klienta drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Administratora Klienta.

## **§ 14 - Rachunki**

1. Opłaty za Usługę i/lub usługi dodatkowe określone są w Rachunku wystawianym przez Operatora.
2. W Rachunku Operator ustala Okres Rozliczeniowy, za który naliczane są opłaty za Usługę.
3. Z wyjątkiem okresu, za który jest wystawiony pierwszy Rachunek, Okres Rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia, za zgodą Klienta, możliwości wystawiania Klientowi Rachunku częściej niż raz w miesiącu.
4. Rachunki w formie papierowej doręczane są listem zwykłym.
5. Operator może, za zgodą Klienta, odstąpić od doręczania Klientowi Rachunku w formie papierowej.
6. Rachunki mogą być również dostarczane Klientom w inny sposób.
7. W przypadku nieotrzymania Rachunku za dany Okres Rozliczeniowy, Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Klienta.

## **§ 15 - Sposób płatności**

1. Klient zobowiązuje się do zapłaty Rachunku na wskazany w nim numer konta bankowego Operatora w terminie do 14 (słownie: czternastu) dni od daty jego wystawienia, przy czym Operator może określić w Rachunku dłuższy termin.
2. Za dzień dokonania zapłaty Rachunku uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
3. Wycofanie przez Klienta płatności za Rachunek zrealizowanej w formie polecenia zapłaty, będzie traktowane przez Operatora na równi ze zdarzeniem, o którym mowa w ust. 8 niniejszego paragrafu.
4. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Operatorowi przysługuje prawo do naliczenia Klientowi odsetek za opóźnienie, w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, od nie uiszczonych opłat, począwszy 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 pozostałej do uiszczenia.
6. Należne odsetki mogą być wykazywane w Rachunku lub innym dokumencie.

7. Klient może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej, w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.
8. Jeżeli Klient nie zapłacił należności za Usługę lub usługi dodatkowe w terminie płatności wskazanym w Rachunku, Operator ma prawo zawieszenia świadczenia Usługi lub usług dodatkowych. Za okres zawieszenia świadczenia Usługi lub usług dodatkowych, Operator jest uprawniony do pobierania opłat.
9. Jeżeli Klient 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, Operator:
  - 9.1. ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o Kliencie, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność,
  - 9.2. korzystając z uprawnienia wskazanego w ust. 9 pkt 9.1. niniejszego paragrafu, ma obowiązek pisemnie poinformować Klienta 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.

#### **§ 16 - Warunki podłączenia Karty SIM do Usługi**

Operator zobowiązuje się, najpóźniej w ciągu 7 (słownie: siedmiu) dni od daty otrzymania przez Operatora zlecenia, podłączyć Kartę SIM do Usługi spełniającą wymogi określone w § 2 ust. 9 Regulaminu.

#### **§ 17 - Wygaśnięcie Umowy**

1. Umowa wygasa wskutek:
  - 1.1. upływu okresu na jaki została zawarta, chyba że Umowa stanowi inaczej,
  - 1.2. śmierci Klienta (będącego osobą fizyczną),
  - 1.3. utraty bytu prawnego Klienta (niebędącego osobą fizyczną),
  - 1.4. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do świadczenia usług objętych Umową.
2. W dniu stwierdzenia którejkolwiek z okoliczności wymienionych w ust. 1 powyżej, Operator zaprzestaje świadczenia usług objętych Umową.

### **Rozdział IV - Reklamacje**

#### **§ 18**

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Klienta niezadowolenia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora usług objętych Umową.
2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 (słownie: dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług objętych Umową, lub od dnia, w którym usługi objęte Umową zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane lub od dnia doręczenia Rachunku. 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 objętych Umową można zgłaszać telefonicznie, pisemnie (osobiście, pocztą, lub e-mailem) lub ustnie do protokołu, w każdej jednostce organizacyjnej Operatora. Obowiązek niezwłocznego przekazania zgłoszenia do Orange Biura Obsługi Klienta ciąży na przyjmującym zgłoszenie.
4. Zgłoszenie powinno zawierać, co najmniej następujące dane:
  - 4.1. numer konta abonenckiego, wskazany na Rachunku, którego dotyczy reklamacja,
  - 4.2. imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
  - 4.3. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4.4. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług objętych Umową w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług objętych Umową,
  - 4.5. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - 4.6. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, w przypadku o którym mowa w pkt 4.5. niniejszego ustępu,
  - 4.7. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy złożona pisemnie lub elektronicznie reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 pkt 4.1. - pkt 4.4. lub pkt 4.6. - pkt 4.7. 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 (słownie: siedem) 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 (słownie: czternastu) 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 (słownie: czternastu) dni od dnia jej złożenia.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty w całości Rachunku.
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 (słownie: trzydziestu) dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usług objętych Umową nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
11. Z zastrzeżeniem ust. 12 niniejszego paragrafu, odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 11.1. nazwę jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
  - 11.2. informację o dniu złożenia reklamacji,
  - 11.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 11.4. 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,
  - 11.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
  - 11.6. 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:
  - 12.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 12.2. zostać doręczona Klientowi przesyłką poleconą w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
13. Z zastrzeżeniem ust. 14 oraz ust. 15 niniejszego paragrafu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
14. 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.
15. 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. Jeśli 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.
16. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w ust. 14 i ust. 15 niniejszego paragrafu, umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
17. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego Operator obowiązany jest niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

18. Sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z Operatorem.
19. 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.
20. 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.

#### **§ 19**

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 01 czerwca 2017 roku.