



## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów nju mobile

obowiązuje od 21 maja 2018 r.

### § 1 Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez spółkę Orange Polska Spółka Akcyjna 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, zwaną dalej „Operatorem”.

### § 2

Abonenci sieci Operatora mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy

### § 3 Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. „Abonament” – stała, cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu zapewnienia Abonentowi stałego dostępu do sieci telekomunikacyjnej Operatora i możliwości korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez Operatora, a także z tytułu świadczenia innych usług określonych w cenniku, ofertach promocyjnych lub innych właściwych regulaminach;
2. „Abonent” – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem;
3. „Cennik” – zestawienie dostępnych usług telekomunikacyjnych w sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania;
4. „Dane transmisyjne” – oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta;
5. „Maksymalne Dociążenie” – kwota wskazana w Regulaminie promocji;
6. „Dzień upływu okresu wypowiedzenia” – przedział czasu obejmujący 24 godziny pomiędzy godziną 0:00 a godziną 24:00 oznaczonego dnia kalendarzowego, który jest ostatnim dniem obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
7. „Karta SIM” – stanowiąca własność Operatora karta z mikroprocesorem, 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 i kod odblokowujący – PUK;
8. „Kaucja” – kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta, stanowiąca zabezpieczenie opłat z tytułu usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy;
9. „Konto abonenckie” – konto w systemie rozliczeniowym Operatora o niepowtarzalnym numerze, jednoznacznie identyfikujące zobowiązania i wpłaty Abonenta;
10. „Kontrakt” – forma rejestracji numeru abonenckiego w systemie rozliczeniowym Operatora na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej między Abonentem a Operatorem;
11. „Limit należności” – określona indywidualnie przez Operatora górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie może uprawniać Operatora do podjęcia następujących działań: zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących, zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług oraz zablokowania świadczenia usługi roamingu;
12. „Numer abonencki” – numer przyznany Abonentowi w wyniku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
13. „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 miesiący kalendarzowych;
14. „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;
15. „Rachunek telefoniczny” – dokument księgowy, na podstawie znajomości którego Abonent uiszcza opłaty za usługi telekomunikacyjne lub inne;
16. Indywidualny numer rachunku bankowego – numer rachunku bankowego przypisany indywidualnie do Abonenta wskazany przez

- Operatora;
17. „Roaming” – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;
  18. „Sieć telekomunikacyjna” – obsługiwana przez Operatora sieć, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, wykorzystująca standardy telefonii ruchomej między innymi takie jak: GSM 900/1800 oraz UMTS;
  19. „SMS” – krótka wiadomość tekstowa;
  20. „Regulamin promocji” – dokument zawierający warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i Cenniku;
  21. „Regulamin usługi” – dokument zawierający warunki świadczenia usług dodatkowych inne niż określone w Regulaminie, Regulaminie promocji i Cenniku;
  22. „Telefon” – cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej;
  23. „Umowa” – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem;
  24. „Usługi telekomunikacyjne” – usługi, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, świadczone Abonentom przez Operatora;
  25. „Usługa o wartości wzbogaconej” – każda usługa telekomunikacyjna wymagająca przetworzenia danych o lokalizacji;
  26. „Wymagalna wierzytelność” – należność za usługi telekomunikacyjne nieuregulowana przez Abonenta w terminie płatności wskazanym na rachunku telefonicznym.

#### **§ 4 Zakres obsługi serwisowej**

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług telekomunikacyjnych za pomocą Obsługi Klienta nju mobile. Abonenci mogą skorzystać z:
  - 1.1. elektronicznej formy kontaktu,
  - 1.2. telefonicznej formy kontaktu z Obsługą Klienta nju mobile,
  - 1.3. pisemnej formy kontaktu.
2. Obsługa Klienta nju mobile realizuje obsługę Abonentów, w szczególności w zakresie:
  - 2.1. udzielania informacji,
  - 2.2. przyjmowania reklamacji,
  - 2.3. realizacji zleceń jednorazowych,
  - 2.4. realizacji zleceń stałych,
  - 2.5. obsługi serwisowej.
3. Opłaty za korzystanie z usług Obsługi Klienta nju mobile oraz informacje o kosztach obsługi serwisowej są określone w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie [www.njumobile.pl](http://www.njumobile.pl).

#### **§ 5 Zasady umieszczania danych Abonentów w spisie Abonentów**

1. Operator świadczy usługę telefonicznej informacji o numerach, zgodnie z obowiązującym prawem telekomunikacyjnym.
2. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować.
3. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną następuje wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
4. Operator informuje Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

#### **§ 6 Zakres świadczonych usług oraz sposób uzyskiwania informacji o aktualnym cenniku**

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w sieci telekomunikacyjnej, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute tj. Europejskim Instytutem Standardów Telekomunikacyjnych).
2. Operator zapewnia minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95%. Dodatkowo Operator zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2%.
3. Operator zapewnia minimalną skuteczność zestawienia pakietowych połączeń transmisji danych (CSSR PS) na poziomie 93%. Dodatkowo Operator zapewnia, iż maksymalna stopa przerwanych pakietowych połączeń transmisji danych (DCR PS) wynosi 2%.
4. Wysokość opłat za świadczone usługi telekomunikacyjne i szczegółowe zasady ich naliczania określa Umowa, Cennik oraz właściwy Regulamin promocji.
5. Regulaminy wraz z Cennikiem są dostępne na stronie internetowej Operatora, dołączane do Umowy, oraz na żądanie Abonenta zgłoszone Obsłudze Klienta nju mobile są przesyłane na adres wskazany przez Abonenta.
6. Sieć telekomunikacyjna Operatora 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.
7. Operator stosuje kodeksy dobrych praktyk. Kodeksy dobrych praktyk są dostępne na stronie internetowej 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 lub szczególnych warunków oferty. W stosunku do Abonentów będących konsumentami, za nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu Operator uzna znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do internetu (w tym prędkości), które zostały wskazane w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
2. Odszkodowanie określone w § 7 ust. 1 ustala się w przypadku:
    - 2.1. niewykonania świadczenia Usługi w całości – Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie,
    - 2.2. przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych – Operator zwraca wniesioną opłatę w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy,
    - 2.3. braku osiągnięcia poziomu wskaźników jakości ustalonych w Regulaminie lub Umowie lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla usług dostępu do internetu określonych w innych dokumentach umownych, Operator zwraca Abonentowi część opłaty abonamentowej w wysokości różnicy pomiędzy gwarantowanym poziomem wskaźnika wymienionego w Regulaminie lub Umowie, a osiągniętym wskaźnikiem jakości w miesiącu dotyczącym reklamacji. Abonent nie może żądać łącznie odszkodowania za niedopełnienie gwarantowanego poziomu świadczenia usługi w przypadku, gdy jeden ze wskaźników prowadzi do nie świadczenia usługi.
    - 2.4. w przypadku oferty, w której nie jest naliczana opłata abonamentowa kwota odszkodowania liczona jest od Maksymalnego Dociażenia.
  3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z § 7 ust. 2, 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.
  4. Wypłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 oraz zwrotu opłaty wniesionej za niewykonane świadczenie, o której mowa w ust. 3, Operator dokonuje na rzecz Abonenta najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji, a w przypadku roszczeń 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.
  6. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Abonent, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Abonenci będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów lub poddania go pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)).

#### **§ 8 Tajemnica telekomunikacyjna, ochrona, przetwarzanie danych osobowych i transmisyjnych**

1. 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.
2. Operator gwarantuje zachowanie poufności uzyskanych od Abonenta danych osobowych. Informacje na temat wykorzystywania i zabezpieczania danych Abonenta, przysługujących mu uprawnień i warunków korzystania z nich, Operator przedstawia na stronie [www.njumobile.pl/mojedane](http://www.njumobile.pl/mojedane).
3. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w sieci telekomunikacyjnej Operatora.
4. Przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w zakresie obejmującym nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i datę urodzenia, adres zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu, oraz informacje zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług tele- komunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nie wymaga zgody i wynika z art. 161 ust. 2 ustawy – Prawo telekomunikacyjne.
5. Operator stosuje automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Mobilnej Sieci Orange zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii dotyczących głównych systemów i urządzeń Orange.
6. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez Operatora i opisane w Regulaminie nie wpływają na prywatność oraz ochronę danych osobowych Abonenta.

#### **§ 9 Warunki zawarcia**

1. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu i okazaniu przez zainteresowaną osobę dokumentu tożsamości z aktualnym miejscem zamieszkania oraz dokumentu potwierdzającego możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora.
2. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem Umowy:
  - 2.1. jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub
  - 2.2. jeżeli tego wymaga Regulamin promocji.
3. Operator może uzależnić dostęp do sieci telekomunikacyjnej lub poszczególnych usług osoby zainteresowanej

zawarciem umowy od:

- 3.1. okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług,
- 3.2. wiarygodności płatniczej tej osoby, wynikającej z danych pozyskanych przez Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
4. Operator może wezwać Abonenta do wpłacenia Kaucji w przypadku aktywacji lub korzystania z usług o podwyższonym ryzyku kredytowym, w tym roamingu.
  - 4.1. Operator zobowiązuje się dokonać rozliczenia Kaucji najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy po potrąceniu swoich wymagalnych wierzytelności.
5. W przypadku ofert promocyjnych Operator może uzależnić skorzystanie z promocji 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 poza promocją, jeżeli Abonent spełnia warunki zawarcia umowy określone przez niniejszy Regulamin i przepisy prawa.
6. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, limitu należności.
7. W przypadku przekroczenia limitu należności Operator może poinformować o tym Abonenta.
8. W razie przekroczenia limitu należności Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania połączeń wychodzących, zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług oraz zablokowania świadczenia usługi roamingu.

#### **§ 10 Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonentom**

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta po spełnieniu warunków wymienionych w § 9.
2. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona przez Operatora.
3. Osoba zainteresowana zawarciem Umowy, zawiera ją osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
4. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Operatora o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania, lub innych swoich danych niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dokonania zmiany.
5. Abonent zobowiązany jest do przesłania Operatorowi dokumentów potwierdzających zmianę danych.

#### **§11 Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych**

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne Abonentom na warunkach określonych w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Cenniku, Regulaminie oraz Regulaminie promocji, jeżeli Abonent korzysta z oferty promocyjnej lub Regulaminie usługi.
2. Przez zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat określonych w Cenniku oraz odpowiednim Regulaminie promocji lub Regulaminie usługi, a także do przestrzegania postanowień Regulaminu.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w Regulaminie, Regulaminie promocji jeżeli Abonent korzysta z oferty promocyjnej, Regulaminie usługi lub w Cenniku przez osoby trzecie, które posługują się kodem PUK, 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 jego posiadanie z przyczyn leżących po stronie Operatora.
4. Operator może wezwać Abonenta do wpłacenia kaucji w przypadku aktywacji lub korzystania z usług o podwyższonej opłacie i usług roamingu.
5. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę kaucji w przypadku dokonania ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem umowy, po potrąceniu swoich wymagalnych wierzytelności.
6. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi. 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.
  - 6.1. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
    - 6.1.1. 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.
    - 6.1.2. 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.
7. Operator może stosować blokadę SIM LOCK w udostępnionych Abonentowi urządzeniach końcowych. Aktualne informacje o innych ograniczeniach w urządzeniach końcowych wprowadzonych przez Operatora, Operator udostępnia Abonentom w Regulaminach usług lub Regulaminach promocji.
8. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminach promocji lub poszczególnych regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia. Operator stosuje kompresję obrazu w celu optymalizacji funkcjonowania sieci telekomunikacyjnej w usługach mobilnej transmisji danych.
9. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru w sieci i przeprowadza rekonfiguracje sieci w celu zapobieżenia przekroczeniu

- pojemności sieci mobilnej oraz rozdzielenia jej zasobów w ten sposób, aby zapewnić Abonentom najlepszą w danych warunkach jakość świadczonej Usługi. Może to wpłynąć na prędkość przesyłania danych przez Abonentów.
10. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi.
- 10.1. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług (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:
- 10.1.1. informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług;
  - 10.1.2. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
  - 10.1.3. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
  - 10.1.4. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług;
  - 10.1.5. publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
- 10.2. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa wyżej w pkt 10.1.2. może w szczególności polegać na:
- filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
  - uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
11. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
12. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług 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 lub gdy urządzenie spoza sieci Operatora zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników sieci Operatora. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
13. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi.
14. Zastosowanie przez Operatora ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora z tytułu niewykonania umowy. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi, 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.
15. W przypadku, gdy Abonent za pośrednictwem karty SIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. W przypadku wyczerpania limitu pakietu danych, Operator niezwłocznie informuje o tym Abonenta, za pośrednictwem wiadomości SMS.
16. Operator na stronie [www.njumobile.pl](http://www.njumobile.pl) informuje Abonenta o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
17. Zasoby Mobilnej sieci Orange są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych w związku z korzystaniem z usług dostępu do Internetu zależy między innymi od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, technologii czy maksymalnych prędkości dostępnych w urządzeniach, z których korzysta Abonent, a także od warunków atmosferycznych. Z uwagi na powyższe czynniki, Operator nie może zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w usłudze dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania usługi dostępu do Internetu Abonent może uzyskać na stronie internetowej Operatora lub za pomocą Orange Biura Obsługi Klienta. Operator dokonuje pomiaru ruchu w Mobilnej Sieci Orange i prowadzi pomiar ruchu wewnątrz Mobilnej Sieci Orange oraz na stykach do innych sieci, w tym sieci Internet. Mobilna sieć Orange jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Operator dokonuje pomiarów w celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy lub Mobilnej Sieci Orange oraz rozdzielenia jej zasobów w ten sposób, aby zapewnić Abonentom najlepszą w danych warunkach jakość świadczonej Usługi. Może to wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych Abonentów.
18. Skumulowany negatywny wpływ usług innych niż usługa dostępu do Internetu na usługę dostępu do Internetu nie stanowi pogorszenia jakości tej usługi, jeśli wpływ ten był nieunikniony, minimalny i krótkotrwały. Wpływ na jakość usług czynników obiektywnych, niezależnych od Operatora lub występujących po stronie Abonenta takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp. nie stanowi pogorszenia jakości usługi.
19. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z usługi dostępu do Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.
20. Korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z Internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.
21. Im większy jest dostępny pakiet danych, tym częściej, dłużej i w większej ilości można korzystać z Internetu, w tym z treści,

aplikacji i usług dostępnych w Internecie. Bardzo mały pakiet danych lub jego brak może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.

22. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta z usług innych niż usługa dostępu do Internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do Internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Mobilnej Sieci Orange.
23. Jeżeli w komunikacji marketingowej Operator pokazuje prędkość (prędkość deklarowana), to odpowiada ona szacunkowej prędkości maksymalnej. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z Internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić a nawet uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.

#### **§ 12 Czas trwania umowy**

1. Strony zawierają umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas nieokreślony, począwszy od dnia jej podpisania przez strony.
2. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na czas określony.
3. Umowa zawarta na czas określony przekształca się, po upływie czasu na jaki została zawarta, w umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent złożył dyspozycję nieprzedłużania umowy ponad okres na jaki została zawarta.

#### **§ 13 Zasady naliczania opłat**

1. Operator pobiera opłaty:
  - 1.1. jednorazowe – związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodnie z cennikiem obowiązującym Abonenta w dniu wystąpienia zdarzenia, odpowiednim Regulaminem promocji lub Regulaminem usługi.
  - 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, odpowiednim Regulaminem promocji lub Regulaminem usługi.
2. Abonament jest pobierany z dołu za bieżący okres rozliczeniowy, chyba że Abonent i Operator ustalą inny jego sposób pobierania.
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, również w przypadku rozwiązania umowy.
4. Operator zobowiązuje się nie pobierać opłat za połączenia telekomunikacyjne z numerami alarmowymi, podanymi w cenniku usług Operatora.

#### **§ 14 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 wyjątkiem okresu, za który jest wystawiony pierwszy rachunek telefoniczny.
  - 2.2. Za zgodą Abonenta Operator ma możliwość wystawiania Abonentowi rachunku telefonicznego częściej niż raz w miesiącu.
3. Rachunki telefoniczne Operator dostarcza Abonentowi: w formie elektronicznej lub w formie papierowej (listem zwykłym).
4. W przypadku nieotrzymania rachunku telefonicznego za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Abonenta.

#### **§ 15 Sposób płatności**

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty rachunku telefonicznego w formie bezgotówkowej na wskazany w nim Indywidualny numer rachunku bankowego 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. 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.
4. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
5. Należne odsetki są wykazywane w rachunku telefonicznym lub innym dokumencie.

#### **§ 16 Odpowiedzialność Abonenta**

1. Abonent zobowiązuje się do chronienia karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
2. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób karty SIM. 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.

3. Wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Abonenta, jeśli wymiana wynika z okoliczności nie leżących po stronie Operatora.

### **§ 17 Zmiana warunków umowy i wygaśnięcie umowy**

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi mogą być składane przez Abonenta za pomocą udostępnionych w tym celu przez Operatora środków porozumiewania się na odległość określonych w Umowie.
2. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych wygasa wskutek śmierci Abonenta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności Operator zaprzestaje świadczenia usług telekomunikacyjnych i wyłącza kartę SIM Abonenta z sieci.
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.

### **§ 18 Reklamacje**

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie:
  - niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
  - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
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. Reklamacje złożona po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Operatora można zgłaszać telefonicznie, pisemnie [oraz elektronicznie](#).
4. Reklamacja usług telekomunikacyjnych powinna zawierać co najmniej następujące dane:
  - 4.1. imię, nazwisko i adres zgłaszającego reklamację,
  - 4.2. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4.3. datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - 4.4. numer abonencki (konta), którego dotyczy reklamacja,
  - 4.5. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli 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.,
  - 4.7. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,
5. W przypadku gdy złożona pisemnie lub z wykorzystaniem formularza zgłoszeniowego na stronie [www.njumobile.pl](http://www.njumobile.pl) reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 4.1.-4.4. lub 4.6.-4.7, 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 nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce organizacyjnej Operatora, osoba upoważniona przez Operatora, przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  - 6.1 W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu formularza zgłoszeniowego na stronie [www.njumobile.pl](http://www.njumobile.pl), Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzieli odpowiedzi na reklamację.
  - 6.2 Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres i numer telefonu jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację.
7. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku telefonicznego, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
8. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej bądź w formie elektronicznej oraz przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Obsługi Klienta nju mobile.
9. 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.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 10.1 nazwę jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
  - 10.2 informację o dniu złożenia reklamacji,
  - 10.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 10.4 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.
  - 10.5 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest Konsument – o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji

Elektronicznej (UKE) w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)) lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

- 10.6 dane identyfikujące upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
- 11.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 11.2 zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą, o ile odpowiedź na reklamację ma być udzielona na papierze.
12. Z zastrzeżeniem pkt. 1 – 3 poniżej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamacje na papierze.
- 12.1 Za zgodą reklamującego Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamacje w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
  - 12.2 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 reklamacje na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
  - 12.3 Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w pkt. 12.1. i 12.2. umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
13. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego Operator obowiązany jest niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 13.1 Sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z Operatorem.
  - 13.2 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.
  - 13.3 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 pozytywnego rozpatrzenia reklamacji decyzja o sposobie rozliczenia nadpłaty należy do Abonenta. Abonent może wybrać jedną z dwóch możliwości:
- 14.1 Operator niezwłocznie zwraca Abonentowi nadpłatę wraz z odsetkami w wysokości ustawowej za każdy dzień kalendarzowy, licząc od dnia wpłynięcia zapłaty na rachunek bankowy Operatora do dnia zwrotu, albo
  - 14.2 Operator pomniejsza o kwotę nadpłaty wraz z odsetkami obliczonymi jak w ustępie 12.1 wymaganą zapłatę za kolejny rachunek telefoniczny. Jeżeli kwota nadpłaty przekracza wysokość tego rachunku telefonicznego, różnica zostaje zaliczona na pokrycie następnego rachunku telefonicznego, aż do jej wyczerpania.

### **§ 19 Zasady odstąpienia od zawartej umowy,**

#### **opłaty należne operatorowi w przypadku rozwiązania umowy oraz warunki zwrotu telefonów**

1. Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Konsument może skorzystać ze stosowanego przez Operatora formularza odstąpienia od umowy. Wzór formularza odstąpienia od umowy dostępny jest na stronie internetowej [www.njmobile.pl](http://www.njmobile.pl)
2. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 19 ust. 1, Umowa uważana jest za nie zawartą.
3. Jeżeli Operator za zgodą Konsumenta rozpoczął świadczenie usług przed upływem okresu, w którym może on skorzystać z prawa do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 19 ust. 1, Konsument zobowiązany jest do zapłaty za wszystkie usługi świadczone w związku z zawartą Umową do dnia odstąpienia od Umowy.
4. W przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży towaru (w szczególności Startera, telefonu lub urządzenia końcowego) termin 14 dniowy biegnie od dnia wydania rzeczy konsumentowi.
5. Konsument, który odstępuje od umowy sprzedaży towaru, jest zobowiązany zwrócić ten towar, a sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania. Zwrot rzeczy powinien nastąpić nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Konsument odstąpił od umowy. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, w szczególności towar nie powinien być uszkodzony ani niezdatny do użytku.
6. Bezpośrednie koszty przesyłki pocztowej pokrywa Konsument.

### **§ 20 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych 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 21 maja 2018 r.