

§ 1

Niniejsza instrukcja stanowi opis czynności faktycznych związanych z wnoszeniem przez Użytkowników płatności za Usługi na rzecz Dostawców, przy udziale 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 KRS0000010681; NIP: 5260250995, REGON: 012100784, o kapitale zakładowym w wysokości: 3.937.072.437,00 złotych.

§ 2

1. Użyte w niniejszej instrukcji definicje mają następujące znaczenie:
 - a. **Operator:** podmiot, o którym mowa w § 1;
 - b. **Dostawca:** podmiot świadczący Usługę, z którym Operator zawarł stosowną umowę bezpośrednio lub za pośrednictwem innych podmiotów, na podstawie której Operator uczestniczy w procesie pobierania od Użytkowników na rzecz Dostawcy opłat za Usługę;
 - c. **Platformy Dostawców:** zautomatyzowane platformy komunikacyjne, pozostające pod kontrolą Dostawców, umożliwiające dostęp Użytkownika do Produktu;
 - d. **Produkty:** treści cyfrowe (towary lub usługi cyfrowe np. dzwonki, tapety, video, wygaszacze ekranu, aplikacje, gry, motywy) albo bilety, w tym bilety na usługi rozrywkowe, transportowe, parkingowe, wstęp do obiektów, itp. lub inne produkty bądź usługi, oferowane przez Dostawcę w ramach Usługi;
 - e. **Urządzenie:** mobilne cyfrowe urządzenie końcowe Użytkownika z kartą SIM aktywną w sieci Orange bądź, odpowiednio, telekomunikacyjne lub cyfrowe urządzenie końcowe mające aktywny dostęp do sieci Internet;
 - f. **Usługa:** usługa Dostawcy udostępniana za pośrednictwem Platformy, polegająca na oferowaniu oraz umożliwieniu Użytkownikowi nabywania Produktów na zasadach określonych w regulaminie Dostawcy. Usługa nie jest świadczona przez Operatora;
 - g. **Mobilna Sieć Orange:** ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy, jak GSM 900/1800 lub UMTS, obsługiwana przez Operatora;
 - h. **Okres rozliczeniowy:** dla Użytkowników korzystających z usług post-paid jest to okres rozliczeń wynikający z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych łączącej Operatora z Użytkownikiem, dla Użytkowników korzystających z usług mix jest to okres jednego miesiąca kalendarzowego;

- i. **Użytkownik:** każdy abonent Mobilnej Sieci Orange korzystający z usług post-paid lub mix, który skorzystał lub chce skorzystać z Usługi dokonując płatności na rzecz Dostawcy na zasadach opisanych w Instrukcji.

§ 3

1. Użytkownik po przejściu procedury nabywania Usługi, zgodnie z zasadami wskazanymi przez Dostawcę, może skorzystać z opcji wniesienia płatności za Usługę na zasadach opisanych w niniejszej instrukcji.
2. W przypadku Użytkowników korzystających z Urządzenia niewyposażonego w kartę SIM w Mobilnej Sieci Orange, zainteresowanych wniesieniem opłaty za Usługę na zasadach opisanych w instrukcji, Użytkownik będzie wybierał właściwy sklep z aplikacjami a przed wniesieniem opłaty będzie miał możliwość zapoznania się z treścią niniejszej Instrukcji; w razie konieczności Użytkownik wpisuje swój numer telefonu (MSISDN) w Mobilnej Sieci Orange, potwierdzony zwrotną wiadomością SMS. Odebrany unikalny kod przesłany SMS-em należy wpisać w pole "wprowadź kod SMS" oraz wybrać „potwierdź”. Użytkownikowi na podany numer MSISDN zostanie wysłana wiadomość SMS z linkiem do treści niniejszej instrukcji.
3. W przypadku Użytkowników korzystających z Urządzenia wyposażonego w kartę SIM w Mobilnej Sieci Orange, zainteresowanych wniesieniem opłaty za Usługę na zasadach opisanych w instrukcji, Użytkownik po wpisaniu swojego numeru telefonu (MSISDN) w Mobilnej Sieci Orange oraz przejściu wskazanej na Platformie procedury lub po przesłaniu wiadomości SMS na podany numer skrócony zostanie zweryfikowany przez Operatora. Przed wniesieniem opłaty Użytkownik będzie miał możliwość zapoznania się z treścią niniejszej instrukcji.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Operator może wysłać Użytkownikowi SMS z kodem PIN lub z innym zapytaniem do Użytkownika, czy chce podjąć czynności opisane w niniejszej instrukcji.
5. Wniesienie opłaty za Usługę na zasadach opisanych w instrukcji jest równoznaczne z dokonaniem zapłaty za Usługę na rzecz Dostawcy.

§ 4

1. Wniesienie opłaty, o której mowa w § 3 instrukcji, następuje przez wniesienie opłaty na zasadach i w terminie wskazanym łącznie z fakturą za usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Użytkownika przez Operatora.
2. Korzystanie z opisanej w niniejszej instrukcji możliwości wniesienia opłaty za Usługi nie będzie możliwe w przypadku zalegania przez Użytkownika na jakimkolwiek numerze abonenckim (rozliczanym w ramach wspólnego konta abonenckiego) z jakimkolwiek opłatami należnymi któremukolwiek z Dostawców na zasadach opisanych w niniejszej instrukcji. Korzystanie z opisanej w niniejszej instrukcji możliwości wniesienia opłaty za Usługi może zostać zablokowane przez Operatora w przypadku zalegania przez Użytkownika na jakimkolwiek numerze abonenckim (rozliczanym w ramach odrębnego konta abonenckiego) z jakimkolwiek opłatami należnymi któremukolwiek z Dostawców na zasadach opisanych w niniejszej instrukcji.
3. Zablokowanie możliwości korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie zwalnia Użytkownika z konieczności uregulowania ewentualnych zaległych opłat, należnych zgodnie z niniejszą instrukcją.

4. Użytkownik powinien zapewnić aktywne usługi telekomunikacyjne, o których mowa w ust. 3 powyżej i jako jedyny ponosi konsekwencje w przypadku niemożności podjęcia opisywanych w niniejszej instrukcji czynności, wskutek braku aktywnej usługi. Powyższe nie znajduje zastosowania, gdy brak aktywnej usługi wynika z okoliczności niezależnych od Użytkownika.
5. Zgodnie z przepisami ustawy o usługach płatniczych obowiązującymi od 20 grudnia 2018 roku zamówienia należące do kategorii 'Dodane do rachunku' ([zgodnie ze wskazaniem na: www.orange.pl/kid,4004605060,id,4004605062,info.html](http://www.orange.pl/kid,4004605060,id,4004605062,info.html)) objęte są limitem maksymalnym który wyrażony jest w wartości kwotowej i wynosi:
 - 50 euro - maksymalna wartość za pojedynczą płatność,
 - 300 euro - maksymalna suma płatności w miesiącu (lub w danym cyklu rozliczeniowym.)Kwoty wyrażone w walucie euro oblicza się według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu 31 października poprzedniego roku. Średnie kursy walut dostępne są na stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego. Osiągnięcie przez Użytkownika od początku danego Okresu rozliczeniowego określonego powyżej limitu skutkuje blokadą możliwości zamówienia Usług przy wykorzystaniu możliwości ich opłacenia na zasadach objętych niniejszą instrukcją, do końca danego Okresu rozliczeniowego.
6. Użytkownik może dokonywać zakupów wyłącznie w granicach ustanowionych limitów, każdego z określonych w ust. 5 powyżej. Okres rozliczeniowy nie musi się równać okresowi na jaki zamawiana jest usługa (Cykl rozliczeniowy usługi), a niektóre z usług mogą być odnawialne więcej niż jeden raz w danym Okresie rozliczeniowym. By mogło dojść do ich odnowienia, Użytkownik nie może przekroczyć ww. limitów w danym Okresie rozliczeniowym. Jeżeli w terminie przewidzianym dla obciążenia opłatą za korzystanie z danej usługi Użytkownik osiągnął już w danym Okresie rozliczeniowym lub miesięcznym maksymalną wysokość któregośkolwiek z limitów, określonych w ust. 5 powyżej, wówczas rozpoczęcie kolejnego Cyklu rozliczeniowego usługi nie będzie możliwe, a usługa zostanie zawieszona. (Użytkownik zostanie poinformowany o zawieszeniu usługi za pośrednictwem bezpłatnego SMS-a). W takim przypadku obciążenie Użytkownika opłatą będzie możliwe dopiero w kolejnym Okresie rozliczeniowym, chyba, że Użytkownik dokona wcześniej dezaktywacji usługi lub w dalszym ciągu obciążenie nie będzie możliwe ze względu na osiągnięcie limitów określonych w ust. 5 powyżej. Okres zawieszenia usługi wynosić będzie co najmniej 60 dni a maksymalnie 90 dni (od momentu zawieszenia) i jeżeli w tym czasie nie będzie możliwe obciążenie Użytkownika opłatą usługą ulegnie dezaktywacji.
7. W przypadku gdy Użytkownik będzie chciał skorzystać z danej Usługi, a osiągnie w Okresie rozliczeniowym lub miesięcznym którykolwiek z limitów określonych w ust. 5 powyżej, albo którykolwiek ze wskazanych w ust.5 powyżej limitów będzie niewystarczający do skorzystania z danej usługi, Użytkownik zostanie poinformowany o niemożności skorzystania z usługi bezpłatnym SMS-em.
8. Po nabyciu usługi objętej kategorią „Dodane do rachunku” ([zgodnie ze wskazaniem na: www.orange.pl/kid,4004605060,id,4004605062,info.html](http://www.orange.pl/kid,4004605060,id,4004605062,info.html)), Użytkownik ma możliwość bieżącego monitorowania wykorzystywania limitu 300 euro - maksymalna suma płatności w miesiącu (lub w danym cyklu rozliczeniowym określonego w ust. 5 powyżej , wchodząc na swoje konto dostępne na stronie www.orange.pl/mojorange.

§ 5

1. Operator nie odpowiada za Usługi, które świadczą Dostawcy.
2. Operator nie ponosi konsekwencji naruszenia porozumienia, które było zawarte między Użytkownikiem z Dostawcą, w szczególności w związku z wadami Produktu lub wadliwościami w funkcjonowaniu Platformy Dostawców wynikającymi z okoliczności, niezależnych od Operatora. Realizacja uprawnień wynikających z opisanych okoliczności przysługuje Użytkownikowi wobec Dostawcy, zgodnie z treścią zawartej między nimi umowy oraz zgodnie z właściwymi przepisami.

3. W zakresie zgodnym z przepisami, Operator nie jest obarczony konsekwencjami utraty przez Użytkownika lub wejścia w posiadanie przez osoby trzecie (niezależnie od sposobu wejścia w posiadanie) Urządzenia Użytkownika umożliwiającego Użytkownikowi podejmowanie opisywanych w niniejszej instrukcji czynności oraz z tytułu szkód spowodowanych przez Użytkownika.

§ 6

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Użytkownika niezadowolenia lub postulatów z tytułu niewykonania lub nieprawidłowego wykonania czynności przez Operatora na podstawie niniejszej instrukcji.
2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym czynności wykonywane na podstawie niniejszej instrukcji zostały nieprawidłowo wykonane, lub miały być wykonane, lub - jeżeli reklamacja dotyczy wysokości opłat wynikających z niniejszej instrukcji wskazanych łącznie z fakturą, o której mowa w 4 ust. 2 - od dnia doręczenia tej faktury.
3. Reklamacje można zgłaszać telefonicznie, pisemnie (osobiście, pocztą, faksem lub e-mailem) lub ustnie do protokołu, w każdej jednostce organizacyjnej Operatora oraz w każdym salonie Operatora i salonie partnera Operatora (punkty sprzedaży i obsługi). Przyjmujący zgłoszenie przekaze je niezwłocznie do Biura Obsługi Klienta.
4. Zgłoszenie pisemne powinno zawierać co najmniej następujące dane:
 - a. numer MSISDN, którego dotyczy reklamacja,
 - b. imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
 - c. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,
 - e. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności,
 - f. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera danych opisanych powyżej, 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży i obsługi, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej złożenia. W innych przypadkach złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki rozpatrującej reklamację.
7. Jeśli reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni, Operator nie musi pisemnie potwierdzać, iż została przyjęta.
8. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia.
9. Reklamacje dotyczące Usługi, w tym Produktów, Użytkownik składa wyłącznie do Dostawcy danego Produktu na zasadach opisanych w odrębnych umowach wiążących Użytkownika z Dostawcą.