



Umowa nr UM/00832303/2025 o świadczenie usług komunikacji elektronicznej dla instytucji publicznych - utrzymanie

Umowa nr UM/00832303/2025 zawarta pomiędzy:

**Orange Polska Spółka Akcyjna** z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681, REGON 012100784, NIP 526-02-50-995; numer BDO 000028832, z wpłaconym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3 937 072 437 złotych, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, adres do korespondencji: ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice, adres poczty elektronicznej [kontakt@orange.com](mailto:kontakt@orange.com), zwana dalej „Orange” lub „my”, reprezentowaną przez Robert Szydłowski, na podstawie pełnomocnictwa GPP-6492/2022/P z dnia 28.07.2022

a

Państwa dane (dane Abonenta)		
Imię i nazwisko/Nazwa firmy	POWIAT KIELECKI	NIP: 959-164-57-90 REGON: 291009372
adres zamieszkania/ adres siedziby firmy	ul. Wrzosowa 44, 25 – 211 Kielce	
Rodzaj dokumentu:		
Nr konta abonenckiego	1.13806936	
Dane Państwa reprezentantów upoważnionych do zawarcia Umowy		
Imię i nazwisko	Tomasz Pleban – Starosta Kielecki	
Rodzaj dokumentu:	wybrany na podstawie uchwały nr I/3/2024 Rady Powiatu w Kielcach z dnia 7 maja 2024 r.	
Imię i nazwisko	Tomasz Dulny – Wicestarosta	
Rodzaj dokumentu:	wybrany na podstawie uchwały nr I/4/2024 Rady Powiatu w Kielcach z dnia 7 maja 2024 r.	
Nr telefonu kontaktowego:	(41) 200 12 00 (41) 200 12 08	
Adres e-mail:	<a href="mailto:sekretariat@powiat.kielce.pl">sekretariat@powiat.kielce.pl</a>	
Imię i nazwisko	przy kontrasygnacie Skarbnika Powiatu – Edyty Drążkiewicz	

Abonamenty, plany taryfowe usługi i rabaty, przydzielone Numery, cena Usługi, w tym cenę za jej aktywację, cenę za jednostkę rozliczeniową Usługi oraz inne powtarzalne lub oparte na zużyciu opłaty, minimalne wykorzystanie Usługi, okres obowiązywania Umowy:

Państwa nowa oferta	
Nazwa oferty	{{Nazwa oferty}}

Numer	Plan Taryfowy	Pakiet GB w ramach planu	Czas trwania Umowy (Okres Promocyjny)	Kwota Zobowiązania (w zł)
512 172 032	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
501 364 183	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
572 773 647	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 26.07.2027 r.	295,20
605 175 200	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
697 407 185	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
453 677 131	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
572 773 298	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
501 373 175	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
572 773 649	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
451 151 728	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
786 985 016	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 26.07.2027 r.	295,20
690 258 491	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
690 258 502	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
605 662 602	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
690 258 466	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
503 482 573	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
693 539 225	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
693 539 239	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
693 539 240	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
601 215 666	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
605 340 655	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
606 876 729	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
605 404 515	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
451 151 726	Firma	50GB z LTE bez limitu do 30Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
661 010 761	Firma	25GB z LTE bez limitu do 10Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
661 015 761	Firma	25GB z LTE bez limitu do 10Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20

605 232 640	Firma	25GB z LTE bez limitu do 10Mbps	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	295,20
690 258 534	Internet LTE dDF	30GB taktowanie co 10kB	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	383,76
661 129 687	Internet LTE dDF	30GB taktowanie co 10kB	24 miesiące, od dnia 26.07.2025 r. do 25.07.2027 r.	383,76
<b>Szczegóły oferty</b>				
Usługi dostępne w ramach abonamentu miesięcznego za plan taryfowy	<p>Plan Firma umowa na 24mce, abonament 10.00PLN liczba SIM 24 - W ramach Planu Firma: Połączenia, SMS, MMS do wszystkich operatorów krajowych 0.00PLN; pakiet 50GB z LTE bez limitu do 30Mbps: 0.00PLN</p> <p>Plan Firma umowa na 24mce, abonament 10.00PLN liczba SIM 3 - W ramach Planu Firma: Połączenia, SMS, MMS do wszystkich operatorów krajowych 0.00PLN; pakiet 25GB z LTE bez limitu do 10Mbps: 0.00PLN</p> <p>Internet dla Dużych Firm umowa na 24mce, abonament 13.00PLN liczba SIM 2 W ramach planu Pakiet Internet 30720Mb z taktowaniem co 10kB.</p>			
Warunki promocyjne				
Pozostałe warunki promocyjne				

#### Oświadczenia Stron:

Przedstawiciele Stron:

- potwierdzają, że przed zawarciem Umowy przekazali sobie kopie swoich pełnomocnictw lub innych dokumentów, z których wynika ich umocowanie z wyłączeniem ogólnodostępnych dokumentów potwierdzających reprezentację Stron np. wydruku informacji pobranej w trybie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym,
- oświadczają, że ich pełnomocnictwa lub podstawy reprezentacji nie wygasły ani nie zostały odwołane, jak również nie nastąpiły żadne inne zmiany, które mogłyby mieć jakikolwiek wpływ na ważność zaciąganych przez nich zobowiązań.

#### Przedmiot Umowy i główne cechy świadczonych usług

- Przedmiotem Umowy jest świadczenie Państwu mobilnych usług telekomunikacyjnych, zwanych dalej „**Usługami**” oraz usług dodatkowych. Usługi świadczymy na przydzielonych Państwu numerach abonenckich (numerach telefonów) zwanych dalej „**Numerami**”.
- Usługi świadczymy w ramach pakietów taryfowych (zwanych również planami taryfowymi) wraz z dodatkowymi opcjami usług wybranymi przez Państwa. Takie plany taryfowe mogą w szczególności zapewniać Państwu: wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych, pakietową transmisję danych, wysyłanie i odbieranie krótkich wiadomości tekstowych (SMS) lub wiadomości multimedialnych (MMS) oraz inne rodzaje usług dostępne w naszej mobilnej sieci telekomunikacyjnej lub sieciach innych operatorów współpracujących, chyba, że dopuszczamy zablokowanie części takich usług a Państwo zlecili ich zablokowanie. To jakie usługi zapewniamy w ramach wybranego przez Państwa planu taryfowego, opisujemy w na początku Umowy w sekcji „**Abonamenty, plany taryfowe usługi i rabaty, przydzielone Numery, cena Usługi, w tym cenę za jej aktywację, cenę za jednostkę rozliczeniową Usługi oraz inne powtarzalne lub oparte na zużyciu opłaty, minimalne wykorzystanie Usługi, okres obowiązywania Umowy**” i w załącznikach do Umowy, w tym: W Zapytaniu ofertowym z dnia 30.04.2025 r. wraz z Załącznikami (w tym w Opisie Przedmiotu Zamówienia dla Części 1) oraz Ofercie Orange Polska S.A. z dnia 8.05.2025 r.

#### Charakter Umowy - warunki Umowy ustalane indywidualnie, utrzymanie Numerów, termin rozpoczęcia świadczenia Usług

- Warunki Umowy, w szczególności, co najmniej takie jak opłaty za usługi i połączenia oraz zasady sprzedaży promocyjnych urządzeń końcowych (zwanych dalej „**Towarami**”), o ile Umowa obejmuje sprzedaż Towarów, zostały z Państwem ustalone indywidualnie, w drodze wzajemnych negocjacji, uwzględniając Państwa potrzeby, minimalne zobowiązania, w tym ilość Numerów, usług lub Towarów, które zobowiązali się od nas nabyć lub utrzymać przez minimalny czas określony (Okres promocyjny) w celu skorzystania z warunków promocyjnych na warunkach indywidualnie uzgodnionych.
- Oświadczają Państwo, że przed zawarciem Umowy zostali Państwo poinformowani, iż w przypadku, gdy posiadają Państwo status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, w celu skorzystania z warunków promocyjnych na warunkach indywidualnie uzgodnionych, mogą się Państwo zgodzić na wyłączenie niektórych przepisów ustawy prawo komunikacji elektronicznej. Dlatego w związku z zawarciem Umowy, potwierdzacie Państwo, że nie posiadacie statusu mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, a jeżeli posiadacie taki status, to zgadzacie się na zawarcie Umowy z wyłączeniem stosowania art. 285-288, art. 301 ust. 1 oraz art. 305 ust. 1 i 3 ustawy prawo komunikacji elektronicznej.

5. Jeśli w ramach Umowy przydzieliliśmy Państwu więcej niż jeden samodzielny Numer, to przyjmujemy, że w rezultacie doszło do zawarcia tylu umów ile jest takich Numerów. Oznacza to, że jeżeli w Umowie nie zastrzeżliśmy inaczej, to zarówno my jak i Państwo możecie składać oświadczenia (np. oświadczenie o rozwiązaniu Umowy) odrębnie dla każdego Numeru i takie oświadczenie nie będzie miało wpływu na pozostałe Numery, które takim oświadczeniem nie zostały wyraźnie objęte. Czas obowiązywania Umowy jest liczony odrębnie dla każdego Numeru.
6. Umowa polega na utrzymaniu Numerów, co oznacza, że:
  - 6.1. zachowują Państwo karty SIM i Numery przydzielone na podstawie dotychczasowych umów o świadczenie usług – ta Umowa zastępuje warunki świadczenia Usług tylko dla Numerów, które wskazaliśmy w tej Umowie,
  - 6.2. numer konta abonenckiego i okres rozliczeniowy nie ulegają zmianie – pozostają takie same jak w dotychczasowej umowie, o ile ich Państwo nie zmienili w tej Umowie,
  - 6.3. świadczenie Usług na nowych warunkach rozpoczniemy z pierwszym dniem nowego okresu rozliczeniowego po zawarciu Umowy – do tego dnia dla takich Numerów będziemy świadczyć Usługi na warunkach określonych w dotychczasowej umowie. Dotychczasowa umowa o świadczenie usług zostanie rozwiązana w odniesieniu do poszczególnych Numerów z chwilą rozpoczęcia na nich świadczenia Usług na nowych warunkach określonych w tej Umowie, z następującymi zastrzeżeniami:
    - 6.3.1. dla Państwa wygody zachowamy dotychczasową konfigurację usług lub ustawione przez Państwa limity na Numerach w przypadku następujących usług: poczta głosowa, poczta głosowa w roamingu, blokada usług elektronicznych, blokada usług elektronicznych firm zewnętrznych, limity transmisji danych w roamingu (AntyBillszok), limity i blokady dotyczące usług premium rate (usług o podwyższonej opłacie). Zachowamy dotychczasową konfigurację usług lub ustawione przez Państwa limity tylko jeśli Państwo korzystali z takich usług na danym Numerze,
    - 6.3.2. możemy odmówić realizacji zleceń obsługowych zgłoszonych przez Państwa w czasie obowiązywania dotychczasowej umowy np. dotyczących aktywacji usług dodatkowych lub zmiany planów taryfowych na Numerach, jeśli ich realizacja miałaby nastąpić po rozpoczęciu świadczenia Usług na warunkach tej Umowy i byłaby niezgodna z tą Umową. W takim przypadku poinformujemy Państwa o braku możliwości realizacji takiego zlecenia.

#### **Cechy świadczonych usług, parametry jakościowe, karta SIM/eSIM**

7. W ramach Usług zapewniamy Państwu możliwość:
  - 7.1. prezentacji identyfikacji Numeru, z którego inicjowane jest połączenie (numeru wywołującego), przed dokonaniem połączenia. Identyfikacja Numeru może być, za pomocą prostych środków, wyeliminowana przez wywołującego,
  - 7.2. prezentacji identyfikacji Numeru, do którego zostało przekierowane połączenie (numeru wywołwanego). Identyfikacja Numeru może być, za pomocą prostych środków, wyeliminowana przez wywołwanego,
  - 7.3. automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Państwa numeru końcowego. Automatyczne przekazywanie może być, za pomocą prostych środków, przez Państwa zablokowane.
8. W naszej ruchomej sieci telekomunikacyjnej Usługi świadczymy w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute tj. Europejskim Instytutem Standardów Telekomunikacyjnych).
9. Zapewniamy minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95%. Dodatkowo zapewniamy, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2%.
10. Zapewniamy minimalną skuteczność zestawienia pakietowych połączeń transmisji danych (CSSR PS) na poziomie 93%. Dodatkowo zapewniamy, iż maksymalna stopa przerwanych pakietowych połączeń transmisji danych (DCR PS) wynosi 2%. Wskazane powyżej wskaźniki CSSR PS i DCR PS dotyczą pakietowych połączeń transmisji danych przy ustawieniach APN: internet.
11. Jeśli w Umowie wyraźnie nie uzgodniliśmy inaczej, to nie gwarantujemy innych minimalnych poziomów jakości Usług.
12. Jakość Usług świadczonych w roamingu może być inna niż w naszej ruchomej sieci telekomunikacyjnej. Nie zależy od nas, a od partnera roamingowego, z którego usług w danym momencie Państwo korzystacie. Podczas korzystania z Usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu Państwa danych mogą być inne niż te stosowane przez nas.
13. Informujemy, że zasoby naszej sieci są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych może ulegać zmianie. Zależy ona od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, warunków atmosferycznych, technologii, czy urządzeń, z których Państwo korzystacie. Nie możemy zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w ramach Usługi z uwagi na wyżej wymienione czynniki. Gospodarując zasobami naszej sieci bierzemy pod uwagę interes wszystkich naszych abonentów, zasoby rozdzielamy w ten sposób, aby zapewnić każdemu z Państwa najlepszą jakość świadczonej Usługi w danych warunkach. To może wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych abonentów.
14. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania Usługi mogą Państwo uzyskać na naszej stronie internetowej lub kontaktując się z nami telefonicznie.
15. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie. Na jakość usług, w tym prędkość dostępu do Internetu, wpływ mają urządzenia, z których Państwo korzystają.
16. 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.
17. 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.
18. Jednoczesne korzystanie z Usług innych niż usługa dostępu do internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do internetu z uwagi na współdzielenie zasobów naszej ruchomej sieci telekomunikacyjnej.
19. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej wskazywanej w komunikacji marketingowej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z Internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić albo uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.
20. Prędkość maksymalną może stanowić maksymalna prędkość osiągnięta przy korzystaniu tylko z jednej Usługi lub przy korzystaniu z Usługi tylko na jednym urządzeniu albo suma prędkości osiągnięta przy korzystaniu z kilku Usług równocześnie lub suma prędkości osiągnięta przy korzystaniu z Usługi na kilku urządzeniach równocześnie.
21. Jeżeli w komunikacji marketingowej pokazujemy prędkość (prędkość deklarowaną), 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.
22. Zastrzegamy sobie prawo do rozłączenia połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe) wymagającego ponownej autoryzacji.
23. 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 nas lub występujących po Państwa stronie, takich jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowej itp. nie stanowi pogorszenia jakości Usługi.
24. Na potrzeby świadczenia Usługi udostępniamy Państwu fizyczną kartę SIM (która w czasie obowiązywania Umowy stanowi naszą własność) albo kartę eSIM, która zostanie powiązana z przydzielonym Państwu Numerem. Karta eSIM zwana również profilem eSIM, to wirtualna (elektroniczna) karta SIM, która nie ma postaci fizycznej i jest pobierana przez Internet na urządzenie z funkcją eSIM, takie jak np. smartfon. Jeśli mówimy o karcie SIM, należy przez to rozumieć również eSIM.

25. Karta eSIM działa wyłącznie na urządzeniach z funkcją eSIM, zgodnych ze standardem GSMA eSIM. Urządzenia, które nie są zaprojektowane według standardu GSMA eSIM nie są wspierane. W chwili pobierania profilu eSIM, urządzenie musi mieć dostęp do internetu.
26. Przy zmianie urządzenia eSIM na nowe urządzenie eSIM, zapisaną w nim kartę eSIM należy wymienić (dezaktywować kartę eSIM w starym urządzeniu i aktywować nową kartę eSIM na nowym urządzeniu).
27. Usunięcie (skasowanie) karty eSIM z poziomu urządzenia za pomocą funkcjonalności udostępnionych przez producenta urządzenia lub w ustawieniach systemowych urządzenia, nie powoduje rozwiązania Umowy i zaprzestania naliczania opłat. Nie ma możliwości odzyskania karty eSIM usuniętej (skasowanej) z urządzenia, a także utraconej wraz z urządzeniem lub w wyniku jego uszkodzenia. W takim przypadku należy wymienić kartę eSIM na nową kartę eSIM i pobrać ją ponownie na urządzenie.
28. Wyłączenie Usługi w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy i związana z tym dezaktywacja karty eSIM, nie powoduje usunięcia karty (profilu) eSIM z urządzenia, jednakże w takim przypadku karta eSIM stanie się bezużyteczna. Usunięcia karty eSIM z urządzenia można dokonać za pomocą funkcjonalności udostępnionych przez producenta urządzenia lub w ustawieniach systemowych urządzenia.
29. W zależności od wybranej oferty, sposobu, miejsca lub czasu zawarcia Umowy, mogą Państwo wybrać z jakiej karty SIM (zwykłej albo eSIM) chcą korzystać. W przypadku wyboru karty eSIM przy zawarciu Umowy, niezwłocznie po jej zawarciu otrzymają Państwo na wskazany adres e-mail instrukcję instalacji karty eSIM wraz z danymi dotyczącymi kart eSIM. W przypadku zlecenia nam wymiany fizycznej karty SIM na kartę eSIM w trakcie obowiązywania Umowy, otrzymają Państwo na wskazany adres e-mail instrukcję wymiany karty eSIM wraz z danymi dotyczącymi kart eSIM.
30. W ramach Usług, zapewniamy połączenia z numerami alarmowymi, z zastrzeżeniem poniżej. W przypadku Usług dedykowanych do rozwiązań maszyna-maszyna (M2M), połączenia alarmowe realizujemy w technologii 2G lub 3G, o ile te technologie są dostępne. W przypadku połączeń z numerami alarmowymi gromadzimy dane o lokalizacji telefonu (urządzenia końcowego). W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji telefonu lub innych urządzeń końcowych, gromadzone są tylko za Państwa uprzednią zgodą, bądź jeżeli przewidują to przepisy prawa.
31. Zasady w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
  - 31.1. 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, kierujemy połączenie na numer alarmowy 112,
  - 31.2. 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.
32. W ramach obsługi serwisowej zapewniamy Państwu:
  - 32.1. przeglądy i pomiary stanu technicznego naszej sieci oraz urządzeń,
  - 32.2. techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usług, obejmującą w szczególności eliminowanie nieprawidłowości,
  - 32.3. możliwość telefonicznej obsługi, w tym: uzyskiwanie informacji o Usługach, pomoc w zakresie zleceń związanych z Umową, pomoc techniczną i możliwość zgłoszenia usterek i awarii, składanie reklamacji.
33. Jeżeli w związku z obsługą serwisową zostały przewidziane opłaty – znajdują je Państwo w części poświęconej opłatom za Usługi lub w załącznikach do Umowy.
34. W sprawach usług serwisowych mogą się Państwo kontaktować z nami elektronicznie, telefonicznie, pisemnie lub osobiście.

#### **Konto abonentkie, sposoby uzyskania informacji na temat obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych**

35. Przez konto abonentkie rozumiemy konto w naszym systemie rozliczeniowym, dzięki któremu identyfikujemy i rozliczamy zawarte z Państwem Umowy dotyczące Usług.
36. Mogą Państwo zdecydować, czy korzystając z Usług chcą Państwo posiadać jedno czy więcej kont abonentkich.
37. Jeśli do jednego konta abonentkiego przypisanych jest więcej Umów mogą Państwo otrzymać jeden rachunek dotyczący Usług świadczonych w ramach wszystkich Umów przypisanych do tego konta abonentkiego.
38. Jeśli do jednego konta abonentkiego przypisanych jest więcej Umów mamy prawo odnieść skutki ewentualnych naruszeń związanych z jedną Umową do wszystkich innych Umów, w tym Numerów na których świadczymy Usługę, przypisanych dla tego konta abonentkiego. Dotyczy to w szczególności prawa do zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług i prawa do wypowiedzenia Umowy.
39. Na naszej stronie internetowej oraz w udostępnionych Państwu narzędziach do samodzielnego zarządzania usługami, znajdą Państwo między innymi informacje o usługach i opłatach z nimi usługi związanych, a także o sposobach ich zamawiania. Dzięki udostępnionym narzędziom do samodzielnego zarządzania usługami, mogą Państwo w szczególności zamawiać, rezygnować lub zmienić usługi dodatkowe.

#### **Zobowiązania i przeznaczenie Usług**

40. Zobowiązujemy się do świadczenia Usług oraz usług dodatkowych, które Państwo zamówią albo które są przez nas świadczone w ramach opłaty abonamentowej.
41. Usługi zobowiązujemy się świadczyć zgodnie z warunkami umownymi, a jeśli dana usługa jest świadczona na podstawie odrębnego dokumentu to zgodnie z takim dokumentem. Państwo zaś są zobowiązani do korzystania z Usług i usług dodatkowych zgodnie z ich przeznaczeniem i warunkami umownymi.
42. Oczekujemy od Państwa korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, warunkami umownymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w tym:
  - 42.1. niepodejmowania działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
  - 42.2. niepodejmowania działań, które mogą uszkodzić naszą infrastrukturę lub zakłócić funkcjonowanie naszych systemów,
  - 42.3. przestrzegania przepisów prawa, warunków umownych, a w szczególności niedostarczania treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usług,
43. Za niezgodne z przeznaczeniem Usług lub za niedozwolone korzystanie z Usług uznajemy w szczególności:
  - 43.1. wykorzystywanie usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych,
  - 43.2. generowanie lub umożliwienie generowania ruchu znacznie przewyższającego ruch standardowy, w tym świadczenie usług typu „call center”, hurtowa zautomatyzowana wysyłka wiadomości SMS/MMS,
  - 43.3. nadużycia w komunikacji elektronicznej tj. korzystania z usług telekomunikacyjnych lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, wskutek którego:
    - 43.3.1. wyrządzają albo mogą Państwo wyrządzić szkodę nam, innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym lub innym osobom, które korzystają z usług telekomunikacyjnych na własne potrzeby,
    - 43.3.2. Państwo lub inne podmioty osiągają albo mogą osiągnąć nienależne korzyści.Mamy obowiązek podejmować proporcjonalne środki organizacyjne i techniczne, żeby zapobiegać nadużyciom i je zwalczać.
  - 43.4. używanie karty SIM w systemach lub urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. Rozwiązania M2M lub rozwiązania telemetryczne) lub do generowania ruchu maszynowego (ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”) z wyłączeniem przypadków, gdy korzystają Państwo z oferty przeznaczonej do rozwiązań telemetrycznych. W celu uniknięcia wątpliwości, za rozwiązania telemetryczne nie będą uważane przypadki, w których:
    - 43.4.1. połączenia głosowe wykonywane z Numeru, będą bezpośrednio odbierane przez odbiorcę komunikatu tj. osobę, z którą Państwo prowadzicie rozmowę za pomocą połączenia głosowego (w tym również połączenia z pocztą głosową odbiorcy komunikatu),
    - 43.4.2. wiadomości SMS lub MMS wysyłane z Numeru, będą bezpośrednio odbierane przez odbiorcę komunikatu, z którym Państwo komunikujecie się za pomocą wiadomości SMS lub MMS,
    - 43.4.3. wykorzystujecie Państwo transmisję danych w celu dostępu do internetu, intranetu (przy ustawieniach prywatnego punktu dostępu do sieci) lub poczty elektronicznej.

- 43.5. wykorzystywanie usług telefonicznych w celu przekierowywania ruchu telefonicznego bez naszej zgody,
- 43.6. udostępnianie lub dalsze odsprzedażanie Usług w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, w szczególności jako przedsiębiorca komunikacji elektronicznej lub przedsiębiorca telekomunikacyjny.
44. Naruszenie przez Państwa powyższych zobowiązań, będzie stanowić rażące naruszenie warunków umownych.
45. W przypadku naruszenia przez Państwa warunków umownych możemy ograniczyć lub całkowicie zawiesić możliwość korzystania z Usług, w związku z którymi dochodzi do naruszenia albo wszystkich Usług rozliczanych w ramach danego konta abonenckiego. Ograniczenie może polegać np. na zmniejszeniu prędkości przesyłania danych, ograniczeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z niektórych usług wchodzących w skład pakietu, zablokowaniu lub ograniczeniu możliwości wykonywania połączeń telefonicznych, zablokowaniu lub ograniczeniu dostępu do stron internetowych, w szczególności umożliwiających korzystanie z nielegalnych usług/treści. Możemy żądać ustanowienia przez Państwa zabezpieczenia Umowy (np. wpłaty kaucji) w celu usunięcia ograniczeń zapłaty a także zapłaty kary umownej w wysokości 5000 zł za każdy Numer na którym świadczymy Usługę, używany przez Państwa w sposób naruszający warunki umowne.
46. Zanim ograniczymy, zawiesimy lub wypowiedziemy świadczenie Usług, prześlemy Państwu informację o tym zamiarze. Wskażemy też termin, w którym będziemy oczekiwać usunięcia naruszeń.
47. Możemy także ograniczyć lub zawiesić możliwość korzystania z Usług, jeśli:
- 47.1. przekroczą Państwo ustalony limit należności do czasu zapłaty kaucji (o ile taki limit został określony w Umowie),
- 47.2. mamy uzasadnione przypuszczenie, że korzystanie z Usług odbywa się bez Państwa woli lub zgody, w szczególności powodując ryzyko powstania wysokich kosztów. Wznowimy świadczenie Usług na Państwa wniosek, przy czym jego realizację możemy uzależnić od ustanowienia przez Państwa zabezpieczenia (np. wpłaty kaucji) - w takim przypadku wznowimy świadczenie Usług dopiero po ustanowieniu zabezpieczenia.
- 47.3. podejmiemy działania, które będą zmierzać do ograniczenia lub usunięcia zagrożenia dotyczącego bezpieczeństwa lub integralności sieci lub naszych usług.
48. Zobowiązani są Państwo do poinformowania nas o każdorazowej zmianie swoich danych oraz wszczęciu wobec Państwa postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy – w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych korespondencję będziemy uważali za skutecznie doręczoną.

#### **Nasze uprawnienia związane z zapewnieniem bezpieczeństwa i integralności sieci/Usług**

49. Stosujemy procedury dotyczące pomiaru w naszej sieci i przeprowadzamy rekonfigurację w celu zapobiegania przekroczenia jej pojemności.
50. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu w związku ze świadczonymi Usługami podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
51. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności naszej sieci lub Usług jesteśmy uprawnieni do podejmowania działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
- 51.1. natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług,
- 51.2. informowania podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
- 51.3. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
52. Ograniczenie świadczenia Usług może w szczególności polegać na:
- 52.1. filtracji ruchu z określonymi adresami IP,
- 52.2. uniemożliwieniu połączenia z internetem,
- 52.3. uniemożliwieniu wykonywania niektórych lub wszystkich połączeń lub blokowaniu wybranych funkcjonalności Usług.
53. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub naszych usług, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy Państwa urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Państwem lub brakiem podjęcia przez Państwa właściwych działań eliminujących zagrożenie lub gdy urządzenie spoza naszej sieci zagraża bezpieczeństwu systemów lub innych użytkowników. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia.
54. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia Usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
55. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej Usługi.
56. Zastosowanie przez nas ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych w związku z bezpieczeństwem i integralnością sieci wyłącza naszą odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania Usługi.
57. Na naszej stronie internetowej informujemy o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
58. Rekomendujemy następujące sposoby zabezpieczenia przez Państwa telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:
- 58.1. blokada telefonu za pomocą kodu,
- 58.2. instalowania aplikacji antywirusowych,
- 58.3. skorzystania z dodatkowych usług zapewniających bezpieczne korzystanie z urządzenia.
59. Aby zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności w naszej sieci mobilnej i stacjonarnej, dokonujemy pomiaru ruchu wewnątrz tej sieci oraz na stykach do innych sieci. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiamy procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności sieci. Stosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych możliwych parametrów jakościowych Usług, ale w okresie wdrażania nowych rozwiązań może nastąpić chwilowe pogorszenie ich jakości.
60. Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w naszej sieci mobilnej i stacjonarnej zapobiegające przeciążeniom, nadużyciom oraz przekierowujące ruch w przypadku awarii naszych głównych systemów czy urządzeń.
61. Stosowane przez nas mechanizmy regulacji ruchu mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług, jednak nie mają wpływu na Państwa prywatność ani poziom ochrony danych osobowych.

#### **Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji**

62. Mają Państwo prawo do złożenia reklamacji, jeżeli z naszej winy:
- 62.1. nie dotrzymaliśmy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- 62.2. nie wykonujemy Usług lub wykonujemy Usługi nienależycie,
- 62.3. nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość Państwa rachunku z tytułu świadczenia Usługi, usług dodatkowych lub usług innych dostawców, które za Państwa zgodą doliczyliśmy do rachunku (usługi fakultatywnego obciążenia rachunku).
63. Reklamację mogą Państwo złożyć drogą elektroniczną, w tym na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej, telefonicznie, pisemnie lub ustnie do protokołu w naszym salonie sprzedaży lub naszego partnera, oznaczonym logo Orange.
64. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie potwierdzimy jej przyjęcie w terminie 14 dni, chyba że w tym terminie odpowiemy na reklamację.
65. Jeśli reklamacja zostanie złożona ustnie w naszym salonie sprzedaży lub naszego partnera, osoba upoważniona potwierdzi jej przyjęcie.
66. Reklamację mogą Państwo złożyć nie później niż 12 miesięcy od:

- 66.1. ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
- 66.2. dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługi lub wykonaliśmy je w sposób nienależyty,
- 66.3. dnia doręczenia Państwu rachunku zawierającego nieprawidłowe wyliczenie opłat za Usługę lub usługę fakultatywnego obciążenia rachunku.
- 67. Reklamacje złożone po upływie terminu 12 miesięcy nie będą rozpatrywane, o czym niezwłocznie Państwa poinformujemy.
- 68. Reklamacja powinna zawierać:
  - 68.1. Państwa imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
  - 68.2. przedmiot reklamacji i okres, jakiego ona dotyczy,
  - 68.3. okoliczności uzasadniające reklamację,
  - 68.4. Numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny z rachunku lub adres miejsca świadczenia Usługi,
  - 68.5. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług (w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług),
  - 68.6. wysokość żadanego przez Państwa odszkodowania lub innej należności – w przypadku takiego żądania,
  - 68.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych opłat – w przypadku żądania ich przyznania,
  - 68.8. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
  - 68.9. Państwa podpis – w przypadku reklamacji składanej pisemnie.
- 69. Brak wymienionych informacji (poza wysokością żadanego odszkodowania) może skutkować koniecznością uzupełnienia reklamacji, o czym informujemy Państwa, wskazując: co trzeba uzupełnić, termin, w jakim trzeba to zrobić – nie krótszy niż 7 dni, informację, że reklamacja nie zostanie rozpatrzona, jeśli informacje nie zostaną uzupełnione we wskazanym terminie.
- 70. Prosimy o uzupełnienie informacji tylko wtedy, gdy będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
- 71. Na reklamację Usługi lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku odpowiemy w terminie 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.
- 72. W odpowiedzi zawrzemy:
  - 72.1. nazwę komórki, która rozpatrywała reklamację,
  - 72.2. datę złożenia reklamacji,
  - 72.3. informację o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 72.4. ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych opłat,
  - 72.5. informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o Państwa prawie do dochodzenia swoich racji w postępowaniu sądowym,
  - 72.6. imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji.
- 73. Jeśli nie uznamy Państwa reklamacji, odpowiedź doręczymy przesyłką poleconą (o ile musi być udzielona na papierze) i zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji.
- 74. Potwierdzimy przyjęcie reklamacji oraz odpowiemy na nią na papierze, chyba że wskażą nam Państwo inną formę.
- 75. W przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną, potwierdzimy jej złożenie i udzielimy odpowiedzi na adres e-mail lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez Państwa środka komunikacji elektronicznej. Jeśli nie zostaną one wskazane, potwierdzimy i odpowiemy na reklamację na adres e-mail, z którego reklamacja była wysłana, lub z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, który był użyty do złożenia reklamacji. Potwierdzenie i odpowiedź prześlemy w takiej postaci i formie, aby mieli Państwo możliwość ich zapisania, przechowywania i odtwarzania.
- 76. Jeśli nie otrzymali Państwo naszej odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo zażądać od nas ponownego jej przekazania (lub jej kopii) w sposób i formie z nami uzgodnionej. Jeśli odpowiedź na reklamację jest negatywna, mają Państwo prawo zażądać od nas ponownego jej wysłania (lub jej kopii) przesyłką poleconą. Nie musimy jednak spełnić powyższego żądania, jeśli z okoliczności wynika jednoznacznie, że odpowiedź została doręczona.
- 77. Jeśli uwzględnimy Państwa reklamację mającą wpływ na wysokość naliczonych opłat, wystawimy korektę rachunku i zwrócimy Państwu pobraną opłatę za rachunek szczegółowy. Przysługująca kwota, zgodnie z Państwa życzeniem, zostanie zwrócona przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo zaliczona na poczet przyszłych opłat.
- 78. Złożenie reklamacji nie zwalnia Państwa z obowiązku terminowego uiszczenia należności za Usługi niebędące przedmiotem reklamacji.
- 79. Zaległe należności, których możemy dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, mogą zostać potrącone z kwoty przysługującej Państwu w wyniku uznanej reklamacji. Wskażemy to potrącenie na kolejnym rachunku.

**Postępowania reklamacyjne w zakresie Rozwiązań M2M** (dotyczy Państwa, jeśli zawarli Państwo Umowę w związku z zaspokojeniem potrzeb telekomunikacyjnych w zakresie Rozwiązań M2M)

- 80. Jeżeli zawarli Państwo Umowę w związku z zaspokojeniem potrzeb telekomunikacyjnych w zakresie rozwiązań M2M, to w przypadku niezadowolenia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, będziemy stosować opisane powyżej zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
- 81. W przypadku wykorzystywania przez Państwa kart SIM z urządzeniami spoza naszej oferty, nie ponosimy odpowiedzialności za prawidłowe działanie takich urządzeń wraz z kartami SIM aktywowanymi w naszej sieci. Wszelkie ewentualne Państwa roszczenia dotyczące takich urządzeń tj. uprawnienia z tytułu rękopis, gwarancji lub niezgodności towaru z umową, powinni Państwo zgłaszać do sprzedawcy urządzenia (dalej zwanego „Partnerem M2M”) lub postępować zgodnie z kartą gwarancyjną dołączoną do takiego urządzenia.
- 82. W celu przyspieszenia procesu reklamacyjnego i ustalenia, czy brak możliwości korzystania przez Państwa z rozwiązania M2M, wynika z przyczyn tkwiących w urządzeniach, czy też po naszej stronie, możecie Państwo upoważnić Partnera M2M do otrzymania informacji o Państwa Usługach, w zakresie niezbędnym do ustalenia przyczyn braku możliwości korzystania z rozwiązania M2M.

**Czas obowiązywania Umowy, w tym minimalny okres trwania Umowy, przedłużenie Umowy**

- 83. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, bądź na czas określony, wskazany na początku Umowy w sekcji „Abonamenty, plany taryfowe usługi i rabaty, przydzielone Numery, cena Usługi, w tym cenę za jej aktywację, cenę za jednostkę rozliczeniową Usługi oraz inne powtarzalne lub oparte na zużyciu opłaty, minimalne wykorzystanie Usługi, okres obowiązywania Umowy” w tabeli „Państwa nowa oferta” odrębnie dla każdego Numeru. Jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, pole „Umowa zawarta na” określa jednocześnie minimalny Okres promocyjny odrębnie dla każdego dnia każdego Numeru. Jeżeli w Umowie nie uzgodniliśmy z Państwem inaczej, to Okres Promocyjny będzie liczony odrębnie dla każdego Numeru od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na takim Numerze.
- 84. Okres promocyjny to czas określony, w którym zobowiązują się nie rozwiązywać Umowy w odniesieniu do Numerów, a w szczególności utrzymywać aktywne Numery oraz nie dokonywać odłączenia czasowego na życzenie abonenta.

**Tryb i warunki rozwiązania Umowy**

- 85. Umowę można wypowiedzieć w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
- 86. Mogą Państwo wypowiedzieć Umowę w całości lub co do części Numerów na poniższych zasadach:
  - 86.1. jeśli Umowa została zawarta na czas nieokreślony albo na Okres Promocyjny – mogą ją Państwo wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia rozpoczynającego się od dnia doręczenia nam wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na Okres Promocyjny, możemy żądać odszkodowania z tytułu

rozwiązania Umowy przed upływem czasu określonego na jaki została zawarta (dotyczy także przypadku przeniesienia Numeru do innego dostawcy usług).

- 86.2. jeśli Umowa została zawarta na Okres Promocyjny i uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony - mogą ją Państwo wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia rozpoczynającego się od dnia doręczenia nam wypowiedzenia (dotyczy także przypadku przeniesienia Numeru do innego dostawcy usług).
- 86.3. we wskazanym przez Państwa dniu (w tym na koniec Okresu Promocyjnego) bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeśli przenoszą Państwo Numer do innego dostawcy usług. W tym przypadku możemy żądać maksymalnie jednej opłaty abonamentowej a jeżeli zakończenie Umowy nastąpi przed końcem Okresu Promocyjnego, na jaki została ona zawarta, możemy dodatkowo żądać odszkodowania z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem tego okresu. Jeżeli będą Państwo chcieli przenieść Numer do innego dostawcy usług z końcem Okresu Promocyjnego na jaki została zawarta Umowa, wniosek o przeniesienie numeru mogą Państwo złożyć w dowolnym momencie trwania Umowy.
- 86.4. natychmiast, jeśli będziemy świadczyć Usługi niezgodnie z warunkami umownymi lub przepisami prawa, po uprzednim wezwaniu nas do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu który nie może być krótszy niż 7 dni.
- 86.5. natychmiast, jeśli nie rozpoczęliśmy jeszcze świadczenia Usług, pomimo uprzedniego wezwania nas do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu który nie może być krótszy niż 7 dni.
87. Jeżeli nie zdecydują Państwo inaczej, wypowiedzenie Umowy w związku ze zmianą dostawcy usług jest bezskuteczne, gdy nie przeniosą Państwo Numeru do innego dostawcy usług.
88. Możemy wypowiedzieć Umowę w całości lub co do części Numerów na poniższych zasadach:
  - 88.1. ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia Państwu wypowiedzenia,
  - 88.2. natychmiast, w przypadku siły wyższej lub niezależnych od nas wydarzeń nadzwyczajnych lub zaistniałych warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie Usługi,
  - 88.3. natychmiast, po wcześniejszym wysłaniu do Państwa wezwania do zaprzestania naruszeń, jeśli stwierdzimy nieprzestrzeganie przez Państwa przepisów prawa lub postanowień umownych dotyczących którejkolwiek umowy rozliczanej na danym koncie abonenckim, w szczególności w przypadku nadużyć w komunikacji elektronicznej.
  - 88.4. natychmiast, po wcześniejszym wysłaniu do Państwa wezwania do zapłaty, jeśli nie zapłacą Państwo we wskazanym terminie należności za Usługę, pomimo wcześniejszego ograniczenia, a następnie zawieszenia świadczenia Usługi. Możemy jednak od razu zawiesić świadczenie usług, gdy uporczywie opóźniają się Państwo z płatnościami.
89. Ponadto, możemy wypowiedzieć Umowę z powodów, które pozwalają nam zmienić warunki umowne.
90. W przypadku wypowiedzenia Umowy z powodu zaprzestania świadczenia Usługi lub braku możliwości jej świadczenia, mają Państwo prawo żądać od nas odszkodowania na takich samych zasadach jak dla odpowiedzialności z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi.
91. W dniu upływu okresu wypowiedzenia, Umowa zostanie rozwiązana w odniesieniu do Numerów objętych wypowiedzeniem a my zaprzestaniemy świadczenia Usług i wyłączymy karty SIM.

#### **Opłaty należne w związku z rozwiązaniem Umowy - wysokość odszkodowania w przypadku rozwiązania Umowy przed Upływem Okresu Promocyjnego**

92. Jeżeli Umowa przed upływem czasu oznaczonego na jaki została zawarta (Okresu Promocyjnego), zostanie rozwiązana przez nas z Państwa winy lub przez Państwa nie z naszej winy, w całości lub w części Numerów, możemy żądać od Państwa odszkodowania, w odniesieniu do każdego Numeru, którego dotyczyło rozwiązanie Umowy. Jeżeli w na początku Umowy w sekcji „**Abonamenty, plany taryfowe usługi i rabaty, przydzielone Numery, cena Usługi, w tym cenę za jej aktywację, cenę za jednostkę rozliczeniową Usługi oraz inne powtarzalne lub oparte na zużyciu opłaty**” w tabeli „**Państwa nowa oferta**” w kolumnie „Kwota Zobowiązania (w zł)” wpisaliśmy:
  - 92.1. określoną Kwotę Zobowiązania, to nasze odszkodowanie w odniesieniu do Numeru nie przekroczy takiej Kwoty Zobowiązania, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
  - 92.2. „nie dotyczy”, to nasze odszkodowanie w odniesieniu do Numeru nie przekroczy:
    - 92.2.1. z tytułu świadczenia Usługi – sumy części opłaty abonamentowej za Usługę stanowiącej opłatę za usługi telekomunikacyjne, które by Państwo zapłaciliby do końca Okresu Promocyjnego w odniesieniu do każdego Numeru, gdyby Umowa nie została rozwiązana przed upływem tego okresu
    - 92.2.2. z tytułu sprzedaży Towaru na warunkach promocyjnych – sumy części opłaty abonamentowej za Usługę stanowiącej opłatę za Towar, które by Państwo zapłaciliby do końca Okresu Promocyjnego w odniesieniu do każdego Numeru, gdyby Umowa nie została rozwiązana przed upływem tego okresu. To postanowienie ma zastosowanie tylko jeżeli w opłacie abonamentowej za Usługę uwzględniliśmy i wskazaliśmy część stanowiącą opłatę za Towar.
93. Jeżeli przed upływem czasu oznaczonego na jaki została zawarta Umowa, rozwiążą Państwo Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w związku z przeniesieniem Numeru do innego dostawcy usług, oprócz odszkodowania, możemy także żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej równowartości opłaty abonamentowej za taki Numer za jeden okres rozliczeniowy.
94. W wykonaniu Umowy nie przekazujemy Państwu urządzeń z obowiązkiem zwrotu, poza przypadkiem odstąpienia od Umowy oraz umowy sprzedaży Towaru jeśli przedmiot Umowy obejmował również sprzedaż Towaru. Urządzenia telekomunikacyjne w naszej ofercie nie posiadają blokad uniemożliwiających ich współpracę z kartami SIM innych dostawców usług.
95. Roszczenia związane z rozwiązaniem Umowy nie przysługują nam jeśli jej rozwiązanie nastąpi w przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Umową lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

#### **Forma zmiany Umowy**

96. Umowę można zmienić poprzez zawarcie aneksu w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, w tym przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
97. W przypadku zmian Umowy uzgadnianych w formie dokumentowej, dostarczymy Państwu na trwałym nośniku treść takich zmian i Państwa oświadczenie o ich akceptacji.
98. W przypadku, gdy umożliwimy Państwu dokonywanie zmian Umowy w zakresie świadczenia Usług na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (np. poprzez SMS), dostarczymy Państwu potwierdzenie realizacji takiego zlecenia z informacją o treści zmian i datą ich realizacji, bądź informację o odmowie realizacji zlecenia i jej przyczynach.
99. Poza przypadkami wskazanymi w Umowie, w tym załącznikach do Umowy, zawarcia aneksu do Umowy nie wymagają w szczególności:
  - 99.1. zmiany dotyczące danych teledoresowych, kontaktowych lub aktualizacja obowiązku informacyjnego RODO – w takim przypadku wystarczające będzie powiadomienie drugiej Strony o takiej zmianie w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
  - 99.2. zamawianie lub zmiana usług dodatkowych świadczonych na podstawie odrębnych dokumentów.

#### **Warunki zmiany Umowy**

100. Zarówno przy Umowie na czas określony, jak i nieokreślony, możemy zmienić warunki umowne, jeżeli:
  - 100.1. konieczność taka wynika:
    - 100.1.1. ze zmiany przepisów prawa,
    - 100.1.2. z decyzji Prezesa UKE,
    - 100.1.3. z innych obiektywnych okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć.
  - 100.2. zmiany są tylko na Państwa korzyść, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej usługi,



- 100.3. zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie niosą dla Państwa negatywnych skutków
101. Ponadto, w przypadku umów na czas nieokreślony, możemy zmienić ich warunki, jeżeli dla danej usługi uzasadnia to:
- 101.1. rozstrzygnięcie organu administracji lub orzeczenie sądownie;
  - 101.2. utrata prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości;
  - 101.3. utrata części albo całości infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
  - 101.4. zakończenie świadczenia danej usługi, jeśli jest ona dostarczana przez podmiot trzeci, zmiany przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończenia albo zmiany warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne);
  - 101.5. usuwanie przez nas usługi dodatkowej, planu taryfowego lub funkcjonalności;
  - 101.6. średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS – na moment zawarcia Umowy to: [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl)), dalej „wskaźnik”, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będzie wyższa niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen. Opłaty możemy zmienić do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat możemy zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat możemy je pozostawić bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika nie skorzystaliśmy z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia skorzystaliśmy musimy zdecydować o obniżeniu opłat, jeżeli będzie to wynikało z ww. wskaźnika. Procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cenników dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed ogłoszeniem przez nas zmiany opłat;
  - 101.7. wzrost opłat, które musimy ponosić na rzecz podmiotów trzecich, w szczególności opłat licencyjnych, kosztów reemisji programów telewizyjnych;
  - 101.8. wzrost opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, w szczególności rocznej opłaty telekomunikacyjnej związanej z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji, opłaty za dokonanie rezerwacji częstotliwości, rocznych opłat za prawo do dysponowania częstotliwościami, rocznych opłat za prawo do wykorzystywania numeracji;
  - 101.9. wzrost kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - 101.10. wzrost obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrost stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków lub zmiana sposobu ich naliczania;
  - 101.11. wzrost kursu walut;
  - 101.12. konieczność aktualizacji cen za połączenia wynikająca z przepisów prawa;
  - 101.13. wzrost cen urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wzrost kosztów ich oprogramowania;
  - 101.14. wzrost opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego oraz z tytułu połączenia sieci;
  - 101.15. zrezygnowanie przez nas ze stosowania danej technologii;
  - 101.16. utrudnienie albo uniemożliwienie świadczenia Usługi na dotychczasowych zasadach ze względu na warunki techniczne lub
  - 101.17. wprowadzenie nowych sposobów zawierania umów, kanałów sprzedaży lub obsługi, wprowadzenie dodatkowych sposobów zarządzania naszą siecią w celu zapobiegania przeciążeniom i zwiększania bezpieczeństwa.
102. Zmiany wprowadzamy doręczając Państwu na trwałym nośniku z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca (lub krótszym, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynikają zmiany następuje z wyprzedzeniem krótszym lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE). Jeśli zmiana wynika z decyzji Prezesa UKE, zmiany przepisów prawa, jest zmianą tylko na Państwa korzyść lub tylko zmianą administracyjną treść zmian doręczymy Państwu niezwłocznie po podaniu ich do publicznej wiadomości.
103. Mogą Państwo wypowiedzieć Umowę w całości lub w części Numerów do dnia wejścia zmian w życie i ze skutkiem na dzień poprzedzający wejście zmian w życie. Wówczas nie przysługuje nam odszkodowanie, chyba, że zmiany wynikają bezpośrednio z decyzji Prezesa UKE, zmian przepisów prawa, są zmianami tylko na Państwa korzyść albo tylko administracyjnymi. Usługę będziemy świadczyć do dnia wprowadzenia zmian w życie.
104. W każdym takim przypadku poinformujemy Państwa o przysługujących Państwu uprawnieniach w przypadku braku akceptacji zmian Umowy.
105. W przypadku zmiany warunków Umowy skutkującej zmianą opłat, rozliczenie nadwyżek nastąpi w formie bonifikaty tj. pomniejszenia opłat za Usługę aż do wyczerpania nadwyżki, a dopłaty zostaną wykazane na rachunku za kolejny okres rozliczeniowy. Oznacza to, że nie otrzymają Państwo faktury korygującej.

#### **Opłaty i zasady ich naliczania, okres rozliczeniowy**

106. Są Państwo zobowiązani terminowo regulować należności za świadczone Usługi lub sprzedany Towar.
107. Opłaty za Usługi naliczamy od dnia uruchomienia danej Usługi.
108. W przypadku Usług, okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
109. Terminu płatności określamy na fakturze. O ile nie uzgodnimy z Państwem inaczej, termin płatności nie będzie krótszy niż 14 od wystawienia faktury – wpływu poprawnie wystawionej faktury lecz przy uwzględnieniu wpływu faktury na 7 dni kalendarzowych przed terminem płatności.
110. Jeśli zdecydują się Państwo na korzystanie z e-faktury, faktury będziemy wysyłać na podany przez Państwa adres e-mail. Państwa zgoda na e-fakturę nie będzie potrzebna z chwilą wejścia w życie obowiązku wystawiania faktur przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
111. Wpłaty należy dokonywać na indywidualny numer konta bankowego podany na rachunku, którego dotyczy wpłata.
112. W przypadku opóźnienia płatności możemy naliczyć odsetki ustawowe.
113. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym zapłaca Państwo opłatę w wysokości proporcjonalnej do czasu świadczenia Usługi (miesięczna opłata abonamentowa dzielona przez ilość dni w danym miesiącu w którym usługa była świadczona oraz mnożona przez ilość dni w którym świadczona była usługa). W takim przypadku pakiety minut, pakiety danych itp. dostępne w ramach opłaty abonamentowej są pomniejszane proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi. Poszczególnych usługi dodatkowe mogą określać inne zasady rozliczeń - w takim przypadku będziemy stosować zasady świadczenia takich usług dodatkowych.
114. Wpłaty zmniejszają lub likwidują Państwa zadłużenie. Jeśli posiadają Państwo kilka długów i przy dokonywaniu płatności wskażą, który z nich jest spłacany, wpłatę zaliczymy zgodnie ze wskazaniem. Jeśli jednak posiadają Państwo wcześniej wymagalne długi, możemy zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. Jeśli posiadają Państwo kilka długów i nie wskażą przy dokonywaniu płatności, których z nich jest spłacany, możemy zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. Każdą wpłatę dokonaną na poczet danego długu, możemy w pierwszej kolejności zaliczyć na zalegające należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnioną płatność.
115. Jeśli, w przypadku niezwiązanej z reklamacją wysokości naliczonych opłat, skorygujemy rachunek na Państwa korzyść, nadpłatę zaksięgujemy w pierwszej kolejności na poczet zadłużenia. Jeżeli nie mają Państwo zadłużenia, nadpłatę zaksięgujemy na poczet opłat za bieżący okres rozliczeniowy albo zwrócimy ją na konto bankowe w ciągu 30 dni od otrzymania od Państwa wniosku.
116. W przypadku Usług realizowanych w sieci partnera roamingowego możemy dokonać rozliczenia z tego tytułu w późniejszym okresie.
117. Wszystkie podane w Umowie ceny są cenami netto, do których należy doliczyć podatek VAT wg obowiązujących przepisów.
118. Jeżeli przedmiotem sprzedaży są Towary wymienione w załączniku nr 15 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (VAT) i ich dostawa objęta jest Mechanizmem Podzielonej Płatności, o którym mowa w artykule 108a ust. 1a) te same ustawy, jesteśmy zobowiązani, zgodnie z jej art. 106e ust. 1 pkt 18a), do zamieszczenia na fakturze wyrazów "mechanizm podzielonej płatności" a zapłata kwoty odpowiadającej kwocie podatku

przypadającej z tytułu sprzedaży Towarów wymienionych w załączniku nr 15 do ww. ustawy, wykazanej na fakturze, powinna być dokonana w ramach mechanizmu podzielonej płatności.

#### **Wysokość i zasady wypłaty odszkodowania**

119. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, Państwa winy lub niezachowania przez Państwa warunków umownych.
120. Jeżeli nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w uzgodnionym terminie, mogą Państwo żądać odszkodowania (kary umownej). Podstawą do jej obliczenia jest opłata abonamentowa za Usługę. Jej wysokość będzie proporcjonalna do liczby dni, o które przekroczyliśmy termin aż do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi, rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.
121. Karę umowną ustala się w wysokości proporcjonalnej do czasu trwania przerwy w korzystaniu z Usługi (miesięczna opłata abonamentowa dzielona przez ilość dni w danym miesiącu w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi oraz mnożona przez ilość dni w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi). Niezależnie zwracamy w całości wniesioną opłatę za niewykonaną Usługę. W przypadku gdyby Usługę zrealizowaliśmy częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
122. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla usługi dostępu do internetu, odszkodowanie jest należne za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości lub określone gwarantowane parametry wskazane dla usług dostępu do internetu nie zostały osiągnięte. Kwota odszkodowania dla wskaźników jakości usług określonych w niniejszym dokumencie wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym a osiągniętym poziomem jakości w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę opłaty abonamentowej a w przypadku ofert, w których nie ma opłaty abonamentowej przez kwotę stanowiącą średnią miesięcznego rachunku obliczoną na podstawie trzech ostatnich miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli korzystają Państwo z Usługi krócej niż trzy miesiące.
123. Jesteśmy zobowiązani do wypłacenia Państwu jednorazowego odszkodowania za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przeniesieniu Numeru do innego dostawcy w wysokości ¼ sumy opłat abonamentowych liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to przypadku, gdy przyczyną braku przeniesienia jest system informatyczny, którym zarządza Prezes UKE.
124. Jeśli Numer został przeniesiony do innego dostawcy bez Państwa zgody mogą Państwo żądać od nowego dostawcy zapłaty odszkodowania w wysokości 1/2 średniej opłaty abonamentowej liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.
125. Kwoty wynikające z odszkodowań ustalimy i wypłacimy na podstawie Państwa reklamacji.
126. Wypłaty odszkodowania oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonaną Usługę, dokonujemy 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.
127. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego lub nie zareagujemy odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenia lub lukę w systemie bezpieczeństwa, ponosimy odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.
128. Spory mogące wyniknąć z realizacji Usług będą rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
129. Nie odpowiadamy w szczególności za:
  - 129.1. treści przekaazywane podczas korzystania z Usług,
  - 129.2. zabezpieczenia danych i oprogramowania Państwa urządzeń (np. komputerów, telefonów) przed ingerencją osób trzecich,
  - 129.3. skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie, które posłużą się Państwa numerem PIN, hasłem, kodem poufnym itp., z wyjątkiem sytuacji, gdy osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn leżących po naszej stronie,
  - 129.4. skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie posługujące się kartą SIM do momentu jej zastrzeżenia,
  - 129.5. wadliwe działanie Usług w przypadku niewłaściwego zainstalowania lub używania urządzeń za pomocą których korzystają Państwo z Usług,
  - 129.6. niewłaściwą jakość Usług, której przyczyną są używane przez Państwa urządzenia, jeśli nie są to urządzenia wypożyczone przez nas w związku z zawarciem Umowy,
  - 129.7. niezgodność oprogramowania zainstalowanego na Państwa komputerze z oprogramowaniem dostarczanym lub udostępnianym przez producenta wraz z urządzeniem, które kupili Państwo od nas,
  - 129.8. powstanie negatywnego wpływu na usługę dostępu do internetu przez inne usługi, jeżeli jest to wpływ nieunikniony, minimalny i krótkotrwały,
  - 129.9. wpływ na jakość Usług czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po Państwa stronie takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego i innych urządzeń, które wykorzystują Państwo w związku z korzystaniem z Usług, a które nie są udostępnione przez nas, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe, itp.

#### **Dane osobowe, zasady umieszczania danych w spisie abonentów**

130. Jeśli są Państwo firmą lub instytucją, to od osób reprezentujących Państwa, potrzebujemy, aby osoby, które Państwa reprezentującą podały nam Państwa REGON, NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do właściwego rejestru. Od osób, które Państwa reprezentują możemy wymagać również takich samych danych i dokumentów, jakie możemy wymagać od osoby fizycznej.
131. W celu wykonywania Umowy, możemy wzajemnie udostępniać sobie dane osobowe:
  - 131.1. swoich pracowników i współpracowników zaangażowanych w wykonywanie Umowy (dalej „Personel”) w celu umożliwienia utrzymywania bieżącego kontaktu z przy wykonywaniu Umowy
  - 131.2. osób reprezentujących, w tym pełnomocników lub członków organów (łącznie „Przedstawiciele”) w celu umożliwienia kontaktu, weryfikacji umocowania Przedstawicieli, oraz w celach wskazanych we właściwych dla Strony obowiązku informacyjnym RODO.
132. Wskutek wzajemnego udostępnienia danych osobowych członków Personelu oraz Przedstawicieli, administratorem tych danych staje się Strona której dane te zostały udostępnione. Każdy z administratorów samodzielnie decyduje o celach i środkach przetwarzania udostępnionych mu danych osobowych, w granicach obowiązującego prawa i ponosi za to odpowiedzialność. Każdy z administratorów samodzielnie wypełni obowiązek informacyjny wobec Personelu oraz Przedstawicieli, których dane zostały mu udostępnione w celu wykonywania Umowy.
133. Aktualny na dzień zawarcia obowiązek informacyjny RODO dla przedstawicieli naszych klientów biznesowych oraz ich personelu stanowi załącznik do Umowy. Dodatkowe informacje o przetwarzaniu przez nas danych osobowych dostępne są na stronie [www.orange.pl/mojedane](http://www.orange.pl/mojedane).
134. Jeżeli na jakimkolwiek etapie realizacji Umowy zajdzie konieczność powierzenia nam przez Państwa przetwarzania danych osobowych, których jesteście Państwo administratorem, zawrzemy odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych lub aneks do Umowy w celu uregulowania zasad współpracy w tym zakresie, z wyłączeniem przypadków w których takie zasady zostały już uwzględnione w Umowie.
135. Możemy wydawać spis abonentów, którego celem jest umożliwienie wyszukania numerów telefonów. Dane osób fizycznych będziemy mogli w nim zamieścić tylko za ich zgodą. Wówczas w spisie będą: imię i nazwisko, numer telefonu oraz nazwa miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania. Spis abonentów dotyczy tylko usług komunikacji elektronicznej w ramach których przedzielamy Państwu Numer.

#### **Data i forma zawarcia Umowy**

136. O ile przed zawarciem Umowy, nie uzgodniliśmy z Państwem innej formy, to dopuszczamy możliwość jej zawarcia (złożenia oświadczeń) w formie pisemnej (z własnoręcznym podpisem), elektronicznej (przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego), dokumentowej (w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie), w tym hybrydowo tj. łącząc powyższe formy oświadczeń woli. W związku z powyższym, w przypadku, gdy Umowa zostanie podpisana:
  - 136.1. przez wszystkich Strony w formie pisemnej, to Umowa zostanie sporządzona w tylu egzemplarzach ile jest Stron (po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron). W takim przypadku datą zawarcia Umowy będzie data złożenia ostatniego z wymaganych podpisów.

- 136.2. przez wszystkie Strony w formie elektronicznej, to jedynym egzemplarzem Umowy będzie plik elektroniczny podpisany elektronicznie przez wszystkie Strony. W takim przypadku datą zawarcia Umowy będzie data złożenia ostatniego z podpisów elektronicznych stosownie do wskazania znacznika czasu ujawnionego w szczegółach dokumentu zawartego w formie elektronicznej.
- 136.3. przez wszystkie Strony w formie dokumentowej, to każda ze Stron zachowa oświadczenie w postaci dokumentu (egzemplarza Umowy) podpisanego przez siebie oraz otrzyma oświadczenie w postaci dokumentu (egzemplarza Umowy) podpisanego przez inne Strony w formie dokumentowej, chyba że wszystkie Strony złożyły oświadczenia na jednym dokumencie. W takim przypadku datą zawarcia Umowy będzie data złożenia oświadczenia w postaci dokumentu przez ostatnią ze Stron składających oświadczenie. Forma dokumentowa nie wymaga własnoręcznego podpisu.
- 136.4. hybrydowo (z wykorzystaniem różnych form), to:
- 136.4.1. jeśli co najmniej jedna ze Stron złożyła oświadczenie w formie elektronicznej, to każda ze Stron otrzyma plik elektroniczny Umowy, który został podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez taką Stronę.
- 136.4.2. jeśli co najmniej jedna ze Stron złożyła oświadczenie w formie pisemnej, to pozostałe Strony otrzymają po jednym egzemplarzu Umowy który został podpisany własnoręcznym podpisem przez taką Stronę. Niezależnie Strona która złożyła oświadczenie w formie pisemnej zachowa również dla siebie egzemplarz Umowy podpisany tylko przez siebie w formie pisemnej.
- 136.4.3. jeśli co najmniej jedna ze Stron złożyła oświadczenie w formie dokumentowej, to pozostałe Strony otrzymają oświadczenie w postaci dokumentu (egzemplarza Umowy) podpisanego przez taką Stronę w formie dokumentowej. Niezależnie Strona która złożyła oświadczenie w postaci dokumentu (egzemplarza Umowy) zachowa również dla siebie taki dokument podpisany w formie dokumentowej.

W takim przypadku datą zawarcia Umowy będzie data złożenia ostatniego z wymaganych podpisów (oświadczeń).

#### Postanowienia końcowe

137. Jeżeli w związku z zawarciem Umowy pobraliśmy od Państwa kaucję jako zabezpieczenie przyszłych należności związanych z Umową, to zwrócimy ją na Państwa wniosek w przypadku zakończenia Umowy, o ile nie zostanie wykorzystana na pokrycie wymaganych należności. Kaucja nie podlega oprocentowaniu. Realizację Umowy rozpoczniemy po zaksięgowaniu kaucji.
138. Umowa wiąże od dnia jej zawarcia.
139. Umowa zawiera wyczerpujące i kompletne ustalenia w kwestiach będących jej przedmiotem i uchyla wszelkie uprzednio dokonane oświadczenia lub wzajemne uzgodnienia, w tym inne umowy o świadczenie usług lub sprzedaży towarów w zakresie objętym jej przedmiotem, z wyłączeniem umów o charakterze ramowym zawartych w formie dokumentowej, pisemnej lub elektronicznej.
140. W związku z utrzymaniem Numerów, odwołują Państwo oświadczenia woli złożone przed dniem jej zawarcia Umowy w zakresie rozwiązania dotychczasowej umowy (w tym wniosku o rozwiązanie umowy z przeniesieniem numeru), jeżeli taki wniosek został przez Państwa złożony, a my wyrażamy zgodę na odwołanie takiego oświadczenia. W przypadku zawarcia Umowy w przeddzień wyznaczonej przez nas daty rozwiązania umowy z przeniesieniem numeru, nie gwarantujemy, że wniosek o rozwiązanie dotychczasowej umowy nie zostanie zrealizowany, co może skutkować wyłączeniem i/lub przeniesieniem numeru do nowego dostawy usług. W takim przypadku Umowę uznajemy za niezawartą w odniesieniu do takich Numerów.

#### Inne dokumenty związane z Umową, załączniki

141. Zakres i warunki świadczenia Usługi określamy także w poniżej wymienionych dokumentach, które stanowią integralną część Umowy. Dokumenty te nie mają zastosowania w zakresie sprzecznym z częścią główną Umowy.
- {{wstaw listę załączników np. regulamin}}
- a) Zapytanie ofertowe z dnia 30.04.2025 r. wraz z Załącznikami,
- b) Oferta Orange Polska S.A. z dnia 8.05.2025 r.

W przypadku wyboru usługi/opcji dodatkowej Bezpieczny Internet w UE akceptuję warunki świadczenia tej usługi. Oświadczają Państwo, że są świadomi, iż wybierając Bezpieczny Internet w UE rezygnują Państwo z cen maksymalnych określonych w Eurotaryfie i wybierają Państwo usługę ryczałtową, która ma niższy średni koszt 1MB transmisji danych w roamingu w Unii Europejskiej, co zabezpiecza Państwa przed wysokimi rachunkami już na poziomie 40 zł netto. Mają Państwo prawo w dowolnym momencie i w sposób wolny od opłat zrezygnować z usługi Bezpieczny Internet w UE i wrócić do rozliczania według cen maksymalnych Eurotaryfy oraz regulacyjnego zabezpieczenia przed wysokimi rachunkami na poziomie 195,12 zł netto (240 zł z VAT).

Poniżej mogą Państwo wyrazić m.in. zgody na kontakt z podmiotem, który Państwo reprezentują lub na przetwarzanie danych tego podmiotu. Każdą wyrażoną zgodę mogą Państwo wycofać w dowolnej chwili. Nieudzielenie zgody nie wpłynie negatywnie na warunki świadczenia przez nas usług. Wyrażenie zgód, o które pytamy, jest dobrowolne. Zgody są ważne, dopóki podmiot, który Państwo reprezentują, jest naszym klientem, chyba że je Państwo wcześniej wycofają. Każda ze zgód może zostać przez Państwa wycofana w dowolnej chwili, co nie będzie miało wpływu na zgodność z prawem wykorzystania danych podmiotu, którzy Państwo reprezentują, przed cofnięciem zgody.

1. Zgoda na wykorzystanie przez Orange Polska S.A. adresów e-mail lub numerów telefonów w celach obsługowych.

☒ **wyrażam zgodę** ☐ nie wyrażam zgody

2. Zgoda na kontakt na numery telefonów dostępne Orange Polska S.A. w celu marketingowym.

☐ wyrażam zgodę ☒ **nie wyrażam zgody**

3. Zgoda na przysyłanie przez Orange Polska S.A. informacji handlowych środkami komunikacji elektronicznej.

☐ wyrażam zgodę ☒ **nie wyrażam zgody**

4. Zgoda na używanie przez Orange Polska S.A. automatycznych systemów wywołujących w celu marketingowym.

☐ wyrażam zgodę ☒ **nie wyrażam zgody**

5. Zgoda na wykorzystanie przez Orange Polska S.A. danych transmisyjnych firmy lub instytucji, którą Państwo reprezentują, w tym danych lokalizacyjnych, w celu marketingu bezpośredniego (m.in. na profilowanie w oparciu o te dane).

☐ wyrażam zgodę ☒ **nie wyrażam zgody**

6. Zgoda na tworzenie przez Orange Polska S.A. anonimowych zestawień statystycznych w oparciu o analizę danych transmisyjnych, w tym lokalizacyjnych, Państwa firmy lub instytucji (w tym profilowanie). Zestawienia mogą być udostępniane innym podmiotom.

☐ wyrażam zgodę ☒ **nie wyrażam zgody**

7. Zgoda na wykorzystanie przez Orange Polska S.A. danych podmiotu, który Państwo reprezentują, w celu marketingu bezpośredniego obecnych i przyszłych Partnerów Orange.

☐ wyrażam zgodę ☒ **nie wyrażam zgody**

8. Zgoda na udostępnianie przez Orange Polska S.A. obecnym i przyszłym Partnerom Orange danych podmiotu, który Państwo reprezentują, w celu marketingu bezpośredniego.

☐ wyrażam zgodę ☒ **nie wyrażam zgody**

9. Zgoda na doliczenie do rachunku w Orange opłat za usługi innych dostawców.

Dzięki tej zgodzie będą mogli Państwo dodawać do swojego rachunku w Orange opłaty za usługi wybranych dostawców. Może to dotyczyć m.in. płatności w Google Play, XBOX, App Store, transakcji w ramach Zamów z Orange, a także płatności za pakiety CANAL+, które zamówili Państwo za naszym pośrednictwem. Przepisy nazywają to usługą fakultatywnego obciążania rachunku. Mogą Państwo zawsze cofnąć tę zgodę. Nie będziemy doliczać do Państwa rachunku nowych opłat za usługi innych dostawców. Od warunków dostawcy zależeć będzie, czy w takiej sytuacji usługa cykliczna przedłuży się Państwu na kolejny okres. Jeśli zmniejszą Państwo swój limit doliczanych opłat, nie będziemy mogli dodać Państwu na kolejnym rachunku opłat za te usługi, które nie zmieszczą się w nowym limicie. Poinformujemy o tym dostawców tych usług.  
- Zgoda dla Numeru z limitem miesięcznym dla doliczanych opłat: 70 zł  
Jeśli wyrażą Państwo zgodę, to będziemy ją stosować do wszystkich Numerów.

☐ wyrażam zgodę ☒ **nie wyrażam zgody**

Zgoda na przesyłanie faktur w formie elektronicznej **TAK** e-mail : [kancelaria@powiat.kielce.pl](mailto:kancelaria@powiat.kielce.pl)

Wyrażona zgoda pozwoli nam dostarczyć faktury w formie elektronicznej na Państwa konto na naszej stronie internetowej oraz na adres e-mail, jeśli go Państwo wskażą.

Robert Szydłowski

\_\_\_\_\_  
Data i podpis reprezentanta Orange

Tomasz Pleban – Starosta Kielecki  
Tomasz Dulny – Wicestarosta Kielecki  
Edyta Drążkiewicz – Skarbnik Powiatu

data i podpis reprezentanta Abonenta

\_\_\_\_\_