

## § 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, 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:** dzwonki, tapety, video, wygaszacze ekranu, aplikacje, gry, motywy oraz inne dobra lub usługi cyfrowe dostarczane do Urządzenia Użytkownika i mogące być wykorzystane przy pomocy Urządzenia;
  - 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 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. Dbając o interes Użytkowników, Operator ustanawia limit opłat wnoszonych przez Użytkownika za Usługę na zasadach opisanych w instrukcji obejmujący wszystkich Dostawców, w wysokości 50 zł na dany Okres rozliczeniowy, którego Użytkownik nie będzie mógł przekroczyć w danym Okresie rozliczeniowym. Limit jest odnawialny w dniu rozpoczęcia każdego Okresu rozliczeniowego.

## § 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 przekaże 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 wniosek 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.