

Oświadczam, że otrzymałem, zapoznałem się i akceptuję:

1. Obowiązujący Regulamin Świadczenia Usługi Orange Freedom Pro/Internet dla Firm Pro zwany dalej „Regulaminem”,
2. Obowiązujący Cennik usługi Orange Freedom Pro.

Termin oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usług wynosi do 7 dni od daty zawarcia niniejszej Umowy.

Operator świadczy usługi telekomunikacyjne określone w cenniku, o jakości zgodnej z normami Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych (ETSI).

W przypadku sporu pomiędzy Abonentem a Operatorem związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych przez Operatora istnieje możliwość rozwiązania sporu w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE lub poddania go pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE, zgodnie z art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

Oświadczam, że wyboru związanego z przydzieleniem mojego numeru abonenckiego do wskazanego na umowie numeru konta abonenckiego (na którym, w zależności od dyspozycji Abonenta, może być rozliczanych wiele kontraktów z tytułu jednej lub wielu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych) dokonałem/dokonałam ze świadomością, iż posiadane przeze mnie numery abonenckie mogą być rozliczne na wspólnym lub oddzielnym koncie abonenckim, w zależności od mojej dyspozycji. Dyspozycja w tym zakresie może być składana przez cały okres trwania Umowy. Potwierdzam, że zostałem/zostałam poinformowany/a, iż w przypadku rozliczania numerów abonenckich na wspólnym koncie abonenckim otrzymywać będę jeden rachunek dotyczący numerów zgrupowanych na wspólnym koncie, a skutki prawne zdarzeń dotyczących danego numeru rozciągać się będą na pozostałe numery rozliczane na wspólnym koncie, w szczególności dotyczy to zdarzeń uzasadniających zawieszenie świadczenia usług, rozwiązanie Umowy lub podjęcie windykacji przez Operatora.

Oświadczam, że zapoznałem się z zasadami przetwarzania danych osobowych, w tym danych transmisyjnych zawartymi w Załączniku nr 1, który stanowi integralną część niniejszej Umowy.

I. Rodzaj świadczonych usług

Umowa obejmuje świadczenie przez Operatora następujących rodzajów usług na rzecz Abonenta: usługi zapewnienia przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Operatora lub sieci innych operatorów współpracujących, usługi transmisji danych oraz inne rodzaje usług dostępne w publicznych sieciach telekomunikacyjnych Operatora lub sieciach innych operatorów współpracujących. Wymienione rodzaje usług są świadczone w ramach pakietów taryfowych (zwanych również planami taryfowymi) wraz z dodatkowymi opcjami usługi wybranymi przez Abonenta.

II. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi

Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi mogą być składane przez Abonenta osobiście w punkcie sprzedaży oraz za pomocą udostępnionych w tym celu przez Operatora środków porozumiewania się na odległość, o których mowa w pkt III.2.1. niniejszej Umowy.

III. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

1. Warunki Umowy mogą zostać zmienione przez Strony na podstawie pisemnego aneksu do Umowy.

2. Zmiana warunków Umowy w zakresie rodzaju świadczonych usług, okresu na jaki została zawarta umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe, sposobu składania zamówień na dodatkowe opcje usługi oraz okresu rozliczeniowego może być dokonana za pomocą udostępnionych w tym celu przez Operatora środków porozumiewania się na odległość.

2.1. Przez środki porozumiewania się na odległość należy rozumieć w szczególności: kontakt telefoniczny (np. poprzez kontakt z Orange Biuro Obsługi Klienta lub Orange Automatyczne Biuro Obsługi Klienta), przesłanie wiadomości SMS, skorzystanie z interfejsu www, jak również inną formę dopuszczoną przez Operatora na podstawie Cennika, Regulaminu lub promocji okresowych.

2.2. Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian, w formie pisemnej w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

2.3. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia od Operatora. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Prawo odstąpienia, o którym mowa w zdaniach poprzedzających przysługuje także Abonentowi w przypadku gdy złożył żądanie o którym mowa w pkt 2.2. zdanie drugie.

2.4. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

2.5. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o których mowa w pkt 2 powyżej, jeżeli Operator za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

3. Zamówienie i zmiana pakietu taryfowego oraz zmiana warunków umowy, o których mowa w pkt 2 powyżej następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po Okresie rozliczeniowym, w którym Abonent złożył zamówienie lub dyspozycję zmiany warunków Umowy, chyba że co innego wynika z obowiązujących Abonenta regulaminów promocji lub cennika.

4. Operator może zmienić warunki Umowy, doręczając Abonentowi na piśmie treść proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

4.1. Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w pkt 4 powyżej.

4.2. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

5. Do Umów, których warunki zostały zmienione w trybie określonym w pkt 1 lub 2 powyżej stosuje się aktualny w dniu dokonania zmiany Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.

IV. Warunki przedłużenia Umowy

Umowa zawarta na czas określony przekształca się, po upływie czasu na jaki została zawarta, w umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent złożył dyspozycję nieprzedłużania umowy ponad okres na jaki została zawarta. Dyspozycja taka musi być złożona z zachowaniem formy pisemnej i z wyprzedzeniem odpowiadającym co najmniej jednemu pełnemu okresowi rozliczeniowemu.

V. Zasady "miarkowania" wysokości ulgi podlegającej zwrotowi

1. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu określonego w Umowie, z której zawarciem wiązało się przyznanie Abonentowi przez Operatora ulgi, Operatorowi przysługuje względem Abonenta roszczenie o zwrot przyznanej ulgi w wysokości określonej w Umowie, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

2. Roszczenie należne Operatorowi wyliczane będzie według następującego wzoru:

Wysokość roszczenia = równowartość przyznanej ulgi * liczba dni pozostałych do końca umowy / liczba dni, na które zawarta została umowa.

3. Wysokość ulgi przyznanej Abonentowi oznacza kwotę stanowiącą sumę upustów udzielonych Abonentowi na dzień zawarcia umowy, wyrażającą się w różnicy pomiędzy ceną podstawową usługi telekomunikacyjnej lub towaru zakupionego przez Abonenta w związku z zawarciem umowy, a ceną promocyjną oferowaną przez Operatora Abonentowi. Upust może dotyczyć w szczególności: opłaty aktywacyjnej, należnych opłat abonamentowych, ceny zakupu terminala lub innego sprzętu, przyznanych Abonentowi zniżek na usługi telekomunikacyjne.

4. Żądanie zapłaty roszczenia nie dotyczy przypadków w których przepisy prawa uprawniają Abonenta do rozwiązania umowy bez obowiązku zapłaty roszczenia stanowiącego ekwiwalent ulgi przyznanej w związku z zawarciem umowy.

VI. Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Abonenta niezadowolenia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych przez Operatora.

2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za usługę. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Operatora można zgłaszać telefonicznie, pisemnie (osobiście, pocztą, faksem lub e-mailem) lub ustnie do protokołu, w każdej jednostce organizacyjnej Operatora oraz w każdym salonie Orange i salonie partnera Orange (punkty sprzedaży i obsługi). Obowiązek niezwłocznego przekazania zgłoszenia do Orange Biura Obsługi Klienta ciąży na przyjmującym zgłoszenie.

4. Zgłoszenie pisemne powinno zawierać co najmniej następujące dane:

4.1. numer abonencki (konta), którego dotyczy reklamacja,

4.2. imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,

4.3. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,

4.4. datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,

4.5. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,

4.6. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, w przypadku o którym mowa w pkt 4.5.,

4.7. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,

4.8. w przypadku przesłania zgłoszenia e-mailem zgodę na przetwarzanie przez Operatora adresu e-mail zgłaszającego.

5. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 4.1.-4.4. lub 4.6-4.8, 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 obowiązany jest w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

7. Obowiązek Operatora dotyczący pisemnego potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

8. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty w całości rachunku telefonicznego.

9. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Orange Biura Obsługi Klienta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnej do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi).

10. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

11. Z zastrzeżeniem ust. 10, odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

11.1. nazwę jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,

11.2. powołanie podstawy prawnej,

11.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

11.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty,

11.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest Konsument - o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach

postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

11.6. podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

12. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:

12.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,

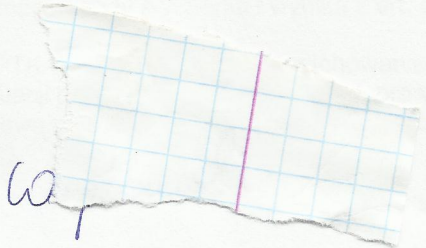
12.2. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

VII. Warunki umowy zawarte w Regulaminie Świadczenia Usługi Orange Freedom Pro/Internet dla Firm Pro.

W Regulaminie Świadczenia Usługi Orange Freedom Pro/Internet dla Firm Pro Operatora zawarte zostały warunki umowy dotyczące: zakresu świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, zakresu obsługi serwisowej, sposobu i terminu rozwiązania umowy, zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, sposobu uzyskiwania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych.

VIII. Okres rozliczeniowy

Okresem rozliczeniowym, będącym podstawą do rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług, jest okres miesięczny rozpoczynający się we wskazanym przez Operatora w rachunku telefonicznym dniu miesiąca i kończący się w dniu poprzedzającym ten dzień w kolejnym miesiącu kalendarzowym lub w ostatnim dniu miesiąca, jeżeli w kolejnym miesiącu kalendarzowym nie ma takiego dnia.



Data i podpis osoby upoważnionej
przez PTK Centertel

Data i podpis Abonenta

Załącznik nr 1

Zasady przetwarzania danych osobowych, w tym danych transmisyjnych

1. PTK Centertel informuje, że jest administratorem danych swoich abonentów i użytkowników końcowych i przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane ich dotyczące w celu:

- (a) prawidłowego świadczenia usługi telekomunikacyjnej w zakresie usług głosowych, tekstowych, multimedialnych, transmisji danych i innych proponowanych przez PTK Centertel zgodnie z aktualną ofertą;
- (b) marketingu usług i towarów własnych (w tym celu PTK Centertel przetwarza – wyłącznie za zgodą abonenta lub użytkownika, przez okres obowiązywania umowy – dane następującego rodzaju: częstotliwość, rodzaj, sposób i wielkość korzystania z usług telekomunikacyjnych PTK Centertel). Za dodatkową zgodą abonenta lub użytkownika dane transmisyjne o takim samym rodzaju, jak określone w poprzednim zdaniu, mogą być przekazane osobom trzecim dla celów podejmowania działań marketingowych przez takie osoby trzecie;
- (c) naliczenia opłaty abonenta i opłat z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich, przez okres co najmniej 12 miesięcy, a w przypadku wniesienia reklamacji – przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu, ale tylko do końca okresu przedawnienia roszczeń (W tym celu PTK Centertel przetwarza dane dotyczące: połączeń wewnątrz sieci i pomiędzy sieciami wykonywanych w Polsce i poza granicami kraju, w tym planu taryfowego (oferty) i rodzaju usług z jakich korzysta użytkownik końcowy, numeru do którego zostało wykonane połączenie, daty i godziny rozpoczęcia połączenia, czasu trwania połączenia, informacji w jakim kraju znajduje się użytkownik końcowy (w przypadku roamingu), informacji o lokalizacji użytkownika końcowego (w przypadku gdy przetwarzanie takiej informacji jest konieczne w celu prawidłowego wykonania usługi).
- (d) świadczenia usługi o wartości wzrostać (W tym celu PTK Centertel przetwarza – wyłącznie za zgodą abonenta lub użytkownika, przez okres obowiązywania umowy – dane o lokalizacji abonenta lub użytkownika końcowego, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza zakres danych niezbędnych do prawidłowego wykonania usługi.);
- (e) wypełnienia obowiązku prawnego przechowywania danych z uwagi na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, przez okres określony aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.

2. Dodatkowych informacji i wyjaśnień na temat danych transmisyjnych i zakresu ich przetwarzania udziela Orange Biuro Obsługi Klienta.

3. Abonent albo użytkownik usługi przedpłaconej ma wpływ na przetwarzanie danych transmisyjnych dla celów marketingu oraz dla celów świadczenia usług o wartości wzrostać: przetwarzanie to może mieć miejsce wyłącznie za jego uprzednią zgodą, która może być w każdej chwili wycofana. Zgoda może być udzielona na każdy z tych rodzajów aktywności (marketing, świadczenie usług o wartości wzrostać), jak również wyłącznie na jeden rodzaj. W pozostałym zakresie abonent albo użytkownik usługi przedpłaconej nie ma wpływu na przetwarzanie danych transmisyjnych przez PTK Centertel, a przetwarzanie to jest niezbędne w celu zapewnienia pełnego i prawidłowego korzystania z oferty PTK Centertel.

4. Przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w zakresie obejmującym nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i datę urodzenia, adres zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca-obywatela państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu, oraz informacje zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nie wymaga zgody Abonenta i wynika z art. 161 ust. 2 ustawy – Prawo telekomunikacyjne

5. PTK Centertel gwarantuje zachowanie poufności danych osobowych zawartych w Umowie z wyjątkiem sytuacji przewidzianych przepisami, prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r Nr 101, poz. 926. z późn. zm.).