



Regulamin

zakupów w sklepie internetowym Orange
obowiązuje od 18 lutego 2016 r. do odwołania

I. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
2. **Karta PAYBACK** - oznacza kartę wydawaną w ramach Programu Lojalnościowego PAYBACK.
3. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia.
4. **Klient indywidualny (Konsument)** – konsument w rozumieniu art. 22 § 1 k.c. czyli osoba fizyczna, która dokonuje Zamówienia niezwiązanego bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Klient biznesowy** - osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia.
6. **Kodeks cywilny (k.c.)** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm.)
7. **Orange Polska S.A. (dalej Orange)** - spółka pod firmą Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisaną 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; z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 złotych, zwana dalej „Orange”.
8. **PayU** – oznacza spółkę pod firmą PayU S.A. z siedzibą i adresem w Poznaniu przy ul. Grunwaldzkiej 182 wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 274399, będącą dostawcą usług płatniczych on-line.
9. **Płatność Online** – oznacza płatność przelewem elektronicznym lub kartą kredytową z wykorzystaniem systemu payu.pl prowadzonego przez PayU.
10. **Punkty PAYBACK**– oznaczają punkty uzyskiwane za nabycie określonych towarów lub usług w ramach Programu Lojalnościowego **PAYBACK** prowadzonego przez Loyalty Partner Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
11. **Regulamin** – niniejszy Regulamin zakupów w Sklepie Internetowym Orange.
12. **Sklep Internetowy Orange (dalej też Sklep)** – prowadzony przez Orange serwis internetowy umożliwiający składanie Zamówień, dostępny pod adresem www.orange.pl.
13. **Towar** – produkty prezentowane w Sklepie Internetowym Orange, do których należą m.in. telefony komórkowe, stacjonarne i inne urządzenia telekomunikacyjne, startery dla użytkowników usług przedpłaconych, akcesoria telekomunikacyjne (np. ładowarki do telefonów, słuchawki), gadżety (tj. materiały promocyjne z logo Orange).
14. **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu k.c. zawarta pomiędzy Orange a Klientem, zawierana z wykorzystaniem serwisu internetowego Sklepu.
15. **Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych** – umowa o świadczenie przez Orange usług polegających głównie na przekazywaniu sygnałów (transmisji lub kierowaniu sygnałów).
16. **Ustawa o ochronie danych osobowych** - Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 27 sierpnia 1997 r. (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.).
17. **Ustawa o prawach konsumenta** - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 24 czerwca 2014 r. poz.827).



18. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).

19. **Usługa telekomunikacyjna** - usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów (transmisji lub kierowaniu sygnałów) w sieci telekomunikacyjnej, świadczona przez Orange. Usługi telekomunikacyjne dzielą się na: usługi stacjonarne (dostępne w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej Orange) i mobilne (dostępne w ruchomej sieci telekomunikacyjnej Orange).

20. **Użytkownik** - oznacza każdą osobę, która w jakikolwiek sposób korzysta ze Sklepu.

21. **Voucher** - oznacza kupon rabatowy wydany przez lub we współpracy z Orange umożliwiający nabycie Usług lub Towarów w Sklepie po obniżonej cenie na zasadach wynikających z regulaminu danego Vouchera.

22. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta wyrażające wolę przesłania mu określonych dokumentów lub Towarów w celu ewentualnego zawarcia przez Klienta Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i/lub umowy sprzedaży towaru z Orange albo, w przypadku korzystania z Płatności Online, wolę zawarcia Umowy sprzedaży.

23. **Zewnętrzny Punkt Odbioru lub ZPO** – stacjonarny punkt odbioru należący do kontrahenta Orange, do którego będą dostarczane Zamówienia w celu odbioru indywidualnego przez Klienta.

II. Sklep internetowy Orange

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez Klientów ze Sklepu Internetowego Orange dostępnego pod adresem www.orange.pl oraz z oferowanych za jego pośrednictwem usług.

2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

3. Regulamin określa:

a) warunki i zasady składania przez Klientów Zamówień w ramach Sklepu oraz

b) zasady zawierania Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz Umów sprzedaży Towarów wskutek realizacji Zamówienia.

4. Z przedstawionej w ramach Sklepu oferty może skorzystać zarówno Klient, który zawarł już z Orange umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jak również Klient, który nie korzystał lub nie korzysta z usług świadczonych przez Orange.

5. W celu skorzystania ze Sklepu nie jest konieczne posiadanie konta w ramach serwisu internetowego dostępnego pod adresem: www.orange.pl.

6. Korzystanie ze Sklepu możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych:

a) Internet Explorer w wersji 7.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX JavaScript i cookies lub

b) Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies,

c) akceptacja instalacji komponentów Adobe Flash Player oraz Aurigma Image Uploader, w przypadku, gdy serwis poprosi o ich instalację,

d) minimalna rozdzielczość ekranu 1024x768 pikseli.

III. Czynności techniczne składające się na procedurę złożenia Zamówienia

1. W celu wyrażenia woli otrzymania dokumentów niezbędnych do zawarcia przez Klienta Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w celu zawarcia Umowy sprzedaży z Orange z wykorzystaniem usług Sklepu należy wejść na stronę internetową www.orange.pl. dokonać wyboru oferty w zakresie usług telekomunikacyjnych oraz Towarów dostępnych w Sklepie.

2. W celu złożenia przez Klienta skutecznego Zamówienia konieczne jest dokonanie akceptacji niniejszego Regulaminu oraz poprawne wypełnienie formularza Zamówienia. Formularz Zamówienia może także przewidywać obowiązek akceptacji regulaminu danej oferty promocyjnej w Sklepie, jak również regulaminu zamówionej oferty świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Orange.



3. Po wykonaniu czynności, o których mowa w ust. 1 powyżej, Klient dokonuje konfiguracji Zamówienia zgodnie z prezentowanymi instrukcjami. W przypadku Klienta indywidualnego oraz złożenia Zamówienia w zakresie otrzymania dokumentów do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, po wyborze wszystkich elementów oferty Klient powinien zapoznać się ze szczegółami dotyczącymi wymaganych dokumentów dostępnymi w formularzu Zamówienia w sekcji „wymagane dokumenty”. W ofercie dla Klientów indywidualnych, zamawiający z rozwijalnej listy wymaganych dokumentów znajdującej się w formularzu Zamówienia dokonuje wyboru jednego dokumentu, którego kopię lub oryginał przekazuje kurierowi/pracownikowi dostarczającemu przesyłkę. W przypadku przekazania kopii, oryginał przekazuje kurierowi/pracownikowi do wglądu. Przedstawiane dokumenty powinny być wystawione na osobę, która oświadcza wolę zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży Towaru. Niezależnie od wybranej oferty każdy Klient powinien przedstawić do wglądu kurierowi/pracownikowi dowód osobisty.

4. Orange zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przed przekazaniem zamówienia do realizacji:

a) W przypadku Klienta biznesowego dokumentów dotyczących prowadzonej działalności tj. aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego (gdy Klient jest osobą prawną) lub wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (gdy Klient jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą)

b) W przypadku Klienta indywidualnego dowodu tożsamości oraz wskazanego w procesie zakupowym dokumentu.

O konieczności dostarczenia dokumentów przed realizacją Zamówienia Klient zostanie poinformowany telefonicznie lub poprzez e-mail. Bez dostarczenia tych dokumentów Zamówienie nie będzie realizowane.

W przypadku otrzymania powyższej prośby Klient zobowiązany jest do przesłania wskazanych dokumentów jako odpowiedź na otrzymanego maila w ciągu 3 dni kalendarzowych od przekazania informacji przez Orange.

5. W ramach jednego Zamówienia możliwe jest zamówienie dokumentów do jednej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W przypadku Klientów biznesowych, zamawiający może złożyć w jednym momencie maksymalnie 5 Zamówień. Ograniczenie to dotyczy Zamówień w zakresie oferty dostępnej w mobilnej sieci Orange.

6. W celu złożenia Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach oferty abonamentowej Klient indywidualny powinien podać:

a) Imię, nazwisko

b) PESEL

c) Numer dowodu osobistego

d) Adres zamieszkania (adres będzie umieszczony na umowie)

e) Adres e-mail

f) Numer telefonu kontaktowego (w celu umożliwienia potwierdzenia Zamówienia)

g) Adres dostawy i faktury (jeśli są inne niż adres na umowie).

7. W celu złożenia Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach oferty abonamentowej/ Klient biznesowy powinien podać:

a) Pełną nazwę spółki lub prowadzonej działalności

c) REGON

d) Adres siedziby

e) Adres e-mail

f) Numer telefonu kontaktowego (w celu umożliwienia potwierdzenia Zamówienia).

8. Po podaniu przez Klienta korzystającego ze Sklepu wszystkich niezbędnych danych umożliwiających realizację Zamówienia, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia. Podsumowanie będzie zawierać informacje dotyczące:

a) przedmiotu Zamówienia,



b) ceny usług lub Towarów objętych Zamówieniem, przy czym wszystkie ceny zawierają podatek VAT
c) zasady zapłaty ceny (nie dotyczy Zamówienia na zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych),

d) sposobu oraz kosztów realizacji Zamówienia.

9. Następnie Klient zostanie poproszony o wyrażenie zgód związanych z przetwarzaniem jego danych osobowych. Wyrażenie każdej ze zgód jest dobrowolne. Zgody, których wyrażenie jest niezbędne do złożenia oraz realizacji Zamówienia zostały oznaczone znakiem *.

10. Treść zgód udzielonych przez Klienta zostanie zapisana na formularzu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w celu pisemnego poinformowania Klienta o zgodach złożonych przez Klienta w systemie teleinformatycznym Orange Polska S.A. przy składaniu Zamówienia. Każda ze zgód udzielonych na podstawie tego punktu może zostać cofnięta w każdej chwili przez Klienta.

11. W celu skutecznego przesłania Zamówienia do Orange, Klient powinien nacisnąć przycisk „składam zamówienie”. W przypadku wyboru trybu Płatności Online Klient będzie miał możliwość zawarcia Umowy sprzedaży wybranego Towaru poprzez naciśnięcie przycisku „zamawiam i płacę”, co jest równoznaczne z potwierdzeniem otrzymania i przyjęcia oferty zakupu wybranego Towaru, zgodnie z informacją widoczną przy przycisku. W przypadku późniejszego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży wskutek złożenia Zamówienia w Sklepie wiążące dla Klienta są ceny obowiązujące w chwili naciśnięcia przycisku „składam zamówienie” lub w przypadku wyboru Płatności Online, „zamawiam i płacę”.

12. Przesłanie przez Klienta Zamówienia stanowi oświadczenie woli przesłania mu wskazanych przez Klienta dokumentów lub Towarów, w celu ewentualnego zawarcia przez Klienta Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy sprzedaży Towaru z Orange, zgodnie z treścią wybranej oferty. W przypadku korzystania przez Klienta z opcji Płatności Online zawarcie Umowy sprzedaży Towaru następuje z momentem zapłaty ceny sprzedaży danego Towaru.

13. W trakcie realizacji przez Orange Zamówienia nie ma możliwości modyfikacji zawartych w jego treści danych.

14. Po złożeniu Zamówienia podane przez Klienta dane są poddawane weryfikacji. O zmianie statusu Zamówienia Klient jest informowany za pośrednictwem e-mail. Zmiana statusu Zamówienia na „wysłane” oznacza, że przesyłka została spakowana i wysłana na podany przez Klienta adres za pośrednictwem firmy kurierskiej wybranej przez Orange lub do zewnętrznego punktu dostawy (Poczta Polska) lub do wybranego Salonu Orange.

15. Anulowanie Zamówienia przez Klienta jest możliwe jedynie w drodze odmowy przyjęcia przesyłki.

16. Klient, który zawarł Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem Sklepu Internetowego w zakresie oferty dostępnej w mobilnej sieci Orange objęty jest karencją 40 dni, co oznacza, że w tym czasie nie może zawrzeć kolejnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofercie abonamentowej w mobilnej sieci Orange, nie tylko za pomocą Sklepu Internetowego Orange. Powyższy okres karencji nie dotyczy oferty bez telefonu i przeniesienia numeru do Orange z innej sieci.

17. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży kolejne Zamówienie może być złożone po zarejestrowaniu zwrotu Towaru przez Orange. Zwrot jest rejestrowany w konsekwencji otrzymania przez Orange przesyłki ze zwróconym Towarem od Klienta.

18. Po złożeniu Zamówienia zostaną przesłane na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej:

a) numer Zamówienia oraz

b) kod aktywacyjny potrzebny do sprawdzenia statusu Zamówienia i aktywowania karty SIM

c) w przypadku odbioru osobistego adres punktu i godziny otwarcia punktu.

19. W celu sprawdzenia statusu Zamówienia, należy wejść na stronę <http://orange.pl/status>.

20. Odpowiedzi na wszelkie pytania można uzyskać, pisząc na adres sklep@orange.pl lub kontaktując się z infolinią pod numerem 510700700.



IV. Zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży

1. Zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży Towaru w wybranej przez Klienta ofercie dostępnej w Sklepie Internetowym Orange nastąpi na zasadach określonych w cenniku, regulaminie oferty lub promocji, opublikowanym na stronie internetowej www.orange.pl przez Orange Polska S.A. i obowiązującym Klienta w dniu złożenia Zamówienia. Z zastrzeżeniem ust. 2, w celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży w ofercie wybranej przez Klienta następuje, odpowiednio, z chwilą podpisania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub – w przypadku Umowy sprzedaży - zapłaty za Towar w wybranym przez Klienta trybie płatności.
2. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych będzie zawierała informacje o zgodach wyrażonych przez Klienta przy składaniu Zamówienia w Sklepie, zgodnie z punktem III.9 Regulaminu. Przez zawarcie pisemnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wskutek realizacji Zamówienia, Klient potwierdza, iż to on złożył Zamówienie w Sklepie i wyraził zgody określone na formularzu Umowy. Odstąpienie, zgodnie z punktem VII Regulaminu, od zawartej Umowy nie skutkuje cofnięciem zgód wyrażonych przy składaniu Zamówienia w Sklepie. Cofnięcie powyższych zgód wymaga osobnego oświadczenia woli Klienta, które może być złożone przez Klienta w każdym czasie.
4. W przypadku Zamówienia w Sklepie Internetowym Orange i dostarczenia aneksów do Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych do zawarcia aneksu dochodzi z momentem podpisania przez Klienta aneksu do Umowy.

V. Dostawa

1. Zamówienia realizowane są dla:
 - Usług Stacjonarnych z Towarem lub bez za pośrednictwem poczty kurierskiej wybranej przez Orange.
 - Usług Mobilnych z Towarem lub bez za pośrednictwem firmy kurierskiej wybranej przez Orange lub zewnętrznego punktu dostawy (Poczta Polska), jak również za pośrednictwem wybranych Salonów Orange. Zamówienia realizowane są wyłącznie na terenie Polski.
2. Klient podczas składania Zamówienia w sklepie internetowym Orange może wybrać jedną z dostępnych dla danego Zamówienia opcji dostawy prezentowaną do wyboru na rozwijalnej liście podczas procesu składania Zamówienia..
3. Realizacja Zamówienia w zakresie dotyczącym niektórych Usług dostępnych w Sklepie odbywa się niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji wiarygodności finansowej Klienta przez Orange. Skutki negatywnej weryfikacji wiarygodności finansowej Klienta określone są w punkcie XI.7 Regulaminu.
4. Orange ma prawo powierzyć realizację dostawy osobie trzeciej, bez informowania o tym Klientów.
5. Termin realizacji dostawy wynosi od dwóch (2) do dziesięciu (10) Dni roboczych, licząc od dnia skutecznego przesłania Orange przez Klienta prawidłowo złożonego Zamówienia - w zależności od wybranej opcji dostawy lub – w przypadku zapłaty ceny z wykorzystaniem Płatności Online – od dnia zapłaty. W przypadku przesyłki realizowanej za pomocą Poczty Polskiej czas realizacji dostawy wynosi około czternastu (14) Dni roboczych.
6. Osoba wydająca przesyłkę w każdym kanale dostawy (kurier, pracownik salonu lub pracownik ZPO) ma za zadanie zweryfikować tożsamość Klienta przed wydaniem zamówionego Towaru/dokumentów do zawarcia Umowy, Klient jest zobowiązany przy odbiorze przesyłki do okazania dokumentu tożsamości zawierającego numer PESEL. Klient indywidualny do odbioru przesyłki i zawarcia zamówionej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dodatkowo powinien okazać i przekazać osobie wydającej przesyłkę oryginał lub kserokopię dokumentu, jaki



wskazał w procesie zakupowym na rozwijalnej liście dostępnej w formularzu Zamówienia (zgodnie z punktem III. 3 Regulaminu).

7. W przypadku w którym w skład Zamówienia wchodzi Usługa telekomunikacyjna, której świadczenie wymaga zawarcia przez Klienta Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarcie Umowy następuje po uprzednim zapoznaniu się przez Klienta w obecności osoby wydającej przesyłkę z Umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz otwarciu i zweryfikowaniu przez Klienta zawartości Zamówienia.

8. Z zastrzeżeniem uprawnień Klienta określonych w punkcie III.15 Regulaminu, podczas odbioru przesyłki Klient powinien sprawdzić stan i kompletność Towaru, a w przypadku stwierdzenia:

- a) uszkodzenia mechanicznego zawartości przesyłki/Towaru lub
- b) niekompletności zawartości przesyłki/Towaru lub
- c) niezgodności zawartości przesyłki z przedmiotem Zamówienia

Klient może:

- odmówić przyjęcia Towaru. Jeśli Klient nie płacił za Towar poprzez Płatność Online, może wstrzymać się od zawarcia umowy sprzedaży Towaru, a w przypadku dokonania już zapłaty przez Płatności Online - może odstąpić od zawartej umowy sprzedaży. W razie odmowy przyjęcia Towaru, Klient nie ponosi żadnych opłat z tytułu dostawy. Odmawiając przyjęcia Towaru, Klient może w drodze e-mailowej lub poprzez infolinię powiadomić Orange o zaistniałej sytuacji w celu przygotowania nowej dostawy,

albo

- przyjąć Towar. Jeśli Klient nie płacił za Towar poprzez Płatność Online, przy odbiorze dokona płatności i zawrze umowę sprzedaży Towaru. Następnie Klient może spisać – wspólnie z osobą wydającą przesyłkę w danym sposobie dostawy – protokół reklamacji zawierający wskazanie wad Towaru i żądań Konsumenta (protokół powinien być podpisany przez tę osobę). Protokół Klient wypełnia i podpisuje w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach oraz w obecności osoby wydającej przesyłkę. Powyższy tryb w żaden sposób nie ogranicza ani nie wyłącza wynikających z ustaw uprawnień Konsumenta do odstąpienia od umowy sprzedaży lub do dochodzenia uprawnień z rękojmi.

9. Odbiór zamówienia złożonego w Sklepie Internetowym w wybranych salonach Orange to usługa polegająca na udostępnieniu Klientom możliwości odbioru zamówionego Towaru lub dokumentów związanych z Umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych w wybranym przez nich salonie Orange (lista salonów Orange, w których Klient może zrealizować odbiór Towaru, jest dostępna podczas składania Zamówienia w Sklepie). W przypadku wyboru tej formy dostawy, nie ma możliwości skorzystania z punktów PAYBACK i z opcji Płatności Online, a płatności należy dokonać w kasie salonu.

10. Po dokonaniu wyboru opcji realizacji Zamówienia poprzez odbiór w salonie Orange, Klient zostanie powiadomiony poprzez e-mail oraz SMS na podany podczas składania Zamówienia adres poczty elektronicznej i numer telefonu komórkowego o możliwości odbioru Towaru lub dokumentów w związku z Zamówieniem w wybranym salonie Orange. Klient powinien zgłosić się po Towar lub dokumenty związane z Zamówieniem w wybranym salonie w ciągu pięciu (5) Dni Roboczych od dnia otrzymania informacji w trybie opisanym powyżej. W celu odbioru zamówienia Klient powinien podać numer Zamówienia.

11. W przypadku odbioru osobistego w salonie Orange Klient zawiera Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowę sprzedaży bezpośrednio w salonie Orange, co nie stanowi zawarcia umowy na odległość w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta. W konsekwencji do umów zawartych w Salonie Orange nie stosuje się prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa w punkcie VII niniejszego Regulaminu.

12. Odbiór w ZPO Zamówienia złożonego w Sklepie Internetowym to usługa polegająca na udostępnieniu Klientom możliwości odbioru zamówionego Towaru lub dokumentów związanych z Umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych w wybranej przez nich placówce Poczty Polskiej



(lista placówek Poczty Polskiej, w których Klient może zrealizować odbiór Towaru, jest dostępna podczas składania Zamówienia w Sklepie).

13. Po dokonaniu wyboru opcji realizacji Zamówienia wskazującej odbiór w ZPO, Klient zostanie powiadomiony poprzez e-mail i SMS na podany podczas składania Zamówienia adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu komórkowego o możliwości odbioru zamówionego Towaru lub dokumentów w wybranej placówce pocztowej. Klient powinien odebrać Zamówienie w wybranej placówce pocztowej w ciągu pięciu (5) Dni Roboczych od dnia otrzymania informacji w trybie opisanym powyżej.

14. W przypadku odbioru Zamówienia w ZPO, Klient zawiera Umowę świadczenia usług telekomunikacyjnych lub Umowę sprzedaży na odległość (pracownik Poczty Polskiej nie jest pełnomocnikiem Orange Polska S.A. do zawierania umów), dlatego do umów zawartych poprzez odbiór Zamówienia w ZPO stosuje się prawo do odstąpienia, o którym mowa w punkcie VII niniejszego Regulaminu.

15. W przypadku odbioru Zamówienia w ZPO, Klient zawiera Umowę świadczenia usług telekomunikacyjnych lub Umowę sprzedaży na odległość (pracownik Poczty Polskiej nie jest pełnomocnikiem Orange Polska S.A. do zawierania umów), dlatego do umów zawartych poprzez odbiór Zamówienia w ZPO stosuje się prawo do odstąpienia, o którym mowa w punkcie VII niniejszego Regulaminu.

VI. Formy płatności

1. Za Zamówienia złożone oraz realizowane za pośrednictwem Sklepu można zapłacić w szczególności w jeden z następujących sposobów dostępnych do wyboru podczas składania Zamówienia:

- (a) gotówką przy odbiorze zamówionego Towaru,
- (b) z wykorzystaniem Płatności Online,
- (c) Punktami PAYBACK.

2. W przypadku wyboru trybu Płatności Online płatność będzie realizowana przelewem elektronicznym lub kartą kredytową przy wykorzystaniu serwisu internetowego PayU na zasadach określonych w serwisie PayU. Po wybraniu opcji zapłaty Płatność Online i kliknięciu opcji „Zamawiam i płacę” Klient zostanie automatycznie przekierowany na stronę internetową serwisu PayU w celu dokonania płatności. Zapłata ceny sprzedaży następuje z chwilą dokonania przelewu elektronicznego lub płatności kartą kredytową z wykorzystaniem serwisu PayU.

3. W przypadku wyboru trybu zapłaty Punktami PAYBACK Klient zostanie poproszony o podanie numeru Karty PAYBACK oraz wybór liczby Punktów PAYBACK, które chce przeznaczyć na dokonanie płatności. W przypadku, gdy ilość Punktów PAYBACK nie jest wystarczająca do zapłaty całej ceny Towaru, Klient zostanie poinformowany o wysokości kwoty pozostałej do dopłaty. Zapłata pozostałej części ceny może być dokonana gotówką lub w trybie Płatności Online. W każdym przypadku w ramach płatności Punktami PAYBACK Klient zobowiązany jest uiścić część ceny za Towar w wysokości 1 złoty gotówką lub Płatnością Online.

4. W trakcie składania Zamówienia Klient może wykorzystać posiadany Voucher na warunkach i zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie danego Vouchera.

5. Do każdego Zamówienia wystawiana jest faktura VAT. Faktura wystawiana jest w chwili przygotowania Zamówienia do wysyłki.

VII. Uprawnienie do odstąpienia od umowy

1. Klient, będący Konsumentem może odstąpić od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa bez podania przyczyny, składając jednoznaczne oświadczenie w terminie 14 dni



zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta. Klient, będący Konsumentem, jest również uprawniony do odstąpienia od Umowy sprzedaży w obecności kuriera/pracownika ZPO

2. Termin 14-dniowy dla Umów sprzedaży towaru liczy się od dnia, w którym nastąpiło wydanie Towaru, a dla Umów o świadczenie usług od dnia zawarcia Umowy o świadczenie usług. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Orange oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.

3. W przypadku odstąpienia od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, umowa jest uważana za niezawartą.

4. W przypadku, gdy Klient wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy, zobowiązany jest zwrócić kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń do chwili, w którym oświadczenie o odstąpieniu dotarło do Orange Polska. O wysokości tej Klient zostanie poinformowany w odrębnej korespondencji.

5. W przypadku korzystania przez Klienta z prawa do odstąpienia od Umowy sprzedaży, Klient jest zobowiązany zwrócić zakupiony Towar, a Orange może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Zwrot Towaru powinien nastąpić nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Klient odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem.

6. Zwrot dokonanych płatności na rzecz Klienta na skutek odstąpienia od Umowy sprzedaży nastąpi w następujący sposób, chyba, że Klient i Orange ustalą inny sposób zwrotu płatności niewiążący się z żadnymi kosztami dla Klienta:

a) w przypadku płatności za Towar gotówką – zwrot płatności nastąpi na wskazany przez klienta numer rachunku bankowego lub adres przekazu pocztowego,

b) w przypadku płatności za Towar z wykorzystaniem Płatności Online – zwrot płatności nastąpi na rachunek bankowy Klienta, z którego dokonano płatności w systemie PayU,

c) w przypadku płatności za Towar Punktami PAYBACK – zwrot płatności nastąpi w postaci zwrotu odpowiedniej liczby Punktów PAYBACK na Kartę PAYBACK Klienta oraz zwrotu kwoty zapłaconej gotówką lub Płatnością Online w trybie przypisanym płatności, odpowiednio, gotówką lub Płatnością Online. Jeśli Klient wybrał sposób dostarczenia Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany w Sklepie, Orange nie jest zobowiązana do zwrotu poniesionych przez Klienta dodatkowych kosztów.

Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, w szczególności Towar nie powinien być uszkodzony, ani niezdatny do użytku.

7. Bezpośrednie koszty zwrotu Towaru pokrywa Klient.

8. Klient może skorzystać z udostępnionego przez Orange Polska formularza odstąpienia lub formularza stanowiącego zał. 2 do Ustawy o prawach konsumenta dostępnego na stronie www.orange.pl.

VIII. Wady Towaru

1. Orange Polska, jako sprzedawca odpowiada wobec Klienta za wady Towaru w zakresie określonym przez przepisy Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93) dotyczące rękojmi za wady.

2. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza uprawnień Konsumenta, jakie przysługują mu na podstawie przepisów prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Orange nie jest producentem Towarów, chyba, że co innego wynika ze specyfikacji danego Towaru. Producent może udzielić gwarancji jakości Towaru. Warunki oraz okres gwarancji wskazane są w oświadczeniu gwarancyjnym Producenta. Gwarancja na sprzedany Towar nie wyłącza, nie



ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową z tytułu rękojmi.

4. Wada fizyczna Towaru polega na jego niezgodności z umową. Pojęcie niezgodności Towaru z umową w zakresie określonym niniejszym Regulaminem, obejmuje w szczególności:

- a) wadę fizyczną Towaru uniemożliwiającą lub utrudniającą jego wykorzystanie do celu, do którego został przeznaczony,
- b) wadę fizyczną Towaru powodującą, iż Towar ten nie posiada właściwości, które co do zasady cechują tego rodzaju towar,
- c) brak tych właściwości, o których sprzedawca lub producent zapewniał w oznakowaniu Towaru lub reklamie,
- d) niekompletność Towaru.

5. Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub przyczyny tych wad, które istniały w chwili wydania Towaru kupującemu.

6. Jeżeli kupującym jest Konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili wydania Towaru kupującemu.

7. Jeżeli Towar ma wadę, kupujący może żądać odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru lub obniżenia jego ceny, chyba, że sprzedawca po uprzednim sprawdzeniu zasadności reklamacji, niezwłocznie (bez zbędnej zwłoki) i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni wadliwy Towar na wolny od wad albo wadę usunie poprzez naprawę. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już raz wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie wywiązał się z obowiązku wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady poprzez naprawę (brak możliwości naprawy lub wymiany Towaru).

8. Jeżeli kupującym jest Konsument, a Towar ma wadę, może on żądać zmiany zaproponowanego przez Sprzedawcę sposobu doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową, co oznacza, że może żądać wymiany Towaru na wolny od wad zamiast naprawy bądź naprawy Towaru zamiast wymiany na Towar wolny od wad. Sprzedawca ma prawo odmówić naprawy albo wymiany towaru na wolny od wad, jeśli naprawa albo wymiana pociągałaby za sobą nadmierne koszty lub jest niemożliwa.

9. Jeżeli Towar ma wadę, kupujący może żądać jego wymiany na wolny od wad albo naprawy. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub naprawić rzecz w rozsądnym terminie. Sprzedawca może odmówić wymiany Towaru na wolny od wad lub naprawy, jeśli doprowadzenie Towaru do stanu zgodnego z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu do drugiego możliwego sposobu doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeśli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub naprawy również wtedy, jeśli koszty przewyższyłyby cenę rzeczy sprzedanej.

10. Kupujący nie może odstąpić od umowy sprzedaży Towaru, jeśli wada Towaru jest nieistotna.

11. Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 2 lat od wydania Towaru. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.

12. Jeżeli sprzedawca, który przyjął od kupującego reklamację Towaru z tytułu rękojmi zawierającą żądanie usunięcia wady, wymiany Towaru albo obniżenia ceny, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, wówczas jest to jednoznaczne z tym, że uznał je za uzasadnione i jest zobowiązany je spełnić. Termin ten biegnie od dnia następnego po dniu złożenia zgłoszenia.

13. W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnień gwarancyjnych, bieg terminu rękojmi ulega zawieszeniu w dniu zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin rękojmi biegnie dalej od dnia odmowy wykonania obowiązków gwarancyjnych przez gwaranta (reklamacja nieuzasadniona) lub bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.

14. Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.



IX. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych jest Orange (adres i siedziba podane są w punkcie 7).
2. Dane osobowe Klientów, będących osobami fizycznymi, przetwarzane są przez Orange w celu prowadzenia działalności Sklepu, a w szczególności obsługi procesu logowania, zapewnienia sprawnego funkcjonowania Sklepu, jak również w celu umożliwienia Orange realizacji Zamówienia oraz obsługi płatności.
3. Orange zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Klienta właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Poza przypadkami wskazanymi w zdaniu poprzednim informacje dotyczące Klienta nie zostaną ujawnione żadnej osobie trzeciej, bez zgody Klienta.
4. Dane dotyczące Klienta, w tym dane osobowe, będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż to jest konieczne w związku z korzystaniem ze Sklepu oraz realizacją Zamówienia, a następnie zostaną usunięte z systemu.
5. Podanie przez Klienta danych osobowych przy składaniu Zamówienia jest dobrowolne. Orange informuje, że niepodanie danych osobowych wymaganych w formularzu Zamówienia uniemożliwi złożenie Zamówienia w Sklepie.
6. Każdy Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo ich poprawiania, uzupełniania oraz prawo żądania zaprzestania przetwarzania danych i ich usunięcia, zwracając się w tym celu do Orange Polska S.A.. W przypadku usunięcia danych warunkujących korzystanie z wyodrębnionych zasobów Sklepu oraz usług oferowanych w jego ramach Klient traci możliwość korzystania z nich.
7. Orange informuje, że z momentem połączenia się przez Klienta ze Sklepem w logach systemowych Serwisu pojawia się informacja o numerze (w tym IP) i rodzaju urządzenia końcowego Klienta, z którego Klient łączy się ze Sklepem. Orange informuje, że będzie przetwarzała, zgodnie z przepisami prawa, również dane dotyczące numeru (w tym IP) i rodzaju urządzenia końcowego Klienta i czasu połączenia Klienta ze Sklepem oraz inne dane eksploatacyjne dotyczące aktywności Klienta w Sklepie. Dane te przetwarzane są w szczególności w celach technicznych oraz do zbierania ogólnych informacji statystycznych.
8. Dane o sposobie korzystania przez dane urządzenia końcowe (IP) ze Sklepu i transakcjach zawartych wskutek złożenia Zamówienia z danego urządzenia końcowego mogą być udostępniane dostawcom usług na rzecz Orange Polska S.A. w celu rozliczenia świadczonych przez nich usług. Dane udostępnione dostawcom nie będą obejmować danych określonych w punktach III.6,7 Regulaminu.
9. Orange może przekazywać dane osobowe Klienta w zakresie imienia i nazwiska, adresu, adresu poczty e-mail oraz numeru telefonu na rzecz PayU w zakresie koniecznym oraz w celu umożliwienia i obsługi Płatności Online zgodnie z wyborem dokonany przez Klienta.
10. Orange Polska S.A. wykorzystuje pliki typu „cookies” w celu gromadzenia informacji związanych z korzystaniem z Serwisu przez Klienta. Pliki typu „cookies” umożliwiają:
 - a) utrzymanie sesji Klienta, dzięki której Klient nie musi na każdej podstronie Sklepu ponownie wpisywać Loginu i Hasła,
 - b) dostosowanie Sklepu do potrzeb Klientów,
 - c) tworzenie statystyk oglądalności podstron Sklepu.Klient może w każdej chwili usunąć umieszczone pliki „cookies” lub zablokować umieszczanie plików „cookies” za pomocą opcji dostępnych w jego przeglądarce internetowej. Orange Polska S.A. uprzedza, że usunięcie lub zablokowanie umieszczania plików „cookies” może uniemożliwić składanie Zamówień w Sklepie.
11. Jeżeli Klient umieszcza w ramach serwisu Sklepu jakiegokolwiek dane osobowe innych osób (w tym ich imię i nazwisko, adres, numer telefonu lub adres e-mail), może to uczynić jedynie pod warunkiem



nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób. Klientowi nie wolno umieszczać, w ramach dostępnych mu aplikacji Sklepu, treści o charakterze bezprawnym.

12. Orange Polska S.A. oświadcza, iż dołoży starań, aby zapewnić Klientom wysoki poziom bezpieczeństwa w zakresie korzystania ze Sklepu, zaś dane podawane przez Klientów zabezpieczone będą kryptograficznie protokołem SSL. Wszelkie zdarzenia mające wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji, w tym również dotyczące podejrzenia udostępniania plików zawierających wirusy i innych plików o podobnym charakterze lub innych aniżeli pliki treści o podobnym charakterze, należy zgłaszać Orange Polska S.A. na konto: sklep@orange.pl.

13. Jednocześnie Orange Polska S.A. oświadcza, że stosowane przy ochronie serwisu Sklepu nowoczesne techniki zabezpieczenia i dostępu do danych służą zapewnieniu jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa, jednak ze względów technicznych nie mogą gwarantować w pełni tajemnicy składowanych i przesyłanych informacji. Zalecane jest korzystanie z aktualnego oprogramowania antywirusowego na urządzeniu, poprzez które Klient łączy się ze Sklepem.

X. Reklamacje

1. Orange Polska S.A. podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Sklepu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i dokłada starań w celu usuwania w rozsądnym terminie nieprawidłowości zgłoszonych przez Klientów lub Użytkowników.

2. Uprawnienie w zakresie złożenia reklamacji przysługuje Klientowi lub Użytkownikowi wyłącznie w zakresie nieprawidłowości, usterek lub przerw w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego Orange.

3. W trakcie korzystania ze Sklepu, Klient lub Użytkownik może powiadomić Orange Polska S.A. o wszelkich nieprawidłowościach, usterek lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego Orange oraz o niewłaściwej jakości usług Sklepu Internetowego Orange.

4. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu Klient lub Użytkownik może zgłaszać na adres: sklep@orange.pl.

5. Klientowi i Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie jednego (1) miesiąca kalendarzowego, licząc od dnia, w którym doszło do nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sklepu. Reklamacje złożone po upływie terminu określonego w zdaniu pierwszym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Orange Polska S.A. niezwłocznie powiadamia Klienta lub Użytkownika, który złożył reklamację.

6. Reklamacja może być złożona pisemnie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości serwisu Sklepu Internetowego Orange.

7. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Orange Polska S.A.

8. Klient Indywidualny (konsument) może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń składając skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

XI. Postanowienia końcowe

1. Orange Polska S.A. zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu w każdym czasie. Zmieniony Regulamin będzie dostępny m.in. na podstronie z potwierdzeniem Zamówienia dla wszystkich korzystających ze Sklepu Internetowego Orange. Zmiana treści Regulaminu nie może naruszać praw nabytych Konsumentów korzystających ze Sklepu Internetowego Orange.

2. Klient, podpisując Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych dostarczoną mu w wyniku realizacji Zamówienia potwierdza, iż wszelkie dane osobowe podane przez niego dla celów realizacji



zamówienia w Sklepie Internetowym Orange dotyczą jego osoby i są zgodne ze stanem faktycznym i prawnym, oraz że znane są jemu prawne konsekwencje podania nieprawdziwych danych.

3. Orange Polska S.A. nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi poprawne korzystanie ze Sklepu.

4. Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie technicznej zgodności pomiędzy wykorzystywanym przez siebie w celu korzystania ze Sklepu sprzętem komputerowym i/lub urządzeniem końcowym oraz systemem teleinformatycznym, a serwisem Sklepu.

5. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Orange Polska S.A., a Klientem, który jest Konsumentem zostanie poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.

6. W przypadku wystąpienia braku Towarów w magazynie, Orange niezwłocznie skontaktuje się z Klientem.

7. W przypadku stwierdzenia przez Orange występowania po stronie Klienta znacznego opóźnienia z płatnościami z tytułu świadczenia przez Orange lub inny podmiot na rzecz Klienta usług telekomunikacyjnych lub występowania innych nadużyć ze strony Klienta Zamówienie nie zostanie zrealizowane, o czym Klient zostanie poinformowany.

8. Orange zachęca Klienta do zapamiętania lub zapisania Regulaminu na trwałym nośniku (np. urządzenie końcowe, dysk komputera). Orange informuje, że na żądanie Klienta udostępni Regulamin w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient. 9. Orange stosuje kodeksy etyczne i kodeksy dobrych praktyk, których treść jest dostępna na stronie internetowej www.orange.pl/kodeksy.

10. Regulamin wchodzi w życie z dniem 18.02.2016 r.