



# Regulamin świadczenia przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej w ofercie nju subskrypcja

Regulamin obowiązuje od 8 czerwca 2025 r.

## I. Definicje

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w Regulaminie oraz innych dokumentach dotyczących Usługi nju subskrypcja.

1. Aplikacja – aplikacja mobilna, za pomocą której można m.in. uzyskać informacje dotyczące Usługi, w tym rozliczenia płatności. Za jej pomocą można zawrzeć Umowę oraz zlecać realizację dyspozycji w trakcie trwania Umowy, w tym regulować płatności.
2. Klient – konsument korzystający z Usługi nju subskrypcja, który zawarł z nami Umowę.
3. Konto Klienta – indywidualne konto umożliwiające dysponowanie usługami, dostępne poprzez Aplikację lub na stronie [www.nju.pl/zaloguj](http://www.nju.pl/zaloguj).
4. Konsument – osoba fizyczna zamawiająca usługi lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
5. My – Orange Polska Spółka Akcyjna, Al. Jerozolimskie 160, Warszawa (02-326), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681; NIP 526-02-50-995, [obsługa@njumobile.pl](mailto:obsługa@njumobile.pl), \*610 lub 690 610 610.
6. Nadużycie w komunikacji elektronicznej - korzystanie z usług telekomunikacyjnych lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, w skutek którego:
  - 6.1. Klient wyrządza albo może wyrządzić szkodę Nam, innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym lub innym osobom, które korzystają z usług komunikacji elektronicznej na własne potrzeby lub
  - 6.2. Klient lub inne podmioty osiągają albo mogą osiągnąć nienależne korzyści.Mamy obowiązek podejmować proporcjonalne środki organizacyjne i techniczne, żeby zapobiegać nadużyciom i je zwalczać.
7. Okres rozliczeniowy – miesiąc, w czasie którego Klient może wykonywać i odbierać połączenia oraz korzystać z innych usług komunikacji elektronicznej. Pierwszy Okres rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu, w którym Klient dokona pierwszej płatności za usługę nju subskrypcja. Kolejne Okresy rozliczeniowe będą się rozpoczynać w dniu miesiąca, odpowiadającemu dacie pierwszej płatności. W przypadku gdy takiego dnia nie będzie w danym miesiącu, Okres rozliczeniowy rozpocznie się pierwszego dnia kolejnego miesiąca, a następny znowu w dniu odpowiadającemu dacie dokonania pierwszej płatności.
8. Sieć Orange – obsługiwana przez nas ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS.
9. Umowa – umowa o świadczenie usługi nju subskrypcja zawarta między nami a Klientem na czas nieoznaczony. Integralną część Umowy stanowią regulaminy, cenniki i inne dokumenty dotyczące Usługi nju subskrypcja. Są one dostępne w Aplikacji i na stronie internetowej [www.nju.pl](http://www.nju.pl), a na żądanie Klienta, który udostępnił swoje dane, są przesyłane na adres przez niego wskazany. Na stronie internetowej udostępniamy także kodeksy dobrych praktyk.
10. Usługa albo usługa nju subskrypcja – przedpłacona usługa telekomunikacyjna zapewniająca m.in. wykonywania i odbierania połączeń, transmisję danych.
11. Usługi Premium – usługi komunikacji elektronicznej z dodatkowym świadczeniem, o podwyższonej opłacie.

## II. Umowa, rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Z nju subskrypcja można skorzystać wybierając nowy numer, przenosząc numer z innej sieci mobilnej lub z Sieci Orange.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest założenie przez Klienta Konta Klienta i rejestracja. Do rejestracji wymagane jest podanie imienia, nazwiska, PESEL, albo nazwy i serii dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku obcokrajowca niebędącego członkiem Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu. Uzależniamy rozpoczęcie świadczenia Usługi od pomyślnego potwierdzenia przedstawionych danych. Możemy udostępnić Klientowi dokonanie zdalnej Rejestracji na Koncie Klienta. Zastrzegamy sobie prawo uzależnienia rozpoczęcia świadczenia usług od przedstawienia dodatkowych dokumentów, jeśli będziemy mieli uzasadnione wątpliwości w zakresie prawdziwości lub poprawności podanych danych.
3. Skorzystanie z Usługi będzie możliwe, jeśli Klient:
  - wybierze dostępną metodę płatności na Koncie Klienta;
  - będzie regularnie uiszczał opłaty za Usługę za pomocą wybranej metody płatności;
  - zamówi i aktywuje kartę SIM - można ją zamówić na Koncie Klienta, a doręczymy ją kurierem;
  - dokona Rejestracji;
  - wybierze planów taryfowy, jeżeli udostępnimy więcej niż jeden plan taryfowy; wybrany przez Klienta plan wskazujemy w Podsumowaniu warunków umowy.
  - będzie posiadać środki na karcie w kwocie nie mniejszej niż wartość zamówionego planu;
  - nie będzie mieć wobec nas zaległości finansowych.
4. Umowa zostaje zawarta, a usługa aktywowana z chwilą pobrania przez nas płatności za Usługę na Koncie Klienta. Rozpoczniemy świadczenie Usługi najpóźniej w ciągu 24 godzin od jej aktywacji.
5. Umowa odnawia się automatycznie z końcem ostatniego dnia każdego Okresu rozliczeniowego. Opłatę pobieramy z góry za dany Okres rozliczeniowy. Historię wszystkich płatności Klient może sprawdzić w na Koncie Klienta.

## III. Świadczone usługi

1. W ramach opłaty cyklicznej świadczymy usługi wykonywania i odbierania połączeń głosowych, transmisji danych, SMS-ów, MMS-ów, dostęp do kanałów telewizyjnych (Telewizja mobilna) i inne usługi dostępne w Sieci Orange i sieciach operatorów współpracujących m.in. usługę roamingu. W ramach każdego numeru Klient otrzymuje:
  - a) rozmowy z numerami komórkowymi i stacjonarnymi w Polsce i w roamingu w Strefie UE – bez limitu,
  - b) SMS-y, MMS-y w Polsce i w roamingu w Strefie UE – bez limitu,
  - c) 60 GB na start w Polsce,
  - d) GB rosną wraz ze stażem w ofercie nju subskrypcja: 120 GB za pół roku, 150 GB za rok i 180 GB za 2 lata (wyższy staż jest zapamiętywany przy przenoszeniu numeru z nju na kartę i nju na abonament),
  - e) pakiet GB do wykorzystania w roamingu w Strefie UE – zgodnie z Cennikiem usług w roamingu,

- f) Telewizja mobilna,
- g) nowoczesna technologia 5G.

2. Zasady korzystania z usług telefonicznych:

- a. nielimitowane rozmowy do wszystkich sieci komórkowych w Polsce, nielimitowane rozmowy na numery stacjonarne w Polsce nie obejmują połączeń z numerami specjalnymi wskazanymi (chyba, że tabele poniżej wskazują inaczej), w tabelach połączeń realizowanych w ramach usługi rozmowa konferencyjna, połączeń międzynarodowych, połączeń w roamingu poza Strefą UE i przekierowań połączeń.
  - b. połączenia mogą być realizowane jako połączenia:
    - głosowe,
    - wideo (Video Calling) – dostępne pod pewnymi warunkami, opisanymi w pkt c-d poniżej,
  - c. aby skorzystać z połączeń wideo, Klient powinien mieć odpowiednie urządzenie i oprogramowanie systemowe sprawdzone przez nas zgodne technologią umożliwiającą takie połączenia,
  - d. połączenia wideo Klient nie będzie mógł zrealizować:
    - poza Polską,
    - w przypadku połączeń z numerami zagranicznymi,
    - w przypadku połączeń z numerami stacjonarnymi,
    - odbierając połączenie w ramach dodatkowej karty SIM,
    - nawiązując połączenie z użytkownikiem dodatkowej karty SIM,
    - w przypadku połączeń z użytkownikiem usługi dodatkowej Wideo Rozmowa (w technologii 3G),
    - w przypadku połączeń alarmowych, z numerami skróconymi lub numerami specjalnymi.
3. Nielimitowane SMS-y do wszystkich sieci komórkowych w Polsce nie obejmują SMS-ów specjalnych, SMS-ów wysyłanych na numery skrócone, na numery stacjonarne i międzynarodowe oraz w roamingu poza Strefą UE.
4. Nielimitowane MMS-y do wszystkich sieci komórkowych w Polsce nie obejmują MMS-ów specjalnych, MMS-ów wysyłanych na numery skrócone i międzynarodowe oraz w roamingu poza Strefą UE.
5. Zasady korzystania z pakietu danych dostępnego w ramach Oferty:
- a. z pakietu Klient może korzystać w Polsce, z dostępem do internetu w technologii 2G, 3G, LTE oraz APN internet, internetipv6. Sposób korzystania z pakietu w roamingu, w krajach Strefy UE opisany został w Cenniku usług w roamingu,
  - b. o wykorzystaniu pakietu powiadomimy Klienta SMS-em lub powiadomieniem w Aplikacji lub na koncie Klienta na [www.nju.pl/zaloguj](http://www.nju.pl/zaloguj),
  - c. niewykorzystany pakiet nie jest przenoszony na kolejne Okresy rozliczeniowe,
  - d. po wykorzystaniu pakietu w ramach Planu i dalsza transmisja będzie realizowana bezpłatnie z prędkością do 64 kb/s.
6. Gwarantujemy poprawne działanie technologii 5G tylko na urządzeniach zakupionych od Orange.
7. Dostęp do Telewizji mobilnej jest możliwy w Polsce i na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego (Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Liechtensteinu). Jakość dostępu do treści poza Polską może być niższa.
8. Kanały telewizyjne, wchodzące w ich skład audycje oraz treści dostępne w ramach Telewizji mobilnej chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
9. Treści dostępne w ramach Telewizji mobilnej można oglądać poprzez aplikację Orange TV Go właściwą dla urządzeń mobilnych lub komputer osobisty (PC). Klient może włączyć lub wyłączyć Orange TV Go poprzez serwis internetowy Orange TV Go lub aplikację mobilną. Na stronie internetowej możemy poinformować o dodatkowych kanałach aktywacji lub dezaktywacji Orange TV Go.
10. Aby korzystać z Telewizji mobilnej Klient powinien zarejestrować specjalne konto w celu uzyskania danych do logowania w Orange TV Go. Można to zrobić po zalogowaniu na Konto Klienta.
11. Do Orange TV Go Klient loguje się na stronie <https://tvgo.orange.pl> lub w aplikacji mobilnej Orange TV Go.
12. W ramach Telewizji mobilnej dostępne są następujące kanały telewizyjne: TVN, Tele5, TVP 1, TVP 2 i wiele innych, zgodnie z bieżącą informacją na stronie <http://orange.pl/telewizjamobilna>. Dostępności tych kanałów nie gwarantujemy Umową.
13. Korzystanie z Telewizji mobilnej pomniejsza pakiet GB dostępny w ramach Usługi.
14. Nie świadczymy następujących usług:
- a. Usług Premium (połączenia, SMS, MMS),
  - b. połączeń na numery specjalne (połączenia, SMS, MMS).
15. Informujemy, że Sieć Orange zapewnia możliwość:
- a. prezentacji identyfikacji numeru, z którego inicjowane jest połączenie (numeru wywołującego), przed dokonaniem połączenia. Identyfikacja numeru może być, za pomocą prostych środków, wyeliminowana przez wywołującego,
  - b. prezentacji identyfikacji numeru, do którego zostało przekierowane połączenie (numeru wywoływanego). Identyfikacja numeru może być, za pomocą prostych środków, wyeliminowana przez wywoływanego,
  - c. automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do urządzenia końcowego Klienta. Automatyczne przekazywanie może być, za pomocą prostych środków, przez Klienta zablokowane.

#### IV. Obsługa Klienta

1. Zapewniamy obsługę serwisową świadczonych usług w szczególności w zakresie:
- a. udzielania informacji,
  - b. przyjmowania reklamacji,
  - c. realizacji zleceń w zakresie działania usług.
2. Klient może kontaktować się z obsługą Klienta m.in. za pośrednictwem chatu dostępnego na Koncie Klienta lub telefonicznie.
3. Zastrzegamy sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Klienta budzi nasze wątpliwości lub jeśli wymagane są one do realizacji sprawy Klienta.
4. Zapewniamy udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami.
- a. na naszej stronie internetowej udostępniamy dokumenty, które składają się na informacje przedumowne w sposób umożliwiający odczyt maszynowy,
  - b. na prośbę osoby niewidomej lub słabowidzącej, które jest Konsumentem, doręczamy informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez zainteresowaną osobę na wskazany przez nią adres w sposób, który nadaje się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, albo na papierze z rodzajem i wielkością czcionki wskazanych przez Klienta.
5. Szczegółowe informacje na temat udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami znajdują Państwo na naszej stronie internetowej.

#### V. Zakres świadczonych usług

1. Świadczymy usługi komunikacji elektronicznej w sieci Orange, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute tj. Europejskim Instytutem Standardów Telekomunikacyjnych).
2. Zapewniamy minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95%. Dodatkowo zapewniamy, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2%.
3. 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%.
4. W usłudze dostępu do internetu opóźnienia transmisji danych wynoszą 80 ms, zmienność opóźnień wynosi 7 ms, a utrata pakietów wynosi 5 %. Obliczamy to na podstawie danych dla połączeń wykonywanych przez sondy pomiarowe w Sieci Orange.
5. Wysokość opłat za świadczone usługi i szczegółowe zasady ich naliczania określają właściwe cenniki.
6. Jakość usług świadczonych w roamingu może być inna niż w sieci Orange. Nie zależy od nas, a od Operatora, z którego usług w danym momencie Klient korzysta.
7. Więcej informacji na temat parametrów usług Klient może znaleźć na naszej stronie internetowej.



## VI. Zasady odpowiedzialności

1. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Klienta lub niestosowania przez Klienta zasad opisanych w dokumentach umownych. Nie ponosimy odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z usług wynikających z nieosiągnięcia przez telefon, z którego korzysta Klient, parametrów technicznych zgodnych ze standardami Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych lub wymaganych do skorzystania z tych usług oraz w sytuacji używania przez Klienta telefonu nieposiadającego wymaganego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oznakowania CE lub deklaracji zgodności z zasadniczymi wymaganiami. W stosunku do Klientów będących Konsumentami, za nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu uznajemy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu (w tym prędkości), które zostały wskazane w regulaminie, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
2. W przypadku określonym w pkt 1 powyżej odszkodowanie za każdą pełną dobę przerwy ustala się w wysokości 1/30 średniej za plan, dokonywanej przez Klienta za okres obejmujący 3 miesiące poprzedzające wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli Klienta korzysta z Usługi krócej niż 3 miesiące.
3. Niezależnie od odszkodowania, zwracamy w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku, w którym Usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nieznajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
4. Wypłaty odszkodowania oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonane świadczenie dokonujemy najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dnia od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.
5. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, ponosimy odpowiedzialność na podstawie przepisów Kodeksu Cywilnego.
6. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w niniejszym regulaminie lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla usług dostępu do internetu określonych w cenniku, wypłacamy Ci odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości lub określone gwarantowane wskaźniki dla usług dostępu do internetu nie zostały osiągnięte. Kwota odszkodowania dla wskaźników jakości Usług wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem jakości (wyrażona w procentach ) pomnożona przez średnią miesięczną opłatę dokonywaną przez Ciebie za Okres rozliczeniowy (obliczoną na podstawie 3 ostatnich miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli korzystasz z Usług krócej niż 3 miesiące).
7. Jeśli nie zareagowaliśmy odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa mogą Państwo żądać odszkodowania w wysokości szkody, którą Państwo ponieśli na skutek tego.
8. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem Usług Klient, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Klienci będący Konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu polubownie, w szczególności przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)). Aby rozstrzygnąć spór polubownie Klient powinien wystąpić ze stosownym wnioskiem do wybranej instytucji, która zajmuje się rozstrzyganiem sporów dotyczących usług komunikacji elektronicznej.

## VII. Warunki świadczenia usług

1. W ramach Umowy zobowiązujemy się do świadczenia Usług, a Klient zobowiązuje się do uiszczania opłat za usługi oraz do przestrzegania zasad określonych w warunkach umownych.
2. Zapewniamy połączenia z numerami alarmowymi. W przypadku połączeń z numerami alarmowymi gromadzimy dane o lokalizacji telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji telefonu lub innych urządzeń końcowych, gromadzone są tylko za uprzednią zgodą Klienta, bądź jeżeli przewidują to przepisy prawa.
  - 2.1. Zasady kierowania połączeń na numery alarmowe:
    - a. 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,
    - b. 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.
3. Usługi świadczymy 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Jeżeli stosujemy ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub Konta Klienta informujemy o tym w dokumentach dotyczących usługi lub na Koncie Klienta. Stosujemy kompresję obrazu w celu optymalizacji funkcjonowania sieci telekomunikacyjnej w usługach transmisji danych.
4. Stosujemy procedury dotyczące pomiaru w Sieci Orange i przeprowadzamy jej rekonfigurację w celu zapobiegania przekroczenia pojemności Sieci Orange.
5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
  - 5.1. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) jesteśmy uprawnieni do podejmowania wszelkich dozwolonych prawem działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
    - a. informowania i ostrzegania Klienta o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług;
    - b. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług komunikacji elektronicznej bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług komunikacji elektronicznej;
    - c. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
    - d. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług;
    - e. publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
  - 5.2. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi może w szczególności polegać na:
    - a. filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
    - b. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
6. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia Usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
7. 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 urządzenie Klienta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Klientem lub brakiem podjęcia przez Klienta właściwych działań eliminujących zagrożenie lub gdy urządzenie spoza Sieci Orange zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników Sieci Orange. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Klienta.
8. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia Usługi nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej Usługi.
9. Zastosowanie przez nas ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług wyłącza naszą odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania Umowy.
10. W przypadku, gdy Klient za pośrednictwem karty SIM może inicjować transmisję danych, oferujemy pakiety transmisji danych. W przypadku wyczerpaniu limitu pakietu danych, niezwłocznie o tym poinformujemy poprzez SMS lub na Koncie Klienta.
11. Na naszej stronie internetowej informujemy Klientów o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony

bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych .

12. Zalecamy następujące sposoby zabezpieczenia przez Klienta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:
  - a. blokada telefonu za pomocą kodu,
  - b. instalowania aplikacji antywirusowych.
13. Zasoby Sieci Orange są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych w związku z korzystaniem z usług dostępu do Internetu zależy między innymi od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, technologii czy maksymalnych prędkości dostępnych w urządzeniach, z których korzystasz, a także od warunków atmosferycznych. Z uwagi na powyższe czynniki, nie możemy zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w usłudze dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania usługi dostępu do Internetu możesz uzyskać na naszej stronie internetowej lub na konczie na Koncie Klienta. Dokonujemy pomiaru ruchu w Sieci Orange i prowadzimy pomiar ruchu wewnątrz Sieci Orange oraz na stykach do innych sieci, w tym sieci Internet. Sieć Orange jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Dokonujemy pomiarów w celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy lub Sieci Orange oraz rozdzielenia jej zasobów w ten sposób, aby zapewnić Klientom najlepszą w danych warunkach jakość świadczonej Usługi. Może to wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych Klientów.
14. Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci Orange zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii dotyczących głównych systemów i urządzeń Orange. Takie mechanizmy mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług.
15. 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 stronie Klienta takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp. nie stanowi pogorszenia jakości usługi.
16. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z usługi dostępu do internetu, w tym z treści, aplikacji dostępnych w internecie.
17. 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.
18. 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.
19. Jednoczesne korzystanie przez Klienta z usług innych niż usługa dostępu do internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci Orange.
20. Jeżeli w komunikacji marketingowej pokazujemy prędkość (prędkość deklarowana), 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.

## VIII. Zasady naliczania opłat

1. Pobieramy opłaty:
  - a. jednorazowe – związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodne z Regulaminem lub Cennikiem obowiązującym Klienta w dniu wystąpienia zdarzenia,
  - b. cykliczne – naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez nas Usług w sposób ciągły.
2. Otrzymując połączenie w sieci partnera roamingowego, ponosisz koszty połączenia na zasadach ustalonych w Cenniku usług w roamingu.
3. Opłaty za usługę Klient ponosi z góry za dany Okres rozliczeniowy za pomocą wybranej przez Klienta metody płatności dostępnej na Koncie Klienta.
4. Płatności są realizowane poprzez comiesięczne obciążanie karty płatniczej Klienta (Visa, Visa Electron, MasterCard Electronic, Maestro). Możemy zapewnić inne metody płatności, w szczególności BLIK oraz płatność online.

## IX. Tryb i warunki dokonywania zmiany umowy

1. Możemy zmienić warunki umowne, jeżeli:
  - a. konieczność zmian wynika:
    - bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub
    - z decyzji Prezesa UKE,
  - b. zmiany są tylko:
    - na Państwa korzyść, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej usługi, lub
    - administracyjne i nie niosą dla Państwa negatywnych skutków.
  - c. możemy zmienić warunki umowne także z następujących powodów:
    - świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach jest poniżej kosztów świadczenia tej usługi - zmiana może polegać na zmianie ceny
    - świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach odbiega od średnich cen usług w modelu subskrypcyjnym z bieżącej oferty dostawców tych usług – zmiana może polegać na zmianie ceny, w szczególności ceny za połączenie głosowe, MMS, SMS, transfer danych, opłaty cyklicznej; zmian nie możemy wprowadzić w trakcie okresu rozliczeniowego, co oznacza, że zaczniemy usługi na nowych warunkach świadczyć od pierwszego okresu rozliczeniowego, który zaczyna się po wejściu zmian w życie,
    - usuwamy usługę dodatkową, jeśli:
      - dalsze świadczenie jest poniżej kosztów świadczenia tej usługi, lub
      - w związku z rozwojem technologii lub zmianami legislacyjnymi taka usługa jest archaiczna lub nie mamy obowiązku jej świadczenia,
    - awaryjność lub przestarzałość infrastruktury lub technologii zmusza nas do ich zmiany, a jednocześnie mogą być one zastąpione technologią lub infrastrukturą nowoczesną, niskoawaryjną, stwarzającą nowe możliwości, lepsze parametry świadczonych usług – zmianę wprowadzimy wyłącznie w zakresie usług, które świadczymy z użyciem tej technologii lub infrastruktury,
    - zmieniają się warunki umowy łączącej nas z dostawcą sieci lub podmiotem trzecim, który dostarcza nam daną usługę (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam treści konieczne do świadczenia usług telewizyjnych) albo umowa taka będzie rozwiązana – zmiany wprowadzimy wyłącznie w koniecznym zakresie, który wynika ze zmian w warunkach współpracy z dostawcą sieci lub podmiotem trzecim i może polegać w szczególności na usunięciu usługi, zmianie jej parametrów lub zmianie ceny,
    - utracimy część albo całość infrastruktury niezbędnej do świadczenia usługi – możemy zmienić parametry usługi w związku z tym, że usługę będziemy świadczyć na innej infrastrukturze,
    - nie będziemy mieli prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości – zmiana będzie dotyczyła tylko usługi, do której świadczenia tej częstotliwości używamy i może polegać na zmianie parametrów usługi,
    - do zmiany uprawnia nas rozstrzygnięcie, zalecenie lub uzgodnienie z organem administracji (krajowym lub międzynarodowym) lub orzeczenie sądowe (krajowe lub międzynarodowe) – zmianę możemy wprowadzić wyłącznie w granicach takiego uprawnienia,
    - zmieniają się standardy świadczenia usług obowiązujące operatorów telekomunikacyjnych, w tym normy Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych – zmiany wprowadzimy tylko w zakresie wynikającym z nowych standardów, a jeśli ich stosowanie spowoduje wzrost kosztów świadczenia usługi, możemy także podwyższyć cenę za usługę,
    - wzrosną opłaty, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, w szczególności roczna opłata telekomunikacyjna związana z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji, opłata za dokonanie rezerwacji częstotliwości, roczne opłaty za prawo do dysponowania częstotliwościami, roczne opłaty za prawo do wykorzystywania numeracji – zmiany wprowadzimy tylko, gdy zwiększenie tych opłat spowoduje wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu



opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej,

- wzrost kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego – zmiany wprowadzimy tylko wówczas, gdy zwiększenie tych opłat spowoduje wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu ponoszonych na rzecz bezpieczeństwa kosztów,
- wzrost obciążenia publicznoprawne w szczególności wzrost stawki podatków i opłat, powstaną nowe podatki lub nastąpi zmiana sposobu ich naliczania - zmiany wprowadzimy tylko gdy spowoduje to wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie ceny i będą adekwatne do tego wzrostu obciążeń publicznoprawnych,
- wzrost opłaty za dostęp telekomunikacyjny lub połączenia sieci – zmiany wprowadzimy tylko gdy spowoduje to wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu opłat za dostęp lub połączenia sieci,
- 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 jako 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 cen 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.

- zajądą inne obiektywne okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć..

d. W dokumentach możemy wprowadzić zmiany o charakterze językowym, w szczególności uprościć język, skrócić postanowienia, wprowadzić wyjaśnienia trudnych pojęć lub regulacji, wprowadzić przykłady, które pozwolą lepiej zrozumieć treść postanowień. Takie zmiany możemy zrobić wyłącznie w tym celu, by postanowienia były bardziej dla Klienta zrozumiałe. Zmiany w żaden sposób nie będą miały wpływu na ustalone wcześniej warunki. Nie będą w żaden sposób zmieniać dotychczasowego znaczenia postanowień.

2. Możemy zmienić warunki umowne podając do publicznej wiadomości oraz doręczając Klientowi – poprzez wskazane przez Klienta sposoby komunikacji – treść proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Okres ten może być krótszy, 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 korzyść Klienta lub tylko zmianą administracyjną, treść zmian doręczymy niezwłocznie po podaniu ich do publicznej wiadomości.

3. Szczegółowo wyjaśnimy Klientowi powód wprowadzenia zmian oraz wskażemy konkretne postanowienie, które wykorzystujemy, a także poinformujemy o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Termin na realizację prawa do wypowiedzenia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Usługę będziemy świadczyć do dnia wprowadzenia zmian w życie.

## X. Odpowiedzialność

1. Klient Zobowiązuje się do chronienia karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. W przypadku zaistnienia któregoś z tych zdarzeń, Klient jest zobowiązany do poinformowania nas o tym poprzez czat na Koncie Klienta. Do momentu poinformowania nas o utracie karty SIM Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za opłaty wynikające z jej używania przez osoby trzecie.
2. Wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Klienta, jeśli wymiana wynika z okoliczności nieleżących po naszej stronie. Dla nowej karty SIM ustanowiony zostanie nowy kod PIN.
3. Klient zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu PIN oraz danych do logowania w na Koncie Klienta, a także nie udostępniać ich osobom trzecim. Zobowiązuje się również niezwłocznie powiadamiać nas o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie kodu PIN lub danych do logowania na Koncie Klient przez osobę trzecią.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki używania karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w warunkach umownych przez osoby trzecie, które posługują się jego kodem PIN. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Klient dołożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu PIN, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego kodu PIN z przyczyn leżących po naszej stronie.
5. Za niedozwolone korzystanie z Usługi i rażące naruszenie przez Klienta warunków umownych uznajemy dokonywanie przez Klienta nadużycia w komunikacji elektronicznej.

## XI. Rozwiązanie, wygaśnięcie, zmiana umowy

1. Rozwiązanie Umowy:
  - a. wyłączenie Usługi na Koncie Klienta nastąpi w momencie, gdy Klient nie zapewni odpowiedniej ilości środków pieniężnych w momencie płatności za okres rozliczeniowy, co będzie jednoznaczne z wypowiedzeniem Umowy.. Przez 6 miesięcy od zakończenia ostatniego Okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiło wyłączenie Usługi. Klient może ponownie rozpocząć korzystanie z Usługi na dotychczasowym numerze, na warunkach nowej Umowy,
  - b. jeśli Klient przenosi numer do innego dostawcy usług, Umowa ulega rozwiązaniu we wskazanym przez niego dniu,
  - c. możemy rozwiązać Umowę lub ograniczyć świadczenie usług w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania oraz wcześniejszego uprzedzenia w razie:
    - podania przez Klienta nieprawdziwych danych do rejestracji;
    - nieuprawnionego dostępu do Sieci Orange;
    - wykorzystywania przez Klienta numerów aktywowanych w Sieci Orange do kierowania do tej sieci lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu karty SIM;
    - innego rażącego naruszenia przez Klienta warunków umownych, w szczególności w przypadku generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego (tj. ruchu niesłużącego wymianie informacji; ruchu, którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej puli połączeń używania karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych, tzw. rozwiązań „call center”; używania karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne) lub do generowania ruchu maszynowego (ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do Klienta”); używania karty SIM do masowej dystrybucji SMS i/lub MMS, niebędącej standardową wymianą komunikatów np. rozsyłanie informacji handlowej; rozsyłania wiadomości SMS/MMS typu SPAM z numeru Klienta; wykonywania połączeń, które są w dalszej kolejności przekierowywane za pomocą dowolnej technologii, a w szczególności w technologii PSTN oraz transmisji danych VoIP (Voice over Internet Protocol); bądź w innych przypadkach udostępnienia naszych innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez naszej zgody;
    - zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od nas, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
  - d. po ograniczeniu świadczenia usług, możemy przekazać Klientowi informację o powodach naszej decyzji (np. za pomocą czata, e-maila lub SMS-em) tak, aby Klient miał czas usunąć przyczyny, które spowodowały to ograniczenie,
  - e. Usługi zostaną ponownie włączone po usunięciu przyczyn, z powodu których ograniczyliśmy ich świadczenie,
  - f. rozwiązując Umowę ze skutkiem natychmiastowym, zawiadamiamy o tym poprzez wysłanie SMS-a lub powiadomienia na Koncie Klienta. Zawiadomienie Klienta, który podał nam swoje dane może mieć dodatkowo formę e-maila.
2. Umowa wygasa wskutek śmierci Klienta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności zaprzestajemy świadczenia usług i wyłączamy kartę SIM.
3. Zasady zwrotu pozostałych na Koncie klienta środków z doładowań:

- a. Jeśli Klient korzysta z usługi jako konsument, to w przypadku wygaśnięcia ważności Konta Klienta, rozumianego jako utrata możliwości odbierania połączeń przychodzących, w tym przypadku przeniesienia numeru do innego operatora, zwrócimy na wniosek Klienta pozostałe na koncie środki z doładowań.
  - b. Wniosek Klient może złożyć dzwoniąc na infolinię lub w Aplikacji w ciągu 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia ważności konta lub przeniesienia numeru. Klient powinien nam podać numer rachunku, jeżeli zwrot środków ma nastąpić na ten rachunek, albo wskazać inny sposób uzyskania zwrotu.
  - a. Opłatę za zwrot środków zawarliśmy w cenniku. Potrącimy ją ze środków podlegających zwrotowi. Opłata nie może przewyższać kwoty środków podlegającej zwrotowi.
  - b. W przypadku przeniesienia numeru do innego operatora zwrot pozostałych na koncie środków z doładowań nastąpi po przeniesieniu numeru. Przed terminem przeniesienia numeru poinformujemy Klienta, wysyłając SMS, o możliwości i terminie złożenia wniosku.
4. Przeniesienie numeru:
- a. Klient może przenieść numer do innego dostawcy usług składając u niego odpowiedni wniosek. Przeniesienie jest możliwe także w terminie do miesiąca od zakończenia Umowy – chyba że Klient zrzeknie się tego prawa.
  - b. W przypadku, gdy przeniesienie numeru nie dojdzie do skutku będziemy kontynuować/ wznowimy świadczenie usługi. Wypowiedzenie umowy w takim przypadku jest bezskuteczne – chyba że Klient zdecyduje inaczej.
  - c. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, Klientowi przysługuje od nas jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy. Nie dotyczy to przypadku, gdy przyczyną braku przeniesienia jest system informatyczny, którym zarządza Prezes UKE.
  - d. Jeśli numer został przeniesiony do innego dostawcy bez zgody Klienta, Klient może żądać od nowego dostawcy zapłaty jednorazowego odszkodowania w wysokości za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.
  - e. Kwoty wynikające z odszkodowań ustalimy i wypłacimy na podstawie reklamacji.
  - f. Jeśli Klient przenosi numer od innego dostawcy usług, a przeniesienie nie dojdzie do skutku z innych powodów niż rezygnacja Klienta z przeniesienia, Umowę uznamy za niezawartą.
5. Zarządzanie usługami:
- a. Klient może zamówić dodatkowe opcje Usług w Aplikacji lub na swoim koncie na [www.nju.pl/zaloguj](http://www.nju.pl/zaloguj).
  - b. Klient w każdej chwili może sprawdzić w Aplikacji lub na swoim koncie na [www.nju.pl/zaloguj](http://www.nju.pl/zaloguj) wielkość dostępnego pakietu danych oraz stan aktywnych usług dodatkowych.

## **XII. Reklamacje**

1. Klient może złożyć reklamację w sprawie:
  - a. niedotrzymania z naszej winy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana, lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za usługę. Reklamacja złożona po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym powiadomimy.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług można zgłaszać m.in. pisemnie, telefonicznie oraz elektronicznie.
4. Reklamacja Usług powinna zawierać co najmniej następujące dane:
  - a. imię, nazwisko i adres zgłaszającego reklamację,
  - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
  - c. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z naszej winy terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - d. numer telefonu, którego dotyczy reklamacja,
  - e. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,
  - f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności lub dokonanie wpłaty na kartę płatniczą w przypadku o którym mowa w pkt e. powyżej,
  - g. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt a-e lub e-g, nasza jednostka rozpatrująca reklamacje, 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 reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
6. W terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji potwierdzimy jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielimy odpowiedzi na reklamację.
7. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres i numer telefonu naszej jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację.
8. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez nas listu zawierającego reklamację w formie pisemnej bądź w formie elektronicznej.
9. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi komunikacji elektronicznej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. nazwę naszej jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty, albo informację, że zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego.
  - e. 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 UKE w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)),
  - f. dane identyfikujące naszego upoważnionego pracownika, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
  - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - b. zostać doręczona Klientowi przesyłką poleconą, o ile odpowiedź na reklamację ma być udzielona na papierze.
12. Z zastrzeżeniem pkt. a-c poniżej, potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamację na papierze.
  - a. za zgodą reklamującego potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
  - b. w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
  - c. postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w pkt. a i b. umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
13. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego jesteśmy zobowiązani niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.



- a. sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana, określa reklamujący w porozumieniu z nami;
  - b. na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, ponownie przekazujemy odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą;
  - c. nie jesteśmy zobowiązani do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
14. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwota zostanie przekazana w sposób wskazany przez Klienta. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Klient może wskazać numer rachunku bankowego lub adres, na który zostanie przesłana kwota z uznanej reklamacji.

### **XIII. Zasady odstąpienia od zawartej umowy**

1. Klient może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, składając jednoznaczne oświadczenie w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
2. W przypadku gdy Klient odstąpi od Umowy, uważamy ją za niezawartą.
3. W przypadku gdy Klient wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy, jest zobowiązany do zwrotu kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń do chwili, w której otrzymaliśmy oświadczenie o odstąpieniu. O wysokości tej poinformujemy na Koncie Klienta.
4. Klient możesz skorzystać z prawa do odstąpienia poprzez wybór odpowiedniego wariantu na Koncie Klienta lub za pośrednictwem udostępnionego przez nas formularza odstąpienia dostępnego na stronie [www.nju.pl](http://www.nju.pl) lub formularza stanowiącego zał. 2 do Ustawy o prawach konsumenta.

### **XIV. Inne ważne informacje**

1. Pragniemy zwrócić uwagę, iż niektóre aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
  - a. uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
  - b. w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Klienta,
  - c. powodować przesyłanie do Klienta informacji handlowych drogą elektroniczną,
  - d. przekazywać do osób trzecich zgody na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną. Zachęcamy więc do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów aparatów telefonicznych.
2. Zwracamy także uwagę, iż aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple iPhone OS (iOS), Android, mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty naliczać będziemy zgodnie z cennikiem lub Cennikiem usług w roamingu.
3. Niniejszy regulamin jest dostępny w Aplikacji oraz na stronie [www.nju.pl](http://www.nju.pl).

### **XV. Ochrona danych osobowych**

1. W związku ze świadczeniem Usługi będziemy wykorzystywać dane, które zbierzemy przy Rejestracji, a także inne, które Klient nam poda.
2. Przetwarzamy m.in. dane transmisyjne o połączeniach i dane o lokalizacji (o położeniu urządzenia). Są to dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej, w tym dane lokalizacyjne, tj. dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej wskazujące położenie geograficzne urządzenia Klienta. Szczegółowe zasady przetwarzania wszystkich danych Klienta opisaliśmy w Polityce prywatności dostępnej w Aplikacji i na stronie [www.nju.pl](http://www.nju.pl).
3. Klient jest zobowiązany zawiadomić nas o zmianie podanych nam danych nie później niż w ciągu 30 dni od dokonania zmiany. Można to zrobić m.in. za pomocą chatu dostępnego na Koncie Klienta lub telefonicznie. Przy okazji zmiany danych możemy prosić o potwierdzenie tożsamości, a jeśli Klient nie wyrazi na to zgody, mamy prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług.
4. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Klienta mogą być inne niż stosowane w Sieci Orange.