

Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, że z dniem 1 stycznia 2017r. Orange Polska S.A. wprowadza zmiany w **Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci Orange dla Abonentów ofert na kartę z dnia 1 stycznia 2014 roku (oraz analogiczne zmiany w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci Orange dla Abonentów ofert na kartę z dnia 19 lipca 2010 roku.**

Wprowadzane zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa i mają na celu dostosowanie postanowień regulaminu do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego Internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenia (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii.

Dodane postanowienia, w tym te o prędkości szacunkowej maksymalnej i deklarowanej stanowią uzupełnienie wynikające z powyższego rozporządzenia i nie zastępują zawartych w Państwa umowie postanowień dotyczących jakości i dostępności świadczonych usług oraz nie mają wpływu na ceny usług. Akceptacja zmian nie wymaga kontaktu z Orange.

Poniżej szczegóły dotyczące wprowadzanych zmian (zmiany zostały oznaczone pogrubioną czcionką).

Zmiany w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci Orange dla Abonentów ofert na kartę z dnia 1 stycznia 2014 roku:

W § 7 na końcu ust. 1 dodaje się zdanie o treści:

„ W stosunku do Abonentów będących konsumentami, za nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu Operator uzna znaczące i stale lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu (w tym prędkości), które zostały wskazane w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej”.

§ 7 ust. 6 otrzymuje następujące brzmienie:

„W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w § 6 Regulaminu, lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla usług dostępu do Internetu określonych w innych dokumentach umownych, Operator wypłaca Abonentowi odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości lub określone gwarantowane parametry wskazane dla usług dostępu do Internetu nie zostały osiągnięte. Kwota odszkodowania dla wskaźników jakości usług określonych w Regulaminie wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem jakości (wyrażona w procentach) pomnożona przez średnie miesięczne wykorzystanie środków z Doładowań (obliczone na podstawie trzech ostatnich miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych krócej niż trzy miesiące). W przypadku braku osiągnięcia poziomu wskaźników jakości określonych w Regulaminie, Operator nie zwraca opłaty za wykonane świadczenie”.

W § 7 dodaje się ust. 7 o treści:

„W przypadku sporu związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Abonent, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Abonenci będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również przed sądem polubownym lub w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub poddania go pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE”.

W § 9 dodaje się ust. 14 o treści:

„Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez Operatora i opisane w Regulaminie nie wpływają na prywatność oraz ochronę danych osobowych Abonenta.”

W § 10 pkt 16 usunięte zostaje zdanie:

„W przypadku tymczasowych problemów technicznych w sieci Operator ogranicza prędkość transmisji dla aplikacji, dla których wydłużenie czasu pobierania danych nie ma wpływu na jakość np. aplikacje peer-to-peer lub inne serwisy służące do wymiany plików, aktualizacje systemów operacyjnych takich jak Microsoft Windows, aktualizacje oprogramowania antywirusowego”.

W § 10 dodaje się ust. 23 o treści:

Zasoby Mobilnej 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 korzysta Abonent, a także od warunków atmosferycznych. Z uwagi na powyższe czynniki, Operator nie może 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 Abonent może uzyskać na stronie internetowej Operatora lub za pomocą Orange Biura Obsługi Klienta.

W § 10 dodaje się ust. 24 o treści:

„Operator stosuje automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Mobilnej 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.”

W § 10 dodaje się ust. 25 o treści:

„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 Operatora lub występujących po stronie Abonenta takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp. nie stanowi pogorszenia jakości usługi.”

W § 10 dodaje się ust. 26 o treści:

„Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z usługi dostępu do Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.”

W § 10 dodaje się ust. 27 o treści:

„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.”

W § 10 dodaje się ust. 28 o treści:

„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.”

W § 10 dodaje się ust. 29 o treści:

„Jednoczesne korzystanie przez Abonenta z usług innych niż usługa dostępu do Internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do Internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Mobilnej Sieci Orange.”

W § 10 dodaje się ust. 30 o treści:

„Jeżeli w komunikacji marketingowej Operator pokazuje 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.”

Zmiany w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci Orange dla Abonentów ofert na kartę z dnia 19 lipca 2010 roku:

W § 7 na końcu ust. 1 dodaje się zdanie o treści:

„ W stosunku do Abonentów będących konsumentami, za nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu Operator uzna znaczące i stale lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu (w tym prędkości), które zostały wskazane w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej”.

W § 7 ust. 6 otrzymuje następujące brzmienie:

„W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w § 6 Regulaminu, lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla usług dostępu do Internetu określonych w innych dokumentach umownych, Operator wypłaca Abonentowi odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości lub określone gwarantowane parametry wskazane dla usług dostępu do Internetu nie zostały osiągnięte. Kwota odszkodowania dla wskaźników jakości usług określonych w Regulaminie wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem jakości (wyrażona w procentach) pomnożona przez średnie miesięczne wykorzystanie środków z Doładowań (obliczone na podstawie trzech ostatnich miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli Abonent korzysta z usług telekomunikacyjnych krócej niż trzy miesiące). W przypadku braku osiągnięcia poziomu wskaźników jakości określonych w Regulaminie, Operator nie zwraca opłaty za wykonane świadczenie”.

W § 7 dodaje się ust. 7 o treści:

„W przypadku sporu związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Abonent, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Abonenci będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również przed sądem polubownym lub w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub poddania go pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE”.

W § 9 dodaje się ust. 10 o treści:

„Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez Operatora i opisane w Regulaminie nie wpływają na prywatność oraz ochronę danych osobowych Abonenta.”

W § 10 pkt 16 usunięte zostaje zdanie:

„W przypadku tymczasowych problemów technicznych w sieci Operator ogranicza prędkość transmisji dla aplikacji, dla których wydłużenie czasu pobierania danych nie ma wpływu na jakość np. aplikacje peer-to-peer lub inne serwisy służące do wymiany plików, aktualizacje systemów operacyjnych takich jak Microsoft Windows, aktualizacje oprogramowania antywirusowego”.

W § 10 dodaje się ust. 21 o treści:

Zasoby Mobilnej 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 korzysta Abonent, a także od warunków atmosferycznych. Z uwagi na powyższe czynniki, Operator nie może 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 Abonent może uzyskać na stronie internetowej Operatora lub za pomocą Orange Biura Obsługi Klienta.

W § 10 dodaje się ust. 22 o treści:

„Operator stosuje automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Mobilnej 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.”

W § 10 dodaje się ust. 23 o treści:

„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 Operatora lub występujących po stronie Abonenta takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp. nie stanowi pogorszenia jakości usługi.”

W § 10 dodaje się ust. 24 o treści:

„Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z usługi dostępu do Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.”

W § 10 dodaje się ust. 25 o treści:

„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.”

W § 10 dodaje się ust. 26 o treści:

„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.”

W § 10 dodaje się ust. 27 o treści:

„Jednoczesne korzystanie przez Abonenta z usług innych niż usługa dostępu do Internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do Internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Mobilnej Sieci Orange.”

W § 10 dodaje się ust. 28 o treści:

„Jeżeli w komunikacji marketingowej Operator pokazuje 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.”

Zmiany w cennikach usług:

We wszystkich regulaminach promocji i ofert dotyczących usług mobilnych na kartę, które obejmują swoim zakresem świadczenie usługi dostępu do Internetu dodaje się następującą tabelę:

Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w technologiach mobilnych obowiązujące od 1 stycznia 2017r.		
Rodzaj technologii mobilnej	Szacunkowa maksymalna prędkość pobierania danych	Szacunkowa maksymalna prędkość wysyłania danych
4G LTE (Carrier Aggregation)	225 Mb/s	45 Mb/s
3G (HSPA+DC)	37 Mb/s	6 Mb/s
2G (EDGE)	0,236 Mb/s	0,192 Mb/s
CDMA	2,4 Mb/s	1,8 Mb/s

Dodatkowo, w regulaminie usługi „Elastyczny Pakiet Internetowy” w par. 26, w regulaminie usługi „Nowe pakiety internetowe” w par. 14, oraz w regulaminie usługi „Rozmowy i SMS-y bez limitu do wszystkich oraz GB” w par. 25 w zakresie usługi „Lejek” **usunięto następujące zdanie:**

Ograniczenie prędkości wynikające z Lejka nie będzie obowiązywało w przypadku korzystania z transferu danych w ramach usług:

- Pakiet Społeczności
- Pakiet Orange World
- Muzyka Tu i Tam
- Orange Cloud
- Orange Finanse.

Ponadto, uprzejmie informujemy, że z dniem 10 stycznia 2017r. Orange Polska S.A. wprowadza w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci Orange dla Abonentów ofert na kartę z dnia 1 stycznia 2014 roku (oraz analogiczne zmiany w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci Orange dla Abonentów ofert na kartę z dnia 19 lipca 2010 roku) zmianę wynikającą bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa i mającą na celu dostosowanie postanowień Regulaminów do ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Poniżej szczegóły wprowadzonej zmiany.

§ 7 ust. 7 w obu zmienianych Regulaminach otrzymuje następujące brzmienie:

„W przypadku sporu związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Abonent, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Abonenci będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również przed sądem polubownym lub w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub poddania go pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE (www.uke.gov.pl)”.

W przypadku braku akceptacji opisanych powyżej zmian przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych do dnia 31 grudnia 2016 roku włącznie.