



Regulamin zakupów w sklepie internetowym www.orange.pl

obowiązuje od 10 października 2019 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. 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
3. 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.
4. Klient biznesowy - osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia.
5. Kodeks cywilny (k.c.) – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm.)
6. 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”.
7. 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.
8. Płatność Online – oznacza płatność przelewem elektronicznym lub kartą kredytową z wykorzystaniem systemu payu.pl prowadzonego przez PayU, jak również płatność systemem BLIK oraz Visa Checkout prowadzonego przez Visa.
9. Regulamin – niniejszy Regulamin zakupów w Sklepie Internetowym Orange.
10. Sklep Internetowy Orange (dalej też Sklep) prowadzony przez Orange serwis internetowy umożliwiający składanie Zamówień, dostępny pod adresem www.orange.pl.
11. Towar – produkty prezentowane w Sklepie Internetowym Orange, do których należą m.in. telefony komórkowe, w tym telefony komórkowe bez blokady simlock, Telefony Odnowione, telefony stacjonarne i inne urządzenia telekomunikacyjne, startery dla użytkowników usług przedpłaconych, akcesoria telekomunikacyjne (np. ładowarki do telefonów, słuchawki), urządzenia smart watch, gadżety (tj. materiały promocyjne z logo Orange).
12. Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu k.c. zawarta pomiędzy Orange a Klientem, zawierana z wykorzystaniem serwisu internetowego Sklepu.
13. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych – umowa o świadczenie przez Orange usług polegających głównie na przekazywaniu sygnałów (transmisji lub kierowaniu sygnałów) zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej („e-umowa”).
14. Umowa sprzedaży na raty, bez dodatkowego abonamentu – umowa sprzedaży Towarów na raty, zawarta pomiędzy Orange a Klientem, w formie pisemnej lub dokumentowej („e-umowa na raty”) której zawarcie nie jest powiązane z koniecznością zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
15. Ustawa o prawach konsumenta - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 24 czerwca 2014 r.poz.827).
16. 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.).
17. 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).

18. Użytkownik - oznacza każdą osobę, która w jakikolwiek sposób korzysta ze Sklepu.
19. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy, określające ofertę Orange, z której chce skorzystać Klient lub rodzaj i liczbę Towarów, które chce kupić.

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
 - 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 11.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX JavaScript i cookies lub
 - b) Mozilla Firefox w wersji 52.0 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.

III. Czynności techniczne składające się na procedurę złożenia Zamówienia

1. W celu złożenia Zamówienia należy wejść na stronę internetową www.orange.pl i dokonać wyboru oferty Orange w zakresie usług telekomunikacyjnych lub Towarów dostępnych w Sklepie.
2. Klient dokonuje konfiguracji Zamówienia zgodnie z prezentowanymi instrukcjami.
3. 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.
4. Klienci indywidualni, mogą dokonać zmiany Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zawarcia nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, poprzez wybór formy dokumentowej w Sklepie Internetowym Orange. Wybranie tej formy zawarcia bądź zmiany Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez zaznaczenie opcji „e-umowa” skutkować będzie możliwością zawarcia bądź zmiany Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w sposób elektroniczny. Klient indywidualny, który zdecyduje się na taką formę zawarcia lub zmiany Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, po naciśnięciu przycisku „Zapoznaj się” będzie mógł zapoznać się z przedstawioną mu e-umową lub e-anksem w formie elektronicznej (pdf). Dokument ten zawierać będzie wszystkie elementy oferty telekomunikacyjnej wybranej przez Klienta indywidualnego, określone przez Klienta Indywidualnego na wcześniejszych etapach składania Zamówienia, jednak nie będzie zawierał jeszcze pełnych danych osobowych Klienta indywidualnego. Aby kontynuować zamówienie, konieczna jest akceptacja tego dokumentu, poprzez naciśnięcie przycisku „ Akceptuję”.
5. Orange zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przed przekazaniem zamówienia do realizacji:
 - a) W przypadku Klienta biznesowego dokumentów dotyczących prowadzonej firmy tj. aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego (gdy Klient jest osobą prawną) lub wpisu do Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej (gdy Klient jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą)
 - b) W przypadku Klienta indywidualnego dowodu tożsamości oraz wskazanego w procesie

zakupowym dokumentu.

- c) W przypadku przenoszenia numeru Klient indywidualny może zostać poproszony o okazanie faktury za usługi telekomunikacyjne innego Operatora.
 6. O konieczności dostarczenia dokumentów przed realizacją Zamówienia Klient zostanie poinformowany telefonicznie, poprzez e-mail lub SMS. Bez dostarczenia tych dokumentów Zamówienie nie będzie realizowane.
 7. 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. Klient może zostać również poproszony o zapłatę kaucji w jednym z salonów Orange.
 8. W celu złożenia Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie pisemnej lub dokumentowej Klient indywidualny oraz Klient biznesowy powinien podać dane osobowe/firmowe niezbędne do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz realizacji zamówienia (np. adres dostawy).
 9. Po podaniu przez Klienta korzystającego ze Sklepu wszystkich niezbędnych danych umożliwiających realizację Zamówienia, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia.
 10. Podsumowanie będzie zawierać informacje dotyczące:
 - a) przedmiotu Zamówienia,
 - b) ceny usług lub Towarów objętych Zamówieniem, przy czym wszystkie ceny zawierają podatek VAT (dla Klienta biznesowego prezentowane są ceny netto + VAT)
 - c) zasady zapłaty za Zamówienie
 - d) sposobu dostawy oraz kosztów realizacji Zamówienia.
 11. W toku składania Zamówienia Klient zostanie poproszony o wyrażenie zgód związanych z przetwarzaniem jego danych osobowych. Wyrażenie każdej ze zgód jest dobrowolne. Klientowi zostanie wskazane, wyrażenie których zgód jest niezbędne do złożenia oraz realizacji Zamówienia.
 12. Z zastrzeżeniem zgód niezbędnych do realizacji Zamówienia, treść zgód udzielonych przez Klienta zostanie zapisana na formularzu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych/aneksu bądź na formularzu Umowy sprzedaży na raty bez dodatkowego abonamentu 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.
 13. W trakcie składania Zamówienia podane przez Klienta dane są poddawane weryfikacji. Skutkiem negatywnej weryfikacji finansowej Klienta będzie odmowa realizacji Zamówienia, o czym klient zostanie poinformowany poprzez adres e-mail lub komunikat w procesie zakupowym. Po złożeniu zamówienia Klient dostaje potwierdzenie przyjęcia do realizacji za pośrednictwem e-mail.
 14. W celu skutecznego przesłania Zamówienia do Orange, Klient powinien nacisnąć przycisk „składam zamówienie”. W przypadku wyboru trybu Płatności Online w przypadku zakupu wyłącznie Towaru bez Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, 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”. W sytuacji złożenia Zamówienia w celu zawarcia lub zmiany Umowy o świadczenie usług w formie dokumentowej (e-umowy), potwierdzeniem woli Klienta zawarcia e-umowy będzie naciśnięcie przycisku „Zawieram e-umowę i płacę”. Powyższe określenie oznacza, że klient zobowiązuje się do ponoszenia cyklicznych opłat przewidzianych w e-umowie. Po wyrażeniu woli zawarcia lub zmiany Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez e-umowę, Klient otrzyma na adres e-mail podany w toku całego procesu Zamówienia dokument pdf, który będzie zawierał nowe lub zmienione postanowienia umowne. Wiążące dla Klienta, który zawarł lub zmienił Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie dokumentowej są ceny usług obowiązujące w chwili naciśnięcia przycisku „Zawieram e-umowę i płacę”.
- W sytuacji złożenia Zamówienia w celu zawarcia Umowy sprzedaży urządzenia na raty w formie dokumentowej (e-umowy na raty), potwierdzeniem woli Klienta zawarcia e-umowy na raty będzie naciśnięcie przycisku „Zawieram e-umowę i płacę”. Powyższe określenie oznacza, że klient zobowiązuje się do ponoszenia cyklicznych rat za urządzenie przewidzianych w e-umowie na raty. Po wyrażeniu woli zawarcia e-umowy na raty, Klient otrzyma na adres e-mail podany w toku całego procesu Zamówienia dokument pdf, który będzie zawierał nowe postanowienia umowne. Wiążące dla Klienta, który zawarł e-umowę na raty są ceny Towarów obowiązujące w

chwili naciśnięcia przycisku „Zawieram e-umowę i płacę”.

15. W trakcie realizacji przez Orange złożonego Zamówienia nie ma możliwości modyfikacji zawartych w jego treści danych.
16. Anulowanie przez Klienta złożonego Zamówienia na Towar lub Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowę sprzedaży urządzenia na raty w formie pisemnej, jest możliwe jedynie w drodze odmowy przyjęcia przesyłki, a w przypadku e-umowy lub e-umowy na raty, poprzez skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy opisanego w punkcie VII niniejszego Regulaminu.
17. Po złożeniu Zamówienia zostanie przesłany na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej: numer Zamówienia. Po dokonaniu zamówienia Orange prześle na adres poczty elektronicznej podanej do Zamówienia zapytanie dotyczące jakości obsługi i poziomu zadowolenia Klienta ze świadczonych usług.
18. Telefony Odnowione sprzedawane są w zestawie z ładowarką oraz instrukcją obsługi, bez dodatkowych akcesoriów.
19. W celu sprawdzenia statusu Zamówienia na usługi, należy wejść na stronę <http://orange.pl/status>. Zmiana statusu Zamówienia na „wysłane” oznacza, że przesyłka została spakowana i wysłana na podany przez Klienta adres za pośrednictwem firmy kurierskiej, której usługi dostępne są w Sklepie, do wybranego Salonu Orange lub do wybranego Paczkomatu Inpost.
20. Odpowiedzi na wszelkie pytania dotyczące Zamówień można uzyskać, pisząc na adres sklep@orange.pl.

IV. Zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży

1. Zawarcie lub zmiana Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie pisemnej lub Umowy sprzedaży Towaru 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. W przypadku Umowy sprzedaży towaru na raty, bez dodatkowego abonamentu zawieranej w formie pisemnej, zawarcie umowy sprzedaży na raty następuje w momencie podpisania tej umowy przez Klienta, przy odbiorze przesyłki
2. Zawarcie lub zmiana Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Klienta Indywidualnego w przypadku wybrania formy dokumentowej (e-umowa) lub umowy sprzedaży urządzenia na raty (e-umowa na raty) następuje z chwilą przyciśnięcia przycisku „Zawieram e-umowę i płacę”.
3. W przypadku odstąpienia zgodnie z pkt 7 Regulaminu od umów wymienionych w punkcie IV. 1 i 2 powyżej zgody udzielone na formularzach umowy są automatycznie anulowane.

V. Dostawa

1. 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 w toku procesu. Niektóre opcje dostawy oferowane w Sklepie mogą być płatne.
3. Realizacja Zamówienia w zakresie dotyczącym niektórych Usług dostępnych w Sklepie odbywa się niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji wiarygodności finansowej Klienta przez Orange.
4. Orange ma prawo powierzyć realizację dostawy osobie trzeciej, bez informowania o tym Klientów.
5. Termin realizacji dostawy 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.
6. W przypadku dostawy kurierskiej, Klient zobowiązany jest przy odbiorze Towaru do okazania swojego aktualnego dowodu osobistego. Kurier wydający przesyłkę 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. Przedstawiane dokumenty powinny być wystawione na osobę, która oświadcza wolę zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie pisemnej lub Umowy sprzedaży Towaru.
7. W przypadku, w którym w skład Zamówienia wchodzi Usługa telekomunikacyjna, której świadczenie wymaga zawarcia przez Klienta Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie pisemnej, 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. Podczas odbioru przesyłki Klient powinien sprawdzić stan i kompletność Towaru. 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:

- a) odmówić przyjęcia Towaru.
- b) 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 dostaw albo przyjąć Towar.
- c) 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/ankesem 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 odbioru Zamówienia, 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 w formie pisemnej, Umowę sprzedaży lub Umowę sprzedaży urządzenia na raty 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 zamówienia złożonego w Sklepie Internetowym w Paczkomatach to usługa polegająca na udostępnieniu Klientom możliwości odbioru zamówionego Towaru w wybranym przez nich Paczkomacie Inpost (lista Paczkomatów Inpost, w których Klient może zrealizować odbiór Towaru, jest dostępna podczas składania Zamówienia w Sklepie). W przypadku wyboru tej formy dostawy, płatności za Towar należy dokonać na stronie www.orange.pl, kartą w wybranych Paczkomatach lub elektronicznie za pomocą jednej z metod płatności udostępnianej przez właściciela Paczkomatów – Firmę Inpost. Maksymalna wartość zamówienia regulowanego za pośrednictwem Inpost nie może przekroczyć 5 000 pln. Zamówienia o wyższej wartości zostaną anulowane po ich złożeniu.
13. Po dokonaniu wyboru opcji realizacji Zamówienia poprzez odbiór w Paczkomacie Inpost, Klient zostanie powiadomiony poprzez e-mail oraz SMS na podany podczas składania Zamówienia adres poczty elektronicznej i numer telefonu komórkowego o możliwości odbioru Towaru w wybranym Paczkomacie. Klient powinien zgłosić się po Towar do wybranego Paczkomatu Inpost w ciągu 48 godzin od momentu otrzymania informacji w trybie opisanym powyżej. W celu odbioru zamówienia Klient powinien podać kod odbioru zamówienia, który zostanie przesłany przez właściciela Paczkomatów – Firmę Inpost. W przypadku płatności przy odbiorze, paczka zostanie wydana po opłaceniu wymaganej płatności.

VI. Formy płatności

1. Za Zamówienia złożone oraz realizowane za pośrednictwem Sklepu można zapłacić w następujący sposób:
 - a) gotówką lub kartą przy odbiorze w przypadku zamówienia Towaru wraz z Usługą telekomunikacyjną,
 - b) z wykorzystaniem Płatności Online w przypadku zamówienia Towaru bez Usługi telekomunikacyjnej
 - c) gotówką lub kartą przy odbiorze w przypadku zamówienia Towaru sprzedawanego na raty bez dodatkowego abonamentu
 - d) kartą przy odbiorze towaru w Paczkomacie Inpost, który obsługuje płatności kartą.
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 Towaru następuje z chwilą dokonania przelewu elektronicznego lub płatności kartą kredytową z wykorzystaniem serwisu PayU.
3. 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.
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 przy odbiorze - zwrot płatności nastąpi na wskazany przez klienta numer rachunku bankowego lub adres przekazu pocztowego.
7. 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.
8. Bezpośrednie koszty zwrotu Towaru pokrywa Klient. Koszty dostawy Zamówienia złożonego w Sklepie Internetowym poniesione przez Klienta (indywidualnego) Orange zwraca niezależnie od tego, czy była to najtańsza czy najdroższa forma dostawy.
9. 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 jakiego 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.
 - a. 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).
 - b. 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.
 - c. 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.
 - d. Kupujący nie może odstąpić od umowy sprzedaży Towaru, jeśli wada Towaru jest nieistotna.
 - e. 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.
 - f. W odniesieniu do Towarów innych niż Telefony Odnowione, Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 2 lat od wydania Towaru. Sprzedawca odpowiada za niezgodność z umową Telefonu Odnowionego jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 12 miesięcy od wydania Telefonu Odnowionego. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.
 - g. Jeżeli sprzedawca, który przyjął od kupującego będącego Konsumentem reklamację Towaru z tytułu rękojmi zawierającą żądanie usunięcia wady, wymiany Towaru albo obniżenia ceny o wskazaną kwotę, 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.

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

IX. Bezpieczeństwo Sklepu

1. Orange Polska S.A. oświadcza, iż doloży 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, należy zgłaszać Orange Polska S.A. na konto: sklep@orange.pl.
2. 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.
3. Jeżeli Klient umieszcza w ramach serwisu Sklepu jakiegokolwiek dane dotyczące 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.
4. Klientowi nie wolno umieszczać, w ramach dostępnych mu aplikacji Sklepu, treści o charakterze bezprawnym.

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 poza sądowych 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 przed zawarciem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych/aneksie lub umowy sprzedaży

towaru na raty dostarczonej mu w wyniku realizacji Zamówienia zobowiązany jest sprawdzić, czy wszelkie dane osobowe prezentowane na umowie dotyczą jego osoby i są zgodne ze stanem faktycznym i prawnym.

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, 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 udostępnia Regulamin w taki sposób, który umożliwia 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 10 października 2019 r.