



Informacja o możliwości zwrotu środków pozostałych z doładowań w ofercie Orange na kartę

Zgodnie z decyzją Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (decyzja nr 18/2020) **od 15 lutego 2021 r.** wprowadzamy w ofercie Orange na kartę możliwość zwrotu środków pozostałych z doładowań w przypadku przeniesienia numeru do innego operatora lub upływu okresu ważności połączeń przychodzących. Zwrot środków nastąpi na wniosek konsumenta. Szczegółowa procedura wnioskowania o zwrot środków dostępna będzie na www.orange.pl/zwrot-srodkow od 15 lutego 2021. Poniżej opis procedury.

Procedura zwrotu środków pozostałych z doładowań obowiązująca w ofercie Orange na kartę od 15.02.2021 r.

Od kiedy Klienci będą mogli wystąpić z wnioskiem o zwrot środków?	Od 15.02.2021 r.
Kto jest uprawniony?	Konsumenci, których numer w ofercie Orange na kartę w chwili złożenia wniosku ma co najmniej 6-miesięczny staż
Kiedy i jak Klient może wystąpić o zwrot środków?	<ul style="list-style-type: none">▪ Konsumenci muszą złożyć wniosek o zwrot niewykorzystanych środków w ciągu 30 dni od przeniesienia numeru do innego operatora lub 30 dni od końca okresu ważności połączeń przychodzących.▪ Wniosek będzie można złożyć:<ul style="list-style-type: none">▪ osobiście w autoryzowanych salonach Orange Polska,▪ poprzez specjalny formularz elektroniczny dostępny na stronie www.orange.pl/zwrot-srodkow▪ lub telefonicznie, dzwoniąc pod numer 510 100 100 (opłata zgodna z cennikiem).▪ Dane, które należy podać we wniosku:<ul style="list-style-type: none">▪ numer telefonu, którego dotyczy zwrot środków▪ numer karty SIM dla powyższego numeru telefonu▪ imię i nazwisko▪ PESEL (dla obywateli polskich) lub numer dokumentu podanego przy rejestracji numeru na kartę (dla obcokrajowców)▪ numer rachunku bankowego prowadzonego w Polsce▪ adres e-mail
Czy Klient poniesie opłatę?	<ul style="list-style-type: none">▪ Tak, koszt zwrotu środków wyniesie 20 złotych.▪ Obowiązuje zasada 1 numer telefonu = 1 wniosek = 1 opłata
O zwrot jakich środków Klient będzie mógł wnioskować?	<ul style="list-style-type: none">▪ Zwrotowi będą podlegały tylko środki pochodzące z doładowań znajdujące się na koncie głównym, które zostaną zablokowane od 15.02.2021 r.▪ Zwrotowi nie podlegają bonusy przyznane w ramach promocji albo usług▪ Zwrotowi podlegać będą tylko środki pomniejszone o koszt zwrotu (20 zł).▪ Jeśli środki zostały anulowane przed 15.02.2021r., to nie ma możliwości ich zwrotu.
W jakim czasie Klient otrzyma zwrot?	<ul style="list-style-type: none">▪ Najpóźniej do 30 dni od złożenia wniosku Operator zwróci pieniądze na wskazany przez konsumenta rachunek bankowy w Polsce.



W związku z wprowadzeniem możliwości zwrotu środków, od 15 lutego 2021 r. zmienia się postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów ofert na kartę, cenników taryf Orange na kartę, regulaminu i cennika usługi Orange Ekstra Numer.

Wprowadzane zmiany:

1. W Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów ofert na kartę z dnia 1 stycznia 2014 r. (dalej zwanego Regulaminem):

- a) § 13 pkt. 5 o treści: „W chwili rozpoczęcia Okresu pasywnego wartość niewykorzystanego Limitu jednostek taryfowych jest automatycznie anulowana” ulega usunięciu.
- b) § 16 pkt. 7o treści: „Z zastrzeżeniem pkt 4, niewykorzystane wartości jednostek taryfowych oraz zdrapek nie podlegają zwrotowi” ulega usunięciu.
- c) § 18 po punkcie 6 dodaje się punkt 7 o treści:

„7. 1 W sytuacji, w której konsument:

7.1.1 przeniósł numer do sieci innego dostawcy usług lub

7.1.2. przestał korzystać z usług Operatora w wyniku wygaśnięcia Umowy tj. upływu Okresu pasywnego,

niewykorzystane wartości jednostek taryfowych zwane dalej środkami pozostałymi z doładowań są zwracane przez Operatora na wniosek konsumenta.

7.2. Operator może w Regulaminie określić inne przypadki zwrotu środków pozostałych z doładowań.

7.3. Szczegółowe zasady zwrotu środków określone są w procedurze zwrotu środków pozostałych z doładowań w ofercie na kartę opublikowanej na stronie www.orange.pl/zwrot-srodkow, a koszt zwrotu wskazany jest w Cenniku.

7.4. W sytuacji, gdy konsument:

7.4.1. nie złożył wniosku o zwrot środków w terminie i w przypadkach określonych w procedurze zwrotu lub

7.4.2. jest Abonentem, któremu nie przysługuje zwrot środków z doładowań, środki pozostałe z doładowań nie podlegają zwrotowi.”

2. W cennikach taryf: Orange Yes, Orange Free na kartę, Zawsze bez Limitu, Orange POP oraz w cenniku usługi Extra Numer zostaje dodana nowa pozycja: „koszt zwrotu środków na rachunek bankowy konsumenta: 20 zł”

3. W Regulaminie usługi Extra Numer z dnia 24.08.2020 (aktualny) oraz z dnia 01.01.2014 r. (archiwalny) z punktów 26 i 28 aktualnego Regulaminu (pkt. 20 regulaminu archiwalnego) zostają usunięte postanowienia dot. anulowania niewykorzystanych środków z doładowań Extra Numeru i zastąpione postanowieniem informującym o możliwości wnioskowania o zwrot środków zgodnie z procedurą.

- a) postanowienie 26 i 20 o treści: „Po upływie terminu wskazanego w pkt 24 powyżej, Operator zastrzega sobie prawo do przydzielenia tego samego Ekstra Numeru innemu Abonentowi, a niewykorzystane środki z doładowań Extra Numeru są anulowane” zostanie zastąpione treścią: „Po upływie terminu wskazanego w procedurze zwrotu środków na złożenie wniosku o zwrot środków z doładowań, Operator zastrzega sobie prawo do przydzielenia tego samego Ekstra Numeru innemu Abonentowi, a środki pozostałe z doładowań Extra Numeru nie podlegają zwrotowi.”
- b) w postanowieniu 28 aktualnego regulaminu usunięte zostaje zdanie: „W przypadku nie przywrócenia Usługi środki na koncie Ekstra Numeru bezpowrotnie przepadają.”

Użytkownicy oferty Orange na kartę nieakceptujący powyższych zmian mają prawo zrezygnować z naszych usług do 15 lutego 2021 r.