



Regulamin

usługi Zdalna Asysta Płatna
obowiązuje od 26.07.2024 r. do odwołania

Postanowienia ogólne

1. W tym regulaminie określamy warunki i zasady świadczenia usługi Zdalna Asysta Płatna.
2. Usługa opisana w tym regulaminie skierowana jest wyłącznie do naszych abonentów korzystających z uprawnionych ofert biznesowych. Usługa nie jest dostępna dla abonentów będących konsumentami.

Słowniczek

3. Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w tym regulaminie.
 - 3.1. **Dzień Roboczy** - dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - 3.2. **Orange (my)** - Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (02-326), przy Alejach Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000010681, NIP 5260250995, REGON 012100784 z wpłaconym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 złotych; numer BDO (bazy danych o odpadach): 000028832, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych;
 - 3.3. **Sieć mobilna** - nasza sieć telekomunikacyjna, której zakończenia nie mają stałej lokalizacji;
 - 3.4. **Sieć stacjonarna** - nasza sieć telekomunikacyjna lub sieć telekomunikacyjna udostępniana nam przez dostawcę, której zakończenia mają stałą lokalizację;
 - 3.5. **Uprawniona Oferta** - jedna z następujących kategorii ofert lub planów taryfowych uprawniających Państwa do skorzystania z Usługi w wariancie **Zdalna asysta płatna**:
 - 3.5.1. **Usługa mobilna** - do tej kategorii zaliczamy wszystkie nasze oferty na abonament komórkowy lub internet bezprzewodowy;
 - 3.5.2. **Usługa stacjonarna** - do tej kategorii zaliczamy usługę Biznes Pakiet (Basic, Fiber, Internet Premium, PABX);
 - 3.6. **Usługa mobilna** - telekomunikacyjna usługa głosowa lub usługa dostępu do internetu lub pakiety tych usług, które świadczymy Państwu w Sieci mobilnej na podstawie zawartej z nami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
 - 3.7. **Usługa stacjonarna** - poszczególne usługi lub pakiety usług telekomunikacyjnych, z których mogą Państwo korzystać w danej lokalizacji lub które świadczymy Państwu w Sieci stacjonarnej na podstawie zawartej z nami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
 - 3.8. **Usługa WCO** - usługa Wirtualna Centralka Orange w wariantach: WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 lub WCO-PI. Jeśli posiadają Państwo usługę WCO mogą Państwo skorzystać z Usługi w wariancie **Zdalna asysta płatna WCO**;
 - 3.9. **Urządzenie** - urządzenie typu smartfon, tablet, modem, ruter lub dekodery zakupione w naszej ofercie, które spełnia łącznie następujące warunki:
 - 3.9.1. posiada oryginalny numer IMEI, MAC lub numer seryjny,
 - 3.9.2. zostało dopuszczone do używania na terenie Polski zgodnie z obowiązującymi przepisami,
 - 3.9.3. mają Państwo tytułu prawny do urządzenia tzn. mają Państwo prawo do korzystania z takiego urządzenia w zakresie umożliwiającym nam rozwiązanie zgłaszanego problemu,
 - 3.9.4. korzystają Państwo z urządzenia w naszej sieci telekomunikacyjnej w ramach Uprawnionej Oferty.
 - 3.10. **Usługa** - odpłatna usługa wsparcia technicznego świadczona przez nas drogą elektroniczną w następujących wariantach:
 - 3.10.1. **Zdalna asysta płatna** która obejmuje opcje i kategorie spraw dotyczących Urządzenia opisane w dalszej części regulaminu.
 - 3.10.2. **Zdalna asysta płatna WCO**, która obejmuje opcje i kategorie spraw dotyczących Usługi WCO opisane w dalszej części regulaminu.

Postanowienia ogólne

4. Warunki świadczenia Usługi opisujemy w tym regulaminie oraz w Cenniku Usługi (dalej zwanym „**Cennikiem**”).
5. Regulamin i Cennik nieodpłatnie udostępniamy Państwu na naszej stronie internetowej poświęconej ofercie biznesowej <https://www.orange.pl/view/regulamin-y-cenniki-dla-firm?footerlink=true>, a także na Państwa żądanie, przed zawarciem umowy w sposób umożliwiający Państwu ich pozyskanie, odtwarzanie i utrwalenie treści.
6. Zobowiązujemy się świadczyć Usługę zgodnie z warunkami umownymi określonymi w tym regulaminie oraz Cenniku. Państwo natomiast są zobowiązani do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem i warunkami umownymi określonymi w tym regulaminie.
7. Warunki świadczenia usług w Uprawnionych Ofertach oraz Usłudze WCO określają odrębne umowy o świadczenia tych usług oraz związane z nimi regulaminy i cenniki. Jeżeli w tym regulaminie nie zdefiniowaliśmy inaczej, pojęcia ich dotyczące mają takie same znaczenie, jakie nadają im umowy o świadczenia tych usług oraz związane z nimi regulaminy i cenniki.
8. Możemy powierzyć wykonanie części lub całości obowiązków związanych z realizacją Usługi innemu podmiotowi (podwykonawcy). W takim przypadku będziemy odpowiadać za działania lub zaniechania takiego podmiotu, jak za własne działania lub zaniechania

Ogólne zasady świadczenia Usługi

9. W ramach Usługi udzielimy Państwu odpłatnego zdalnego wsparcia technicznego zgodnie z zakresem spraw określonych dla danego wariantu i opcji Usługi. Zakres spraw objętych danym wariantem i opcją Usługi opisujemy w dalszej części regulaminu.
10. Usługa ma charakter jednorazowy, co oznacza, że w każdym przypadku zgłoszenie będzie miało charakter jednostkowej umowy o wykonanie Usługi zgodnie wybranym wariantem i opcją, za realizację której pobierzemy od Państwa jednorazową opłatę zgodną z Cennikiem. Z Usługi mogą Państwo skorzystać wielokrotnie w zależności od potrzeb, pod warunkiem że nadal będziemy ją świadczyć. W przypadku zawarcia kolejnej, nowej umowy, zastosowanie będzie miał regulamin i cennik usługi obowiązujące w dniu zlecenia Usługi.
11. Usługę świadczymy tylko w Dni Robocze.
12. W celu skorzystania z Usługi należy zadzwonić na numer *800 (z numerów komórkowych w naszej sieci mobilnej) i 510800800 (z numerów stacjonarnych i z numerów komórkowych innych sieci) wybierając w menu numer 5, a dla konfiguracji ruterów usługi Biznes Pakiet na numer 801303303 i poczekać na połączeniem z konsultantem w celu zamówienia Usługi. Opłata za połączenie z numerem *800 (510 800 800) i 801303303 jest płatna zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem usług.
13. Termin realizacji Usługi jest liczony od dnia przyjęcia zgłoszenia przy czym opóźnienia powstałe z przyczyn leżących po Państwa stronie lub niezależnych od nas, mogą powodować odpowiednie wydłużenie terminu wykonania Usługi.
14. Możemy odmówić realizacji Usługi w następujących przypadkach:
 - 14.1. osoba dokonująca zgłoszenia i zlecenia Usługi w Państwa imieniu nie przesłała pozytywnej weryfikacji (przy zamawianiu Usługi będziemy stosować takie same procedury weryfikacji osoby dokonującej zgłoszenia, jakie obowiązują przy zamawianiu usług dodatkowych za pomocą

- środków porozumiewania się na odległość w ramach zawartej z Państwem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącej odpowiednio Uprawnionej Oferty lub Usługi WCO,
- 14.2. osoba dokonująca zgłoszenia i zlecenia Usługi w Państwa imieniu nie wyraziła zgody na nagrywanie rozmowy telefonicznej,
- 14.3. osoba dokonująca zgłoszenia i zlecenia Usługi w Państwa imieniu nie wyraziła wyraźnej zgody na natychmiastowe wykonanie Usługi,
- 14.4. nie spełniają Państwo warunków określonych w tym regulaminie, w szczególności warunków technicznych,
- 14.5. zalegają Państwo z opłatami na naszą rzecz, niezależnie od tytułu,
- 14.6. nie mają Państwo zawartej z nami umowy o świadczenie usług dotyczącej odpowiednio Uprawnionej Oferty lub Usługi WCO.
15. Oświadczamy i gwarantujemy, że:
- 15.1. jesteśmy uprawnieni do realizacji Usługi oraz zapewniamy, iż jej wykonywanie nie będzie naruszało powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 15.2. dysponujemy profesjonalną wiedzą, doświadczeniem i zasobami niezbędnymi do należytego wykonania Usługi oraz zobowiązujemy się ją wykonać z najwyższą zawodową starannością,
- 15.3. osoby którymi będziemy się posługiwać przy realizacji Usługi będą posiadać odpowiednie doświadczenie, szkolenia i kwalifikacje niezbędne do prawidłowego wykonania Usługi,
- 15.4. zachowamy w tajemnicy Państwa informacje z którymi zapoznaliśmy się w związku z realizacją Usługi, chyba że obowiązek ujawnienia takich informacji będzie wynikał z przepisów prawa albo nastąpi za Państwa zgodą.
16. Usługa ma charakter starannego działania, co oznacza, że dołożymy należytej staranności w celu realizacji zgłoszenia, ale nie gwarantujemy rozwiązania problemu jeśli nie będzie to możliwe z przyczyn od nas niezależnych. W takim przypadku nadal zastrzegamy sobie prawo do żądania wynagrodzenia za Usługę.

Szczegółowe zasady świadczenia Usługi w wariantach Zdalna asysta płatna

17. W wariantach **Zdalna asysta płatna**, nasze wsparcie techniczne będzie polegać na przekazaniu osobie zgłaszającej problem, telefonicznych instrukcji, jak samodzielnie rozwiązać dany problem dotyczący Urządzenia. Jedno zgłoszenie może dotyczyć tylko jednego Urządzenia.
18. Z wariantu **Zdalna asysta płatna** mogą Państwo skorzystać tylko, jeśli mają Państwo zawartą z nami odrębną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach której korzystają Państwo z Uprawnionej Oferty.
19. Dołożymy starań, aby rozwiązać Państwa problem w trakcie pierwszego połączenia, a jeśli nie będzie to możliwe, Usługę realizujemy w ustalonym z Państwem terminie.
20. Specyfikacja Usługi w wariantach **Zdalna asysta płatna**:
- 20.1. w opcji **Konfiguracja podstawowa**

Co może obejmować zgłoszenie?	Sposób w jaki udzielamy wsparcia technicznego?	Warunki techniczne i ewentualne ograniczenia
Smartfon tablet	<ul style="list-style-type: none"> • wsparcia udzielamy telefonicznie • w miarę możliwości technicznych i po uzyskaniu zgody osoby zgłaszającej, możemy wykorzystać aplikację, która umożliwi przekaz obrazu ze Smartfona i wykonania na nim czynności konfiguracyjnych 	<ul style="list-style-type: none"> • Urządzenie powinno: być włączone, a jeśli posiada baterię to powinna być naładowana w co najmniej 50%, mieć włączoną transmisję danych (dostęp do Internetu) • powinni Państwo stosować się do poleceń naszego konsultanta i współpracować z nim w celu rozwiązania zgłoszenia • wsparcie obejmuje tylko jedno Urządzenie • zgłoszenie może obejmować tylko jeden problem z danej kategorii np. jeśli zgłoszą Państwo jednocześnie instalację aplikacji i ustawienie hot-spot na telefonie, to potraktujemy je jako dwa odrębne zgłoszenia za które naliczymy odrębne opłaty zgodnie z Cennikiem • zgłoszenie instalacji aplikacji może dotyczyć tylko jednej aplikacji, instalacja dwóch aplikacji w ramach jednego zgłoszenia będzie traktowane jako dwa odrębne zgłoszenia za które naliczymy opłaty zgodnie z Cennikiem • wsparcia udzielamy dla Urządzeń, możemy odmówić realizacji Usługi jeśli zgłoszenie będzie dotyczyło innych urządzeń • jeśli nie będziemy mogli rozwiązać problemu w trakcie pierwszego połączenia, Usługę realizujemy w ustalonym z Państwem terminie • maksymalny czas wsparcia w ramach jednego zgłoszenia to 15 minut, po upływie tego czasu, zastrzegamy sobie prawo do zakończenia wsparcia
Ruter dla usługi mobilnej	<ul style="list-style-type: none"> • konfiguracja ręczna ustawień APN i/lub w tym zmiana protokołu IPv4/IPv6 • konfiguracja przekierowań portów • konfiguracja filtrowania adresów • konfiguracja sieci Wi-Fi za każdą funkcję np. zmiana nazwy, zmiana kodowania, harmonogramy • konfiguracja filtrowania urządzeń 	
Ruter dla usługi stacjonarnej	<ul style="list-style-type: none"> • zdalny restart urządzenia • reset urządzenia do ustawień podstawowych (fabrycznych) • WIFI (wł./wyt./zmiana hasła i SSID) zmiana kanału • przekierowanie portu • rozdzielenie zakresów wifi 2,4 i 5Ghz (wł./wyt.) • firewall (wł./wyt.) • DHCP (wł./wyt./zmiana zakresu/zmiana adresacji IP, filtrowanie MAC) • LAN (zmiana adresacji IP) • konfiguracja DMZ • przekierowanie VoIP 	

20.2. w opcji **Konfiguracja zaawansowana:**

Co może obejmować zgłoszenie?		Sposób w jaki udzielimy wsparcia?	Warunki techniczne i ewentualne ograniczenia
Smartfon tablet	<ul style="list-style-type: none"> • dodanie konta i/lub konfiguracji konta poczty e-mail w systemie Android/IOS w oparciu o serwery poczty przychodzącej POP3/IMAP oraz serwery poczty wychodzącej (SMTP) • reset i przywrócenie konfiguracji podstawowej • inny uzgodniony zakres nieobjęty opcją Konfiguracja podstawowa 	<ul style="list-style-type: none"> • wsparcia udzielamy telefonicznie • w miarę możliwości technicznych i po uzyskaniu zgody osoby zgłaszającej, możemy wykorzystać aplikację, która umożliwia przekaz obrazu ze Smartfona i wykonania na nim czynności konfiguracyjnych 	<ul style="list-style-type: none"> • Urządzenie powinno: być włączone, a jeśli posiada baterię to powinna być naładowana w co najmniej 50%, mieć włączoną transmisję danych (dostęp do Internetu) • powinni Państwo stosować się do poleceń naszego konsultanta i współpracować z nim w celu rozwiązania zgłoszenia, • wsparcie obejmuje tylko jedno Urządzenie • zgłoszenie może obejmować tylko jeden problem z danej kategorii np. jeśli zgłoszą Państwo jednocześnie instalację aplikacji i ustawienie hot-spotu na telefonie, to potraktujemy je jako dwa odrębne zgłoszenia za które naliczymy odrębne opłaty zgodnie z Cennikiem • zgłoszenie dodania konta e-mail może dotyczyć tylko jednego konta, zlecenie dodania dwóch w ramach jednego zgłoszenia będzie traktowane jako dwa odrębne zgłoszenia za które naliczymy opłaty zgodnie z Cennikiem • jeśli nie będziemy mogli rozwiązać problemu w trakcie pierwszego połączenia, Usługę realizujemy w ustalonym z Państwem terminie • maksymalny czas wsparcia w ramach jednego zgłoszenia to 30 minut, po upływie tego czasu, zastrzegamy sobie prawo do zakończenia wsparcia
Ruter dla usługi mobilnej	<ul style="list-style-type: none"> • pomoc w konfiguracji i podłączeniu dla każdego pojedynczego urządzenia końcowego • reset i przywrócenie konfiguracji podstawowej • inny uzgodniony zakres nieobjęty opcją Konfiguracja podstawowa 		
Ruter dla usługi stacjonarnej	<ul style="list-style-type: none"> • inny uzgodniony zakres nieobjęty opcją Konfiguracja podstawowa 		

21. Oświadczają Państwo, iż w przypadku zgłoszenia obejmującego w ramach Usługi instalację lub reinstalację oprogramowania lub aplikacji w Urzędzeniu, oprogramowanie lub aplikacje będą w pełni legalne (pobrane z oficjalnych sklepów), co oznacza, że przysługiwać będą Państwu prawa do korzystania z oprogramowania lub aplikacji. W przypadku, gdy do instalacji lub reinstalacji oprogramowania czy aplikacji konieczne będzie podanie kodu lub klucza, zobowiązani będą Państwo do samodzielnego podania kodu/klucza wymaganego do instalacji lub reinstalacji oprogramowania lub aplikacji.
22. W czasie świadczenia wsparcia technicznego w ramach Usługi:
- 22.1. nie usuwamy z Urządzenia złośliwego oprogramowania (wirusów),
 - 22.2. nie odzyskujemy z Urządzenia utraconych danych,
 - 22.3. nie ingerujemy w żaden sposób w Państwa oprogramowanie lub aplikacje nie objęte zgłoszeniem lub wykraczającym poza zakres Usługi,
 - 22.4. nie pobieramy ani w żaden sposób nie ingerujemy w dane znajdujące się w pamięci Urządzenia,
 - 22.5. nie wspieramy wprowadzenia modyfikacji w Urzędzeniu lub jego oprogramowaniu niezgodnych z wytycznymi producenta.

Szczegółowe zasady świadczenia usługi w wariantcie zdalna asysta płatna WCO

23. W wariantcie **Zdalna asysta płatna WCO** nasze wsparcie techniczne może dotyczyć jednej Usługi WCO i w zależności od zgłaszanego problemu, może polegać na:
- 23.1. przeprowadzeniu zdalnego szkolenia dotyczącego Usługi WCO dla osoby zgłaszającej problem,
 - 23.2. zleceniu nam skonfigurowania usługi WCO lub zmiany konfiguracji dotyczącej usługi WCO.
24. Z Usługi w wariantcie **Zdalna asysta płatna WCO** mogą Państwo skorzystać tylko, jeśli mają Państwo zawartą z nami odrębną umowę o świadczenie Usługi WCO.

25. Specyfikacji opcji dostępnych w ramach Usługi w wariancie **Zdalna asysta płatna WCO:**

Opcja Usługi i jej zakres	Sposób w jaki udzielamy wsparcia technicznego?	Warunki techniczne, ewentualne ograniczenia
<p>WCO-3 / WCO-PI do 4 użytkowników - wsparcie polegające na zdalnej konfiguracji WCO w panelu wco.orange.pl dotyczące: użytkowników, menu, recepcja/grupa, zapowiedzi, fax. Opcja dotyczy konfiguracji Usługi WCO w wariancie WCO-3, dla której obowiązuje limit do 3 użytkowników albo Usługi WCO w wariancie WCO-PI z liczbą użytkowników nie większą niż 4.</p>	<ul style="list-style-type: none"> przyjmujemy Państwa telefoniczne zlecenie i sami za Państwa dokonamy konfiguracji Usługi WCO 	<ul style="list-style-type: none"> muszą Państwo korzystać z aktywnej (nie zwieszanej) Usługi WCO w wariancie WCO-3, dla której obowiązuje limit do 3 użytkowników albo Usługi WCO w wariancie WCO-PI z liczbą użytkowników nie większą niż 4 przed zamówieniem Usługi muszą Państwo co najmniej jeden raz poprawnie zalogować się w ramach Usługi WCO do aplikacji www służącej do konfiguracji centrali WCO powinni Państwo przekazać naszemu konsultantowi wszystkie niezbędne informacje do konfiguracji - możemy zażądać od Państwa przekazania takich informacji telefonicznie lub przesłania na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej w przypadku konfiguracji płatnych funkcjonalności, muszą Państwo posiadać odpowiedni Limit kwotowy w celu aktywowania danej funkcjonalności zlecenie aktywacji lub zmiany płatnych funkcjonalności, może wiązać się z naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem Usługi WCO zgłoszenie zrealizujemy w ciągu 2 Dni Roboczych
<p>WCO-5 / WCO-PI do 8 użytkowników - wsparcie polegające na zdalnej konfiguracji WCO w panelu wco.orange.pl użytkowników, menu, recepcja/grupa, zapowiedzi, fax. Opcja dotyczy konfiguracji Usługi WCO w wariancie WCO-5, dla której obowiązuje limit do 5 użytkowników albo Usługi WCO w wariancie WCO-PI z liczbą użytkowników nie większą niż 8.</p>	<ul style="list-style-type: none"> przyjmujemy Państwa telefoniczne zlecenie i sami za Państwa dokonamy konfiguracji Usługi WCO 	<ul style="list-style-type: none"> muszą Państwo korzystać z aktywnej (nie zwieszanej) Usługi WCO w wariancie WCO-5, dla której obowiązuje limit do 5 użytkowników albo Usługi WCO w wariancie WCO-PI z liczbą użytkowników nie większą niż 8 przed zamówieniem Usługi muszą Państwo co najmniej jeden raz poprawnie zalogować się w ramach Usługi WCO do aplikacji www służącej do konfiguracji centrali WCO powinni Państwo przekazać naszemu konsultantowi wszystkie niezbędne informacje do konfiguracji - możemy zażądać od Państwa przekazania takich informacji telefonicznie lub przesłania na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej w przypadku konfiguracji płatnych funkcjonalności, muszą Państwo posiadać odpowiedni Limit kwotowy w celu aktywowania danej funkcjonalności zlecenie aktywacji lub zmiany płatnych funkcjonalności, może wiązać się z naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem Usługi WCO zgłoszenie zrealizujemy w ciągu 2 Dni Roboczych
<p>WCO-10 / WCO-PI do 15 użytkowników - wsparcie polegające na zdalnej konfiguracji WCO w panelu wco.orange.pl użytkowników, menu, recepcja/grupa, zapowiedzi, fax. Opcja dotyczy konfiguracji Usługi WCO w wariancie WCO-10, dla której obowiązuje limit do 10 użytkowników albo Usługi WCO w wariancie WCO-PI z liczbą użytkowników nie większą niż 15.</p>	<ul style="list-style-type: none"> przyjmujemy Państwa telefoniczne zlecenie i sami za Państwa dokonamy konfiguracji Usługi WCO 	<ul style="list-style-type: none"> muszą Państwo korzystać z aktywnej (nie zwieszanej) Usługi WCO w wariancie WCO-10, dla której obowiązuje limit do 10 użytkowników albo Usługi WCO w wariancie WCO-PI z liczbą użytkowników nie większą niż 15 przed zamówieniem Usługi muszą Państwo co najmniej jeden raz poprawnie zalogować się w ramach

		<p>Usługi WCO do aplikacji www służącej do konfiguracji centrali WCO</p> <ul style="list-style-type: none"> • powinni Państwo przekazać naszemu konsultantowi wszystkie niezbędne informacje do konfiguracji - możemy zażądać od Państwa przekazania takich informacji telefonicznie lub przesłania na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej • w przypadku konfiguracji płatnych funkcjonalności, muszą Państwo posiadać odpowiedni Limit kwotowy w celu aktywowania danej funkcjonalności • zlecenie aktywacji lub zmiany płatnych funkcjonalności, może wiązać się z naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem Usługi WCO • zgłoszenie zrealizujemy w ciągu 2 Dni Roboczych
<p>WCO-20 / WCO-PI do 25 użytkowników - wsparcie polegające na zdalnej konfiguracji WCO w panelu wco.orange.pl użytkowników, menu, recepcja/grupa, zapowiedzi, fax. Opcja dotyczy konfiguracji Usługi WCO w wariantcie WCO-20, dla której obowiązuje limit do 20 użytkowników albo Usługi WCO w wariantcie WCO-PI z liczbą użytkowników nie większą niż 25.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • przyjmujemy Państwa telefoniczne zlecenie i sami za Państwa dokonamy konfiguracji Usługi WCO 	<ul style="list-style-type: none"> • muszą Państwo korzystać z aktywnej (nie zwieszanej) Usługi WCO w wariantcie WCO-20, dla której obowiązuje limit do 20 użytkowników albo Usługi WCO w wariantcie WCO-PI z liczbą użytkowników nie większą niż 25 • przed zamówieniem Usługi muszą Państwo co najmniej jeden raz poprawnie zalogować się w ramach Usługi WCO do aplikacji www służącej do konfiguracji centrali WCO • powinni Państwo przekazać naszemu konsultantowi wszystkie niezbędne informacje do konfiguracji - możemy zażądać od Państwa przekazania takich informacji telefonicznie lub przesłania na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej • w przypadku konfiguracji płatnych funkcjonalności, muszą Państwo posiadać odpowiedni Limit kwotowy w celu aktywowania danej funkcjonalności • zlecenie aktywacji lub zmiany płatnych funkcjonalności, może wiązać się z naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem Usługi WCO • zgłoszenie zrealizujemy w ciągu 2 Dni Roboczych
<p>Dodanie 1 użytkownika - wsparcie polegające na zdalnej konfiguracji, modyfikacji lub dodaniu 1 użytkownika do Usługi WCO w panelu wco.orange.pl. Opcja dotyczy konfiguracji Usługi WCO w wariantcie: WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • przyjmujemy Państwa telefoniczne zlecenie i sami za Państwa dokonamy konfiguracji Usługi WCO 	<ul style="list-style-type: none"> • muszą Państwo korzystać z aktywnej (nie zwieszanej) Usługi WCO w wariantcie WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI • przed zamówieniem Usługi muszą Państwo co najmniej jeden raz poprawnie zalogować się w ramach Usługi WCO do aplikacji www służącej do konfiguracji centrali WCO • powinni Państwo przekazać naszemu konsultantowi wszystkie niezbędne informacje do konfiguracji - możemy zażądać od Państwa przekazania takich informacji telefonicznie lub przesłania na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej • jedno zgłoszenie może dotyczyć tylko jednej konfiguracji np. jeśli zgłoszą Państwo jednocześnie konfigurację dwóch użytkowników, to potraktujemy je jako dwa odrębne zgłoszenia za które naliczymy odrębne opłaty zgodnie z Cennikiem

		<ul style="list-style-type: none"> • obowiązują limity użytkowników zgodne z wariantem Usługi WCO z którego Państwo korzystają • w przypadku konfiguracji płatnych funkcjonalności, muszą Państwo posiadać odpowiedni Limit kwotowy w celu aktywowana danej funkcjonalności • zlecenie aktywacji lub zmiany płatnych funkcjonalności, może wiązać się z naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem Usługi WCO • zgłoszenie zrealizujemy w ciągu 2 Dni Roboczych
<p>Funkcja dla 1 użytkownika – wsparcie polegające na zdalnej konfiguracji WCO w panelu wco.orange.pl dla 1 użytkownika wybranej funkcji (np. OPPB, PNG/SPNG, asystent/recepcjonista, transfer, nagrywanie, przekierowanie, komunikat, czarna lista, wewnętrzny). Opcja dotyczy konfiguracji Usługi WCO w wariantach: WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • przyjmujemy Państwa telefoniczne zlecenie i sami za Państwa dokonamy konfiguracji Usługi WCO 	<ul style="list-style-type: none"> • muszą Państwo korzystać z aktywnej (nie zwieszanej) Usługi WCO w wariantach WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI • przed zamówieniem Usługi muszą Państwo co najmniej jeden raz poprawnie zalogować się w ramach Usługi WCO do aplikacji www służącej do konfiguracji centrali WCO • powinni Państwo przekazać naszemu konsultantowi wszystkie niezbędne informacje do konfiguracji - możemy zażądać od Państwa przekazania takich informacji telefonicznie lub przesłania na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej • jedno zgłoszenie może dotyczyć tylko jednej konfiguracji np. jeśli zgłoszą Państwo jednocześnie konfigurację funkcji dla dwóch użytkowników, to potraktujemy je jako dwa odrębne zgłoszenia za które naliczymy odrębne opłaty zgodnie z Cennikiem • obowiązują limity użytkowników zgodne z wariantem Usługi WCO z którego Państwo korzystają • w przypadku konfiguracji płatnych funkcjonalności, muszą Państwo posiadać odpowiedni Limit kwotowy w celu aktywowana danej funkcjonalności • zlecenie aktywacji lub zmiany płatnych funkcjonalności, może wiązać się z naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem Usługi WCO • zgłoszenie zrealizujemy w ciągu 2 Dni Roboczych
<p>Dodanie 1 NGD - wsparcie polegające na zdalnej konfiguracji lub dodaniu Numeru Głównego Dodatkowego (NGD) w panelu wco.orange.pl. Opcja dotyczy konfiguracji Usługi WCO w wariantach: WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • przyjmujemy Państwa telefoniczne zlecenie i sami za Państwa dokonamy konfiguracji Usługi WCO 	<ul style="list-style-type: none"> • muszą Państwo korzystać z aktywnej (nie zwieszanej) Usługi WCO w wariantach WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 lub WCO-PI • przed zamówieniem Usługi muszą Państwo co najmniej jeden raz poprawnie zalogować się w ramach Usługi WCO do aplikacji www służącej do konfiguracji centrali WCO • powinni Państwo przekazać naszemu konsultantowi wszystkie niezbędne informacje do konfiguracji - możemy zażądać od Państwa przekazania takich informacji telefonicznie lub przesłania na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej • jedno zgłoszenie może dotyczyć tylko jednej sprawy np. jeśli zgłoszą Państwo jednocześnie konfigurację NGD i dodanie NGD, to potraktujemy je jako dwa odrębne zgłoszenia za które naliczymy odrębne opłaty zgodnie z Cennikiem

		<ul style="list-style-type: none"> • zlecenie dodania lub konfiguracji NGD, może wiązać się z naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem Usługi WCO • zgłoszenie zrealizujemy w ciągu 2 Dni Roboczych
<p>Konfiguracja jednego bloku/funkcji - wsparcie polegające na zdalnej konfiguracji jednego bloku/funkcji w WCO w panelu wco.orange.pl jak: menu, grupa, komunikat okazjonalny, komunikat wave, komunikat przy przekierowaniu, komunikat spersonalizowany, warunkowe kierowanie, wewnętrzny, recepcja, oświadczenie do nagrywania, faks, czarna lista, raporty, książka adresowa przekazana w postaci pliku. Opcja dotyczy konfiguracji Usługi WCO w wariantach: WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • przyjmujemy Państwa telefoniczne zlecenie i sami za Państwa dokonamy konfiguracji Usługi WCO 	<ul style="list-style-type: none"> • muszą Państwo korzystać z aktywnej (nie zwieszanej) Usługi WCO w wariantach WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI • przed zamówieniem Usługi muszą Państwo co najmniej jeden raz poprawnie zalogować się w ramach Usługi WCO do aplikacji www służącej do konfiguracji centrali WCO • powinni Państwo przekazać naszemu konsultantowi wszystkie niezbędne informacje do konfiguracji - możemy zażądać od Państwa przekazania takich informacji telefonicznie lub przesłania na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej • jedno zgłoszenie może dotyczyć tylko jednego bloku/funkcji np. jeśli zgłoszą Państwo jednocześnie konfigurację dwóch bloków/funkcji, to potraktujemy je jako dwa odrębne zgłoszenia za które naliczymy odrębne opłaty zgodnie z Cennikiem • obowiązują limity użytkowników zgodne z wariantem Usługi WCO z którego Państwo korzystają • w przypadku konfiguracji płatnych funkcjonalności, muszą Państwo posiadać odpowiedni Limit kwotowy w celu aktywowania danej funkcjonalności • zlecenie aktywacji lub zmiany płatnych funkcjonalności, może wiązać się z naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem Usługi WCO • zgłoszenie zrealizujemy w ciągu 2 Dni Roboczych
<p>Instruktaż/asysta – przeprowadzenie instruktażu, asysty z zakresu obsługi i konfiguracji Usługi WCO przy pomocy oprogramowania umożliwiającego prezentowanie zdalnie pulpitu użytkownika WCO i/lub realizującego Usługę (np. nagrywania, konfiguracji książki adresowej, administratorów lub ankiety). Opcja dotyczy Usługi WCO w wariantach: WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wsparcia technicznego udzielamy zdalnie osobie dokonującej zgłoszenia poprzez prezentację pulpitu za pomocą uzgodnionego z nim komunikatora 	<ul style="list-style-type: none"> • muszą Państwo korzystać z aktywnej (nie zwieszanej) Usługi WCO w wariantach WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI • przed zamówieniem Usługi muszą Państwo co najmniej jeden raz poprawnie zalogować się w ramach Usługi WCO do aplikacji www służącej do konfiguracji centrali WCO • jedno zgłoszenie może dotyczyć tylko jednego bloku tematycznego np. jeśli zgłoszą Państwo jednocześnie instruktaż z nagrywania i konfiguracji książki adresowej, to potraktujemy je jako dwa odrębne zgłoszenia za które naliczymy odrębne opłaty zgodnie z Cennikiem • obowiązują limity użytkowników zgodne z wariantem Usługi WCO z którego Państwo korzystają • w przypadku konfiguracji płatnych funkcjonalności, muszą Państwo posiadać odpowiedni Limit kwotowy w celu aktywowania danej funkcjonalności • zlecenie aktywacji lub zmiany płatnych funkcjonalności, może wiązać się z naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Państwa cennikiem Usługi WCO • usługę zrealizujemy w uzgodnionym z Państwem terminie

		<ul style="list-style-type: none"> osoba dokonująca zgłoszenia powinni korzystać z urządzenia z dostępem do Internetu, z możliwością korzystania z uzgodnionego komunikatora dopuszczamy następujące komunikatory: Skype dla Firm
<p>Szkolenie (1h) - przeprowadzenie szkolenia z zakresu obsługi i konfiguracji Usługi WCO przy pomocy oprogramowania umożliwiającego prezentowanie zdalnie pulpitu użytkownika WCO i/lub realizującego Usługę. Opcja dotyczy Usługi WCO w wariantach: WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> szkolenie zostanie przeprowadzone zdalnie, za pomocą uzgodnionego z Państwem komunikatora 	<ul style="list-style-type: none"> muszą Państwo korzystać z aktywnej (nie zwieszanej) Usługi WCO w wariantach WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 albo WCO-PI przed zamówieniem Usługi muszą Państwo co najmniej jeden raz poprawnie zalogować się w ramach Usługi WCO do aplikacji www.służącej do konfiguracji centrali WCO nie ograniczamy listy uczestników z wyjątkiem sytuacji gdy takie ograniczenia wynikają z wybranego przez Państwa komunikatora szkolenie przeprowadzimy w języku polskim, uzgodnimy z Państwem: liczbę uczestników, zakres szkolenia, termin szkolenia, nazwę komunikatora (jeśli oferujemy więcej niż jeden komunikator), czas trwania szkolenia uczestnicy szkolenia powinni korzystać z urządzeń z dostępem do Internetu, z możliwością korzystania z uzgodnionego komunikatora dopuszczamy następujące komunikatory: Skype

26. W czasie świadczenia wsparcia technicznego w ramach Usługi nie ingerujemy w żaden sposób w Usługę w sposób wykraczający poza zakres zgłoszenia i Usługi.

Płatności

27. Opłaty za Usługę określamy w Cenniku.
28. Opłatę za Usługę uwzględniamy na rachunku dotyczącym Uprawnionej Oferty lub odpowiednio Usługi WCO, której dotyczyło Państwa zgłoszenie. Opłatę naliczymy na rachunku za okres rozliczeniowy w którym wykonaliśmy Usługę.
29. Opłaty za Usługę są płatne z dołu.
30. Pozycja na rachunku za Usługę będzie nosiła nazwę „ZAP” wraz ze wskazaniem wariantu/opcji Usługi, w zależności od konfigurowanej „uprawnionej oferty”.

Reklamacje

31. Reklamacje dotyczące nieprawidłowej realizacji Usługi, nieprawidłowego wyliczenia kwoty na rachunku, brak dostatecznej informacji na temat Usługi ze strony naszych konsultantów, mogą Państwo składać w naszych salonach albo wysyłać na adres Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice. Mogą je Państwo także składać poprzez swoje indywidualne konto na naszej stronie internetowej www.orange.pl lub dzwoniąc na Infolinię obsługową. Reklamacje powinni Państwo złożyć nie później niż do 12 miesięcy od zdarzenia.
32. Reklamacje złożone po upływie terminów pozostaną bez rozpatrzenia.
33. Odpowiedź na reklamacje dostaną Państwo w ciągu 30 dni od ich złożenia. Jeżeli nie udzielimy odpowiedzi na reklamację w tym terminie oznacza to, że uznaliśmy Państwa reklamację.

Prawo odstąpienia

34. Jeżeli są Państwo osobą fizyczną lub spółką cywilną, której jedynymi współnikami są osoby fizyczne i wykonaliśmy Usługę za wyraźną i uprzednią Państwa zgodą pozyskaną przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, w takim przypadku tracą Państwo prawo do odstąpienia od takiej umowy o wykonaniu Usługi.

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

35. W związku z wykonaniem Usługi możemy przetwarzać dane, w tym dane osobowe, których są Państwo administratorem, które to przetwarzanie wiąże się powierzeniem nam przetwarzania takich danych osobowych. W takim przypadku, jeżeli nie zawarą Państwo z nami odrębnej umowy na mocy, której powierzamy nam Państwo przetwarzanie takich danych osobowych, znajdują zastosowanie poniższe postanowienia (zwane dalej „Postanowieniami”).
- 35.1. Wyrazy pisane wielką literą w Postanowieniach mają znaczenie nadane im w regulaminie Usługi, przy czym na potrzeby niniejszych Postanowień Państwo, zwani będziecie dalej „Administratorem”, zaś my „Procesorem”. Dodatkowo wprowadzamy następujące definicje:
- 35.1.1. **Dane** - dane osobowe powierzone przez Administratora Procesorowi;
- 35.1.2. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- 35.2. Administrator gwarantuje i zobowiązuje się przez czas wykonywania Postanowień zapewnić, że:
- 35.2.1. jako samodzielnie decydujący o celach i środkach przetwarzania danych w celach określonych poniżej jest uprawniony do powierzenia przetwarzania Danych Procesorowi,
- 35.2.2. operacje przetwarzania, jakie zleca Procesorowi, są zgodne z przepisami prawa i nie naruszają praw osób trzecich, a w razie naruszenia ww. gwarancji i zobowiązań zobowiązuje się w pełnym zakresie dopuszczalnym przepisami prawa zwolnić Procesora z odpowiedzialności za takie naruszenia, w szczególności zwrócić nałożone lub zasądzone od Procesora kary, odszkodowania lub zadośćuczynienia
- 35.3. Procesor oświadcza, że:

- 35.3.1. dysponuje odpowiednimi kwalifikacjami, zespołem, sprzętem, rozwiązaniami informatycznymi, aby przetwarzać powierzone przez Administratora Dane
- 35.3.2. w sposób profesjonalny przetwarza dane osobowe, w tym powierzane przez inne podmioty dane osobowe od roku 1997.
- 35.4. Powierzenie przetwarzania Danych następuje w wykonaniu umowy i będzie realizowane w sposób w pełni lub częściowo zautomatyzowany, w celu wykonania Usługi.
- 35.5. Procesor będzie przetwarzać powierzone Dane przez czas niezbędny do realizacji celu powierzenia przetwarzania Danych, nie dłużej niż przez czas wykonania Usługi.
- 35.6. Powierzone Procesorowi Dane obejmować mogą w szczególności następujące rodzaje danych osobowych dotyczących:
 - 35.6.1. użytkowników Usługi: nazwa użytkownika, imię i nazwisko użytkownika, wyświetlana nazwa użytkownika, stanowisko, dział, numer biura, telefon w biurze, telefon komórkowy, faks, alternatywny adres e-mail, adres, miejscowość, województwo, kod pocztowy, region lub kraj,
 - 35.6.2. nazwa uczestnika szkolenia, imię i nazwisko uczestnika szkolenia, wyświetlana nazwa uczestnika szkolenia, stanowisko, telefon komórkowy, adres e-mail.
- 35.7. Procesor zobowiązuje się do realizacji każdego z obowiązków wymienionych w art. 28 ust. 3 a-h RODO. Administrator jest uprawniony do realizowania swoich praw określonych w RODO. W szczególności Procesor zobowiązuje się:
 - 35.7.1. przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo, któremu podlega Procesor (w takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Procesor informuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny). Polecenia Administratora zawarte będą w Postanowieniach, umowie oraz w pisemnych lub e-mailowych komunikatach do Procesora, które mogą być kierowane przez Administratora do osób, którymi posługuje się przy wykonywaniu umowy;
 - 35.7.2. zapewnić, że posługuje się tylko osobami upoważnionymi do przetwarzania danych osobowych zobowiązanymi do zachowania tajemnicy;
 - 35.7.3. podejmować adekwatne środki wymagane na mocy art. 32 RODO;
 - 35.7.4. przestrzegać warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego, wynikających z RODO. Administrator wyraża zgodę na korzystanie przez Procesora z innych podmiotów przetwarzających wybranych przez Procesora. W szczególności w razie potrzeby korzystania z podmiotu przetwarzającego poza EOG, Administrator poleca Procesorowi przekazywanie Danych wyłącznie do państw zapewniających odpowiedni stopień ochrony, a także na mocy Postanowień Administrator upoważnia Procesora do zawierania w imieniu i na rzecz Administratora umów opartych o standardowe klauzule ochrony danych przyjęte zgodnie z RODO, poleca Procesorowi przekazywanie Danych po wejściu w życie takich umów oraz zobowiązuje się do niewypowiadania tego pełnomocnictwa przez czas trwania Umowy. Administrator będzie informowany o zmianie podmiotów przetwarzających, z których korzysta Procesor, poprzez udostępnienie mu takiej informacji przed dokonaniem takiej zmiany. W razie wniesienia sprzeciwu przez Administratora w odniesieniu do podmiotów przetwarzających, Procesor może, według swojej decyzji, albo zaprzestać współpracy z tym podmiotem dotyczącej Danych w terminie 3 miesięcy, albo odmówić realizacji Usługi;
 - 35.7.5. biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomagać Administratorowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO;
 - 35.7.6. uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomagać Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO;
 - 35.7.7. zgodnie ze zleceniem Administratora określonym w Postanowieniach, po zakończeniu przetwarzania Danych usunąć wszelkie kopie Danych powierzonych przez Administratora w zakresie, w którym Procesor nie będzie uprawniony do przetwarzania tych Danych na własne potrzeby;
 - 35.7.8. udostępniać Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków Procesora wynikających z RODO, a także umożliwiać Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich. Administrator zobowiązuje się zawiadamiać o planowanym audycie i jego zakresie 14 dni przed rozpoczęciem audytu. Strony w trybie roboczym ustalą miejsce i godziny przeprowadzenia audytu. Administrator zwróci Procesorowi uzasadnione koszty związane z udziałem w audycie.
- 35.8. W zakresie czynności objętych Postanowieniami Procesor ponosi odpowiedzialność wobec Administratora wyłącznie w zakresie winy umyślnej lub w innych przypadkach, w których bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa uniemożliwiają wyłączenie odpowiedzialności Procesora.
- 35.9. Informacje dotyczące Procesora, w których posiadanie wchodzi Administrator w związku z zawarciem i wykonywaniem Postanowień, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Procesora. Administrator zobowiązuje się wykorzystywać te informacje wyłącznie do realizacji umowy oraz wypełnienia obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 35.10. Jeżeli w Umowie nie wskazano inaczej, przesyłanie między Administratorem a Procesorem zawiadomień, żądań lub wniosków, dotyczących wykonywania Postanowień powinno następować w formie pisemnej, elektronicznej lub poprzez e-mail, pod rygorem nieważności.

Postanowienia końcowe

- 36. W każdym czasie możemy zmienić warunki określone w tym regulaminie lub zakończyć świadczenie Usługi zachowaniem nabytych przez Państwa praw.
- 37. Jeśli w ramach jednego konta abonenckiego rozliczamy wiele umów, w tym tą na podstawie której świadczymy Usługę, mamy prawo odnieść skutki ewentualnych naruszeń związanych z jedną umową do wszystkich innych umów przypisanych do takiego konta abonenckiego. Dotyczy to w szczególności prawa do zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług i prawa do wypowiedzenia umowy. Przez konto abonenckie należy rozumieć konto w naszym systemie rozliczeniowym, dzięki któremu identyfikujemy i rozliczamy świadczone Państwu usługi.
- 38. Nasza odpowiedzialność z tytułu Usługi ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia za Usługę. Powyższego ograniczenie nie dotyczy sytuacji, gdy umyślnie wyrządzimy Państwu szkodę w związku ze świadczeniem Usługi lub gdy wynika to z przepisów prawa. Nie ponosimy odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
- 39. Regulamin wchodzi w życie w dacie podanej na początku regulaminu. Będziemy go stosować do Usług zamówionych po tej dacie. Regulamin odwołuje wcześniejsze regulaminy świadczenia Usługi.