



# Regulamin

## usługi Wsparcie IT Podstawowe dla klientów aktywujących usługę w Mój Orange

obowiązuje od 1 lutego 2024 r. do 29 lutego 2024 r.

### Słowniczek

1. Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w tym regulaminie.
  - 1.1. **Aktywacja** – włączenie Usługi, powodujące naliczenie opłaty oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi;
  - 1.2. **Aplikacja** – aplikacja służąca do zdalnego połączenia się przez Orange z Urządzeniami objętymi Usługą;
  - 1.3. **Cennik** – Cennik usługi „Wsparcie IT dla klientów aktywujących usługę w Mój Orange”;
  - 1.4. **Godziny Robocze** – godziny od 8.00 do 18.00, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 1.5. **Orange** - 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;
  - 1.6. **Urządzenie** – urządzenie typu komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop z systemem operacyjnym Microsoft Windows 10 (lub wyższa wersja), posiadający oryginalny numer seryjny;
  - 1.7. **Urządzenie Mobilne** - urządzenia typu Tablet z systemem operacyjnym Android 8.0 (lub wyższa wersja), IOS wersja dla urządzeń posiadających procesor nowszy niż A10 , Windows Mobile, BlackBerry, posiadające oryginalny numer IMEI;
  - 1.8. **Usługa** - usługa „Wsparcie IT Podstawowe”, której okres świadczenia jest czasem nieoznaczonym;
  - 1.9. **Zgłoszenie** – zgłoszenie telefoniczne dokonywane przez uprawnioną przez Państwa osobę w celu uzyskania od Orange wsparcia technicznego;

### Postanowienia ogólne

2. Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia dla Państwa przez Orange usługi „Wsparcie IT Podstawowe dla klientów aktywujących usługę w aplikacji Mój Orange”.
3. Niniejszy regulamin udostępniamy na stronach internetowych [www.orange.pl](http://www.orange.pl).
4. Na naszej stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl) znajdują Państwo również stosowane przez nas kodeksy dobrych praktyk.
5. Zobowiązujemy się świadczyć Usługę zgodnie z warunkami umownymi określonymi w tym regulaminie, Państwo natomiast są zobowiązani do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem i warunkami umownymi określonymi w tym regulaminie.
6. Aby aktywować Usługę w aplikacji Mój Orange powinni Państwo spełniać następujące warunki:
  - 6.1. nie są Państwo konsumentami,
  - 6.2. w okresie od 1 lutego 2024 r. do 29 lutego 2024 r. korzystają Państwo jako abonenci z usług mobilnych głosowych świadczonych pod marką Orange w ofercie abonamentowej dla klientów biznesowych (niebędących konsumentami) z wyłączeniem:
    - 6.2.1. korzystających z oferty FIRMA i Internet dla Dużych Firm,
    - 6.2.2. posiadających na swoim koncie abonenckim więcej niż 30 aktywnych numerów abonenckich (kart SIM),
    - 6.2.3. posiadających na swoim koncie abonenckim co najmniej jeden aktywny numer w planie taryfowym przeznaczonym do rozwiązań M2M (taryfa telemetryczna),
    - 6.2.4. posiadających na swoim koncie abonenckim więcej niż 5 usług stacjonarnych tj. usług głosowych lub usługi dostępu do Internetu,
    - 6.2.5. podmiotów będących jednostkami samorządu terytorialnego.
  - 6.3. korzystają Państwo na swoich urządzeniach z systemu operacyjnego Android 8.0 i wyżej otrzymujących aktualizacje systemowe i bezpieczeństwa lub iOS, dla których najnowsza wersja aplikacji jest dostępna. W przypadku Androida, dotyczy aplikacji Mój Orange pobranej/zaktualizowanej z oficjalnego kanału dystrybucji: Google Play.
  - 6.4. Posiadają Państwo jeden z następujących planów taryfowych: Plan Firmowy S, Plan Firmowy M, Plan Firmowy L i Plan Firmowy XL, Dla Firm.
  - 6.5. Nie mogą Państwo posiadać aktywnej usługi Wsparcie IT Podstawowe na numerze telefonu, na który aktywowana ma być Usługa.

### Ogólne zasady świadczenia Usługi

7. Usługa „Wsparcie IT Podstawowe” jest odpłatną usługą serwisową świadczoną Państwu telefonicznie lub zdalnie poprzez Aplikację.
8. Zakres, sposób świadczenia Państwu Usługi, uzależnione są od wybranego przez Państwa wariantu Usługi.
9. Wsparciem objęte jest Urządzenie lub Urządzenie Mobilne, które spełnia wymogi określone w niniejszym regulaminie i zostanie przez Państwa wskazane.
10. Urządzenie lub Urządzenia Mobilne mogą Państwo zgłosić do objęcia go wsparciem w ramach Usługi dzwoniąc na bezpłatny numer 800 600 800 lub mailowo na adres [wsparcie.it@orange.com](mailto:wsparcie.it@orange.com). Mogą dokonać Państwo zgłoszenia przy pierwszym Zgłoszeniu..
11. W ramach Usługi udzielamy wsparcie na jedno Urządzenie lub Urządzenie Mobilne.
12. Usługę świadczymy do momentu, w którym złożycie Państwo dyspozycję wyłączenia Usługi lub nastąpi wyłączenie usługi z przyczyn wskazanych w niniejszym regulaminie.
13. Usługę świadczymy samodzielnie lub poprzez działających w naszym imieniu i na naszą rzecz podwykonawców.
14. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy aktywacji Usługi w przypadku gdy:
  - 14.1. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
  - 14.2. zalegają Państwo z opłatami za inne nasze usługi lub nie posiadają Państwo wiarygodności płatniczej.
15. Usługa może być Państwu świadczona na posiadanym przez Państwa Urządzeniu lub Urządzeniu Mobilnym spełniającym następujące kryteria:
  - 15.1. Urządzenie lub Urządzenie Mobilne zostało wyprodukowane pod marką Dell, HP, Lenovo, Fujitsu, Toshiba, SONY, Samsung, Apple i nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 4 lata przed dniem aktywacji Usługi,
  - 15.2. Urządzenie lub Urządzenie Mobilne zostało wyprodukowane pod inną marką niż wskazane powyżej i nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 3 lata przed dniem aktywacji Usługi,
  - 15.3. Urządzenie zostało wyprodukowane nie wcześniej niż 6 lat przed dniem Zgłoszenia,
  - 15.4. Urządzenie Mobilne zostało wyprodukowane nie wcześniej niż 5 lat przed dniem Zgłoszenia.
  - 15.5. korzystają państwo licencjonowanych aplikacji oraz systemów operacyjnych zainstalowanych na Urządzeniu lub Urządzeniu Mobilnym.

16. Wsparcie techniczne świadczone jest Państwu na podstawie Zgłoszeń dokonywanych przez osoby przez Państwa upoważnione telefonicznie w Godzinach Roboczych na bezpłatny numer 800 600 800 lub mailowo na adres wsparcie.IT@orange.com. Zgłoszenia mailowe będą przez nas realizowane w Godzinach Roboczych.
17. W celu skorzystania ze wsparcia technicznego osoba dokonująca Zgłoszenia w Państwa imieniu powinna podać:
  - 17.1. numer seryjny lub numer IMEI Urządzenia Mobilnego,
  - 17.2. model Urządzenia,
  - 17.3. telefon kontaktowy,
  - 17.4. Państwa firmę/nazwę,
  - 17.5. imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia,
  - 17.6. miejsce użytkowania Urządzenia.
18. Po pozytywnej weryfikacji danych, podanych przez osobę dokonującą Zgłoszenia udzielimy Państwu wsparcia technicznego w następujący sposób:
  - 18.1. Telefonicznie,
  - 18.2. zdalnie – w przypadku braku realizacji Zgłoszenia poprzez wsparcie telefoniczne pod warunkiem wcześniejszego zainstalowania przez Państwa Aplikacji na Urządzeniu ( wsparcie zdalne nie będzie świadczone dla Urządzenia Mobilnego),
19. Warunkiem koniecznym dla realizacji wsparcia technicznego jest:
  - 19.1. pozytywna weryfikacja osoby dokonującej Zgłoszenia,
  - 19.2. wyrażenie zgody przez osobę dokonującą Zgłoszenia na nagrywanie rozmowy telefonicznej.
20. W celu udzielenia zdalnego wsparcia technicznego, powinni Państwo pobrać i uruchomić Aplikację zgodnie ze wskazówkami otrzymanymi od konsultanta Orange. Inicjując połączenie wyrażają Państwo zgodę na zdalne wykonanie wsparcia technicznego. Uruchomienie Aplikacji i nawiązanie połączenia z serwerem Orange jest warunkiem koniecznym dla realizacji zdalnego wsparcia technicznego.
21. W ramach Usługi nie usuwamy z Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego złośliwego oprogramowania (np. wirusy komputerowe).
22. Usługa nie obejmuje wsparcia dotyczącego działania usług telekomunikacyjnych z których Państwo korzystają za pomocą Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego.
23. Oświadczają Państwo, iż w przypadku zgłoszenia wsparcia przy instalacji lub reinstalacji oprogramowania lub aplikacji, oprogramowanie lub aplikacje będą w pełni legalne, co oznacza, że przysługiwać będą Państwu prawa do korzystania z oprogramowania lub aplikacji. W przypadku, gdy do instalacji lub reinstalacji oprogramowania czy aplikacji konieczne jest podanie kodu/kłucza, zobowiązani są Państwo do samodzielnego podania kodu/kłucza wymaganego do instalacji lub reinstalacji oprogramowania lub aplikacji.
24. W czasie świadczenia wsparcia technicznego w ramach Usługi:
  - 24.1. nie ingerujemy w żaden sposób w Państwa oprogramowanie lub aplikacje nie objęte Zgłoszeniem,
  - 24.2. nie pobieramy ani w żaden sposób nie ingerujemy w dane znajdujące się pamięci Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego.
  - 24.3. dołożymy starań aby zgłoszony przez Państwa problem rozwiązać telefonicznie lub zdalnie w ciągu 2 Godzin Roboczych od momentu Zgłoszenia.
  - 24.4.
25. W ramach wariantu Wsparcie Informatyczne Podstawowe otrzymują Państwo wsparcie:
  - 25.1. telefoniczne (lub zdalne za pomocą Aplikacji) dotyczące
    - 25.1.1. obsługi informatycznej Urządzeń,
    - 25.1.2. systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie na Urządzeniu,
    - 25.1.3. oprogramowania dodatkowego zainstalowanego na Urządzeniach w zakresie: konfiguracji, instalacji, reinstalacji oraz modyfikacji realizowanych zdalnie za pomocą specjalnego oprogramowania umożliwiającego zdalne przejęcie pulpitu użytkownika sprzętu.
  - 25.2. telefoniczne dotyczące:
    - 25.2.1. obsługi informatycznej Urządzeń Mobilnych,
    - 25.2.2. systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie na Urządzeniu Mobilnym,
    - 25.2.3. oprogramowania dodatkowego zainstalowanego na Urządzeniach Mobilnych w zakresie: konfiguracji, instalacji, reinstalacji oraz modyfikacji realizowanych zdalnie za pomocą specjalnego oprogramowania umożliwiającego zdalne przejęcie pulpitu użytkownika sprzętu.
26. W szczególności, w ramach wariantu Wsparcie Informatyczne Podstawowe otrzymają Państwo następujące wsparcie:
  - 26.1. wsparcie informatyczne systemów operacyjnych fabrycznie zainstalowanych na sprzęcie zakupionym od Orange;
  - 26.2. konfiguracja systemu operacyjnego poprzez: Instalowanie sterowników urządzeń dodatkowych oraz ich konfiguracja, przystosowanie systemu operacyjnego do pracy w sieci LAN/WiFi oraz stand alone, konfigurację właściwości ekranu, konfigurację zasad dostępu i użytkowników systemu, konfigurację dostępu do Internetu, sklonowanie zapisanych konfiguracji na zewnętrznym nośniku – recovery CD;
  - 26.3. konsultacje informatyczne dotyczące: interfejsu systemu, właściwości ekranu, właściwości okien programów, okien dialogowych, kontrola dysków (pojemność i ilość wolnego miejsca), tworzenie i usuwanie folderów, wyszukiwanie plików i folderów, tworzenie skrótów, formatowanie dysków (wyłącznie konsultacja telefoniczna - bez zdalnej realizacji), tworzenie partycji (wyłącznie konsultacja telefoniczna, bez zdalnej realizacji). konfiguracja sieci LAN/WiFi i podstawowych zasad bezpieczeństwa (SSID, szyfrowanie) – wyłącznie konsultacja telefoniczna, bez zdalnej realizacji, kopiowanie i przenoszenie plików i folderów, zapisywanie dokumentów (polecenia Zapisz i Zapisz jako), opis podstawowych cyber-zagrożeń (wirusy, phishing, spam, utrata danych) i metod ochrony przed nimi (antywirusy, backup danych, bezpieczne korzystanie ze stron internetowych i poczty e-mail), ogólna diagnoza problemów;
  - 26.4. usuwanie awarii poprzez szczegółową analizę problemów i przywracanie systemu z zewnętrznego nośnika – recovery CD;
  - 26.5. wsparcie informatyczne oprogramowania dodatkowego zainstalowanego na sprzęcie zakupionym od Orange zakresie:
    - 26.5.1. konfiguracji/rekonfiguracji w tym w szczególności instalacja lub ponowna instalacja aplikacji zgodnie z Państwa preferencjami (oprogramowanie zapewniają Państwo we własnym zakresie), w przypadku aplikacji wymagających dostępu do zewnętrznego serwera - konfiguracja wymaganych połączeń (konfiguracja przeglądarki internetowej, poczty e-mail, dostępu do przestrzeni/dokumentów w „chmurze”);
    - 26.5.2. usuwania awarii poprzez: szczegółową diagnozę problemu lub reinstalację oprogramowania;
    - 26.5.3. konsultacje informatyczne dodatkowe, w zależności od rodzaju oprogramowania:
      - 26.5.3.1. w zakresie edytorów tekstu: formatowanie treści (wielkość kolor, styl czcionki), tworzenie list wypunktowanych i numerowanych, style (definicja, tworzenie, modyfikacja, wykorzystanie), stawianie elementów (tabela, obraz, spis treści), wstawianie i rysowanie tabeli, formatowanie tabeli, funkcja podgląd, okienko nawigacji, re-organizacja tytułów i akapitów, funkcja najdź/zamień treści. funkcja drukowania dokumentu, ogólna diagnoza problemów;
      - 26.5.3.2. w zakresie arkuszy kalkulacyjnych: przeszukiwanie tabel, filtrowanie sortowanie treści, tworzenie tabel, przygotowanie zestawień, ustawiania danych do tabeli, formatowanie obramowania, formatowanie wypełniania, formaty liczbowe, sposób tworzenia formuł (bez wsparcia w zakresie ich wykorzystania), informacje o rodzajach wykresów i zasadach ich tworzenia, informacje o tabelach przestawnych, informacje o filtrach, ogólna diagnoza problemów;
      - 26.5.3.3. w zakresie aplikacji do tworzenia prezentacji multimedialnych: informacje o widokach (normalny, strony notatek, materiały informacyjne, pokaz slajdów), układy slajdów i ich style, tworzenie slajdów, wstawianie i formatowanie obrazów, wstawiania obiektów utworzonych w innych programach, ClipArty, tworzenie animacji tekstu na slajdach, ustawianie tempa i formy

- przechodzenia między slajdami, konwersja prezentacji Power Point (video, pdf, flash, nagranie na dysk CD), ogólna diagnoza problemów;
- 26.5.3.4. w zakresie aplikacji do obsługi poczty e-mail: prezentacja interfejsu, konfiguracja widoków, zarządzanie wiadomościami wysyłanie i odbieranie wiadomości, wykonywanie operacji na plikach wiadomości, tworzenie, usuwanie, zmiana nazw folderów, grupowanie wiadomości wg różnych kryteriów (filtrowanie, sortowanie), zarządzanie konwersacjami, zarządzanie kontaktami, tworzenie i zarządzanie kontaktami, zarządzanie kalendarzem, zapraszanie uczestników na spotkanie, udostępnianie kalendarza, planowanie, usuwanie, modyfikacja i akceptacja spotkań, terminów, wydarzeń cyklicznych, zarządzanie zasobami (czas wolny uczestników, lokalizacja spotkań), ustawienie podpisu, tworzenie reguł, autoresponderów, ogólna diagnoza problemów;
- 26.5.3.5. w zakresie przeglądarek internetowych: budowa adresu internetowego, aktywacja wtyczek JavaScript, Flash, SilverLight, wyszukiwanie stron i używanie słów kluczowych, wykorzystywanie „zakładek”, „ulubionych” itp., przeglądanie historii odwiedzanych stron, tryb prywatny, dostosowanie przeglądarki: cookies, dane formularzy, pamięć podręczna, historia przeglądania stron, katalog z plikami tymczasowymi, strona startowa. popularne dodatki (blokowanie reklam, skórki), ogólna diagnoza problemów;
- 26.5.3.6. w zakresie oprogramowania antywirusowego: podstawowe pojęcia (wirus, botnet, trojan, phishing, spam, DoS/DDoS, kradzież tożsamości, ransomware (szantaż), wyciek danych, zagrożenia w serwisach społecznościach, firewall, kontrola rodzicielska), wybór optymalnego oprogramowania/zabezpieczenia, definiowanie poziomów bezpieczeństwa, aktualizacja oprogramowania, skanowanie systemu, raportowanie, ogólna diagnoza problemów;
- 26.5.3.7. w zakresie narzędzi do komunikacji: wyszukiwanie i dodawanie kontaktów, nawiązywanie połączeń, udostępnianie pulpitu/współpraca nad dokumentem, rejestracja spotkań, ogólna diagnoza problemów, zarządzanie kontaktami, tworzenie i zarządzanie kontaktami, zarządzanie kalendarzem, zapraszanie uczestników na spotkanie, udostępnianie kalendarza, planowanie, usuwanie, modyfikacja i akceptacja spotkań, terminów, wydarzeń cyklicznych, zarządzanie zasobami (czas wolny uczestników, lokalizacja spotkań), ustawienie podpisu, tworzenie reguł, autoresponderów, ogólna diagnoza problemów;
- 26.5.3.8. w zakresie aplikacji do zarządzania intranetem firmowym: dodawanie, udostępnianie oraz wyszukiwanie dokumentów, tworzenie podstawowej struktury katalogów, dodawanie użytkowników, ogólna diagnoza problemów.
27. W ramach usługi w wariantcie Wsparcie Informatyczne Podstawowe świadczymy Państwu wsparcie dla następujących systemów operacyjnych oraz oprogramowania:
- 27.1. systemy operacyjne – MS Windows wersja, 10
- 27.2. oprogramowanie:
- 27.2.1. edytory tekstu: MS Office Word, Word Online, Open Office Writer;
- 27.2.2. arkusze kalkulacyjne: MS Office Excel, Excel Online Open Office Calc,;
- 27.2.3. aplikacje do tworzenia prezentacji multimedialnych: MS Office PowerPoint, PowerPoint Online, Open Office Impress,;
- 27.2.4. aplikację do obsługi poczty e-mail: MS Outlook, Outlook Web Access, Outlook Express, Mozilla Thunderbird;
- 27.2.5. przeglądarki internetowe: Internet Explorer, FireFox, Chrome, Opera;
- 27.2.6. oprogramowanie antywirusowe: Norton Antivirus, Avast, Eset NOD32;
- 27.2.7. aplikacje do współdzielenia zasobów/dokumentów: SharePoint, One Drive;
- 27.2.8. narzędzia do komunikacji: Skype for Business.

### **Aktywacja i dezaktywacja Usługi**

28. Usługę można aktywować w aplikacji Mój Orange od dnia 1 lutego 2024 r. do dnia 29 lutego 2024 r.
29. Aby aktywować Usługę powinni Państwo, wejść do aplikacji Mój Orange i wybrać baner z niespodzianka w zakładce „Dla Firm” oraz wybrać numer telefonu na którym ma być aktywowana Usługa.
30. Rozpoczniemy świadczenie Usługi w ciągu 24 godzin od momentu zlecenia aktywacji Usługi.
31. Usługę dezaktywujemy:
- 31.1. w przypadku jeżeli złożą Państwo dyspozycję jej wyłączenia Usługi.
- 31.2. w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia;
- 31.3. jeśli przestaną Państwo płacić za Usługę,
- 31.4. jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi;
32. Mogą Państwo zlecić wyłączenie usługi w każdym czasie ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
33. Dyspozycję wyłączenia usługi mogą Państwo zgłosić telefonicznie dzwoniąc na Biuro Obsługi Klienta \*600 lub 510 600 600.

### **Płatności.**

34. W przypadku braku odrębnych ustaleń, opłaty za skorzystanie z Usługi będą zgodne Cennikiem.
35. Okresem rozliczeniowym dla Usługi będzie okres odpowiadający numerowi telefonu na którym aktywowana została Usługa.

### **Reklamacje**

36. Reklamacje dotyczące nieprawidłowej aktywacji lub dezaktywacji Usługi, nieprawidłowego działania Usługi, nieprawidłowego wyliczenia kwoty na rachunku, brak dostatecznej informacji na temat Usługi ze strony naszych konsultantów, jakości Usługi mogą Państwo składać w naszych salonach albo wysłać 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](http://www.orange.pl) lub dzwoniąc na Infolinię obsługową. Reklamacje powinni Państwo złożyć nie później niż do 12 miesięcy od zdarzenia.
37. Reklamacje złożone po upływie terminów pozostaną bez rozpatrzenia.
38. Odpowiedź na reklamację dostaną Państwo w ciągu 30 dni od ich złożenia. Jeżeli nie udzielimy odpowiedzi na reklamację w tym terminie oznacza to, że uznaliśmy Państwa reklamację.
39. Spory mogące wyniknąć z realizacji Usługi mogą być rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.

### **Prawo odstąpienia**

40. Jeżeli zamówili Państwo Usługę zawierając umowę o jej świadczenie na odległość, bądź poza lokalem naszego przedsiębiorstwa i jednocześnie są Państwo osobą fizyczną lub spółką cywilną, której jedynymi współnikami są osoby fizyczne, mogą Państwo odstąpić od takiej umowy składając oświadczenie w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni od zawarcia takiej umowy. Jeśli na Państwa życzenie rozpoczęliśmy świadczenie Usługi przed upływem 14 dni od zawarcia umowy, wystawimy fakturę za Usługę zrealizowaną do czasu, w którym takie oświadczenie o odstąpieniu do nas dotarło. Mogą Państwo skorzystać z formularza odstąpienia udostępnionego przez nas, własnego formularza lub tego stanowiącego załącznik do ustawy o prawach konsumenta. W razie odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi jest ona uważana za niezawartą.

### **Postanowienia końcowe**

41. Możemy zaprzestać świadczenia Usługi z ważnych powodów, za które uznajemy:
- 41.1. uchylene, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność,
- 41.2. ważne względy organizacyjne lub technologiczne, wpływające na warunki świadczonej Usługi.

42. Informację o zaprzestaniu świadczenia Usługi opublikujemy na naszej stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl) z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa (orzeczenie lub decyzja) powodujące odwołanie Usługi wskazywać będą inny termin. Powiadomimy także Państwa wysyłając sms wskazany przez Państwa podczas Zgłoszenia numer telefonu.
43. Możemy zmienić warunki świadczenia Usługi określone w tym regulaminie z ważnych przyczyn, za które uznajemy uchwalenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność, a także wystąpienie przypadków nadużyć dotyczących Usługi.
44. Nasza odpowiedzialność w zakresie świadczenia Usługi ograniczona jest do wysokości miesięcznego abonamentu za Usługę. Powyższego ograniczenie nie dotyczy sytuacji gdy umyślnie wyrządzimy Państwu szkodę w związku ze świadczeniem Usługi lub gdy wynika to z przepisów prawa.
45. Możemy zmienić warunki świadczenia Usługi określone w tym regulaminie także z ważnych względów organizacyjnych lub technologicznych wpływających na świadczenie Usługi z zachowaniem jednak nabytych już przez Państwa praw. W przypadku braku zgody na wprowadzone zmiany mają Państwo prawo zrezygnować z dalszego korzystania z Usługi zlecając jej dezaktywację.

Informujemy, że pozycja na rachunku za Usługę będzie nosiła nazwę „Wsparcie IT podstawowe ”



## Cennik

### usługi Wsparcie IT Podstawowe dla klientów aktywujących usługę w Mój Orange

obowiązuje od 1 lutego 2024 r. do 29 lutego 2024 r.

1. Abonament miesięczny za usługę Wsparcie IT Podstawowe dla klientów kupujących urządzenia na raty (zwanej dalej „Usługą”) wynosi:
  - 1.1. 0 zł za pierwszy niepełny oraz za pierwszy pełny okres rozliczeniowy
  - 1.2. 15 zł netto miesięcznie (18,45 zł brutto miesięcznie).
2. Zastrzegamy sobie prawo, stosowania cen promocyjnych dla Usługi.
3. Usługa obejmuje gotowość do jej świadczenia wyłącznie dla jednego Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego.
4. Opłaty za Usługę naliczane będą na rachunku za usługi elektroniczne.