

Słowniczek

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w tym regulaminie.

- 1) **Aneks** – Aneks do umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawartej pomiędzy Państwem a Orange.
- 2) **Aktywacja** – włączenie Usługi, powodujące naliczenie opłaty oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi;
- 3) **Aplikacja** – aplikacja służąca do zdalnego połączenia się przez Orange z Urządzeniami objętymi Usługą;
- 4) **Godziny Robocze** – godziny od 8.00 do 18.00, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
- 5) **Mobilna Sieć Orange** - ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS, obsługiwana przez Orange z zastrzeżeniem, iż świadczenie usług w poszczególnych technologiach może być ograniczone do tych ofert i planów taryfowych, których szczegółowe warunki przewidują możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych w danej technologii;
- 6) **Numer Telefonu** – 9-cio cyfrowy numer telefonu w Mobilnej Sieci Orange (MSISDN aktywowany na podstawie Umowy, lub którego warunki zmieniane są Aneksem, w ramach którego świadczona jest Usługa;
- 7) **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;
- 8) **Plan Taryfowy** – plan taryfowy dla którego dostępna jest Usługa: Dla Firm, Firma, Internet Mobilny dla Firm, Internet LTE dla Firm Biurowy, Internet LTE dla Dużych Firm;
- 9) **Wsparcie Informatyczne Podstawowe** – wariant podstawowy Usługi obejmujący wsparcie telefoniczne lub zdalne za pomocą Aplikacji, świadczony jedynie na Urządzeniach lub Urządzeniach Mobilnych:
 - a. zakupionych na raty od Orange podczas zawierania Umowy lub Aneksu
 - b. Nabytych przez Państwa w inny sposób niż przy zawarciu Umowy lub Aneksu, stanowiących Państwa własność i spełniających kryteria określona w pkt 14 poniżej, o ile takie urządzenie zostanie wskazane przez Państwa przy pierwszym Zgłoszeniu;
- 10) **Wsparcie Informatyczne Rozszerzone** – wariant Usługi obejmujący swoim zakresem wsparcie telefoniczne, zdalne za pomocą Aplikacji lub wsparcie bezpośrednie w lokalizacji uzgodnionej z Państwem, świadczony jedynie na Urządzeniach lub Urządzeniach Mobilnych zakupionych na raty od Orange podczas zawierania Umowy lub Aneksu;
- 11) **Wsparcie Informatyczne Pełne** – wariant Usługi obejmujący wsparcie telefoniczne, zdalne za pomocą Aplikacji lub wsparcie bezpośrednie w lokalizacji uzgodnionej z Państwem, świadczony na Urządzeniach lub Urządzeniach Mobilnych wskazanych przez Państwa;
- 12) **Urządzenie** – urządzenie typu komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop z systemem operacyjnym Microsoft Windows 7 (lub wyższa wersja), posiadający oryginalny numer seryjny;
- 13) **Urządzenia Mobilne** - urządzenia typu Tablet z systemem operacyjnym Android 4.4 (lub wyższa wersja), IOS wersja 6 (lub wyższa wersja), Windows Mobile, BlackBerry, posiadające oryginalny numer IMEI;
- 14) **Umowa** - Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Państwem a Orange, na podstawie której został aktywowany jeden lub więcej numerów abonenckich w Mobilnej Sieci Orange w Planie Taryfowym;
- 15) **Użytkownik Usługi** – osoba, która korzysta z Numeru Telefonu na którym świadczymy Usługę;
- 16) **Usługa** - usługa „Wsparcie IT”, posiadająca trzy warianty tj. Wsparcie Informatyczne Podstawowe, Wsparcie Informatyczne Rozszerzone, Wsparcie Informatyczne Pełne;
- 17) **Zgłoszenie** – zgłoszenie telefoniczne dokonywane przez uprawnioną przez Państwa osobę w celu uzyskania od Orange wsparcia technicznego;

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki i zasady świadczenia dla Państwa przez Orange usługi „Wsparcie IT”.
2. Regulamin udostępniamy na stronach internetowych www.orange.pl.
3. Na naszej stronie internetowej www.orange.pl znajdują Państwo również stosowane przez nas kodeksy dobrych praktyk.
4. 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.

Ogólne zasady świadczenia Usługi

5. Usługa „Wsparcie IT” jest odpłatną usługą serwisową świadczoną Państwu telefonicznie, zdalnie poprzez Aplikację lub bezpośrednio w miejscu uzgodnionym z Państwem przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.
6. Zakres, sposób świadczenia Państwu Usługi oraz lista Urządzeń i Urządzeń Mobilnych dla których świadczone jest Wsparcie, uzależnione są od wybranego przez Państwa wariantu Usługi.
7. Usługę mogą Państwo aktywować podczas zawierania: Umowy lub Aneksu na czas określony przewidziany w regulaminach usług świadczonych w jednym Planów Taryfowych.
8. Wsparciem objęte jest Urządzenie lub Urządzenia Mobilne, które wskażecie Państwo przy zawieraniu Umowy lub Aneksu z zastrzeżeniem pkt 13-14 poniżej.
9. W ramach jednej Usługi udzielamy wsparcie na jedno Urządzenie lub Urządzenie Mobilne.
10. Usługę świadczymy na okres na jaki zawarli Państwo Umowę lub Aneks.
11. Usługę świadczymy samodzielnie lub poprzez działających w naszym imieniu i na naszą rzecz podwykonawców.
12. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy aktywacji Usługi w przypadku gdy:
 - 1) nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
 - 2) Zamawiający Usługę zalega z opłatami na rzecz Orange lub nie posiada w ocenie Orange wiarygodności płatniczej,
 - 3) mają Państwo aktywną blokadę usług elektronicznych na Numerze Telefonu.
13. Usługa w wariantach:
 - 1) Wsparcie Informatyczne Podstawowe może być Państwu świadczona dla:
 - a. Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego zakupionego na raty od Orange jednocześnie z zawarciem Umowy lub Aneksu w momencie aktywacji Usługi lub
 - b. Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego posiadanego przez Państwa i spełniającego kryteria określone w pkt 14, które jako pierwsze zostanie przez Państwa zgłoszone do wsparcia w ramach Usługi;
 - 2) Wsparcie Informatyczne Rozszerzone może być Państwu świadczona jedynie dla Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego zakupionego na raty od Orange jednocześnie z zawarciem Umowy lub Aneksu w momencie aktywacji Usługi.

- 3) Wsparcie Informatyczne Pełne może być dla Państwa świadczona dla Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego spełniającego kryteria określone w pkt 14.
14. Usługa Wsparcie Informatyczne Podstawowe oraz Wsparcie Informatyczne Pełne może być Państwu świadczona na posiadanym przez Państwa Urządzeniu lub Urządzeniu Mobilnym spełniającym następujące kryteria:
 - 4) 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,
 - 5) Urządzenie lub Urządzenie Mobilne zostało wyprodukowane pod inną marką niż wskazane w ppkt 1 powyżej i nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 3 lata przed dniem aktywacji Usługi,
 - 6) Urządzenie nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 6 lat przed dniem Zgłoszenia,
 - 7) Urządzenie Mobilne nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 5 lat przed dniem Zgłoszenia.
 - 8) Aplikacje oraz systemy operacyjne zainstalowane na Urządzeniach lub Urządzeniach Mobilnych i będące przedmiotem wsparcia posiadają prawa licencyjne.
15. Na jednym Numerze Telefonu mogą Państwo jednocześnie korzystać z kilku wariantów Usługi jednocześnie, ze wszystkich
16. Na jednym Numerze telefonu nie mogą Państwo aktywować dwóch Usług w tym samym wariantcie Usługi.
17. Jeżeli zawierają Państwo Umowę lub Aneks w planie Internet Mobilny dla Firm wraz z Multipakiem XXL, Usługa na tym numerze może być świadczona jedynie w wariantcie Wsparcie Informatyczne Pełne.
18. W przypadku planu LTE dla Firm ze wsparciem, Usługa może być świadczona jedynie w wariantcie Wsparcie Informatycznym Pełne.
19. Wsparcie techniczne świadczony 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.
20. W celu skorzystania ze wsparcia technicznego osoba dokonująca Zgłoszenia w Państwa imieniu powinna podać:
 - 1) numer seryjny lub numer IMEI Urządzenia Mobilnego
 - 2) model Urządzenia,
 - 3) hasło abonentkie,
 - 4) telefon kontaktowy,
 - 5) Państwa firmę/nazwę,
 - 6) imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia,
 - 7) miejsce użytkowania Urządzenia.
21. Po pozytywnej weryfikacji danych, podanych przez osobę dokonującą Zgłoszenia udzielimy Państwu wsparcia technicznego w następujący sposób:
 - 1) Telefonicznie,
 - 2) zdalnie – w przypadku braku realizacji Zgłoszenia poprzez wsparcie telefoniczne pod warunkiem wcześniejszego zainstalowania przez Państwa Aplikacji na Urządzeniu (wsparcie zdalne nie będzie świadczony dla Urządzenia Mobilnego),
 - 3) w lokalizacji z Państwem uzgodnionej – w przypadku braku realizacji Zgłoszenia poprzez wsparcie telefoniczne lub zdalne oraz tylko w ramach usługi Wsparcie Informatyczne Rozszerzone lub usługi Wsparcie Informatyczne Pełne.
22. Warunkiem koniecznym dla realizacji wsparcia technicznego jest:
 - 1) poprawna weryfikacja Zgłoszenia, zgodnie z pkt 20,
 - 2) wyrażenie zgody osoby dokonującej Zgłoszenia na nagrywanie rozmowy telefonicznej.
23. W celu udzielenia zdalnego wsparcia technicznego, użytkownik Urządzenia powinien pobrać i uruchomić Aplikację zgodnie ze wskazówkami otrzymanymi od konsultanta Orange. Inicjując połączenie Użytkownik wyraża zgodę na zdalne wykonanie wsparcia technicznego. Uruchomienie Aplikacji i nawiązanie połączenia z serwerem Orange jest warunkiem koniecznym dla realizacji zdalnego wsparcia technicznego.
24. W przypadkach niespełnienia obowiązków, o których mowa w 20-23 powyżej nie przysługują Państwu jakiegokolwiek roszczenie odszkodowawcze.
25. W ramach Usługi nie usuwamy z Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego złośliwego oprogramowania (np. wirusy komputerowe).
26. Usługa nie obejmuje wsparcia dotyczącego działania usług telekomunikacyjnych świadczonych w ramach Planu Taryfowego.
27. 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.
28. Wsparcie techniczne w uzgodnionej lokalizacji odbywa się wyłącznie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
29. W czasie świadczenia wsparcia technicznego w ramach Usługi:
 - 1) nie ingerujemy w żaden sposób w Państwa oprogramowanie lub aplikacje nie objęte Zgłoszeniem,
 - 2) nie pobieramy ani w żaden sposób nie ingerujemy w dane znajdujące się w pamięci Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego.
 - 3) dołożymy starań aby zgłoszony przez Państwa problem rozwiązać telefonicznie lub zdalnie w ciągu 2 Godzin Roboczych od momentu Zgłoszenia.
 - 4) dołożymy starań aby wizyta technika w ramach Wsparcie Informatycznego Rozszerzonego lub Wsparcie Informatycznego Pełnego nastąpiła w ciągu 24 godzin od momentu Zgłoszenia, a jeżeli Zgłoszenie wpłynęło do Orange poza Godzinami Roboczymi w terminie 24 godzin od rozpoczęcia pierwszej Godziny Roboczej po wpłynięciu Zgłoszenia.
 - 5) dołożymy starań aby dostarczyć Państwu urządzenie zastępcze o którym mowa w pkt 37 ppkt 6 w ciągu 24 godzin od momentu Zgłoszenia, a w przypadku gdy Zgłoszenie wpłynęło do Orange poza Godzinami Roboczymi, w ciągu 24 godzin od rozpoczęcia pierwszej Godziny Roboczej po wpłynięciu Zgłoszenia.
 - 6) dołożymy starań aby usuwanie awarii, o których mowa w pkt 35 trwało nie dłużej niż 14 dni od momentu Zgłoszenia.

Wsparcie Informatyczne Podstawowe

30. W ramach Wsparcia Informatycznego Podstawowego otrzymują Państwo wsparcie:
 - 1) telefoniczne (lub zdalne za pomocą Aplikacji dotyczące
 - a. obsługi informatycznej Urządzeń,
 - b. systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie na Urządzeniu,
 - c. oprogramowania dodatkowego zainstalowanego na Urządzeniach w zakresie: konfiguracji, instalacji, reinstalacji oraz modyfikacji realizowanych zdalnie za pomocą specjalnego oprogramowania umożliwiającego zdalne przejęcie pulpitu użytkownika sprzętu.
 - 2) Telefoniczne dotyczące:
 - a. obsługi informatycznej Urządzeń Mobilnych,
 - b. systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie na Urządzeniu Mobilnym,
 - c. 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.
31. W szczególności, w ramach Wsparcia Informatycznego Podstawowego otrzymają Państwo następujące wsparcie:
 - 1) wsparcie informatyczne systemów operacyjnych fabrycznie zainstalowanych na sprzęcie zakupionym od Orange;

- 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;
 - 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;
 - 4) usuwanie awarii poprzez szczegółową analizę problemów i przywracanie systemu z zewnętrznego nośnika – recovery CD;
 - 5) wsparcie informatyczne oprogramowania dodatkowego zainstalowanego na sprzęcie zakupionym od Orange zakresie:
 - a. 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”);
 - b. usuwania awarii poprzez: szczegółową diagnozę problemu lub reinstalację oprogramowania;
 - c. konsultacje informatyczne dodatkowe, w zależności od rodzaju oprogramowania:
 - i. 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;
 - ii. 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;
 - iii. 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;
 - iv. 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;
 - v. 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;
 - vi. 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;
 - vii. 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;
 - viii. w zakresie aplikacji do zarządzania intranetem firmowym: dodawanie, udostępnianie oraz wyszukiwanie dokumentów, tworzenie podstawowej struktury katalogów, dodawanie użytkowników, ogólna diagnoza problemów.
32. W ramach usługi Wsparcie Informatyczne Podstawowe świadczymy Państwu wsparcie dla następujących systemów operacyjnych oraz oprogramowania:
- 1) systemy operacyjne – MS Windows wersja,8 oraz 10 oraz MS Windows 7 (w przypadkach nie wymagających wsparcia producenta systemu)
 - 2) oprogramowanie:
 - a. edytory tekstu: MS Office Word, Word Online, Open Office Writer, Lotus Symphony;
 - b. arkusze kalkulacyjne: MS Office Excel, Excel Online Open Office Calc, Lotus Symphony Spreadsheets;
 - c. aplikacje do tworzenia prezentacji multimedialnych: MS Office PowerPoint, PowerPoint Online, Open Office Impress, Lotus Symphony Presentations;
 - d. aplikacje do obsługi poczty e-mail: MS Outlook, Outlook Web Access, Outlook Express, Mozilla Thunderbird;
 - e. przeglądarki internetowej: Internet Explorer, FireFox, Chrome, Opera;
 - f. oprogramowanie antywirusowe: Norton Antivirus, Avast, Eset NOD32;
 - g. aplikacje do współdzielenia zasobów/dokumentów: SharePoint, One Drive;
 - h. narzędzia do komunikacji: Skype for Business.

Wsparcie Informatyczne Rozszerzone

33. Wsparcie Informatyczne Rozszerzone świadczymy Państwu:
- 1) telefoniczne lub zdalne za pomocą Aplikacji dla Urzędzeń zakupionych przez Państwa od Orange podczas zawarcia Umowy lub Aneksu,
 - 2) telefonicznie dla Urzędzeń Mobilnych zakupionych przez Państwa od Orange podczas zawierania Umowy lub Aneksu,
- w takim samym zakresie jak wsparcie w ramach usługi Wsparcie Informatyczne Podstawowe opisane w pkt 30-32 powyżej.
34. Ponadto, w ramach Wsparcia Informatycznego Rozszerzonego świadczymy Państwu dodatkową usługę serwisową świadczoną w miejscu ustalonym z Państwem podczas telefonicznej diagnozy problemu.
35. Wsparcie o którym mowa w pkt 33 i 34 powyżej dotyczy usuwania awarii Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego i polega na:
- 1) szczegółowej analizie problemu;
 - 2) rekonfiguracji systemu operacyjnego;
 - 3) kontaktu z producentem sprzętu w celu ustalenia możliwości naprawy Urządzenia w ramach gwarancji producenta;

- 4) pośredniczenia pomiędzy Państwem a producentem Urządzenia w skorzystaniu przez Państwa z naprawy w ramach gwarancji producenta, w przypadku jeżeli awaria może być naprawiona w ramach gwarancji producenta;
 - 5) wymianą uszkodzonych podzespołów;
 - 6) udostępnieniu urządzenia zastępczego (z przeniesieniem danych) o parametrach nie gorszych niż parametry posiadanego przez Klienta Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego w chwili Zgłoszenia.
36. Wsparcie usuwania awarii Urządzeń w ramach usługi Wsparcia Informatycznego Rozszerzonego nie obejmuje w szczególności:
- 1) usuwania uszkodzeń jedynie o walorach estetycznych tzn. takich które nie powodują niemożności korzystania z Urządzenia lub jego funkcji (Usługa nie obejmuje uszkodzeń takich jak: ryski, zadrapania, przebarwienia itp);
 - 2) usuwania z Urządzenia wirusów;
 - 3) odzyskania utraconych danych z uszkodzonego Urządzenia;
 - 4) uzupełnienia lub wymiany akcesoriów do Urządzenia Uszkodzeń mechanicznych Urządzenia spowodowanych przez Państwa, użytkownika, lub osoby trzecie;
 - 5) wymiany lub naprawy podzespołów samodzielnie przez Państwa zainstalowanych;
 - 6) naprawy Urządzeń zakupionych na co najmniej 3 lata przed datą Zgłoszenia awarii;
 - 7) wprowadzenia modyfikacji w urządzeniu lub jego oprogramowaniu niezgodnych z wytycznymi producenta;
 - 8) wgrzywania przez Państwa nowych systemów operacyjnych, z wyjątkiem automatycznym aktualizacji systemu zalecanych przez producenta Urządzenia;
 - 9) celowego uszkodzenia urządzenia.
37. Usługa usuwania awarii Urządzenia Mobilnego obejmuje następujące usługi świadczone przez Orange w zależności od przyczyny i charakteru awarii:
- 1) szczegółowa diagnoza przyczyn awarii;
 - 2) rekonfiguracja systemu operacyjnego zainstalowanego na Urządzeniu Mobilnym;
 - 3) kontakt z producentem sprzętu w celu ustalenia możliwości naprawy Urządzenia Mobilnego w ramach gwarancji producenta;
 - 4) pośredniczenie pomiędzy Państwem a producentem Urządzenia Mobilnego w skorzystaniu przez Państwa z prawa naprawy w ramach gwarancji producenta, w przypadku jeżeli awaria lub uszkodzenie może być naprawione w ramach gwarancji producenta;
 - 5) naprawa lub wymiana następujących uszkodzonych podzespołów:
 - a. wyświetlacza Urządzenia Mobilnego;
 - b. obudowy Urządzenia Mobilnego;
 - c. aparatu fotograficznego (przedniego lub tylnego);
 - d. klawiatury lub przycisków;
 - e. osuszenie Urządzenia Mobilnego albo wymianę płyty głównej, w przypadku zalania Urządzenia Mobilnego wodą;
 - f. wymiana baterii, w przypadku jeśli jej pojemność spadła poniżej 20% pojemności początkowej;
 - g. wymiana portu mini/micro USB w przypadku jego awarii;
 - h. wymiana gniazda słuchawkowego;
 - 6) Udostępnienia urządzenia zastępczego. Udostępniony na czas naprawy model Urządzenia Mobilnego będzie tego samego rodzaju co Urządzenie Mobilne, które uległo awarii lub uszkodzeniu, a w przypadku braku możliwości udostępnienia Państwu tego samego modelu, Orange udostępni Państwu urządzenie zastępcze o zbliżonych parametrach do Urządzenia Mobilnego.
38. W przypadku, gdy realizacja Zgłoszenia może powodować utratę przez Państwa gwarancji producenta, przed przystąpieniem do realizacji takiego Zgłoszenia poinformujemy Państwa o takim fakcie i poprosimy Państwa o zgodę na taką realizację.
39. W przypadku zgłoszenia przez Państwa naprawy Urządzenia Mobilnego po okresie gwarancyjnym, Urządzenie Mobilne nie zostanie wymienione na nowe, a Państwo będzie mógł zgłosić chęć skorzystania z naprawy pogwarancyjnej świadczonej przez Orange odpłatnie, zgodnie z kosztorysem każdorazowo potwierdzanym z Państwem przed rozpoczęciem naprawy.
40. Usługa usuwania awarii Urządzenia Mobilnego nie obejmuje:
- 1) usuwania uszkodzeń jedynie o walorach estetycznych tzn. takich które nie powodują niemożności korzystania z Urządzenia Mobilnego lub jego funkcji (Usługa nie obejmuje uszkodzeń takich jak: ryski, zadrapania, przebarwienia itp);
 - 2) usuwania z Urządzenia Mobilnego wirusów;
 - 3) odzyskania utraconych danych z uszkodzonego Urządzenia Mobilnego;
 - 4) uzupełnienia lub wymiany akcesoriów do Urządzenia Mobilnych,
 - 5) Uszkodzeń mechanicznych Urządzenia Mobilnego spowodowanych przez Państwa, użytkownika, lub osoby trzecie;
 - 6) wymiany lub naprawy podzespołów samodzielnie przez Państwa zainstalowanych;
 - 7) naprawy Urządzeń Mobilnych zakupionych na co najmniej 3 lata przed datą Zgłoszenia awarii,
 - 8) wprowadzenia modyfikacji w urządzeniu lub jego oprogramowaniu niezgodnych z wytycznymi producenta;
 - 9) wgrzywania nowych systemów operacyjnych, z wyjątkiem automatycznym aktualizacji systemu zalecanych przez producenta Urządzenia Mobilnego;
 - 10) celowego uszkodzenia Urządzenia Mobilnego.

Wsparcie Informatyczne Pełne

41. W ramach Wsparcia Informatycznego Pełnego świadczymy Państwu wsparcie:
 - 1) telefoniczne, zdalne za pomocą Aplikacji lub w wsparcie bezpośrednie w miejscu z Państwem ustalonym dla Urządzeń
 - 2) Telefoniczne lub wsparcie bezpośrednie w miejscu z Państwem ustalonym dla Urządzeń Mobilnych
 wskazanych przez Państwa, spełniających kryteria określone w pkt 14 powyżej.
42. Wsparcie Informatyczne Pełne świadczone jest w zakresie wskazanym w pkt 30 -32 i 34-40 powyżej..
43. Wsparcie Informatyczne Pełne będzie świadczone od dnia wskazania przez Państwa Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego, którego mamy wspierać. \
44. 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.
45. W terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub Aneksu na podstawie którego wyrazili Państwo chęć skorzystania z Usługi w wariantcie Wsparcie Informatyczne Pełne zadzwonimy do Państwa z prośbą o wskazanie Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego które ma zostać objęte wsparciem w ramach Usługi Wsparcie Informatyczne Pełne.
46. Naliczymy Państwu opłaty za Usługę nawet w przypadku niewskazania przez Państwa Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego zgodnie z pkt 44 i 45 powyżej.

Aktywacja i dezaktywacja Usługi

47. Rozpocznemy świadczenie Usługi:
 - 1) w dniu aktywacji Numeru Telefonu w danym Planie Taryfowym - w przypadku zawarcia Umowy z zastrzeżeniem ppkt 2 poniżej.
 - 2) w dniu rozpoczęcia pierwszego płatnego okresu świadczenia usługi telekomunikacyjnej dla Numeru Telefonu w danym Planie Taryfowym w przypadku zawarcia Umowy z jednoczesnym przeniesieniem numeru od dotychczasowego operatora.

- 3) pierwszego dnia okresu rozliczeniowego, następującego bezpośrednio po dniu zarejestrowania przez nas Aneksu– w przypadku zawarcia Aneksu.
48. Świadczenie Usługi trwa nie dłużej niż do dnia zakończenia świadczenia przez nas usług telekomunikacyjnych dla Numeru Telefonu. Zawieszenie, ograniczenie lub zakończenie świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Numeru Telefonu powoduje odpowiednio automatyczne zawieszenie lub zakończenie świadczenia Usługi.
49. Usługę dezaktywujemy:
 - 1) w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy;
 - 2) w związku ze zmianą abonenta na Numerze Telefonu na którym świadczona jest Usługa;
 - 3) w przypadku zmiany oferty na ofertę, w której Usługa nie jest dostępna;
 - 4) w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia;
 - 5) jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi;
50. W przypadku ponownej aktywacji Numeru po jego dezaktywacji z przyczyn windykacyjnych nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi.
51. W przypadku przekształcenia się Umowy, w umowę zawartą na czas nieokreślony, mogą Państwo zlecić jej wyłączenie z zachowaniem okresu wypowiedzenia trwającego co najmniej 30 dni ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

Reklamacje

52. 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, 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 lub dzwoniąc na Infolinię obsługową. Reklamacje powinni Państwo złożyć nie później niż do 12 miesięcy od zdarzenia.
53. Reklamacje złożone po upływie terminów pozostaną bez rozpatrzenia.
54. 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.

Postanowienia końcowe

55. Możemy zaprzestać świadczenia Usługi z ważnych powodów, za które uznajemy:
 - 1) uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność,
 - 2) ważne względy organizacyjne lub technologiczne, wpływające na warunki świadczonej Usługi.
56. Informację o zaprzestaniu świadczenia Usługi opublikujemy na naszej stronie internetowej 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 na Numer Telefonu.
57. 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.
58. Nasza odpowiedzialność w zakresie świadczenia Usługi ograniczona jest do wysokości miesięcznego abonamentu za Usługę.
59. 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.
60. Regulamin wchodzi w życie 30 kwietnia 2019 r. Będziemy go stosować do zakupionych Usług po tej dacie.
61. Z zasad świadczenia usługi w wariantcie Wsparcie Informatyczne Podstawowe mogą skorzystać również Ci z Państwa, którzy aktywowali Usługę w wariantcie Wsparcie Informatyczne Podstawowe po dniu 21 lutego 2019 r.

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



Cennik

usługi Wsparcie IT

obowiązuje od 5 marca 2019 r. do odwołania

1. Abonament miesięczny za Usługę wynosi:
 - 1) Usługa w wariantcie Wsparcie Informatyczne Podstawowe – 5 zł netto miesięcznie.
 - 2) Usługa w wariantcie Wsparcie Informatyczne Rozszerzone – 19 zł netto miesięcznie.
 - 3) Usługa w wariantcie Wsparcie Informatyczne Pełne – 24 zł netto miesięcznie.
2. Zastrzegamy sobie prawo, na podstawie danego regulaminu promocji, do możliwości stosowania w odniesieniu do Usługi cen promocyjnych lub/ oraz oferowania Usługi także w innych planach taryfowych.
3. Usługa obejmuje gotowość do jej świadczenia wyłącznie dla jednego Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego.
4. Opłaty za Usługę naliczane będą rachunku dla Numeru Telefonu.
5. Okres rozliczeniowy jest zgodny z okresem rozliczeniowym dla Numeru Telefonu.