



świadczenia przez Orange Polska S.A. oferty certyfikat jakości SLA komfort dla dostępu analogowych i ISDN

Warunki ogólne

1. Oferta certyfikat jakości SLA komfort polega na udzieleniu Abonentowi SLA komfort przez Orange Polska S.A. (zwaną dalej Orange), w cenie opłaty abonamentowej za usługę podstawową bez dodatkowych opłat, finansowej gwarancji usunięcia awarii usługi podstawowej w ciągu 24 godzin na szczegółowych warunkach opisanych poniżej.
2. Użyte poniżej pojęcia oznaczają:
 - a) Abonent – podmiot, który podpisał z Orange umowę na usługę podstawową i korzysta z oferty SLA komfort,
 - b) awaria – uszkodzenie uniemożliwiające korzystanie z usługi podstawowej,
 - c) gwarantowany czas usunięcia awarii – czas, w którym Orange zobowiązuje się usunąć awarię usługi podstawowej, wynoszący 24 godziny od momentu zgłoszenia awarii pod warunkiem, że zgłoszenie nastąpi od poniedziałku do soboty w godzinach 8.00 – 18.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy; jeżeli zgłoszenie awarii nastąpi poza ww. czasem, bieg czasu usunięcia awarii rozpoczyna się od godz. 8.00 pierwszego dnia roboczego następującego po dniu zgłoszenia awarii,
 - d) infrastruktura telekomunikacyjna – zespół środków technicznych umożliwiających dostęp do sieci telekomunikacyjnej i realizację połączeń pomiędzy urządzeniami telekomunikacyjnymi,
 - e) Regulamin – „Regulamin świadczenia przez Orange Polska S.A. oferty certyfikat jakości SLA komfort dla dostępu analogowych i ISDN”,
 - f) SLA komfort – oferta certyfikat jakości SLA komfort dla dostępu analogowych i ISDN dla następujących planów telefonicznych i profili ISDN: Abonament Rozmowy 100, Abonament Rozmowy bez Limitu, plan sekundowy uniwersalny tp biznes, plan sekundowy uniwersalny tp biznes profit, plan sekundowy jedna stawka tp biznes, plan sekundowy jedna stawka tp biznes profit, plan startowy tp biznes, Plan Efektywny Biznes Profit, Plan Korzystny Biznes Profit, Plan Zyskowy Biznes Profit, Plan Tylko Rozmowy, Plan Biznes 100, Plan Biznes 300, Plan Biznes 500, Plan Firmowy, Plan Firmowy 250, Plan Firmowy 1000, Bez Limitu, Bez Limitu na Stacjonarne, profile na dostęпах ISDN i ISDN pro rozliczane zgodnie z planami: startowym tp biznes, sekundowym jedna stawka tp biznes, sekundowym uniwersalnym tp biznes, Planem Korzystnym Biznes, Planem Efektywnym Biznes, Planem Zyskowym Biznes, Profil Tylko Rozmowy Biznes, Plan Biznes 150, Plan Biznes 450, Plan Biznes 750, Plan Firmowy ISDN, Plan Firmowy ISDN 300 i Plan Firmowy ISDN 1000, Plan Ekonomiczny dla Firm, Plan Ekonomiczny ISDN dla Firm,
 - g) usługa podstawowa – usługa telefoniczna połączeń głosowych realizowanych na podstawie umowy o świadczenie usług, z wykorzystaniem planów i profili ISDN wymienionych w pkt 2 lit. f) powyżej,
 - h) zgłaszający awarię – Abonent lub osoba występująca w jego imieniu zgłaszająca awarię, odpowiedzialna za umożliwienie służbom technicznym Orange dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej znajdującej się w lokalizacji Abonenta lub pomieszczeniach osoby trzeciej, do których Abonentowi przysługuje tytuł prawny.
3. Orange świadczy SLA komfort na podstawie Regulaminu.

Aktywacja i dezaktywacja

4. Dla planów lub profili wymienionych w pkt 2.f), z wyłączeniem planów Abonament Rozmowy 100 i Abonament Rozmowy bez Limitu, Orange świadczy SLA komfort od dnia uruchomienia, do dnia zaprzestania korzystania przez Abonenta z usługi podstawowej bez potrzeby dokonywania przez Abonenta dodatkowych formalności związanych z zamawianiem lub rezygnacją. W przypadku planów Abonament Rozmowy 100 i Abonament Rozmowy bez Limitu warunkiem korzystania z SLA komfort jest złożenie zamówienia.
5. Zamówienie na SLA komfort jest składane:
 - a) telefonicznie poprzez Biuro Obsługi Klienta pod numerem 510 600 600,
 - b) u przedstawiciela handlowego Orange,
 - c) bezpośrednio w Salonie Sprzedaży Orange.
6. Zrealizowanie przez Orange zamówienia Abonenta równoznaczne jest z rezygnacją Abonenta z oferty certyfikat jakości SLA progres lub SLA premium dla dostępu analogowych i ISDN.
7. Abonent w każdym czasie ma prawo rezygnacji z SLA komfort zgodnie z trybem określonym w pkt 5.
8. W przypadku, gdy nastąpi zawieszenie lub ograniczenie świadczenia usługi podstawowej w okolicznościach określonych w umowie lub w regulaminie usługi podstawowej, świadczenie SLA komfort zostaje przez Orange zawieszona.

Bonifikaty

9. Okresem rozliczeniowym dla ustalania bonifikaty z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii usługi podstawowej jest jeden miesiąc kalendarzowy.
10. Czas awarii liczony jest z dokładnością do jednej minuty od momentu zgłoszenia do chwili jej usunięcia, z zastrzeżeniem pkt 2.c) i pkt 21.
11. W przypadku przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii usługi podstawowej, niezależnie od długości tego przekroczenia oraz niezależnie od ilości awarii w danym okresie rozliczeniowym, Orange udziela bonifikaty w wysokości miesięcznego abonamentu za usługę podstawową.
12. Bonifikata udzielana jest za okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło przywrócenie usługi podstawowej. Wysokość tej bonifikaty ustalana jest dla opłaty abonamentowej za usługę podstawową obowiązującej w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiło przywrócenie usługi podstawowej.
13. Jeżeli SLA komfort nie obejmie pełnego okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiło przywrócenie usługi podstawowej, bonifikata z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii udzielana jest w wysokości 1/30 abonamentu za usługę podstawową za każdy dzień aktywności SLA komfort w tym okresie rozliczeniowym.
14. W przypadku zawieszenia usługi podstawowej, wysokości bonifikaty z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii ogranicza się proporcjonalnie do liczby dni aktywności SLA komfort, analogicznie jak w pkt 13.

15. Bonifikata z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii wykazana jest na fakturze VAT za usługi telekomunikacyjne wystawianej przez Orange dla Abonenta dla usługi podstawowej w miesiącu następnym po miesiącu, w którym nastąpiło usunięcie awarii.
16. Bonifikata zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia usługi podstawowej. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usługi podstawowej, Orange przekaże równowartość nierozliczonych bonifikat na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres wskazany w umowie dla usługi podstawowej.
17. Bonifikata przyznana w ramach SLA komfort jest świadczeniem dodatkowym ponad świadczenia z tytułu awarii wynikające z regulaminu usługi podstawowej.
18. Bonifikaty stanowią jedyną odpowiedzialność Orange za niewykonanie lub nienależyte wykonanie SLA komfort.

Warunki dodatkowe

19. Z zastrzeżeniem pkt 2.c) za początek czasu trwania awarii uznaje się zgłoszenie jej przez zgłaszającego awarię pod numer telefonu właściwy dla Abonenta do zgłaszania awarii. Zgłaszający awarię zobowiązany jest podać imię, nazwisko i kontaktowy numer telefonu oraz przyjmować pod nim połączenia z Orange do momentu usunięcia awarii. O zakończeniu awarii, Orange niezwłocznie poinformuje telefonicznie zgłaszającego awarię.
20. Abonent zobowiązany jest bezzwłocznie udostępnić służbom technicznym Orange lub osobom uprawnionym przez Orange infrastrukturę telekomunikacyjną znajdującą się w lokalizacjach Abonenta. Szczegóły organizacyjne dotyczące udostępnienia infrastruktury telekomunikacyjnej, o której mowa powyżej ustalane są ze zgłaszającym awarię.
21. Orange nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie czasów usunięcia awarii w przypadkach:
 - a) działania siły wyższej,
 - b) działań Abonenta, których skutkiem jest przerwa w działaniu usługi podstawowej,
 - c) uszkodzenia łączy telekomunikacyjnych lub urządzeń, za które Orange nie ponosi odpowiedzialności, w tym także uszkodzenia łączy telekomunikacyjnych lub urządzeń od zakończenia sieci stanowiącego granicę odpowiedzialności Orange w stronę urządzeń końcowych Abonenta,
 - d) przeniesienia numerów do sieci stacjonarnej Orange, w ramach usługi przenoszenia numeru przy zmianie operatora zgodnie z art. 71 Prawa telekomunikacyjnego, jeżeli awaria była skutkiem uszkodzenia łączy telekomunikacyjnych lub urządzeń należących do poprzedniego operatora od którego numer został przeniesiony lub też nieprawidłowego realizowania przeniesienia numeru przez poprzedniego operatora od którego numer został przeniesiony,
 - e) niedostępności służbom technicznym Orange lub osobom uprawnionym przez Orange infrastruktury telekomunikacyjnej znajdującej się w lokalizacjach Abonenta; w takiej sytuacji czas usuwania awarii ulega zawieszeniu na czas niedostępności tej infrastruktury, o ile jest to konieczne do szybkiego usunięcia awarii.

Postanowienia końcowe

22. Reklamacje z tytułu SLA komfort są rozpatrywane zgodnie z trybem reklamacyjnym przyjętym dla usługi podstawowej.
23. Z dniem wejścia w życie Regulaminu, Orange wycofuje dotychczasową ofertę świadczenia certyfikatu jakości SLA komfort dla połączeń głosowych realizowanych przez dostępy analogowe i ISDN z zachowaniem warunków świadczenia SLA komfort dla Abonentów, którzy korzystali z niego do dnia wejścia w życie Regulaminu.
24. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 22 czerwca 2020 r.