

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

## Warunki ogólne:

1. Oferta certyfikat jakości SLA premium polega na odpłatnym udzieleniu Abonentowi SLA premium przez Orange Polska S.A. (zwaną dalej Orange) finansowej gwarancji:
  - a) usunięcia awarii w ciągu 4 godzin oraz
  - b) zapewnienia dostępności rocznej usługi podstawowej na poziomie 99,9%, na szczegółowych warunkach opisanych poniżej.
2. Użyte poniżej pojęcia oznaczają:
  - a) Abonent – podmiot, który nie jest konsumentem w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz.1800 z późn. zm.), który podpisał z Orange umowę na usługę podstawową i korzysta z oferty SLA premium,
  - b) awaria – uszkodzenie uniemożliwiające korzystanie z usługi podstawowej,
  - c) gwarantowany czas usunięcia awarii – czas, w którym Orange zobowiązuje się usunąć awarię usługi podstawowej, wynoszący 4 godziny od momentu zgłoszenia awarii, niezależnie od tego w jakim momencie awaria zostanie zgłoszona,
  - d) gwarantowana dostępność roczna – 99,9%; wyrażona procentowo liczba godzin w roku kalendarzowym w trakcie świadczenia oferty certyfikat jakości SLA premium, podczas których Orange gwarantuje działanie usługi podstawowej z zastrzeżeniem pkt 33,
  - e) infrastruktura telekomunikacyjna – zespół środków technicznych umożliwiających dostęp do sieci telekomunikacyjnej i realizację połączeń pomiędzy urządzeniami telekomunikacyjnymi,
  - f) osoba uprawniona – osoba wskazana przez Abonenta w Zamówieniu w wykazie osób uprawnionych do kontaktów z Orange w sprawie zgłaszania awarii i 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,
  - g) Regulamin – „Regulamin świadczenia przez Orange Polska S.A. oferty certyfikat jakości SLA premium dla dostępu analogowych i ISDN”,
  - h) SLA premium – oferta certyfikat jakości SLA premium 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 Zyskowny 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,
  - i) usługa podstawowa – usługa telefoniczna połączeń głosowych realizowanych na podstawie umowy o świadczenie usług, z wykorzystaniem planów lub profili ISDN wymienionych w pkt 2 lit. h) powyżej,
  - j) Zamówienie – „Zamówienie na ofertę certyfikat jakości SLA świadczoną przez Orange Polska S.A. dla dostępu analogowych i ISDN”;
  - k) zgłaszający awarię – osoba uprawniona zdefiniowana w pkt f) powyżej zgłaszająca awarię.
3. Orange świadczy SLA premium na podstawie umowy o świadczenie usługi podstawowej, Regulaminu oraz Zamówienia.
4. Miesięczna opłata za SLA premium wynosi 30% opłaty abonamentowej netto za usługę podstawową określoną w umowie na usługę podstawową, w tym regulaminie promocji usługi podstawowej z której skorzystał Abonent. Do opłaty netto zostanie doliczony podatek VAT. Miesięczną opłatę za SLA premium Abonent uiszcza na takich samych zasadach jakie obowiązują dla uiszczenia opłaty abonamentowej za usługę podstawową określonych w umowie na usługę podstawową lub w regulaminie usługi podstawowej.

## Zamawianie i rezygnacja:

5. Abonent może zamówić SLA premium lub z niego zrezygnować osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika.
6. Warunkiem przyjęcia Zamówienia jest podanie kompletnych danych, w tym danych kontaktowych przynajmniej jednej osoby uprawnionej, o której mowa w pkt 2.f). Zamówienie zostanie zrealizowane, gdy istnieją po stronie Orange warunki techniczne do jego realizacji. Orange powiadomi Abonenta o wyniku przeprowadzonego wywiadu technicznego.
7. Zrealizowanie przez Orange Zamówienia Abonenta równoznaczne jest z rezygnacją Abonenta z oferty certyfikat jakości SLA komfort lub SLA progres dla dostępu analogowych i ISDN.
8. Zamówienie na SLA premium jest składane:
  - a) telefonicznie poprzez Biuro Obsługi Klienta pod numerem 510 600 600,
  - b) u przedstawiciela handlowego Orange,
  - c) bezpośrednio w Salonie Sprzedaży Orange.
9. Dla nowych dostępu oferta SLA premium może zostać zamówiona razem z dostępem i świadczona jest od momentu rozpoczęcia świadczenia usługi podstawowej.
10. Dla istniejących dostępu, SLA premium może być świadczona jedynie od początku okresu rozliczeniowego, pod warunkiem złożenia Zamówienia najpóźniej w terminie 7 dni roboczych przed końcem okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres, od którego oferta SLA premium ma być świadczona.
11. Abonent w każdym czasie ma prawo rezygnacji z SLA premium zgodnie z trybem określonym w pkt 5 i 8. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o rezygnacji z SLA premium albo z usługi podstawowej i SLA premium obowiązuje okres wypowiedzenia określony dla usługi podstawowej.
12. Świadczenie SLA premium trwa nie dłużej niż do dnia zaprzestania świadczenia usługi podstawowej w ramach tej samej umowy o świadczenie usługi podstawowej. Zakończenie świadczenia usługi podstawowej przez Orange powoduje automatyczne zakończenie świadczenia SLA premium. W przypadku, gdy nastąpi zawieszenie lub ograniczenie świadczenia usługi podstawowej w okolicznościach

określonych w umowie lub w regulaminie usługi podstawowej, świadczenie SLA premium zostaje przez Orange zawieszona. W takim przypadku, za okres zawieszenia świadczenia SLA premium nie jest pobierana opłata, ani nie są naliczane bonifikaty za SLA premium dla Abonenta.

#### Bonifikaty:

13. Abonentowi przysługują jednocześnie bonifikaty z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii oraz niedotrzymania gwarantowanej dostępności rocznej.
14. Okresem rozliczeniowym dla ustalania bonifikat z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii usługi podstawowej jest jeden miesiąc kalendarzowy.
15. Czas awarii liczony jest z dokładnością do jednej minuty od momentu zgłoszenia awarii do chwili jej usunięcia, z zastrzeżeniem pkt 2 lit. c) i pkt 33.
16. 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 z tego tytułu w wysokości miesięcznego abonamentu za usługę podstawową oraz miesięcznej opłaty za SLA premium.
17. Bonifikata z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii udzielana jest za okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło usunięcie awarii. Wysokość tej bonifikaty, ustalana jest dla opłaty abonamentowej za usługę podstawową oraz miesięcznej opłaty za SLA premium obowiązujących w okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiło usunięcie awarii.
18. Jeżeli SLA premium nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiło usunięcie awarii, bonifikata z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii udzielana jest w wysokości 1/30 abonamentu za usługę podstawową oraz 1/30 miesięcznej opłaty za SLA premium za każdy dzień aktywności SLA premium w tym okresie rozliczeniowym.
19. W przypadku zawieszenia usługi podstawowej, wysokość bonifikaty z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii ogranicza się proporcjonalnie do liczby dni aktywności SLA premium, analogicznie jak w pkt 18.
20. 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.
21. Okresem rozliczeniowym dla ustalania bonifikaty z tytułu niedotrzymania gwarantowanej dostępności rocznej usługi podstawowej jest jeden rok kalendarzowy.
22. Bonifikata z tytułu niedotrzymania gwarantowanej dostępności rocznej usługi podstawowej ustalana jest następująco:  
Bonifikata =  $[T_A - T_{SLA} \cdot (100\% - GDR)] \cdot K_D \cdot \Sigma AB$   
Po podstawieniu parametrów oferty (gwarantowana dostępność roczna i wskaźnik bonifikaty):  
**Bonifikata =  $[T_A - T_{SLA} \cdot (100\% - 99,9\%)] \cdot 2\% \cdot \Sigma AB = [T_A - T_{SLA} \cdot 0,1\%] \cdot 2\% \cdot \Sigma AB$**   
gdzie:  
 $T_A$  – suma czasów trwania wszystkich awarii, z zastrzeżeniem pkt 33, w okresie świadczenia oferty SLA premium w danym roku kalendarzowym [h:m],  
 $T_{SLA}$  – czas korzystania z oferty SLA premium w danym roku kalendarzowym [h:m],  
 $GDR$  – gwarantowana dostępność roczna – [99,9%],  
 $K_D$  – wskaźnik bonifikaty – [2%],  
 $\Sigma AB$  – suma miesięcznych abonamentów za usługę podstawową oraz miesięcznych opłat za SLA premium za okres świadczenia oferty SLA premium zafakturowanych w roku kalendarzowym.
23. Bonifikata z tytułu niedotrzymania gwarantowanej dostępności rocznej usługi podstawowej nie może przekroczyć sumy abonamentów za usługę podstawową w okresie świadczenia oferty certyfikat jakości SLA premium oraz opłat za SLA premium zafakturowanych w danym roku kalendarzowym, pomniejszonych o bonifikaty z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu usunięcia awarii zafakturowanych w danym roku kalendarzowym.
24. Jeżeli Abonent w danym roku kalendarzowym korzysta zarówno z oferty SLA progres jak i premium, bonifikata z tytułu niedotrzymania gwarantowanej dostępności rocznej usługi podstawowej jest sumą bonifikat częściowych z ofert SLA progres i premium proporcjonalnie do czasu ich aktywności dla danego dostępu analogowego lub ISDN.
25. Jeżeli bonifikata przekroczy wartość miesięcznego abonamentu za usługę podstawową oraz miesięcznej opłaty za SLA premium, pozostała jej część zostanie rozliczona w kolejnych okresach rozliczeniowych.
26. Bonifikata zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia usługi podstawowej. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usługi podstawowej, Orange przekazuje równowartość nierozliczonych bonifikat na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres wskazany w umowie dla usługi podstawowej.
27. Bonifikaty przyznane w ramach SLA premium są świadczeniem dodatkowym ponad świadczenia z tytułu awarii wynikające z umowy na usługę podstawową lub z regulaminu usługi podstawowej.
28. Bonifikaty, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów, stanowią jedyną odpowiedzialność Orange za niewykonanie lub nienależyte wykonanie SLA premium.

#### Warunki dodatkowe:

29. 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.
30. W ciągu 2 godzin od momentu zgłoszenia Awarii, pracownik Orange poinformuje zgłaszającego awarię o przyczynie awarii, podjętych działaniach i przewidywanym terminie jej usunięcia. W przypadku, gdy przewidywany termin usunięcia awarii ulegnie zmianie, pracownik Orange poinformuje o tym zgłaszającego awarię i wskaże nowy przewidywany termin jej usunięcia.
31. 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.
32. Orange wykonywać będzie pomiary łączności telekomunikacyjnych objętych certyfikatem jakości SLA premium w celu kontrolowania ich jakości, skutkiem czego może być niedostępność połączeń przychodzących i wychodzących w czasie trwającym do dwóch minut. Pomiary będą wykonywane w godzinach od 0.00 do 7.00, nie częściej niż raz w tygodniu. Jeżeli na danym dostępie będzie realizowane połączenie, pomiary będą przeprowadzone dopiero po jego zakończeniu.
33. Orange nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie czasów usunięcia awarii i dostępności rocznej w przypadkach:
  - a) działania siły wyższej,

- b) działań Abonenta, których skutkiem jest przerwa w działaniu usługi podstawowej,
- c) przerw w świadczeniu usługi podstawowej będących skutkiem pomiarów łączy, o których mowa w pkt 32,
- d) 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,
- e) przeniesienia numerów do sieci stacjonarnej Orange, w ramach usługi przenoszenia numeru przy zmianie dostawcy usług zgodnie z Art. 71 Prawa telekomunikacyjnego, jeżeli awaria była skutkiem uszkodzenia łączy telekomunikacyjnych lub urządzeń należących do poprzedniego dostawcy usług, od którego numer został przeniesiony lub też nieprawidłowego realizowania przeniesienia numeru przez poprzedniego operatora, od którego numer został przeniesiony,
- f) 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:

- 34. Reklamacje z tytułu SLA premium są rozpatrywane zgodnie z trybem reklamacyjnym przyjętym dla usługi podstawowej.
- 35. Orange zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Orange zobowiązana jest do powiadomienia Abonenta o takiej zmianie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca. Do dnia wejścia w życie zmiany Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do rezygnacji z SLA premium. W przypadku braku rezygnacji z SLA premium w powyższym terminie, Orange świadczyć będzie SLA premium na warunkach określonych w zmienionym Regulaminie, uznając, iż Abonent przyjmuje ten nowy zmieniony Regulamin i zgadza się z jego treścią.
- 36. Z dniem wejścia w życie Regulaminu, Orange wycofuje dotychczasową ofertę świadczenia certyfikatu jakości SLA premium dla połączeń głosowych realizowanych przez dostępy analogowe i ISDN z zachowaniem warunków świadczenia SLA premium dla Abonentów, którzy korzystali z niego do dnia wejścia w życie Regulaminu.
- 37. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 22 czerwca 2020 r.