

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 kupujących urządzenia na raty”;
 - 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. **Limit** – odnawialny co rok kwotowy oraz ilościowy limit na realizację Usługi, przysługujący Państwu na wykonanie naprawy w ramach tego Limitu w przypadku jeżeli wybrali Państwo usługę w wariantcie Wsparcie IT pełne;
 - 1.6. **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;
 - 1.7. **Partner** – Integrated Solutions Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie;
 - 1.8. **Wsparcie Informatyczne Podstawowe** – wariant podstawowy Usługi obejmujący wsparcie telefoniczne lub zdalne za pomocą Aplikacji, świadczony jedynie na Urządzeniach lub Urządzeniach Mobilnych, stanowiących Państwa własność i spełniających kryteria określone w niniejszym regulaminie o ile takie urządzenie zostanie wskazane przez Państwa przy pierwszym Zgłoszeniu;
 - 1.9. **Wsparcie Informatyczne Pełne** – wariant Usługi obejmujący wsparcie telefonicznie, zdalne za pomocą Aplikacji lub wsparcie bezpośrednie w lokalizacji uzgodnionej z Państwem, świadczony na Urządzeniach lub Urządzeniach Mobilnych wskazanych przez Państwa w tym napawa Urządzeń lub Urządzeń Mobilnych w ramach Limitu;
 - 1.10. **Urządzenie** – urządzenie typu komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop z systemem operacyjnym Microsoft Windows 10 (lub wyższa wersja), posiadający oryginalny numer seryjny;
 - 1.11. **Urządzenie 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;
 - 1.12. **Umowa** - Umowa sprzedaży urządzeń na raty zawierana pomiędzy Orange Polska a klientem indywidualnym lub biznesowym,
 - 1.13. **Usługa** - usługa „Wsparcie IT”, posiadająca dwa warianty tj. Wsparcie Informatyczne Podstawowe, Wsparcie Informatyczne Pełne, której okres świadczenia jest czasem nieoznaczonym;
 - 1.14. **Zgłoszenie** - zgłoszenie telefoniczne lub poprzez wiadomość email na adres: wsparcie.it@orange.com 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 dla klientów kupujących urządzenia na raty”.
3. Niniejszy regulamin udostępniamy na stronach internetowych www.orange.pl.
4. Na naszej stronie internetowej 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.

Ogólne zasady świadczenia Usługi

6. Usługa „Wsparcie IT” jest odpłatną usługą serwisową świadczoną Państwu telefonicznie, zdalnie poprzez Aplikację lub bezpośrednio w miejscu uzgodnionym z Państwem przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.
7. Zakres, sposób świadczenia Państwu Usługi, uzależnione są od wybranego przez Państwa wariantu Usługi.
8. Usługę mogą Państwo zamówić wyłącznie podczas zawierania Umowy.
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. W przypadku wariantu Wsparcie Informatyczne Podstawowe mogą dokonać Państwo zgłoszenia przy pierwszym Zgłoszeniu.
11. W przypadku wariantu Wsparcie Informatyczne Pełne, Usługę będziemy świadczyć od dnia wskazania przez Państwa Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego, które mamy wspierać. W terminie 14 dni od zawarcia Umowy w związku z zawarciem której 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. W związku z gotowością do świadczenia Usługi, naliczymy Państwu opłatę za Usługę nawet w przypadku niewskazania przez Państwa Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego.
12. W ramach Usługi udzielamy wsparcie na jedno Urządzenie lub Urządzenie Mobilne. Podczas zawierania Umowy mogą Państwo aktywować Usługę tylko w jednym wariantcie tj. Wsparcie Informatyczne Podstawowe albo Wsparcie Informatyczne Pełne.
13. Usługę świadczymy do momentu, w którym złożycie Państwo dyspozycję wyłączenia Usługi lub nastąpi wyłączenie usługi z przyczyn wskazanych w niniejszym regulaminie.
14. Usługę świadczymy samodzielnie lub poprzez działających w naszym imieniu i na naszą rzecz podwykonawców.
15. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy aktywacji Usługi w przypadku gdy:
 - 15.1. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
 - 15.2. zalegają Państwo z opłatami za inne nasze usługi lub nie posiadają Państwo wiarygodności płatniczej.
16. Usługa może być Państwu świadczona na posiadanym przez Państwa Urządzeniu lub Urządzeniu Mobilnym jeżeli korzystają państwo licencjonowanych aplikacji oraz systemów operacyjnych zainstalowanych na Urządzeniu lub Urządzeniu Mobilnym.
17. Mogą Państwo zmienić Urządzenie lub Urządzenie Mobilne wskazane przez Państwa do wsparcia, jeżeli Urządzenie lub Urządzenie Mobilne wskazane do wsparcia będzie starsze niż 4 lata w dniu zgłoszenia przez Państwa zmiany Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego.
18. 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.

19. W celu skorzystania ze wsparcia technicznego osoba dokonująca Zgłoszenia w Państwa imieniu powinna podać:
 - 19.1. numer seryjny lub numer IMEI Urządzenia Mobilnego,
 - 19.2. model Urządzenia,
 - 19.3. telefon kontaktowy,
 - 19.4. Państwa firmę/nazwę,
 - 19.5. imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia,
 - 19.6. miejsce użytkowania Urządzenia.
20. Po pozytywnej weryfikacji danych, podanych przez osobę dokonującą Zgłoszenia udzielimy Państwu wsparcia technicznego w następujący sposób:
 - 20.1. Telefonicznie,
 - 20.2. 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),
 - 20.3. w lokalizacji z Państwem uzgodnionej – w przypadku braku realizacji Zgłoszenia poprzez wsparcie telefoniczne lub zdalne oraz tylko w ramach Usługi w wariantcie Wsparcie Informatyczne Pełne.
21. Warunkiem koniecznym dla realizacji wsparcia technicznego jest:
 - 21.1. pozytywna weryfikacja osoby dokonującej Zgłoszenia,
 - 21.2. pozytywna weryfikacja Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego,
 - 21.3. wyrażenie zgody przez osobę dokonującą Zgłoszenia na nagrywanie rozmowy telefonicznej.
22. 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.
23. W ramach Usługi nie usuwamy z Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego złośliwego oprogramowania (np. wirusy komputerowe).
24. Usługa nie obejmuje wsparcia dotyczącego działania usług telekomunikacyjnych z których Państwo korzystają za pomocą Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego.
25. 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.
26. Wsparcie techniczne w uzgodnionej lokalizacji odbywa się wyłącznie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
27. W czasie świadczenia wsparcia technicznego w ramach Usługi:
 - 27.1. nie ingerujemy w żaden sposób w Państwa oprogramowanie lub aplikacje nie objęte Zgłoszeniem,
 - 27.2. nie pobieramy ani w żaden sposób nie ingerujemy w dane znajdujące się pamięci Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego.
 - 27.3. dołożymy starań aby zgłoszony przez Państwa problem rozwiązać telefonicznie lub zdalnie w ciągu 2 Godzin Roboczych od momentu Zgłoszenia.
 - 27.4. dołożymy starań aby wizyta technika w ramach wariantu Wsparcie Informatyczne Pełne nastąpiła w ciągu 24 godzin od momentu Zgłoszenia, a jeżeli Zgłoszenie wpłynęło do nas poza Godzinami Roboczymi w terminie 24 godzin od rozpoczęcia pierwszej Godziny Roboczej po wpłynięciu Zgłoszenia.
 - 27.5. dołożymy starań aby w ramach wariantu Wsparcie Informatyczne Pełne dostarczyć Państwo urządzenie zastępcze w ciągu 24 godzin od momentu Zgłoszenia, a w przypadku gdy Zgłoszenie wpłynęło do nas poza Godzinami Roboczymi, w ciągu 24 godzin od rozpoczęcia pierwszej Godziny Roboczej po wpłynięciu Zgłoszenia.
 - 27.6. dołożymy starań aby usuwanie awarii, trwało nie dłużej niż 14 dni od momentu ich Zgłoszenia pod warunkiem dostępności części zamiennych producenta Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego.

Wsparcie IT podstawowe

28. W ramach wariantu Wsparcie IT podstawowe otrzymują Państwo wsparcie:
 - 28.1. telefoniczne (lub zdalne za pomocą Aplikacji) dotyczące
 - 28.1.1. obsługi informatycznej Urządzeń,
 - 28.1.2. systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie na Urządzeniu,
 - 28.1.3. oprogramowania dodatkowego zainstalowanego na Urządzeniach w zakresie: konfiguracji, instalacji, reinstalacji oraz modyfikacji realizowanych zdalnie za pomocą specjalnego oprogramowania umożliwiającego zdalne przejęcie pulpitu użytkownika sprzętu.
 - 28.2. telefoniczne dotyczące:
 - 28.2.1. obsługi informatycznej Urządzeń Mobilnych,
 - 28.2.2. systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie na Urządzeniu Mobilnym,
 - 28.2.3. 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.
29. W szczególności, w ramach wariantu Wsparcie IT podstawowe otrzymają Państwo następujące wsparcie:
 - 29.1. wsparcie informatyczne systemów operacyjnych fabrycznie zainstalowanych na urządzeniu;
 - 29.2. 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;
 - 29.3. 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;
 - 29.4. usuwanie awarii poprzez szczegółową analizę problemów i przywracanie systemu z zewnętrznego nośnika – recovery CD;
 - 29.5. wsparcie informatyczne oprogramowania dodatkowego zainstalowanego na sprzęcie zakupionym od Orange zakresie:
 - 29.5.1. 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”);
 - 29.5.2. usuwania awarii poprzez: szczegółową diagnozę problemu lub reinstalację oprogramowania;
 - 29.5.3. konsultacje informatyczne dodatkowe, w zależności od rodzaju oprogramowania:
 - 29.5.3.1. 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;
- 29.5.3.2. 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;
- 29.5.3.3. 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;
- 29.5.3.4. 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;
- 29.5.3.5. w zakresie przeglądark 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;
- 29.5.3.6. 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;
- 29.5.3.7. 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;
- 29.5.3.8. w zakresie aplikacji do zarządzania intranetem firmowym: dodawanie, udostępnianie oraz wyszukiwanie dokumentów, tworzenie podstawowej struktury katalogów, dodawanie użytkowników, ogólna diagnoza problemów.
30. W ramach usługi w wariantcie Wsparcie IT podstawowe świadczymy Państwu wsparcie dla następujących systemów operacyjnych oraz oprogramowania:
- 30.1. systemy operacyjne – MS Windows wersja 10 oraz 11
- 30.2. oprogramowanie:
- 30.2.1. edytory tekstu: MS Office Word, Word Online, Open Office Writer, Lotus Symphony;
- 30.2.2. arkusze kalkulacyjne: MS Office Excel, Excel Online Open Office Calc, Lotus Symphony Spreadheets;
- 30.2.3. aplikacje do tworzenia prezentacji multimedialnych: MS Office PowerPoint, PowerPoint Online, Open Office Impress, Lotus Symphony Presentations;
- 30.2.4. aplikację do obsługi poczty e-mail: MS Outlook, Outlook Web Access, Outlook Express, Mozilla Thunderbird;
- 30.2.5. przeglądarki internetowe: Internet Explorer, FireFox, Chrome, Opera;
- 30.2.6. oprogramowanie antywirusowe: Norton Antivirus, Avast, Eset NOD32;
- 30.2.7. aplikacje do współdzielenia zasobów/dokumentów: SharePoint, One Drive;
- 30.2.8. narzędzia do komunikacji: Skype for Business.
31. Wsparcie usuwania awarii Urzędzeń w ramach usługi w wariantcie Wsparcie IT podstawowe nie obejmuje w szczególności:
- 31.1. usuwania uszkodzeń powstałych przed dniem Zgłoszenia.
- 31.2. usuwania z Urządzenia wirusów;
- 31.3. odzyskania utraconych danych z uszkodzonego Urządzenia;
- 31.4. wprowadzenia modyfikacji w urządzeniu lub jego oprogramowaniu niezgodnych z wytycznymi producenta;
- 31.5. wgrzywania przez Państwa nowych systemów operacyjnych, z wyjątkiem automatycznym aktualizacji systemu zalecanych przez producenta Urządzenia;
- 31.6. celowego uszkodzenia urządzenia.
- Wsparcie IT pełne**
32. W wariantcie Wsparcie IT pełne zapewniamy Państwu taki sam zakres wsparcia jak w wariantcie Wsparcie IT podstawowe z uwzględnieniem limitu urządzeń. Ponadto zapewniamy Państwu:
- 32.1. dodatkową usługę serwisową świadczoną w miejscu ustalonym z Państwem podczas telefonicznej diagnozy problemu oraz
- 32.2. naprawę Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego w ramach Limitu.
33. W ramach Usługi Wsparcie IT pełne naprawie podlegają Urządzenia lub Urządzenia Mobilne, które nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 4 lata od Zgłoszenia.
34. W ramach Usługi otrzymują Państwo odnawialny co rok Limit.
35. Wysokość Limitu wynosi
- 35.1. 1200 zł netto – w przypadku Zgłoszenia Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego zakupionego od Orange przy zawarciu Umowy.
- 35.2. 600 zł netto – w przypadku Zgłoszenia Urządzenia, które nie zostało przez Państwa zakupione od Orange przy zawarciu Umowy.
- 35.3. 600 zł netto - przypadku zmiany Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego podlegającego ochronie na nowe Urządzenie lub Urządzenie Mobilne z powodu upływu maksymalnego wieku dotychczasowego Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego dla którego świadczona jest Usługa.
36. Limit pozostaje do Państwa dyspozycji przez 12 miesięcy począwszy od dnia aktywacji Usługi. W ramach Limitu może być zrealizowana 1 naprawa lub wymiana Urządzenia. Po upływie 12 miesięcy automatycznie uruchamiamy nowy Limit w wysokości wskazanej powyżej Limit niewykorzystany w danym okresie nie sumuje się z Limitem nowym ani nie jest wypłacany.
37. Z Limitu pokrywane są koszty naprawy lub wymiany.
38. Do naprawy wykorzystujemy części zamienne (oryginalne, kompatybilne lub refabrykowane) i stosujemy metody, które nie spowodują utraty uprawnień z tytułu gwarancji producenta lub rękoma, z zastrzeżeniem pkt poniżej.

39. Jeśli naprawiane przez nas urządzenie nie jest już objęte gwarancją producenta, możemy przeprowadzić jego naprawę poza serwisem autoryzowanym przez producenta używając w profesjonalny sposób odnowionych, oryginalnych części lub wysokiej jakości zamienników o parametrach technicznych identycznych jak części oryginalne.
40. W przypadku wykorzystania Limitu mogą Państwo skorzystać z Usługi ponosząc dodatkowe opłaty na zasadach określonych poniżej. Mogą Państwo skorzystać z napraw uszkodzeń nieobjętych zakresem Usługi, które są realizowane przez Partnera w imieniu własnym ustalając bezpośrednio z Partnerem szczegóły naprawy, jej koszt, sposób płatności i termin realizacji.
41. Jeżeli Limit jest niewystarczający na pokrycie kosztów naprawy, wymiany lub uszkodzenie nie jest objęte zakresem Usługi, niezwłocznie poinformujemy Państwa o koszcie naprawy lub wymiany Urządzenia. Dokonamy naprawy lub wymiany, której koszt wykracza poza Limit lub zakres Usługi tylko za Państwa zgodą i po ustaleniu szczegółów naprawy lub wymiany, ich kosztu, sposobu płatności oraz terminu realizacji.
42. Jeśli posiadają Państwo niewykorzystany Limit, który jednak nie jest wystarczający by naprawić Urządzenie i nie zdecydują się Państwo na dopłatę do naprawy poza Limitem, mogą Państwo dokonać naprawy we własnym zakresie i wykorzystać Limit przy innej okazji.
43. W wariancie Wsparcie IT pełne, wsparcie obejmuje naprawę Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego w ramach Limitu i polega na:
 - 43.1. szczegółowej analizie problemu;
 - 43.2. rekonfiguracji systemu operacyjnego;
 - 43.3. kontaktu z producentem sprzętu w celu ustalenia możliwości naprawy Urządzenia w ramach gwarancji producenta;
 - 43.4. 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;
 - 43.5. wymianą uszkodzonych podzespołów;
 - 43.6. udostępnieniu urządzenia zastępczego (z przeniesieniem danych) o parametrach nie gorszych niż parametry posiadanego przez Państwa Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego w chwili Zgłoszenia.
44. Wsparcie usuwania awarii Urządzeń w ramach usługi w wariancie Wsparcie IT pełne/ Wsparcie IT pełne na 5 urządzeń nie obejmuje w szczególności:
 - 44.1. usuwania uszkodzeń powstałych przed dniem Zgłoszenia
 - 44.2. 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);
 - 44.3. usuwania z Urządzenia wirusów;
 - 44.4. odzyskania utraconych danych z uszkodzonego Urządzenia;
 - 44.5. uzupełnienia lub wymiany akcesoriów do Urządzenia, uszkodzeń mechanicznych Urządzenia spowodowanych przez Państwa, użytkownika, lub osoby trzecie;
 - 44.6. wymiany lub naprawy podzespołów samodzielnie przez Państwa zainstalowanych;
 - 44.7. wprowadzenia modyfikacji w urządzeniu lub jego oprogramowaniu niezgodnych z wytycznymi producenta;
 - 44.8. wgrzywania przez Państwa nowych systemów operacyjnych, z wyjątkiem automatycznym aktualizacji systemu zalecanych przez producenta Urządzenia;
 - 44.9. celowego uszkodzenia urządzenia.
45. Usługa usuwania awarii Urządzenia Mobilnego obejmuje w zależności od przyczyny i charakteru awarii:
 - 45.1. szczegółową diagnozę przyczyn awarii;
 - 45.2. rekonfigurację systemu operacyjnego zainstalowanego na Urządzeniu Mobilnym;
 - 45.3. kontakt z producentem sprzętu w celu ustalenia możliwości naprawy Urządzenia Mobilnego w ramach gwarancji producenta;
 - 45.4. 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;
 - 45.5. naprawę lub wymianę następujących uszkodzonych podzespołów:
 - 45.5.1. wyświetlacza Urządzenia Mobilnego;
 - 45.5.2. obudowy Urządzenia Mobilnego;
 - 45.5.3. aparatu fotograficznego (przedniego lub tylnego);
 - 45.5.4. klawiatury lub przycisków;
 - 45.5.5. osuszenie Urządzenia Mobilnego albo wymianę płyty głównej, w przypadku zalania Urządzenia Mobilnego wodą lub inną cieczą;
 - 45.5.6. wymiana baterii, w przypadku jeśli jej pojemność spadła poniżej 20% pojemności początkowej;
 - 45.5.7. wymiana portu mini/micro USB w przypadku jego awarii;
 - 45.5.8. wymiana gniazda słuchawkowego;
 - 45.6. udostępnienie 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.
46. 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.
47. Usługa usuwania awarii Urządzenia Mobilnego nie obejmuje:
 - 47.1. usuwania uszkodzeń powstałych przed dniem Zgłoszenia
 - 47.2. 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);
 - 47.3. usuwania z Urządzenia Mobilnego wirusów;
 - 47.4. odzyskania utraconych danych z uszkodzonego Urządzenia Mobilnego;
 - 47.5. uzupełnienia lub wymiany akcesoriów do Urządzenia Mobilnych,
 - 47.6. wymiany lub naprawy podzespołów samodzielnie przez Państwa zainstalowanych;
 - 47.7. wprowadzenia modyfikacji w urządzeniu lub jego oprogramowaniu niezgodnych z wytycznymi producenta;
 - 47.8. wgrzywania nowych systemów operacyjnych, z wyjątkiem automatycznym aktualizacji systemu zalecanych przez producenta Urządzenia Mobilnego;
 - 47.9. celowego uszkodzenia Urządzenia Mobilnego.
48. W przypadku gdy wykonanie naprawy jest niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. podzespoły niezbędne do zrealizowania naprawy nie będą dostępne w autoryzowanych serwisach współpracujących z Partnerem na terytorium Polski) – proponujemy Państwu wymianę Urządzenia.
49. Może to być Urządzenie:
 - 49.1. fabrycznie nowe – ten sam model (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenie lub Urządzeń z edycji limitowanej),
 - 49.2. odnowione (refabrykowane) – ten sam model (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenie lub Urządzeń z edycji limitowanej),
 - 49.3. o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenia lub Urządzeń z edycji limitowanej) - inny model. Urządzenie może być wydane w ramach Limitu. W przypadku, gdy Limit nie jest wystarczający mogą Państwo skorzystać z wymiany pod warunkiem pokrycia kosztów wymiany wykraczających poza Limit.

Aktywacja i dezaktywacja Usługi

50. Rozpoczniemy świadczenie Usługi w ciągu 24 godzin od momentu zawarcia Umowy.
51. Usługę dezaktywujemy:

- 51.1. w przypadku jeżeli złoży Państwo dyspozycję jej wyłączenia Usługi.
 - 51.2. w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia;
 - 51.3. jeśli przestaną Państwo płacić za Usługę,
 - 51.4. jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi;
52. Mogą Państwo zlecić wyłącznie usługi z zachowaniem okresu wypowiedzenia trwającego co najmniej 30 dni, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
53. Dyspozycję wyłączenia usługi mogą Państwo zgłosić telefonicznie dzwoniąc na Biuro Obsługi Klienta *600 lub 510 600 600.

Płatności.

54. W przypadku braku odrębnych ustaleń, opłaty za skorzystanie z Usługi będą zgodne Cennikiem.
55. Okresem rozliczeniowym dla Usługi będzie okres jednego miesiąca, zgodnie z harmonogramem spłaty rat za urządzenie.
56. Opłaty za Usługę naliczane będą z dołu.
57. Jeżeli w rachunku za Usługę nie określono inaczej, są Państwo zobowiązani zapłacić za Usługę w terminie 14 dni od jego otrzymania.

Reklamacje

58. 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 lub dzwoniąc na Infolinię obsługową. Reklamacje powinni Państwo złożyć nie później niż do 12 miesięcy od zdarzenia.
59. Reklamacje złożone po upływie terminów pozostaną bez rozpatrzenia.
60. 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.
61. Jeśli są Państwo konsumentami:
- 61.1. mogą Państwo uzyskać bezpłatną informację prawną u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów.
 - 61.2. mogą Państwo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
62. Jeśli chcą Państwo, by spór był rozstrzygnięty pozasądowo, powinni Państwo w pierwszej kolejności złożyć reklamację. Jeżeli na tym etapie spór nie będzie zakończony, mogą Państwo zainicjować postępowanie przed instytucjami zajmującymi się polubownym rozstrzygnięciem sporów. W tym celu powinni Państwo złożyć odpowiednie wnioski, zgodnie z wymaganiami określonymi przez poszczególne instytucje.
63. Dla konsumentów istnieje platforma internetowa ODR (Online Dispute Resolution) dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
64. Więcej informacji na temat możliwości polubownego rozwiązywania sporów mogą Państwo znaleźć na www.uokik.gov.pl.
65. Nie jesteśmy zobowiązani przepisami do korzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów ani sami nie zobowiązaliśmy się do ich stosowania. Oznacza to, że jeśli złoży Państwo wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu z naszym udziałem, możemy nie przyjąć tej propozycji.
66. Spory mogące wyniknąć z realizacji Usługi mogą być rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.

Prawo odstąpienia

67. Jeżeli zawarli Państwo Umowę obejmującą zamówienie Usługi na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa i są konsumentem, mogą Państwo odstąpić również od zamówienia Usługi składając oświadczenie w ciągu 14 dni od zawarcia Umowy. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni. Jeśli na Państwa życzenie rozpoczęliśmy świadczenie Usługi przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, wystawimy rachunek za usługi zrealizowane do czasu, w którym oświadczenie o odstąpieniu do nas dotarło. Mogą Państwo skorzystać z naszego formularza odstąpienia. W razie odstąpienia od zamówienia Usługi taka umowa uważana za niezawartą. Mogą Państwo skorzystać z naszego formularza odstąpienia.
68. Nie mogą Państwo skorzystać z prawa do odstąpienia od Usługi, jeżeli za Państwa zgodą wykonaliśmy w pełni Usługę.

Postanowienia końcowe

69. Możemy zaprzestać świadczenia Usługi z ważnych powodów, za które uznajemy:
- 69.1. uchylene, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność,
 - 69.2. ważne względy organizacyjne lub technologiczne, wpływające na warunki świadczonej Usługi.
70. 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 wskazany przez Państwa podczas Zgłoszenia numer telefonu.
71. 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.
72. Nasza odpowiedzialność w zakresie świadczenia Usługi ograniczona jest do wysokości miesięcznego abonamentu za Usługę. Powyższego ograniczenie nie dotyczy sytuacji gdy umyślnie wyrządzimy Państwo szkodę w związku ze świadczeniem Usługi lub gdy wynika to z przepisów prawa.
73. 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.
74. Regulamin wchodzi w życie 4 września 2022 r. Będziemy go stosować do zakupionych Usług po tej dacie.

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

*



Cennik

usługi Wsparcie IT dla klientów kupujących urządzenie na raty

obowiązuje od 4 września 2022 r. do odwołania

1. Abonament miesięczny za usługę Wsparcie IT dla klientów kupujących urządzenie na raty (zwanej dalej „Usługą”) wynosi:
 - 1.1. Usługa w wariantcie Wsparcie Informatyczne Podstawowe – 15 zł netto miesięcznie (18,45 zł brutto miesięcznie).
 - 1.2. Usługa w wariantcie Wsparcie Informatyczne Pełne – 25 zł netto miesięcznie (30,75 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.