

## Dział I. Definicje

### § 1

Użyte w „Regulaminie usługi Wsparcie Informatyczne dla Firm” pojęcia oznaczają:

- 1) Aplikacja – aplikacja służąca do zdalnego połączenia się przez Orange z Urządzeniami objętymi Usługą, instalowana na Urządzeniach, w których możliwa jest realizacja zdalnego wsparcia,
- 2) Backup on Line – usługa świadczona drogą elektroniczną na warunkach określonych w regulaminie usługi Backup on Line, zapewniająca tworzenie kopii zapasowych danych online,
- 3) Cennik – „Cennik usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm/usługi Wsparcie Informatyczne dla Firm”,
- 4) Dzień Roboczy – dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej,
- 5) Godziny Robocze – godziny od 8.00 do 18.00, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej,
- 6) Klient - podmiot, który jest stroną zawartej z Orange w formie pisemnej umowy o świadczenie przez Orange Polska S.A. usługi Wsparcie Informatyczne dla Firm, nie będący konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,
- 7) Orange - Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010681,
- 8) Płatnik - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zobowiązana na podstawie Umowy do uiszczania opłat za Usługę określoną w fakturach, wystawianych przez Orange na rzecz Klienta,
- 9) Regulamin – „Regulamin usługi Wsparcie Informatyczne dla Firm”,
- 10) Umowa – umowa, na podstawie której Orange świadczy usługę Wsparcie Informatyczne dla Firm, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Klientem a Orange,
- 11) Usługa – usługa Wsparcie Informatyczne dla Firm,
- 12) Urządzenie – urządzenie objęte Usługą, wskazane w Umowie oraz w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy,
- 13) Zgłoszenie – dokonywane przez Klienta zgłoszenie, telefoniczne lub poprzez dedykowaną stronę internetową, w celu uzyskania od Orange wsparcia technicznego.

## Dział II. Warunki świadczenia Usługi

### § 2

1. Usługa świadczona jest przez Orange na warunkach i w zakresie określonym w Umowie i w załącznikach do Umowy oraz w Regulaminie i Cenniku.
2. Klient zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy wraz z załącznikami do Umowy oraz Regulaminu, Cennika i terminowego uiszczania opłat określonych w Umowie i Cenniku.
3. Usługa jest realizowana na podstawie Umowy zawartej pomiędzy Orange a Klientem.
4. Orange może realizować Umowę, w tym wykonywać wsparcie techniczne, przy pomocy podwykonawcy. Jeżeli w treści Umowy lub Regulaminu mowa jest o Orange rozumie się przez to także podwykonawcę. Orange odpowiada za działania i zaniechania podwykonawcy jak za działania i zaniechania własne.

### § 3

1. Jeżeli rodzaj Urządzenia umożliwia wykonywanie zdalnego wsparcia i o ile jest to konieczne do świadczenia Usługi, Orange w celu świadczenia wsparcia technicznego instaluje na Urządzeniach przekazanych Klientowi Aplikację.
2. Wsparcie techniczne jest udzielane Klientowi na podstawie telefonicznych Zgłoszeń dokonywanych przez Klienta, na numer 800 200 300, lub na podstawie Zgłoszeń dokonywanych poprzez dedykowaną stronę internetową. Klient może dokonywać Zgłoszeń:
  - 1) telefonicznie - w Godzinach Roboczych,
  - 2) poprzez dedykowaną stronę internetową – przez całą dobę.
3. Osoba uprawniona dokonująca Zgłoszenia w celu skorzystania ze wsparcia technicznego powinna podać:
  - 1) numer seryjny lub numer IMEI Urządzenia,
  - 2) model Urządzenia,
  - 3) NIP Klienta,
  - 4) telefon kontaktowy,
  - 5) firmę/nazwę Klienta,
  - 6) imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia,
  - 7) miejsce użytkowania Urządzenia lub użytkowania oprogramowania.
4. Po pozytywnej weryfikacji danych, podanych przez osobę dokonującą Zgłoszenia, Orange udziela wsparcia technicznego w następujący sposób:
  - 1) telefonicznie,
  - 2) zdalnie – w przypadku braku realizacji Zgłoszenia poprzez wsparcie telefoniczne,
  - 3) w lokalizacji Klienta – w przypadku braku realizacji Zgłoszenia poprzez wsparcie telefoniczne lub zdalne.
5. Warunkiem koniecznym dla realizacji wsparcia technicznego jest:
  - 1) poprawna weryfikacja Zgłoszenia, zgodnie z ust. 3,
  - 2) wyrażenie zgody osoby dokonującej Zgłoszenia na nagrywanie rozmowy telefonicznej.

6. W celu zdalnego wykonania wsparcia technicznego (o ile jest to technicznie możliwe), użytkownik Urządzenia powinien wyrazić zgodę na zdalne wykonanie wsparcia technicznego, poprzez akceptację komunikatu wyświetlonego na monitorze. Akceptacja komunikatu jest warunkiem koniecznym dla realizacji zdalnego wsparcia technicznego.
7. W przypadkach niespełnienia przez Klienta obowiązków, o których mowa w ust. 3 i 5 – 6, Klientowi nie przysługują kary umowne wskazane w § 11 ust. 1 pkt 1, ani jakiegokolwiek roszczenie odszkodowawcze.
8. Za dodatkową opłatą Klient może korzystać z usług dodatkowych określonych w Cenniku. Orange świadczy wsparcie techniczne w ramach usług dodatkowych określonych w Cenniku jedynie na zamówienie Klienta lub osób uprawnionych wskazanych w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy.
9. Wsparcie techniczne w lokalizacji Klienta odbywa się wyłącznie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
10. Orange w czasie świadczenia wsparcia technicznego, o którym mowa w ust. 4 pkt 2 i 3:
  - 1) nie ingeruje w żaden sposób w oprogramowanie Klienta nie objęte Zgłoszeniem,
  - 2) nie pobiera ani w żaden sposób nie ingeruje w dane znajdujące się na Urządzeniu objętym Usługą.Klient zobowiązany jest zapewnić, aby realizacja przez Orange każdego zdalnego wsparcia oraz wsparcia w lokalizacji Klienta dokonywana była pod nadzorem osoby upoważnionej przez Klienta.

#### § 4

1. Klient jest zobowiązany powiadomić Orange o wszelkich nieprawidłowościach w pracy Urządzeń pod numerem 800 200 300.
2. Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Orange o ingerencji w wewnętrzną architekturę Urządzenia.

#### § 5

1. Wszelkie zapytania związane z Usługą Klient powinien zgłosić pod numerem infolinii 800 200 300.
2. Klient oświadcza, iż w przypadku zlecenia Orange wykonania instalacji lub reinstalacji oprogramowania biurowego nie objętego Umową, oprogramowanie powyższe będzie w pełni legalne, co oznacza, iż Klientowi będą przysługiwały prawa do takiego oprogramowania lub oprogramowanie będzie miało charakter open source. Strony uzgadniają, iż w przypadku, gdy do instalacji lub reinstalacji oprogramowania konieczne jest podanie kodu/klucza, Klient zobowiązany jest samodzielnie podać kod/klucz wymagany do instalacji lub reinstalacji oprogramowania. Orange świadczy usługę instalacji lub reinstalacji oprogramowania nieobjętego Umową:
  - 1) zdalnie – po uprzednim przekazaniu do Orange oświadczenia o legalności oprogramowania, przesyłając skan ww. oświadczenia na adres mailowy IT.dlaFirm@orange.com,
  - 2) w ramach wizyt w lokalizacji Klienta - wyłącznie po uprzednim doręczeniu Orange podpisanego oświadczenia o legalności oprogramowania.
3. Klient lub osoba upoważniona wskazana w Specyfikacji może złożyć zamówienie na wykonanie czynności nieobjętej Usługą lub na wykonanie określonej czynności na urządzeniu lub oprogramowaniu nieobjętym Usługą, przy czym zamówienie Klient zobowiązany jest złożyć zgodnie ze wzorem zamówienia, stanowiącym załącznik do Umowy. Zamówienie Klient zobowiązany jest przesłać na adres mailowy IT.dlaFirm@orange.com. Orange przygotowuje ofertę wykonania zamówionych przez Klienta czynności i przesyła ją na adres mailowy Klienta, z którego otrzymała zamówienie. Oświadczenie o przyjęciu oferty przez Klienta powinno zostać przesłane na adres wskazany w zdaniu drugim. Przepisów art. 661 § 1 - § 3 kc nie stosuje się. Wykonanie czynności objętych ofertą zostanie potwierdzone protokołem odbioru, który stanowi podstawę do wystawienia faktury za zrealizowane czynności.

### Dział III.

#### Umowa o świadczenie Usługi

#### § 6

1. W imieniu Orange Umowę zawiera osoba należycie do tego umocowana, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Zamawiający Usługę może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

#### § 7

Orange zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:

- 1) nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
- 2) zamawiający Usługę zalega z opłatami na rzecz Orange,
- 3) zamawiający Usługę nie posiada w ocenie Orange wiarygodności płatniczej,
- 4) zamawiający Usługę nie dostarczył Orange wszystkich wymaganych dokumentów stanowiących załączniki do Umowy oraz wymaganych zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

#### § 8

Klient, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie bądź wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe, mogące mieć wpływ na Umowę, jest zobowiązany:

- 1) poinformować Orange o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowań,
- 2) wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy,
- 3) doręczyć Orange dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.

#### § 9

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron za 30-dniowym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, przez:
  - 1) pisemne oświadczenie złożone przez Klienta do komórki organizacyjnej Orange dedykowanej do obsługi Klienta, lub przesłane na jej adres listem poleconym, przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień następujący po dniu wypłynięcia oświadczenia Klienta o wypowiedzeniu do komórki organizacyjnej Orange,
  - 2) pisemne oświadczenie Orange doręczone listem poleconym na adres Klienta określony w Umowie, przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień następujący po dniu doręczenia Klientowi oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, uprawnienie wypowiedzenia Umowy przysługuje Orange z powodu naruszenia przez Klienta warunków Umowy.
2. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę w sposób określony w ust. 1 w całości lub w części – co do niektórych Urządzeń oraz oprogramowania objętych Usługą, wskazanych w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy. W przypadku wypowiedzenia Umowy w części, miesięczna opłata określona w Umowie ulega proporcjonalnemu zmniejszeniu; zmiana powyższa nie powoduje konieczności zawarcia aneksu do Umowy.
3. Orange może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, z powodu rażącego naruszenia przez Klienta warunków Umowy, w szczególności w przypadku:

- 1) naruszenia przez Klienta zobowiązań określonych w § 17,
  - 2) opóźnienia z zapłatą miesięcznej opłaty za co najmniej jeden okres rozliczeniowy,
  - 3) stwierdzenia przez Orange, iż komputery objęte Umową zostały nabyte po raz pierwszy wcześniej niż do 2 lat przed zawarciem Umowy.
- W przypadku stwierdzenia, iż część komputerów objętych Umową została nabytych po raz pierwszy wcześniej niż do 2 lat przed zawarciem Umowy, Orange może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia jedynie w zakresie tej części komputerów.
4. Klient może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia z powodu rażącego naruszenia przez Orange warunków Umowy.
  5. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Orange z przyczyn określonych w ust.3 albo przez Klienta z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia (ust. 1 pkt 1), Klient zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości sumy miesięcznych opłat za wykonanie Usługi za okres od dnia rozwiązania Umowy do dnia jej obowiązywania wskazanego przez Strony w Umowie. W przypadku wypowiedzenia Umowy w części, kary umowne oblicza się z uwzględnieniem Urządzeń i oprogramowania, których wypowiedzenie dotyczyło.
  6. Orange ma prawo w każdym czasie zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli Klient narusza warunki Umowy, w szczególności w przypadku nieregulowania miesięcznych opłat na rzecz Orange, za co najmniej jeden okres rozliczeniowy.
  7. Orange ma prawo zawiesić świadczenie usługi Backup on Line oraz zablokować dostęp do kopii zapasowych danych w przypadku opóźnienia przez Klienta w zapłacie z tytułu powyższej usługi należnych Orange opłat za co najmniej jeden okres rozliczeniowy.
  8. Zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia Orange prawa do wypowiedzenia Umowy.
  9. Przez okres zawieszenia świadczenia Usługi Klient jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych opłat.
  10. Przez okres zawieszenia świadczenia usługi Backup on Line Klient jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych opłat z tytułu powyższej usługi.
  11. Klient może korzystać z usługi Backup on Line nie dłużej niż 30 dni od dnia zakończenia obowiązywania Umowy.

## § 10

Umowa wygasa wskutek:

- 1) ustania bytu prawnej osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa,
- 2) śmierci osoby fizycznej, lub zaprzestania prowadzenia przez nią działalności gospodarczej (dotyczy Klientów będących osobami fizycznymi, prowadzącymi działalność gospodarczą lub zawodową).

## Dział IV. Odpowiedzialność Stron

### § 11

1. Orange zapłaci na rzecz Klienta karę umowną, z zastrzeżeniem ust. 2, w wysokości:
  - 1) 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty za dane Urządzenie objęte Zgłoszeniem, za każde rozpoczęte 6 Godzin Roboczych zwłoki w realizacji Zgłoszenia w terminie wskazanym w § 4 ust. 3 Umowy,
  - 2) 2 % (słownie: dwa) opłaty jednorazowej za ekspertyzę, za każdy dzień zwłoki w wykonaniu ekspertyzy,
  - 3) 1 % (słownie: jeden) wynagrodzenia za realizację zamówienia, o którym mowa w § 5 ust. 3 Regulaminu, oraz usługi dodatkowej, z wyłączeniem pkt 2 powyżej, za każdy dzień zwłoki w realizacji zamówienia lub usługi dodatkowej.
2. Łączna wysokość kar umownych oraz całkowita odpowiedzialność Orange z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, usług dodatkowych, oraz usług wykonanych na podstawie zamówienia, o którym mowa w § 5 ust. 3 Regulaminu, nie może przekroczyć w danym miesiącu kalendarzowym równowartości opłaty miesięcznej brutto za wykonanie w danym miesiącu Usługi, usług dodatkowych oraz usług wykonanych na podstawie zamówienia, o którym mowa w § 5 ust. 3 Regulaminu. Przy obliczaniu kar umownych nie będzie brany pod uwagę czas, w którym nie był możliwy kontakt z Klientem lub osobą dokonującą Zgłoszenia oraz nie będą brane pod uwagę okoliczności, za które Orange nie ponosi odpowiedzialności.
3. Orange nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie danych oraz nie odzyskuje danych w przypadku konieczności deinstalacji oprogramowania.
4. W przypadku podniesienia przez osoby trzecie, w szczególności właściciela lokali, w których zainstalowane są Urządzenia, przeciwko Orange roszczeń związanych z wykonaniem przez Orange Umowy, Klient zobowiązuje się podjąć wszelkie niezbędne czynności prawne i faktyczne w celu zwolnienia Orange od odpowiedzialności w stosunku do takich osób trzecich. Klient zwróci także Orange wszelkie koszty i straty poniesione w wyniku lub w związku z roszczeniami osób trzecich, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, w tym koszty zastępstwa procesowego, chyba że będą one wynikały z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Orange.
5. W przypadku dokonania przez Klienta nieuzasadnionego Zgłoszenia skutkującego koniecznością wizyty w lokalizacji Klienta, Klient zobowiązany jest do zapłaty za wizytę opłatę w wysokości równej opłacie za ekspertyzę.

### § 12

Orange nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) za następstwa i szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego używania Urządzeń lub oprogramowania,
- 2) za następstwa i szkody powstałe w wyniku przerw w działaniu Urządzeń na skutek braku dostępu Urządzeń do energii elektrycznej,
- 3) za następstwa i szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia pracownikom Orange lub jej uprawnionym przedstawicielom dostępu do Urządzeń,
- 4) za następstwa i szkody powstałe w wyniku przypadkowej utraty, kradzieży, zniszczenia lub uszkodzenia Urządzeń lub oprogramowania będących następstwem działań lub zaniechań osób trzecich lub Klienta,
- 5) za następstwa oraz szkody powstałe na skutek zawieszenia świadczenia Usługi i usługi Backup on Line,
- 6) za nieprawidłowe działanie oprogramowania innego niż wskazane w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy, a niedostarczonego przez Orange,
- 7) za skutki naruszenia przez Klienta postanowień § 5 ust. 2 lub § 17,
- 8) w przypadku uszkodzenia Urządzeń objętych Usługą, powstałych z przyczyn leżących po stronie Klienta,
- 9) za niewykonanie Usługi wynikające z działań lub zaniechań Klienta,
- 10) za zmiany systemu operacyjnego lub zmiany w podstawowej konfiguracji Urządzeń nie wykonane przez Orange,
- 11) w przypadku niedotrzymania jakościowych parametrów technicznych urządzeń współpracujących z Urządzeniami i oprogramowania zainstalowanego na tych urządzeniach nie objętych Usługą,
- 12) za oprogramowanie i dane umieszczone przez Klienta na Urządzeniach, które naruszają prawa osób trzecich, w szczególności majątkowe prawa autorskie,
- 13) w przypadku wprowadzenia zmian przez Klienta w Urządzeniach i oprogramowaniu skutkujących niekompatybilnością Urządzeń albo użytkownika Urządzeń niezgodnie z wymaganiami producenta,
- 14) za utratę danych Klienta i oprogramowania w przypadku dokonywania reinstalacji oprogramowania,
- 15) za zabezpieczenie danych, oprogramowania i oprogramowania zainstalowanego przez Klienta, przed ingerencją osób trzecich lub działaniem złośliwego oprogramowania (np. wirusy komputerowe),
- 16) za utratę danych i oprogramowania w wyniku ingerencji osób trzecich lub działania złośliwego oprogramowania (np. wirusy komputerowe).

## § 13

1. Orange i Klient nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych. Siła wyższa oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu dana Strona nie mogła zapobiec.
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.

## Dział V.

### Oplaty

## § 14

1. Wysokość opłat za Usługę określa Umowa i Cennik.
2. Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę ustala się w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty za każdy dzień świadczenia Usługi.
3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
4. Orange wystawia faktury po upływie okresu rozliczeniowego. W fakturze będą wskazane miesięczne opłaty za wykonanie Usługi, opłaty za usługi dodatkowe w wysokości wskazanej w Cenniku, za usługę Backup on Line w wysokości wskazanej w Cenniku oraz za usługi wykonane na podstawie oddzielnego zamówienia w wysokości wskazanej w ofercie zaakceptowanej przez Klienta, zrealizowane w okresie rozliczeniowym, za który została wystawiona faktura.

## § 15

1. Klient lub Płatnik zobowiązany jest uiszczać opłaty za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami.
2. Opłata za Usługę powinny być wnoszone w terminie wskazanym w fakturze. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Orange.
3. Klient lub Płatnik jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Orange o fakcie nieotrzymania faktury za dany okres rozliczeniowy.
4. Faktury za Usługę doręczane są Klientowi przesyłką w granicach Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Klient zobowiązany do wpłacania należności za Usługę zgodnie z wystawioną fakturą na indywidualny numer konta bankowego podany w dokumencie płatniczym, którego dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Klient dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż wysłany wraz z dokumentem płatniczym) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój nr ewidencyjny, określony na dokumencie płatniczym, oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Klienta dokonującego wpłaty, zostanie ona zwrócona przez Orange do banku, który zrealizował wpłatę.

## Dział VI.

### Obowiązki Stron

## § 16

1. Osoba dokonująca Zgłoszenia, na żądanie Orange, zobowiązana jest przeczytać, o ile jest to technicznie możliwe, wyświetlone komunikaty o błędach oraz określić okoliczności ich wystąpienia. Klient powinien być przygotowany do poinformowania Orange o krokach podjętych w celu rozwiązania problemu przed skontaktowaniem się z Orange.
2. W przypadku braku możliwości realizacji wsparcia technicznego wskutek niedopełnienia przez Klienta zobowiązań określonych w § 17, Orange będzie zwolniona z obowiązku realizacji danego Zgłoszenia, zachowując przy tym prawo do wynagrodzenia.
3. Jeżeli nie istnieje możliwość wykonania naprawy w terminie wskazanym w § 4 ust. 3 Umowy, Orange - w przypadku Urządzeń objętych miesięcznymi opłatami - pozostawia na czas dokonania naprawy lub wymiany Urządzenia urządzenie zastępcze. W przypadku wydania Klientowi urządzenia zastępczego lub odmowy przyjęcia przez Klienta urządzenia zastępczego uznaje się, iż Zgłoszenie zostało zrealizowane.
4. Klient oraz Orange potwierdzają wydanie urządzenia zastępczego poprzez podpisanie protokołu dostarczonego przez Orange Z chwilą podpisania protokołu na Klienta przechodzi ryzyko przypadkowej utraty, uszkodzenia, zniszczenia lub kradzieży (w tym kradzieży z włamaniem) urządzeń zastępczych oraz oprogramowania. Do podpisania protokołu odbioru upoważnione są, obok Klienta, osoby upoważnione do reprezentacji Klienta zgodnie z przepisami prawa i osób reprezentujących Klienta na podstawie pełnomocnictwa lub prokury, osoby upoważnione do kontaktów z Orange wskazane w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy. Po dokonaniu naprawy i wydaniu Klientowi Urządzenia, Klient zobowiązany jest wydać Orange urządzenie zastępcze. Postanowienia Regulaminu dotyczące zasad eksploatacji, wydania i odpowiedzialności za Urządzenie, stosuje się odpowiednio do urządzeń zastępczych.
5. W przypadku braku możliwości usunięcia uszkodzenia lub wady Urządzenia, w terminie 30 Dni Roboczych od przekazania Klientowi urządzenia zastępczego, Orange dokonuje wymiany Urządzenia na wolne od wad, a Klient zobowiązany jest wydać Orange urządzenie zastępcze. Wydanie nowego Urządzenia Strony potwierdzą poprzez podpisanie protokołu. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
6. W przypadku, gdy istnieją możliwości techniczne, Orange na wniosek Klienta dokonuje przeniesienia danych z dysku uszkodzonego Urządzenia do nowego Urządzenia.
7. W przypadku braku możliwości wykonania naprawy urządzenia, zleconej przez Klienta na podstawie oddzielnego Zamówienia, o którym mowa w § 5 ust. 3 i po zaakceptowaniu przez Klienta oferty Orange, Orange pozostawia na wniosek Klienta przez okres do 30 dni urządzenie zastępcze o parametrach równoważnych lub wyższych. Wysokość opłaty z tytułu korzystania z urządzeń zastępczych określa Cennik. W przypadku niemożliwości usunięcia uszkodzenia lub wady urządzenia, w terminie 30 dni od przekazania Klientowi urządzenia zastępczego, Orange dokonuje wymiany urządzenia na wolne od wad, a Klient zobowiązany jest wydać Orange urządzenie zastępcze. Wydanie nowego Urządzenia Strony potwierdzą poprzez podpisanie protokołu. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio.
8. Potwierdzenie zakończenia realizacji Zgłoszenia następuje:
  - 1) w przypadku wsparcia technicznego realizowanego przez telefon i zdalnie – ustnie przez osobę dokonującą Zgłoszenia lub osobę uprawnioną wskazaną w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy,
  - 2) w przypadku wsparcia technicznego realizowanego w lokalizacji Klienta – poprzez podpisanie protokołu realizacji Zgłoszenia, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik do Umowy.
9. W przypadku uznania przez Orange, że Zgłoszenie dotyczące oprogramowania jest niemożliwe do realizacji albo że konfiguracja Urządzenia uniemożliwia rozwiązanie problemu, na wniosek Klienta Orange przywraca pierwotną konfigurację Urządzenia.

## § 17

Klient zobowiązuje się:

- 1) zapewnić warunki niezbędne do prawidłowego korzystania z Urządzeń,
- 2) korzystać z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem, wymogami prawidłowej eksploatacji i zaleceniami producenta Urządzeń,
- 3) w przypadku konieczności świadczenia Usługi w lokalizacji Klienta - umożliwić niezwłocznie służbom technicznym Orange lub jej uprawnionym przedstawicielom dostęp do lokalizacji, w których znajdują się Urządzenia oraz dostęp do Urządzeń, w tym zdalny dostęp,
- 4) powiadomić Orange o wszelkich uszkodzeniach Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
- 5) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Urządzeń zgodnie z wymaganymi warunkami eksploatacji,
- 6) przed rozpoczęciem świadczenia zdalnego wsparcia technicznego – zakończyć przetwarzanie danych osobowych lub innych, chronionych prawem lub przez Klienta w taki sposób, aby Orange podczas zdalnego połączenia nie miało dostępu do tych danych,
- 7) nie dokonywać samodzielnie napraw, przeróbek, zmian i modernizacji Urządzeń - usuwanie uszkodzeń Urządzeń może być dokonywane wyłącznie w serwisie producenta,
- 8) wyznaczyć i aktualizować dane osób uprawnionych do kontaktów z Orange, które są upoważnione w szczególności do zamawiania wizyty w lokalizacji Klienta, usług dodatkowo płatnych oraz dokonywania innych czynności w przypadkach określonych w Umowie (wykaz osób uprawnionych do kontaktów z Orange zawiera Specyfikacja stanowiąca załącznik do Umowy),
- 9) zapewnić wstęp oraz udostępnić Orange pomieszczenia, w których ma zostać wykonane wsparcie techniczne,
- 10) wykonać archiwizację danych w przypadku wystąpienia konieczności dokonania reinstalacji oprogramowania lub innych czynności naprawczych,
- 11) zapewnić nieodpłatnie na okres realizacji prac w ramach wsparcia technicznego niezbędne media,
- 12) udostępnić Orange lub osobom upoważnionym przez Orange dokumentację, w której posiadaniu jest Klient, niezbędną do należytego wykonania wsparcia technicznego,
- 13) niezwłocznie poinformować Orange o zmianie miejsca korzystania z Urządzenia; powyższy obowiązek nie dotyczy komputerów przenośnych,
- 14) przed przejściem przez Orange zdalnej kontroli nad Urządzeniem – przełączenia pulpitu do trybu klasycznego z trybu metro/modern.

## § 18

1. Orange nie udziela żadnej gwarancji jakości na Urządzenia oraz oprogramowanie. Odpowiedzialność z tytułu jakości i wydajności Urządzeń oraz oprogramowania w stosunku do Klienta ponoszą bezpośrednio odpowiednio producenci Urządzeń lub podmioty, którym przysługują autorskie prawa majątkowe do oprogramowania.
2. Klient upoważnia Orange – w okresie obowiązywania Umowy - do realizowania w jego imieniu i na jego rzecz uprawnień wynikających z tytułu gwarancji i rękopisami na Urządzenia i oprogramowanie w zakresie usunięcia wad fizycznych, w tym wymiany Urządzeń na nowe.
3. W przypadku, gdy Urządzenia w chwili realizacji Zgłoszenia są objęte gwarancją, Orange zobowiązuje się do wykonania napraw w sposób niepowodujący utraty uprawnień gwarancyjnych, w szczególności Orange zobowiązuje się wykonywać uprawnienia gwarancyjne poprzez dostarczanie Urządzeń do punktów serwisowych producentów Urządzeń.

## Dział VII. Backup on Line

### § 19

1. W okresie obowiązywania Umowy Klient może złożyć zamówienie na Backup on Line o przestrzeni dyskowej wskazanej w Cenniku dla jednego konta.
2. Klient samodzielnie dokonuje instalacji aplikacji umożliwiającej korzystanie z usługi Backup on Line albo może zlecić jej instalację Orange.
3. Po otrzymaniu zamówienia na korzystanie z usługi Backup on Line, Orange przesyła Klientowi kod aktywacyjny.
4. W celu korzystania z usługi Backup on Line, Klient zobowiązany jest wypełnić formularz online dostępny bezpośrednio z poziomu aplikacji umożliwiającej korzystanie z usługi Backup on Line podając kod aktywacyjny otrzymany od Orange.
5. Klient może zwiększyć przestrzeń dyskową konta składając zamówienie w sposób wskazany w § 5 ust. 1.
6. Warunkiem korzystania z usługi Backup on Line jest akceptacja regulaminu korzystania z tej usługi.
7. W celu skorzystania z usługi Backup on Line użytkownik powinien posiadać sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu o minimalnej przepustowości łącza internetowego 128 kbit/s oraz zainstalowaną jedną z następujących przeglądarek internetowych: Internet Explorer wersję 6.0 lub nowszą, Firefox wersję 3.0 lub nowszą.

## Dział VIII. Reklamacje

### § 20

1. Wszelkie reklamacje dotyczące Usługi należy zgłaszać na numer telefonu 800 200 300.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, dokładny adres i numer telefonu składającego reklamację jak również dokładny opis i powód reklamacji.
3. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie po ich otrzymaniu, w kolejności wpływu.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji osoba składająca reklamację poinformowana zostanie telefonicznie na numer telefonu wskazany w zgłoszeniu reklamacji.

## Dział IX. Postanowienia przejściowe i końcowe

### § 21

W sprawach nieregulowanych postanowieniami Umowy lub Regulaminu stosuje się w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.

### § 22

Zamawiający Usługę obowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający - odpowiednio - swoją tożsamość lub wykazać swoje umocowanie do reprezentowania Klienta. Orange zastrzega sobie prawo żądania okazania dodatkowych dokumentów i przekazania dodatkowych informacji przewidzianych w przepisach prawa.

§ 23

Spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy, Strony Umowy poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca siedziby Orange.

§ 24

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2014 r.