

Dział I. Definicje

§ 1

Użyte w Regulaminie usługi Wsparcie Informatyczne dla Firm oraz usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm pojęcia oznaczają:

- 1) **Aplikacja** aplikacja służąca do zdalnego połączania 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 usług świadczonych przez Orange Polska S.A. w ramach oferty IT 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 niebędący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, który jest stroną Umowy,
- 7) **Partner** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zobowiązana na podstawie Umowy do uiszczania opłat za Usługę określonych w fakturach, wystawianych przez Orange na rzecz Klienta,
- 8) **Regulamin** niniejszy Regulamin usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm oraz usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm,
- 9) **Orange** Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (kod: 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,
- 10) **Umowa** umowa zawarta w formie pisemnej pomiędzy Klientem a Orange na podstawie której Orange świadczy Usługę na rzecz Klienta,
- 11) **Usługa** usługa Wsparcie Informatyczne dla Firm lub usługa Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm,
- 12) **Usługa Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm** - usługa polegająca na przekazaniu Klientowi do korzystania Urządzeń oraz zapewnieniu wsparcia technicznego w utrzymaniu takich Urządzeń;
- 13) **Usługa Wsparcie Informatyczne dla Firm** usługa polegająca na zapewnieniu Klientowi wsparcia technicznego w utrzymaniu wskazanych przez Klienta Urządzeń oraz oprogramowania;
- 14) **Urządzenie** urządzenie objęte Usługą, wskazane w Umowie oraz w Specyfikacji stanowicej załącznik do Umowy,
- 15) **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 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) w przypadku Urządzeń typu drukarka - stan licznika drukarki,
 - 4) NIP Klienta,
 - 5) telefon kontaktowy,
 - 6) firmę/nazwę Klienta,
 - 7) imię i nazwisko osoby dokonującej zgłoszenia,
 - 8) 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 dokonujący Zgłoszenia 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 § 12 ust. 2 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 Stanowiska 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 nieobjęte 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. W przypadku Usługi Wsparcie Informatyczne dla Firm, Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Orange o ingerencji w wewnętrznej architekturze Urządzenia.
3. W przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm:
 - 1) Orange zobowiązuje się do utrzymania Urządzeń w sprawności przez czas trwania Umowy oraz zapewnia, iż Urządzenia będą spełniały parametry techniczne określone w specyfikacji Urządzenia, o ile użytkownicy korzystają z Urządzeń zgodnie z wymaganiami zawartymi w specyfikacji lub instrukcji obsługi Urządzenia dotyczącymi prawidłowej eksploatacji i obsługi Urządzenia,
 - 2) Klient może podjąć do Urządzeń dostarczonych przez Orange wyłącznie urządzenia zewnętrzne, co do których został wydany dokument potwierdzający ich zgodność z wymaganiami zasadniczymi, oraz spełniającego obowiązujące normy,
 - 3) Klient w żaden sposób nie może ingerować w wewnętrznej architekturze Urządzeń lub jej zmieniać,
 - 4) Klient nie może bez zgody Orange oddać Urządzeń do odpłatnego (w tym najem, dzierżawę) lub do bezpłatnego użytkowania osobom trzecim,
 - 5) Klient nie odpowiada za techniczne zużycie Urządzeń dostarczonych przez Orange, wynikające z ich właściwej eksploatacji zgodnej z zaleceniami producenta,
 - 6) Rzecz ruchoma, którą Klient wbuduje w Urządzenie i która nie zostanie usunięta przed zwrotem Urządzenia, przechodzi na własność Orange bez obowiązku zapłaty z tego tytułu wynagrodzenia przez Orange. Klient ma prawo, a na życzenie Orange również obowiązek, przywrócić stan poprzedni Urządzenia
4. Postanowienia o których mowa ust. 3 pkt 1 - 5 obowiązują nie później niż do dnia przeniesienia własności Urządzenia na Klienta zgodnie z postanowieniami Umowy.
5. W przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm, Orange ma prawo obciążać Klienta kosztami napraw Urządzeń dostarczonych przez Orange w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) samowolnej ingerencji dokonanej przez Klienta lub inne nieuprawnione osoby,
 - 2) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać lub nie powstały w trakcie właściwej eksploatacji,
 - 3) niepowiadomienia Orange o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach.

§ 5

1. Wszelkie zapytania związane z Usługą Klient powinien zgłosić pod numerem infolinii 800 200 300.
2. Klient oświadczając, iż w przypadku zlecenia Orange wykonania instalacji lub reinstalacji oprogramowania biurowego nieobjętego 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/kłucza, Klient zobowiązany jest samodzielnie podać kod/kłucz 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 zamieszczonego w Specyfikacji Stanowiska 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. Przepis w 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 należąca do tego umocowana, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Zamawiający Usługę może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należącego 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 dostarczy Orange wszystkich wymaganych dokumentów w stanowiących załączniki do Umowy oraz wymaganych zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§ 8

1. W przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm, wydanie Urzędów w wykonaniu Umowy następuje zgodnie z zasadami określonymi w ust. 2-5 niniejszego paragrafu.
2. Klient oraz Orange lub osoba działająca w imieniu Orange (w tym także podwykonawca Orange) potwierdzają wydanie Urzędów wraz z oprogramowaniem przez podpisanie dostarczonego przez Orange protokołu odbioru, którego wzór stanowi załącznik do Umowy, co jest równoznaczne z oświadczeniem Klienta o braku uwag co do ich kompletności oraz stanu jakościowego i ilościowego.
3. Z chwili podpisania protokołu odbioru na Klienta przechodzi ryzyko przypadkowej utraty, uszkodzenia, zniszczenia lub kradzieży (w tym kradzieży z włamaniem) Urzędów oraz oprogramowania.
4. Orange zobowiązana jest najpóźniej z chwili podpisania protokołu odbioru wydać Klientowi dokumenty dotyczące Urzędów oraz oprogramowania wskazanego w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy, a w szczególności warunki gwarancji producenta, warunki licencji oprogramowania oraz instrukcję obsługi Urzędów.
5. Do podpisania protokołu odbioru upoważnione są, obok Klienta, osoby uprawnionych do reprezentowania Klienta zgodnie z przepisami prawa i osoby reprezentujących Klienta na podstawie pełnomocnictwa lub prokury, osoby uprawnione do kontaktów z Orange wskazane w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy.

§ 9

Klient, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe, mogące wpłynąć 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 postępowania,
- 2) wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy,
- 3) doręczyć Orange dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.

§ 10

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 wpływu 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 Urzędów oraz oprogramowania objętych Usługą, wskazanych w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy. W przypadku wypowiedzenia Umowy w całości, 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 § 18,
 - 2) opóźnienia z zapłatą miesięcznej opłaty za co najmniej jeden okres rozliczeniowy,
 - 3) dodatkowo w przypadku Usługi Wsparcie Informatyczne dla Firm, stwierdzenia przez Orange, iż komputery objęte Umową zostały nabyte po raz pierwszy wcześniej niż do 2 lat przed zawarciem Umowy. W przypadku stwierdzenia, iż komputer w objętych Umową został nabyty 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) dodatkowo w przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm,
 - a) gdy Klient wykorzystuje Urządzenia w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem,
 - b) oddania Urządzenia przez Klienta do odpłatnego (w tym najem, dzierżawa) lub do bezpłatnego użytkowania osobom trzecim, chyba że Orange udzielił pisemnej zgody na dokonanie ww. czynności, z wyłączeniem przypadków w których zgodnie z Umową Urządzenie stało się własnością Klienta,
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 Stronę w Umowie. W przypadku wypowiedzenia Umowy w części, kary umowne oblicza się z uwzględnieniem Urzędów i oprogramowania, których wypowiedzenie dotyczy.
6. Orange ma prawo w każdym czasie zawiesić świadczenie Usługi (poprzez zablokowanie wsparcia technicznego, usługi Backup on Line, a w przypadku drukarek także poprzez wstrzymanie dostawy materiałów w eksploatacyjnych), jeżeli Klient narusza warunki Umowy, w szczególności w przypadku nieuregulowania miesięcznych opłat na rzecz Orange za co najmniej jeden okres rozliczeniowy. Dodatkowo w przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm Orange zawieszenie świadczenia Usługi może polegać również na zablokowaniu możliwości korzystania z Urzędów. Zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia Orange prawa do wypowiedzenia Umowy.
7. Przez okres zawieszenia świadczenia Usługi Klient jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych opłat.
8. Klient może korzystać z usługi Backup on Line nie dłużej niż 30 dni od dnia zakończenia obowiązywania Umowy.

§ 11

Umowa wygasa wskutek:

- 1) ustania bytu prawnego 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 w budowanych osobami fizycznymi, prowadzonymi działalnością gospodarczą lub zawodową).

Dział IV. Odpowiedzialność Stron

§ 12

1. Orange zapłaci na rzecz Klienta karę umowną, z zastrzeżeniem ust. 3, 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 § 5 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 zamawiania, o którym mowa w § 5 ust. 3 Regulaminu, oraz usługi dodatkowej, z wyłączeniem pkt 2 powyżej, za każdy dzień zwłoki w realizacji zamawiania lub usługi dodatkowej,
 - 4) w przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm, 1 % (słownie: jeden procent) miesięcznej opłaty za dane Urządzenie za każdy dzień zwłoki w wydaniu Urządzenia.
2. Orange ponosi odpowiedzialność kar umownych oraz całkowitą odpowiedzialność Orange z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, usług dodatkowych, oraz usług wykonanych na podstawie zamawiania, 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 zamawiania, 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 będzie brany 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 Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm, Klient ponosi pełną odpowiedzialność za Urządzenia udostępnione przez Orange w ramach Umowy.
5. 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 i trzecich. Klient zwróci także Orange wszelkie koszty i straty poniesione w wyniku lub w związku z roszczeniami osób i 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.
6. W przypadku dokonania przez Klienta nieuzasadnionego Zgłoszenia skutkującego koniecznością wizyty w lokalizacji Klienta, Klient zobowiązany jest do zapłaty za wizytę opłat w wysokości równej opłacie za ekspertyzę.

§ 13

Orange nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) za następstwa i szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego użycia 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 działania lub zaniechań osób trzecich lub Klienta,
- 5) za oprogramowanie i dane umieszczone przez Klienta na Urządzeniach, które naruszają prawa osób trzecich, w szczególności majątkowe prawa autorskie,
- 6) za następstwa oraz szkody powstałe na skutek zawieszenia świadczenia Usługi i usługi Backup on Line,
- 7) za nieprawidłowe działanie oprogramowania innego niż wskazane w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy, a niedostarczonego przez Orange,
- 8) za skutki naruszenia przez Klienta postanowień § 4 ust. 3 pkt 2 i 3, § 5 ust. 2 lub § 18,
- 9) w przypadku uszkodzenia Urządzeń objętych Usługą, powstałych z przyczyn leżących po stronie Klienta,
- 10) za niewykonanie Usługi wynikające z działania lub zaniechań Klienta,
- 11) za zmiany systemu operacyjnego lub zmiany w podstawowej konfiguracji Urządzeń nie wykonane przez Orange,
- 12) w przypadku niedotrzymania jakościowych parametrów w technicznych urządzeniach współpracujących z Urządzeniami i oprogramowaniem zainstalowanego na tych urządzeniach nie objętych Usługą,
- 13) w przypadku wprowadzenia zmian przez Klienta w Urządzeniach i oprogramowaniu skutkujących niekompatybilnością Urządzeń albo użytkowania 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),
- 17) w przypadku obsługi i eksploatacji Urządzenia niezgodnie ze specyfikacją lub instrukcją obsługi Urządzenia.

§ 14

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, którego skutki 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. Opłaty

§ 15

1. Wysokość opłat za Usługę określa Umowa i Cennik.
2. Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, w czasie którego opłata ustala się w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty za każde dni świadczenia Usługi.
3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
4. Orange wystawia faktury po upływie okresu rozliczeniowego. W fakturze będzie wskazane miesięczne opłaty za wykonanie Usługi, inne opłaty wskazane w Umowie oraz 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 zamawiania w wysokości wskazanej w ofercie zaakceptowanej przez Klienta, zrealizowane w okresie rozliczeniowym, za który została wystawiona faktura.

§ 16

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 w 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 wystawionymi fakturami 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

§ 17

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 § 18, 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 Umowie, Orange - w przypadku Urządzenia 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. Wydanie urządzenia zastępczego Strony potwierdzają poprzez podpisanie protokołu. Postanowienia § 8 stosuje się odpowiednio. Po dokonaniu naprawy i wydaniu Klientowi Urządzenia, Klient zobowiązany jest wydać Orange urządzenie zastępcze. Postanowienia Umowy i Regulaminu dotyczącego zasad eksploatacji, wydania i odpowiedzialności za Urządzenie, stosuje się odpowiednio do urządzenia zastępczego.
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 urządzenia zastępczego Strony potwierdzają poprzez podpisanie protokołu. Postanowienia § 8 stosuje się odpowiednio.
6. W przypadku, gdy istnieje możliwość techniczna, 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 urządzenia zastępczego 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 Umowy potwierdzają poprzez podpisanie protokołu. Postanowienie ust. 4 i 6 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 stanowić za czynnik 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 uszkodzenia Urządzenia przez Klienta, w tym powstałego na skutek nieprawidłowej eksploatacji lub obsługi Urządzenia lub uszkodzeń mechanicznych, Orange dokonuje naprawy Urządzenia na koszt Klienta. W przypadku uszkodzenia Urządzenia z winy Klienta, jego zniszczenia, utraty lub zużycia wykraczającego ponad zużycie wynikające z prawidłowej eksploatacji, Orange ma prawo do odszkodowania w wysokości poniesionej szkody, przy czym odszkodowanie nie może przekroczyć kwoty określonej w Specyfikacji stanowić za czynnik do Umowy.
10. 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.
11. W przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm Orange, zapłata za utratę bądź uszkodzenie urządzenia lub oprogramowania oraz za zniszczenie przez Klienta naklejek dokumentujących legalną instalację oprogramowania nastąpi na podstawie pisemnego żądania Orange.

§ 18

Klient zobowiązuje się:

- 1) zapewnić warunki niezbędne do prawidłowego korzystania z Urządzenia,
- 2) korzystać z Urządzenia oraz zapewnić, aby użytkownicy korzystali z Urządzenia zgodnie z ich przeznaczeniem, wymogami prawidłowej eksploatacji, instrukcją obsługi Urządzenia i zaleceniami producenta Urządzenia,
- 3) nie udostępniać osobom trzecim otrzymanych w ramach Umowy kluczy licencyjnych,
- 4) w przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm Orange, stosować Instrukcję użytkowania oraz zabezpieczenia sprzętu przez użytkownika, która stanowi załącznik do Umowy,
- 5) konserwować Urządzenia zgodnie z zaleceniami producenta,
- 6) nie dokonywać aktywacji oprogramowania na innych urządzeniach przy użyciu kluczy licencyjnych właściwych dla przekazanych Urządzeń w ramach Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm Orange,
- 7) umożliwić niezwłocznie służbom technicznym Orange lub jej uprawnionym przedstawicielom dostęp do lokalizacji, w których znajdują się Urządzenia oraz dostęp do Urządzenia, w tym zdalny dostęp,
- 8) powiadomić Orange o wszelkich uszkodzeniach Urządzenia w momencie ich stwierdzenia,
- 9) w przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm Orange, nie dokonywać samodzielnie napraw, zmian i modernizacji Urządzenia, w tym w szczególności takich, które zmieniłyby właściwości lub przeznaczenie Urządzenia lub zmniejszą ich wartość.
- 10) nie instalować na Urządzeniach oprogramowania w sposób naruszający prawa osób trzecich, w szczególności majątkowe prawa autorskie,
- 11) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Urządzenia zgodnie z wymaganymi warunkami eksploatacji,
- 12) 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,
- 13) wyznaczyć i aktualizować dane osobowe 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 osobowe uprawnionych do kontaktów z Orange zawiera Specyfikacja stanowić za czynnik do Umowy),
- 14) w przypadku świadczenia Usługi w lokalizacji Klienta zapewnić wstęp oraz udostępnić Orange pomieszczenia, w których ma zostać wykonane wsparcie techniczne,

- 15) udostępnia? Orange, w przypadku realizacji wsparcia technicznego w lokalizacji Klienta, wydanych mu nośnik w wraz z oprogramowaniem w ramach Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm Orange,
- 16) wykona? archiwizacj? danych w przypadku wystąpienia konieczno?ci dokonania reinstalacji oprogramowania lub innych czynno?ci naprawczych,
- 17) zapewni? nieodpłatnie na okres realizacji prac w ramach wsparcia technicznego niezb?dne media,
- 18) udostępnia? Orange lub osobom upoważnionym przez Orange dokumentacj?, w kt rej posiadaniu jest Klient, niezb?dno? do nale?ytego wykonania wsparcia technicznego,
- 19) w przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm Orange, niezwłocznie poinformowa? Orange o wszelkich ?rodkach egzekucyjnych skierowanych do Urz?dze? albo do nieruchomości, w kt rej znajduje si? Urz?dzenia oraz ponie?? koszty czynno?ci podj?tych przez Orange w celu zabezpieczenia Urz?dze? lub wy?czenia ich spod egzekucji, chyba ?e Klient zgodnie z Umow? naby?w?asno?? takiego Urz?dzenia,
- 20) w przypadku Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm Orange, niezwłocznie poinformowa? Orange o zmianie miejsca korzystania z Urz?dzenia, powy?szy obowi?zek nie dotyczy komputer w przeno?nych,
- 21) przed przej?ciem przez Orange zdalnej kontroli nad Urz?dzeniem prze??czenia pulpitu do trybu klasycznego z trybu metro/modern.

§ 19

1. W przypadku wystąpienia szkody w Urz?dzeniu przekazanemu Klientowi w ramach Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm, Klient jest zobowi?zany:
 - 1) podj?? czynno?ci wskazane w Instrukcji likwidacji szk d w mieniu dla u?ytkownika , stanowi?cej za??cznik do Umowy,
 - 2) poinformowa? niezwłocznie Orange o tym fakcie przesyłaj?c do Orange skan Zgłoszenia szkody , zgodnie ze wzorem stanowi?cym za??cznik do Umowy, wraz z za??cznikami wymienionymi w formularzu, na adres mailowy IT.dlaFirm@orange.com.
2. Obowi?zek o kt rym mowa ust. 1 niniejszego paragrafu, nie dotyczy wystąpienia szkody w Urz?dzeniu, kt re zgodnie z Umow? stał si? w?asno?ci? Klienta.
3. Orange nie udziela ?adnej gwarancji jako?ci na Urz?dzenia oraz oprogramowanie. Odpowiedzialno?? z tytułu jako?ci i wydajno?ci Urz?dze? oraz oprogramowania w stosunku do Klienta ponosz? bezpo?rednio odpowiednio producenci Urz?dze? lub podmioty, kt rym przysługuj? autorskie prawa maj?tkowe do oprogramowania.
4. Klient upoważnia Orange w okresie obowi?zywania Umowy - do realizowania w jego imieniu i na jego rzecz uprawnie? wynikaj?cych z tytułu gwarancji i r?kojmi na Urz?dzenia i oprogramowanie w zakresie usuni?cia wad fizycznych, w tym wymiany Urz?dze? na nowe.
5. W przypadku, gdy Urz?dzenia w chwili realizacji Zgłoszenia s? obj?te gwarancj?, Orange zobowi?zuje si? do wykonania napraw w spos b niepowoduj?cy utraty uprawnie? gwarancyjnych, w szczeg lno?ci Orange zobowi?zuje si? wykonywa? uprawnienia gwarancyjne poprzez dostarczanie Urz?dze? do punkt w serwisowych producent w Urz?dze?.

§ 20

1. Klient zobowi?zany jest (o ile nie naby?w?asno?ci Urz?dze? na zadach okre?lonych Umowie) w terminie 14 Dni Roboczych od daty wyga?ni?cia, rozwi?zania lub odstąpienia od Umowy, wyda?, Urz?dzenia wraz z nośnikami oprogramowania Orange lub jej uprawnionemu przedstawicielowi, na podstawie protokołu zwrotu Urz?dze?, kt rego wz r stanowi?cznik do Umowy. W chwili wydania Urz?dze? powinny znajdowa? si? one w stanie nie pogorszonym ponad zu?ycie wynikaj?ce z prawid?wej eksploatacji.
2. W przypadku, gdy Klient w terminie 14 Dni Roboczych od daty zako?czeniu okresu obowi?zywania Umowy nie wyda Orange lub jej uprawnionemu przedstawicielowi Urz?dzenia wraz z nośnikami oprogramowania, Orange zastrzega sobie prawo do ??dania odszkodowania w wysoko?ci poniesionej szkody, przy czym odszkodowanie nie mo?e przekroczy? kwoty okre?lonej w Specyfikacji stanowi?cej za??cznik do Umowy, chyba ?e zw?lka w wydaniu Urz?dze? wraz z nośnikami oprogramowania nast?pił z winy Orange.
3. Klient przed wydaniem Orange Urz?dze? zobowi?zany jest usun?? z nich wszelkie dane. Przed wydaniem Urz?dzenia Klient zobowi?zany jest uruchomi? Urz?dzenie (pod??czone do Internetu) w celu jego zdalnej weryfikacji przez Orange.
4. Orange nie odpowiada za bezpiecze?stwo danych, kt re nie zosta?y usuni?te.
5. Klient zobowi?zany jest do odpowiedniego zabezpieczenia i przygotowania Urz?dze? w celu unikni?cia podczas transportu uszkodze? mechanicznych oraz innych szkodliwych czynnik w.
6. Postanowienia okre?lone w ust. 1-5 powy?ej obowi?zuj? wy?cznie Klient w korzystaj?cych z Usługi Informatyczne Stanowisko Pracy dla Firm.

Dział VII. Backup on Line

§ 21

1. W okresie obowi?zywania Umowy Klient mo?e z?by? zam wienie na uslug? Backup on Line o przestrzeni dyskowej wskazanej w Cenniku dla jednego konta.
2. Klient samodzielnie dokonuje instalacji aplikacji umo?liwiaj?cej korzystanie z uslugi Backup on Line albo mo?e zleci? jej instalacj? Orange.
3. Po otrzymaniu zam wienia na korzystanie z uslugi Backup on Line, Orange przesyła Klientowi kod aktywacyjny.
4. W celu korzystania z uslugi Backup on Line, Klient zobowi?zany jest wype?ni? formularz online dost?pny bezpo?rednio z poziomu aplikacji umo?liwiaj?cej korzystanie z uslugi Backup on Line podaj?c kod aktywacyjny otrzymany od Orange.
5. Warunkiem korzystania z uslugi Backup on Line jest akceptacja regulaminu korzystania z tej uslugi.
6. W celu skorzystania z uslugi Backup on Line u?ytkownik powinien posiada? sprz?t komputerowy z dost?pem do Internetu o minimalnej przepustowo?ci ??cza internetowego 128 kbit/s oraz zainstalowan? jeden? z nast?puj?cych przegl?darek internetowych: Internet Explorer wersj? 6.0 lub nowsz?, Firefox wersj? 3.0 lub nowsz?.

Dział VIII. Reklamacje

§ 22

1. Wszelkie reklamacje dotycz?ce Uslugi nale?y zgłasza? na numer telefonu 800 200 300.
2. Reklamacja powinna zawiera?: imi?, nazwisko, dok?dny adres i numer telefonu sk?daj?cego reklamacj? jak r wnie? dok?dny opis i pow d reklamacji.
3. Reklamacje rozpatrywane s? niezwłocznie po ich otrzymaniu, w kolejno?ci wp?ywania.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji osoba sk?daj?ca reklamacj? poinformowana zostanie telefonicznie na numer telefonu wskazany w zgłoszeniu reklamacji.

Dział IX.
Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 23

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

§ 24

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

§ 25

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

§ 26

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2014r. i obowiązuje Klientów, którzy począwszy od tego dnia zawarli Umowę lub aneks do Umowy.