



# Regulamin

## Paczek usług dla Planu Firmowego

obowiązuje od 24 lutego 2020 r. do odwołania

### Słowniczek

1. Użyte w niniejszym regulaminie Paczek usług dla Planu Firmowego pojęcia oznaczają:
  - 1) **Abonent (Państwo)** – abonent, który zawarł z Orange Umowę lub Aneks;
  - 2) **Aneks** – aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarty w ramach oferty Plan Firmowy na podstawie którego Abonent korzysta z planu taryfowego: Plan Firmowy M, Plan Firmowy L lub Plan Firmowy XL;
  - 3) **Cennik** – Cennik usług w ofercie Plan Firmowy;
  - 4) **Komórka organizacyjna** - komórka organizacyjna Orange, zaangażowana bezpośrednio w obsługę klientów i Abonentów;
  - 5) **Mobilna Sieć Orange** - ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS, obsługiwana przez Orange z zastrzeżeniem, iż świadczenie usług w poszczególnych technologiach może być ograniczone do tych ofert i planów taryfowych, których szczegółowe warunki przewidują możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych w danej technologii;
  - 6) **Orange (my)**- 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 w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, numer NIP 5260250995, z kapitałem zakładowym w wysokości 3 937 072 437,00 zł w pełni wpłaconym;
  - 7) **Paczka usług** - Usługa lub Usługi składowe tworzące nierozłączny zestaw, które Państwo otrzymują przy zawarciu Umowy lub Aneksu w liczbie uzależnionej od posiadanego planu taryfowego. Listę Paczek usług oraz usług świadczonych w ramach Paczek określa Cennik, regulaminy promocji i niniejszy Regulamin;
  - 8) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w ramach oferty Plan Firmowy na podstawie którego Abonent korzysta z planu taryfowego: Plan Firmowy M, Plan Firmowy L lub Plan Firmowy XL;
  - 9) **Usługa lub Usługi składowe** - usługa wchodząca w skład Paczki usług. Z zależności od Paczki usług, usługą składową może być:
    - a) Data Pass Music,
    - b) CyberTarcza,
    - c) Dodatkowy Internet Krajowy 10 GB,
    - d) Nawigacja Orange,
    - e) Office 365 Business,
    - f) Orange Smart Care Premium,
    - g) Orange Smart Care Premium SIMO,
    - h) Pakiet połączeń międzynarodowych,
    - i) Pakiet połączeń na Ukrainę,
    - j) Pakiet połączeń w roamingu
    - k) Wsparcie IT podstawowe
  - 10) **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa telekomunikacyjna świadczona dla numeru abonenckiego w ramach planu taryfowego: Plan Firmowy M, Plan Firmowy L lub Plan Firmowy XL;
  - 11) **Regulamin** - niniejszy regulamin Paczek usług dla Planu Firmowego.
2. Opisy poszczególnych Usług /Usług składowych mogą zawierać dodatkowe definicje dotyczące tych usług.
3. Terminy, skróty lub wyrażenia pisane w niniejszym Regulaminie z wielkiej litery, a której nie zostały w nim zdefiniowane, mają znaczenie nadane im przez obowiązujące Państwa w dniu zawierania Umowy lub Aneksu następujące dokumenty: Cennik usług, regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, cennik usług w roamingu dla Firm.

### Zakres i warunki świadczenia Paczek usług, Usług/Usług składowych

4. Usługi/Usługi składowe dostępne w ramach Paczek usług świadczone są na warunkach i w zakresie określonym w Regulaminie, Umowie oraz obowiązującym Państwa Cenniku lub obowiązującej Państwa promocji. Zobowiązujemy się świadczyć Paczki usług zgodnie z warunkami umownymi określonymi w tym Regulaminie, Państwo natomiast są zobowiązani do korzystania z Paczek usług zgodnie z ich przeznaczeniem i warunkami umownymi określonymi w tym Regulaminie.
5. Paczki Usług, w tym ich Usługi składowe świadczone są w ramach kwoty abonamentu za Usługę Telekomunikacyjną, chyba że niniejszy Regulamin wyraźnie stanowi inaczej.
6. Paczki Usług, w tym ich Usługi składowe, zaczniemy świadczyć od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej określonego w Umowie lub Aneksie (w przypadku Aneksu - najpóźniej od pierwszego okresu rozliczeniowego następującego po wpłynięciu Aneksu do Orange).
7. Paczki usług są obowiązkowym elementem Usługi Telekomunikacyjnej świadczonej Państwu na podstawie Cennika lub warunkach ogólnodostępnych promocji. Oznacza to, iż przy zawarciu Umowy lub Aneksu zostaniecie Państwo poproszeni o wybór Paczki usług lub Paczek usług w liczbie przypisanej do planu taryfowego z którego Państwo będziecie korzystać.
8. Usługi składowe dostępne w ramach Paczki usług oferowane są w zestawie, co oznacza, że nie mogą Państwo aktywować lub dezaktywować tylko jednej Usługi składowej lub zmienić rodzaju Usług składowych wchodząc w skład danej Paczki usług.
9. Liczba Paczek usług, które mogą Państwo wybrać w ramach Usługi Telekomunikacyjnej oraz ich rodzaj są zależne od planu taryfowego z którego Państwo korzystają w ramach Usługi Telekomunikacyjnej. Liczbę Paczek usług oraz szczególne zasady wyboru danej Paczkami usług zostały określone poniżej. Dostępne są następujące Paczki usług:

Nazwa Paczki usług	Ile Paczek usług zajmuje dana Paczka Usług	Plany taryfowe w których jest dostępna dana Paczka Usług	Usługa lub Usługi składowe przypisane do Paczki usług	
W podróży	1	Plan Firmowy M, Plan Firmowy L lub Plan Firmowy XL	Pakiet połączeń w roamingu	Nawigacja Orange Standard
Serwis telefonu	1	Plan Firmowy M, Plan Firmowy L lub Plan Firmowy XL	Orange Smart Care Premium	
Bezpieczna firma	1	Plan Firmowy M, Plan Firmowy L lub Plan Firmowy XL	CyberTarcza	Wsparcie IT podstawowe
W Internecie	1	Plan Firmowy M, Plan Firmowy L lub Plan Firmowy XL	Dodatkowy Internet Krajowy 10 GB	Data Pass Music
Połączenia na Ukrainę	1	Plan Firmowy M, Plan Firmowy L lub Plan Firmowy XL	Pakiet połączeń na Ukrainę	
Połączenia międzynarodowe	1	Plan Firmowy M, Plan Firmowy L lub Plan Firmowy XL	Pakiet połączeń międzynarodowych	
W biurze	2	Plan Firmowy L lub Plan Firmowy XL	Office 365 Business	

#### Liczba Paczek usług.

10. Liczbę Paczek usług dostępnych dla poszczególnych planów taryfowych w ramach Usługi Telekomunikacyjnej określa poniższa tabela:

Plan Taryfowy	Plan Firmowy M	Plan Firmowy L	Plan Firmowy XL
Liczba dostępnych Paczek usług	1	2	3

#### Szczególne zasady wyboru i korzystania z Paczek usług - „W biurze” i „Serwis telefonu”.

11. Paczkę Usług „W biurze” można wybrać tylko w ramach planu taryfowego Plan Firmowy L lub planu taryfowego XL na następujących zasadach:
- Paczka usług „W biurze” zajmuje miejsce dwóch Paczek usług, co oznacza że:
    - w przypadku planu taryfowego Plan Firmowy L i wyborze tej Paczki usług, nie będą mogli Państwo aktywować innej Paczki usług,
    - w przypadku planu taryfowego Plan Firmowy XL i wyborze tej Paczki usług, będą mogli Państwo aktywować jeszcze tylko jedną inną Paczkę usług.
    - jeżeli posiadają już Państwo dwie inne Paczki Usług w planie taryfowym Plan Firmowy L to w celu wyboru Paczki usług „W biurze” muszą Państwo zastąpić te dwie Paczki usług Paczką usług „W biurze”,
    - jeżeli posiadają już Państwo trzy inne Paczki Usług w planie taryfowym Plan Firmowy XL to w celu wyboru Paczki usług „W biurze” muszą Państwo zastąpić dwie wybrane Paczki usług Paczką usług „W biurze”.
12. Paczkę usług „Serwis telefonu” mogą Państwo aktywować jedynie podczas zawierania Umowy lub Aneksu, co oznacza, że nie mogą Państwo aktywować tej Paczki usług w innym czasie lub przypadku. W przypadku zmiany takiej Paczki usług na inną, nie będą mogli Państwo powrócić do Paczki usług „Serwis telefonu”.

#### Czas świadczenia Paczek usług, w tym Usług/Usług składowych

13. Świadczenie Paczek Usług, w tym wchodzących w ich skład Usługi/Usług składowych trwa nie dłużej, niż do dnia zaprzestania przez Orange świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej. Zawieszenie lub zakończenie świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej powoduje odpowiednio automatyczne zawieszenie lub zakończenie świadczenia Paczek Usług, w tym wchodzących w ich skład Usługi/Usług składowych.

#### Zmiana Paczek usług.

14. Mogą Państwo zmieniać Paczki usług wybrane przy zawarciu Umowy lub Aneksu w każdym czasie ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Powyższe zmiany mogą Państwo zlecać nam w następujący sposób:
- w Salonie Sprzedaży Orange.
  - telefonicznie za pomocą Biura Obsługi Klienta,
  - poprzez serwis Mój Orange lub za pośrednictwem strony internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl).
15. Proszę pamiętać, że:
- w przypadku wyłączenia niektórych Paczek usług (Serwis telefonu) w trakcie trwania Umowy/Aneksu, nie jest możliwe ponowne wybranie takiej Paczki usług,
  - Paczki usług mogą się zmieniać, co oznacza że wyboru nowej Paczki usług, będą Państwo mogli dokonać tylko spośród Paczek usług określonych w regulaminie Paczek usług dla Planu Firmowego obowiązującego w dniu wyboru nowej Paczki usług.
  - zmiana Paczek usług nie wiąże się z dodatkowymi opłatami.

#### Wyłączenie Paczki usług lub Usług składowych

16. Nie można zrezygnować z wybranej Paczki Usług, można ją tylko zmienić na inną zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym Regulaminie.
17. Paczkę usług, w tych wchodzące w jej skład Usługi składowe wyłączymy w przypadku:
- rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy (zakończenia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej),
  - zmiany planu taryfowego w którym dana Paczka Usług nie jest dostępna,
  - dokonania lub próby dokonania nadużycia w związku z korzystaniem z Paczki usług.

18. Usługę/Usługę składową wyłączymy również:
- 1) w przypadku zmiany Paczki usług na inną Paczkę usług w którym dana Usługa nie jest dostępna,
  - 2) jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi/Usługi składowej,
  - 3) w pozostałych przypadkach wymienionych z opisach poszczególnych Usług/Usług składowych.

## Opis Paczek usług i ich Usług składowych

### „W podróży”

19. Paczka usług „W podróży” obejmuje następujący zestaw Usług składowych:

- 1) Pakiet połączeń w roamingu.
- 2) Nawigacja Orange Standard.

### Pakiet połączeń w roamingu

20. W ramach usługi Pakiet połączeń w roamingu przyznawany jest Państwu w każdym okresie rozliczeniowym w którym jest aktywna Paczka Usług „W podróży” jednorazowy Pakiet 100 minut wymiennych na SMS-y i MMS-y, na połączenia głosowe/SMS-y/MMS-y wykonywane z zagranicy do Polski z takich krajów jak: Ukraina, Rosja, Szwajcaria, Chiny, Białoruś, Turcja, Izrael, USA, Serbia, Kanada lub wykonane z jednego z powyższych krajów do drugiego.
21. Pakiet 100 minut/SMS-y/MMS-y jest do wymiennego wykorzystania (w stosunku 1:1) na wychodzące i odebrane połączenia głosowe, (na numery komórkowe i stacjonarne), oraz wychodzące SMS-y oraz wychodzące MMS-y (wyłącznie na numery komórkowe) wykonywane z zagranicy do Polski z takich krajów jak: Ukraina, Rosja, Szwajcaria, Chiny, Białoruś, Turcja, Izrael, USA, Serbia, Kanada lub wykonane z jednego z powyższych krajów do drugiego.
22. Wymienność w stosunku 1:1 oznacza, że:
- 1) jedna minuta międzynarodowego połączenia głosowego jest równa jednemu SMS-owi oraz MMS-owi i pomniejsza pakiet o jedną minutę/SMS i MMS,
  - 2) jeden SMS międzynarodowy jest równy jednej minucie połączenia międzynarodowego oraz jednemu MMS-owi i pomniejsza pakiet o jeden SMS/minutę i MMS,
  - 3) jeden MMS międzynarodowy jest równy jednej minucie połączenia międzynarodowego oraz jednemu SMS-owi i pomniejsza pakiet o jeden MMS/minutę i SMS.
23. W ramach pakietu obowiązuje naliczanie minutowe, tzn. każda rozpoczęta minuta połączenia pomniejsza pakiet o jedną minutę.
24. Pakiet odnawia się automatycznie wraz z rozpoczęciem każdego okresu rozliczeniowego.
25. Niewykorzystany pakiet lub jego część w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny okres rozliczeniowy, a jego wartość nie podlega zwrotowi.
26. Po wykorzystaniu pakietu w danym okresie rozliczeniowym, opłaty za połączenia wykonane do zakończenia takiego okresu rozliczeniowego będą pobierane zgodnie z Cennikiem według planu taryfowego z którego Państwo korzystają.

### Nawigacja Orange Standard

27. Usługa Nawigacja Orange w wersji Standard uruchamiana w Paczce usług „W podróży” (dalej zwana „Nawigacją Orange Standard”) to usługa umożliwiająca Państwu korzystanie z systemu nawigacji samochodowej w Polsce (np. systemu GPS) za pośrednictwem Urządzeń Mobilnych, przy wykorzystaniu Aplikacji nawigacyjnej.
28. Na potrzeby opisu Nawigacji Orange Standard zostają przyjęte następujące definicje pisane wielką literą:
- 1) Aplikacja nawigacyjna – oprogramowanie pod nazwą „Nawigacja Orange”, udostępniane Państwu, instalowane w pamięci Urządzenia Mobilnego, służące do korzystania z Nawigacji Orange Standard.
  - 2) APN – Access Point Name – nazwa serwera, który obsługuje transmisje danych, tzw. punkt dostępu do sieci;
  - 3) GPS – Global Positioning System – system nawigacji satelitarnej obejmujący zasięgiem całą kulę ziem,
  - 4) Regulamin i Ogólne Warunki nabycia Usługi Nawigacja Orange – Regulamin i warunki świadczenia Usługi „Nawigacja Orange” dostępny w Serwisie Usługi Nawigacja Orange, określający zasady korzystania przez Państwa z Usługi oraz Aplikacji nawigacyjnej;
  - 5) Serwis Usługi Nawigacja Orange – prowadzony przez nas w języku polskim internetowy serwis o tematyce poświęconej Usłudze w domenie <https://www.orange.pl/ip/nawigacja-orange>;
  - 6) Urządzenie Mobilne – urządzenie (telefon lub tablet z systemem operacyjnym Android w wersji minimum 4.1.2 oraz iOS w wersji minimum 8.0) pozwalające na korzystanie z usług świadczonych przez Operatora (w tym Nawigacji Orange Standard);
29. Specyfikacja Nawigacji Orange Standard określona jest w Serwisie Usługi Nawigacja Orange.
30. Korzystanie z Nawigacji Orange Standard jest możliwe za pomocą Urządzenia Mobilnego, którego jesteście Państwo dysponentami, pozwalającego na transmisję danych z użyciem dostępnej Mobilnej Sieci Orange.
31. W związku z korzystaniem z Nawigacji Orange Standard nie ponosicie Państwo dodatkowych opłat związanych z transmisją danych poprzez Mobilną Sieć Orange na terenie Polski.
32. W odniesieniu do danego numeru abonenckiego, nie macie Państwo możliwości korzystania z dwóch lub więcej opcji Nawigacji Orange jednocześnie, bądź zmiany na inną opcję usługi niż Nawigacja Orange Standard, dopóki nie zostanie wyłączona opcja/wariant, z której Państwo aktualnie korzystacie.
33. Aplikację umożliwiającą korzystanie z Nawigacji Orange Standard możecie Państwo pobrać z Google Play, App Store ze Sklepu Microsoft oraz ze strony partnera usługodawcy – o.getne.pl. Za transfer danych w ramach pobierania Aplikacji nawigacyjnej naliczymy Państwu opłatę za zainicjowanie sesji transmisji danych zgodnie z obowiązującym Państwa Cennikiem.
34. Zlecenie włączenia Paczki usług „W podróży” i rozpoczęcie korzystania z Nawigacji Orange Standard jest jednoznaczne z akceptacją przez Państwa postanowień Regulaminu Usługi Nawigacja Orange i Ogólnych Warunków nabycia Usługi Nawigacja Orange.
35. W przypadku zmiany modelu Urządzenia Mobilnego (telefonu) przez Państwa podczas korzystania z Nawigacji Orange Standard, warunkiem prawidłowego jej działania jest zainstalowanie Aplikacji nawigacyjnej na nowym Urządzeniu Mobilnym.
36. Zostaniecie Państwo poinformowani wiadomością tekstową SMS o fakcie włączenia Nawigacji Orange Standard na danym numerze.
37. Macie Państwo możliwość korzystania z Nawigacji Orange Standard wyłącznie w ramach Mobilnej Sieci Orange, za pomocą telefonu połączonego przez Bluetooth z własnym odbiornikiem GPS, lub telefonu z wbudowanym modulem GPS.
38. Nawigacji Orange Standard zawiera funkcjonalność „Community Traffic”, której szczegółowy opis zawarty jest w Regulaminie Usługi Nawigacja Orange. W ramach funkcjonalności „Community.Traffic” przetwarzane są anonimowe dane o położeniu (w tym prędkość poruszania się Urządzenia Mobilnego). Przetwarzanie anonimowych danych o położeniu zgodnie z funkcjonalnością „Community Traffic” jest niezbędne do realizacji Nawigacji Orange Standard.

### „Serwis telefonu”

39. Paczka usług „Serwis telefonu” obejmuje usługę Orange Smart Care Premium zwaną dalej „Orange Smart Care Premium”.
40. Usługa Orange Smart Care Premium jest usługą serwisowania telefonów komórkowych.

41. Na potrzeby opisu usługi Orange Smart Care Premium zostają przyjęte następujące definicje pisane wielką literą:
- 1) Infolinia techniczna – bezpłatne, telefoniczne centrum obsługi Klientów działające w dni robocze (każdy dzień z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy) od 8 do 18 pod numerem telefonu 501030030. Kontaktując się z Infolinią techniczną mogą Państwo zgłosić uszkodzenie lub zalanie wodą telefonu, sprawdzić status naprawy, uzyskać instrukcję postępowania w przypadku uszkodzenia lub zalania wodą telefonu, a także informacje nt. zakresu uprawnień gwarancyjnych dla urządzeń mobilnych, w tym informacje o serwisach autoryzowanych, dokonujących napraw gwarancyjnych.
  - 2) Partner - Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-008), przy ul. Marszałkowskiej 126/134, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052 z kapitałem zakładowym wynoszącym 500.000,00 zł.
42. Usługa Orange Smart Care jest odrębna od usługi serwisowej świadczonej w ramach Usług Telekomunikacyjnych.
43. Usługę Orange Smart Care Premium świadczymy samodzielnie lub przez Partnera działającego w naszym imieniu i na naszą rzecz.
44. Usługą objęty może być telefon, który nabywają Państwo od nas w ramach Usługi Telekomunikacyjnej z telefonem. Jeśli w ramach oferty dostępnych jest więcej telefonów dla tego samego numeru abonenckiego (karty SIM), usługą Orange Smart Care Premium będzie objęty tylko jeden z nich – zawsze telefon droższy.
45. Jeśli skorzystają Państwo z Usługi Telekomunikacyjnej w ramach oferty bez telefonu, usługą Orange Smart Care Premium może być objęty telefon, do którego włożą Państwo kartę SIM udostępnioną przez nas w związku z zawarciem Umowy albo Aneksu. Usługą Orange Smart Care Premium objęty może być tylko telefon, który jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski.
46. Nie można objąć usługą Orange Smart Care Premium telefonu innego niż kupiony od nas w ramach Usługi Telekomunikacyjnej z telefonem albo tego, w którym podczas aktywacji usługi Orange Smart Care Premium znajdowała się karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem Umowy albo Aneksu w ramach oferty bez telefonu. Wyjątkiem jest przypadek, gdy wymieni Państwo telefon w wyniku skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji lub rękojmi za wady rzeczy. W takim przypadku warunkiem objęcia usługą Orange Smart Care Premium telefonu jest poinformowanie o takiej zmianie na adres e-mail: [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl) ze wskazaniem danych nowego telefonu (producent, model, numer IMEI/SN) i załączając skan decyzji o wymianie telefonu w ramach rękojmi lub gwarancji.
47. Z zastrzeżeniem punktów poniżej, zakresem usługi Orange Smart Care Premium obejmujemy wyłącznie:
- 1) naprawę wszystkich uszkodzeń mechanicznych telefonu,
  - 2) usunięcie skutków zalania wodą telefonu,
  - 3) diagnozę stanu smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care.
48. W ramach usługi Orange Smart Care Premium zapewniamy Państwu jedną naprawę telefonu w ciągu 12 miesięcy.
49. W przypadku, gdy wykonanie naprawy okaże się nieekonomiczne (tj. koszty naprawy przewyższają koszt wydania nowego telefonu) lub niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. telefon nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski) – proponujemy Państwu wymianę telefonu na nowy. Będzie to telefon fabrycznie nowy tego samego modelu (z wyjątkiem cech dotyczących koloru, wykończenia lub telefonów z edycji limitowanej) lub w przypadku gdy dany model nie jest dostępny w sieci sprzedaży naszego Partnera lub w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Partnerem, możemy zaproponować telefon o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech dotyczących, koloru, wykończenia lub urządzeń z edycji limitowanej).
50. W ramach usługi Orange Smart Care Premium otrzymują Państwo dostęp do Infolinii technicznej oraz strony internetowej [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl), a także bezpłatnej mobilnej aplikacji Orange Smart Care.
51. Za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care mogą Państwo zdiagnozować smartfon pod względem jego funkcjonalności, a także korzystać z dodatkowych funkcji, w tym z możliwości bezpłatnego wygenerowania raportu sprawności poszczególnych funkcji smartfona. Smartfon, na którym ma zostać uruchomiona aplikacja spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 4.0., iOS w wersji od 8.4. Będziemy ją udostępnić także dla nowszej wersji systemu Android lub iOS. Aplikację mogą Państwo pobrać w: Google Play i App Store. Do uruchomienia aplikacji niezbędny jest kod dostępu, który mogą Państwo wygenerować po nabyciu usługi Orange Smart Care na stronie [www.orangesmartcare.pl/aplikacja](http://www.orangesmartcare.pl/aplikacja). Szczegółowe zasady korzystania z aplikacji określa odrębny regulamin aplikacji dostępny na stronie [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl).
52. Zakresem usługi Orange Smart Care Premium nie są objęte uszkodzenia inne niż mechaniczne uszkodzenie lub uszkodzenia na skutek zalania wodą. W ramach usługi Orange Smart Care Premium w szczególności nie realizujemy następujących uszkodzeń:
- 1) objętych rękojmią za wady rzeczy lub gwarancją,
  - 2) spowodowanych zalaniem cieczą inną niż woda,
  - 3) mających charakter powierzchniowy (estetyczny) np. zarysowania, otarcia i inne tego rodzaju uszkodzenia, które nie mają wpływu na działanie telefonu,
  - 4) telefonów, których numer IMEI/SN został zmieniony, usunięty lub jest nieczytelny.
53. W przypadku uszkodzeń, które nie są objęte zakresem usługi Orange Smart Care Premium, w tym kolejnych napraw w danym okresie 12 miesięcy, mogą Państwo skorzystać z odpłatnej naprawy. Taką naprawę zrealizować może w imieniu własnym nasz Partner. Taka naprawa nie wchodzi w zakres usługi Orange Smart Care Premium i będzie zrealizowana na warunkach umówionych przez Państwa bezpośrednio z Partnerem. Przy czym, Partner zapewni Państwu 10% zniżki w stosunku do cen standardowo przez niego stosowanych. Zniżka nie obejmuje smartfonów Apple.
54. Przez czas trwania naprawy mogą Państwo wynająć telefon zastępczy u naszego Partnera. Usługa najmu telefonu zastępczego oferowana jest przez Partnera w imieniu własnym i za dodatkową opłatą. Opłata za korzystanie z telefonu zastępczego przez czas wykonywania naprawy wynosi: 50 zł brutto (z VAT).
55. Do naprawy wykorzystujemy części zamienne (oryginalne, kompatybilne lub refabrykowane) i stosujemy metody, które nie spowodują utraty uprawnień z tytułu gwarancji lub rękojmi. Inne metody naprawy i części zamienne zastosujemy jedynie na Państwa życzenie oraz pod warunkiem, że będzie to technicznie możliwe.
56. Mogą Państwo skorzystać z napraw uszkodzeń nieobjętych zakresem usługi Orange Smart Care Premium, które są realizowane przez Partnera w imieniu własnym ustalając bezpośrednio z Partnerem szczegóły naprawy, jej koszt, sposób płatności i termin realizacji. Jeżeli wystąpiło uszkodzenie nieobjęte zakresem usługi Orange Smart Care Premium, w terminie 2 dni roboczych od dostarczenia telefonu, za pośrednictwem Infolinii technicznej informujemy Państwa o koscie naprawy. Dokonamy naprawy, tylko za Państwa zgodą i po ustaleniu szczegółów naprawy, jej kosztu, sposobu płatności oraz terminu realizacji.
57. Jeśli naprawiamy telefon w ramach usługi Orange Smart Care Premium i stwierdzamy uszkodzenie nieobjęte zakresem usługi Orange Smart Care Premium, to koszt transportu i ekspertyzy naliczamy tylko raz, niezależnie od tego, czy zdecydują się Państwo na naprawę z dodatkową opłatą.
58. W przypadku uszkodzenia wykraczającego poza zakres usługi lub zalania telefonu inną cieczą niż woda opłata za transport telefonu (w tym za organizację transportu) na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi: 49,00 zł brutto (z VAT), natomiast opłata za ekspertyzę telefonu wynosi: 69,00 zł brutto (z VAT).
59. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że nie zapewniamy możliwości jedynie częściowej naprawy telefonu.
60. Jeżeli zadeklarują Państwo chęć korzystania z usługi Orange Smart Care Premium w związku z zawarciem Umowy lub Aneksu w ofercie z telefonem, Usługę automatycznie aktywujemy obejmując nią ten telefon.

61. Jeżeli zadeklarują Państwo chęć korzystania z usługi Orange Smart Care Premium w związku z zawarciem Umowy lub Aneksu w ofercie bez telefonu, wyślemy do Państwa SMS z informacją o tym, w jakim dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji telefonu, który będzie objęty usługą Orange Smart Care Premium. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI telefonu, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem Umowy lub Aneksu. Ten telefon obejmujemy usługą Orange Smart Care Premium. Wyślemy do Państwa SMS potwierdzając aktywację usługi Smart Care Premium oraz wskazując numer IMEI telefonu objętego usługą Orange Smart Care Premium. Jeżeli nie będzie możliwości identyfikacji numeru IMEI telefonu, wyślemy do Państwa SMS z informacją, pod jaki numer mogą Państwo w ciągu 24 godzin od otrzymania informacji przesłać numer IMEI telefonu, który chcą Państwo objąć usługą Orange Smart Care Premium. Jeżeli nie wyślą Państwo numeru IMEI w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim ochroną obejmujemy telefon którego numer IMEI zostanie przez nas zidentyfikowany jako pierwszy po tej dacie.
62. Jeżeli korzystają Państwo z Usługi Orange Smart Care w wariantcie innym niż Premium i w ofercie z telefonem podczas zawierania Aneksu aktywują Państwo Paczkę usług Serwis telefonu w ofercie z telefonem, usługę Orange Smart Care w wariantcie Premium objęty będzie telefon nabyty od nas w związku z zawarciem Aneksu. Jednocześnie do czasu zlecenia przez Państwa dezaktywacji, Usługą świadczoną na warunkach Regulaminu usługi Orange Smart Care z dnia 14.10.2016 lub Usługą świadczoną na warunkach Regulaminu usługi Orange Smart Care z dnia 27.07.2017 objęty będzie także dotychczasowy telefon. Jeżeli korzystają Państwo z Usługi „Orange Smart Care” świadczonej na warunkach Regulaminu usługi Orange Smart Care z dnia 20.01.2019 lub Usługi świadczonej na warunkach Regulaminu usługi Smart Care z dnia 22.08.2019, Usługę na dotychczasowym telefonie automatycznie dezaktywujemy. Jeżeli natomiast korzystają już Państwo z Usługi Orange Smart Care w wariantcie Premium i w ofercie z telefonem, to w związku z zawarciem Aneksu w ofercie z telefonem, usługą Orange Smart Care Premium objęty będzie tylko telefon nabyty od nas w związku z zawarciem Aneksu na podstawie niniejszego Regulaminu Paczek usług dla Planu Firmowego. To oznacza, że Usługa w wariantcie Premium na dotychczasowym telefonie zostanie automatycznie dezaktywowana.
63. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi Orange Smart Care w jakimkolwiek wariantcie w ofercie bez telefonu i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariantcie Premium w związku z zawarciem Aneksu w ofercie bez telefonu przy jednoczesnym wyborze Paczki usług Serwis telefonu wyślemy do Państwa SMS z informacją o tym, w jakim dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji telefonu, który będzie objęty Usługą Smart Care objęty. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI telefonu, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem Aneksu. Ten telefon obejmujemy usługą Orange Smart Care Premium. Automatycznie dezaktywujemy Usługę Orange Smart Care świadczoną na dotychczasowych zasadach na dotychczasowych telefonach. Wyślemy do Państwa SMS wskazując numer IMEI telefonu objętego Usługą.
64. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi Orange Smart Care w ofercie bez telefonu i zadeklarują Państwo chęć korzystania z usługi Orange Smart Care Premium w związku z zawarciem Aneksu w ofercie z telefonem przy wyborze Paczki usług Serwis telefonu, usługą Orange Smart Care Premium objęty będzie telefon nabyty od nas w związku z zawarciem Aneksu. Do czasu zlecenia przez Państwa dezaktywacji Usługą na warunkach dotychczasowych objęty będzie także dotychczasowy telefon.
65. Jeżeli korzystają Państwo z Usługi Orange Smart Care w ofercie z telefonem i zadeklarują Państwo chęć korzystania z usługi Orange Smart Care Premium w związku z zawarciem Aneksu bez telefonu przy jednoczesnym wyborze Paczki usług Serwis telefonu, wyślemy do Państwa SMS z informacją o tym, w którym dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji telefonu, który będzie objęty Usługą. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI telefonu, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem Aneksu. Ten telefon obejmujemy usługą Orange Smart Care Premium na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Wyślemy do Państwa SMS wskazując numer IMEI telefonu objętego usługą Orange Smart Care Premium. Jeżeli nie było możliwości identyfikacji numeru IMEI telefonu wyślemy do Państwa SMS z informacją, pod jaki numer mogą Państwo w ciągu 24 godzin od otrzymania informacji przesłać numer IMEI telefonu, który chcą Państwo objąć usługą Orange Smart Care Premium. Jeżeli nie wyślą Państwo numeru IMEI w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim ochroną obejmujemy telefon którego numer IMEI zostanie przez nas zidentyfikowany jako pierwszy po tej dacie.
66. Jeśli usługę Orange Smart Care Premium wyłączyliśmy w związku z rozwiązaniem Umowy (zakreśleniem świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej) nie włączamy jej ponownie nawet w przypadku, gdy rozwiązaniem Umowy zostanie anulowane.
67. O wyłączeniu usługi Orange Smart Care Premium poinformujemy Państwa wysyłając SMS.

#### **Zgłaszanie uszkodzeń i harmonogram naprawy**

68. Uszkodzenie mogą Państwo zgłosić poprzez Infolinię techniczną lub stronę internetową [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl).
69. Uszkodzenie telefonu powinni Państwo zgłosić w ciągu 5 dni roboczych, a zalanie wodą w ciągu 2 dni roboczych od powstania uszkodzenia, aby zapobiec zwiększeniu się uszkodzeń telefonu.
70. W zgłoszeniu powinni Państwo wskazać następujące dane:
- 1) imię i nazwisko albo nazwę firmy,
  - 2) numer NIP/Regon,
  - 3) adres do odbioru i zwrotu telefonu przez kuriera na terytorium Polski,
  - 4) dane nadawcy i odbiorcy przesyłki,
  - 5) numer telefonu, na który Infolinia techniczna będzie się mogła z Państwem kontaktować,
  - 6) adres e-mail, jeśli taki Państwo posiadają,
  - 7) nazwę producenta, model i numer IMEI/SN telefonu,
  - 8) potwierdzenie o wyłączeniu blokad telefonu,
  - 9) inne informacje potrzebne do przyjęcia lub realizacji usługi Orange Smart Care Premium, o które poprosimy.
71. Do 2 dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia odbierzemy telefon z uzgodnionego miejsca, przy czym transport organizujemy tylko na terenie Polski.
72. Przed przekazaniem telefonu powinni Państwo zabezpieczyć (skopiować) wszelkie zapisane na nim dane, a także wyjąć karty SIM, karty pamięci oraz naklejki zbliżeniowe Pay Pass. Nie odpowiadamy za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się na telefonie, nie tworzymy ich kopii zapasowych ani ich nie zgrujemy – należy się liczyć z ich utratą.
73. Telefon powinien być zapakowany w taki sposób, by nie doszło do kolejnych uszkodzeń podczas transportu.
74. Do 7 dni roboczych od chwili odebrania telefonu wykonamy naprawę i dostarczymy telefon do uzgodnionego miejsca. Nie dotyczy to jednak przypadku naprawy wykraczającej poza zakres usługi Orange Smart Care Premium.
75. Jeżeli nie będziemy mogli dotrzymać wskazanych powyżej terminów naprawy, dołożymy starań, aby skontaktować się z Państwem na 2 dni robocze przed ich upływem, by poinformować o wydłużonym czasie naprawy oraz możliwości bezpłatnego skorzystania z telefonu zastępczego.
76. W przypadku niedotrzymania wyżej wskazanych terminów będą Państwo upoważnieni do złożenia wniosku o bezpłatne udostępnienie telefonu zastępczego. Jeżeli wcześniej była pobrana opłata za telefon zastępczy, zostanie ona Państwu zwrócona na wskazany rachunek bankowy. Telefon zastępczy prześlemy w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku.
77. Nie odpowiadamy jednak za niedochowanie terminów, jeżeli:
- 1) na stronie [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl) lub na Infolinii technicznej nie podali Państwo wszystkich informacji wymaganych do realizacji zgłoszenia lub dane były nieprawidłowe,
  - 2) nie poinformowali nas Państwo o decyzji co do wykonania naprawy wykraczającej poza zakres usługi Orange Smart Care Premium,
  - 3) nie wskazali Państwo w zgłoszeniu adresu odbioru lub adresu dostawy telefonu lub są to adresy nieprawidłowe,
  - 4) nie usunęli Państwo blokady założonej na telefonie, przy czym nie dotyczy to blokady SIM-lock,

- 5) nie mieliśmy możliwości odbioru lub dostarczenia telefonu z przyczyn leżących po Państwa stronie,
  - 6) wskazali Państwo terminy późniejsze od wymienionych wyżej terminów standardowych,
  - 7) nie wskazali Państwo prawidłowego oznaczenia telefonu, w tym indywidualnego numeru identyfikacyjnego telefonu (IMEI/SN),
  - 8) nie uiszcili Państwo dopłaty za naprawę w zakresie kosztów wykraczających poza zakres usługi Orange Smart Care Premium,
  - 9) nie dostarczyli Państwo numeru IMEI/SN lub dokumentu poświadczającego wymianę telefonu objętego usługą Orange Smart Care Premium,
  - 10) zgłosili Państwo do obsługi telefon, który nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski.
78. Odbierając przesyłkę z telefonem powinni Państwo sprawdzić stan przesyłki od razu (w przypadku dostawy przez kuriera - w obecności kuriera). Jeżeli stwierdzą Państwo uszkodzenie lub ubytek przesyłki, powinni Państwo sporządzić protokół szkody (w przypadku dostawy przez kuriera - w obecności kuriera). Protokół umożliwia sprawniejsze rozpatrywanie Państwa reklamacji.

#### Reklamacje

79. Poza ogólnymi zasadami zgłaszania reklamacji dotyczącymi Paczek usług, w tym ich Usług składowych, reklamacje dotyczące realizacji usługi Orange Smart Care Premium, a także napraw uszkodzeń spoza zakresu usługi Orange Smart Care Premium oraz telefonu zastępczego mogą Państwo składać za pomocą formularza kontaktowego, służącego do składania reklamacji, dostępnego na stronie [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl), lub drogą mailową na adres: [reklamacje@ucare.pl](mailto:reklamacje@ucare.pl), lub pisemnie na adres siedziby Partnera. Reklamacje powinni Państwo złożyć w ciągu 30 dni od odebrania telefonu, realizacji usługi Orange Smart Care Premium lub zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
80. W przypadku świadczeń wykraczających poza zakres usługi Orange Smart Care Premium, w tym udostępnienia telefonu zastępczego reklamacje będą rozpatrywane przez Partnera w imieniu własnym. W pozostałych przypadkach reklamacje będą rozpatrywane w imieniu Orange.

#### „Bezpieczna firma”

81. Paczka usług „Bezpieczna firma” obejmuje następujący zestaw Usług składowych:
- 1) CyberTarcza.
  - 2) Wsparcie IT podstawowe.

#### CyberTarcza

82. Usługa CyberTarcza, jest usługą zwiększającą poziom bezpieczeństwa używania Urządzenia przed zagrożeniami wynikającymi z korzystania z mobilnego Internetu takimi jak: phishing, ransomware i malware.
83. Na potrzeby opisu usługi CyberTarcza zostają przyjęte następujące definicje pisane wielką literą:
- 1) **Numer Podstawowy** – Państwa Numer Telefonu, który jako pierwszy zostaje objęty ochroną w ramach Usługi Podstawowej,
  - 2) **Numer Telefonu** – 9-cio cyfrowy numer telefonu w Mobilnej Sieci Orange (MSISDN), który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w Urządzeniu, w tym karty eSIM,
  - 3) **Serwis** – udostępniona Państwu platforma do zarządzania usługą CyberTarcza pod adresem [www.cybertarcza.orange.pl](http://www.cybertarcza.orange.pl), umożliwiającą korzystanie z usługi CyberTarcza, aktywowanie i dezaktywowanie ochrony na poszczególnych Numerach Telefonu oraz zarządzanie usługą CyberTarcza na tych numerach,
  - 4) **Usługa Podstawowa** – wariant podstawowy usługi CyberTarcza obejmujący ochronę trzech wskazanych przez Państwa Numerów Telefonów;
  - 5) **Urządzenie** – urządzenie mobilne typu tablet lub smartfon, urządzenie służące do transmisji danych typu modem o ile transmisja danych odbywa się za pomocą znajdującej się w nim karty SIM aktywnej w Mobilnej Sieci Orange, w tym karty eSIM;
  - 6) **Subskrypcja Dodatkowa** – wariant usługi CyberTarcza dostępny po aktywacji Usługi Podstawowej i wskazaniu w ramach Usługi Podstawowej trzech numerów telefonów do ochrony, który mogą Państwo zamówić za dodatkową opłatą określoną w pkt 108. Opłata dotyczy Subskrypcji Dodatkowej dla jednego Numeru Telefonu. Mogą Państwo wybrać maksymalnie dwadzieścia siedem Subskrypcji Dodatkowych w ramach Mobilnej Sieci Orange;
  - 7) **Użytkownik Usługi CyberTarcza** – osoba, która korzysta z Numeru Telefonu na którym świadczymy usługę CyberTarcza.
84. Dodatkowe numery telefonów w ramach Usługi Podstawowej oraz Subskrypcje Dodatkowe mogą Państwo aktywować w ramach planów taryfowych dostępnych w Mobilnej Sieci Orange z wyłączeniem usług świadczonych w ramach marki Njmobile.
85. Ochroną objęte są tylko te Urządzenia, w których znajduje się nasza aktywna karta SIM (w tym eSIM) wraz z przydzielonym do niej Numerem Telefonu objętym usługą CyberTarcza. Jeżeli karta SIM wraz z przydzielonym do niej Numerem Telefonu zostaną przełożone do nowego Urządzenia, nowe Urządzenie zostanie objęte usługą CyberTarcza, a dotychczasowe przestanie być chronione.
86. Jeżeli umieszczą Państwo kartę SIM z aktywną Usługą w routerze Wi-Fi, to ochrona obejmie wszystkie Urządzenia korzystające z sieci Wi-Fi na tym routerze. Komunikaty o wykrytych zagrożeniach zostaną Państwu wyświetlone na przeglądarce internetowej na Urządzeniach, na których istnieje techniczna możliwość wyświetlenia takiej informacji.
87. Usługa CyberTarcza nie jest dostępna w przypadku korzystania z sieci typu hot spot oraz Wi-Fi w ramach stacjonarnego dostępu do Internetu. Jeżeli Urządzenie w którym znajduje się karta SIM dla Numeru Telefonu z aktywną usługą CyberTarcza znajduje się w jednej z sieci, o których mowa w zdaniu poprzedzającym Urządzenie nie będzie chronione w ramach usługi CyberTarcza.
88. Urządzenie nie będzie chronione w ramach usługi CyberTarcza jeżeli znajduje się w sieci hot spot lub Wi-Fi w ramach mobilnego dostępu do Internetu, a w routerze umieszczona jest karta SIM dla Numeru Telefonu, który nie ma aktywnej usługi CyberTarcza.
89. W celu skorzystania z usługi CyberTarcza nie jest wymagane instalowanie żadnego oprogramowania lub aplikacji na Państwa urządzeniach. Ochrona zapewniana w ramach usługi CyberTarcza, jest niezależna od działań jakie podejmujemy w ramach zapewnienia bezpieczeństwa i integralności naszej sieci.
90. Usługa CyberTarcza nie jest dostępna w roamingu.
91. Usługa CyberTarcza nie będzie świadczona na karcie SIM, na której świadczona jest usługa Dodatkowa karta SIM.
92. Usługa CyberTarcza nie będzie świadczona na Urządzeniu, na którym ustawiony jest profil połączenia APN WAP.
93. Usługę CyberTarcza świadczymy samodzielnie lub poprzez działających w naszym imieniu i na naszą rzecz podwykonawców.
94. Nie mogą Państwo aktywować ochrony na Urządzeniach, na których świadczone są usługi telekomunikacyjne w innej sieci mobilnej niż Mobilna Sieć Orange, z zastrzeżeniem zdania następnego. Jeżeli posiadają Państwo Urządzenie z funkcjonalnością dual sim, Urządzenie będzie chronione tylko w zakresie w jakim korzystają Państwo z Internetu poprzez Numer Telefonu z aktywną usługą CyberTarcza.

#### Zakres usługi CyberTarcza

95. Zakresem Usługi obejmujemy:
- 1) zwiększenie poziomu bezpieczeństwa używania Urządzenia przed zagrożeniami wynikającymi z korzystania z mobilnego Internetu pod kątem zagrożeń bezpieczeństwa takich jak phishing, malware i ransomware,
  - 2) udostępnienie możliwości zarządzania profilem ochrony za pomocą Serwisu,
  - 3) umożliwienie zarządzania usługą CyberTarcza na wskazanych numerach w sposób zabezpieczający użytkowników Urządzeń przed dostępem do niepożądanych treści,
  - 4) każdorazowe zablokowanie możliwości wejścia na stronę internetową zgodnie z zasadami ustalonymi przez Państwa w Serwisie. W niektórych przypadkach mogą być wyświetlane komunikaty dotyczące zastosowanej blokady,
  - 5) raportowanie wykrytych zagrożeń oraz stanu bezpieczeństwa Urządzeń.

96. W ramach usługi CyberTarcza otrzymują Państwo dostęp do Serwisu, w którym mogą Państwo zarządzać poziomem ochrony na wskazanych przez Państwa Numerach Telefonów. W szczególności, za pośrednictwem Serwisu mogą Państwo:
  - 1) aktywować i dezaktywować ochronę na dodatkowych Numerach Telefonu,
  - 2) dokonywać zakupu Subskrypcji Dodatkowych,
  - 3) wskazywać, które strony i serwisy nie będą wyświetlane na chronionych Urządzeniach,
  - 4) generować raporty dotyczące stanu zagrożenia,
  - 5) ustawiać czas w jakim poszczególne treści będą wyświetlane na Urządzeniach.
97. Usługa CyberTarcza nie zostanie aktywowana jeśli posiadają Państwo aktywną blokadę usług elektronicznych.
98. Wyróżniamy dwa warianty usługi: Usługa Podstawowa i Subskrypcja Dodatkowa, przy czym jedynie Usługa Podstawowa jest świadczona w ramach opłaty abonamentowej za Usługę Telekomunikacyjną.
99. Usługa Podstawowa umożliwia objęcie ochroną do trzech Urządzeń.
100. Dostęp do Serwisu jest możliwy dla użytkownika Usługi po podaniu loginu i hasła.
101. Aby Użytkownik usługi CyberTarcza na Numerze Podstawowym mógł skorzystać z Serwisu musi posiadać aktywne konto na [www.orange.pl](http://www.orange.pl). Jeżeli nie posiadają Państwo aktywnego konta na [www.orange.pl](http://www.orange.pl), podczas pierwszego logowania do Serwisu zostanie Państwu założone konto na [www.orange.pl](http://www.orange.pl). Login i hasło na portalu [www.orange.pl](http://www.orange.pl) są jednocześnie loginem i hasłem do Serwisu. Warunkiem dostępu i korzystania z Serwisu jest poprawne przejście przez proces autoryzacji.
102. Po aktywacji usługi CyberTarcza na Numerze Podstawowym mogą Państwo wskazać w Serwisie dodatkowe dwa Numery Telefonów na których mogą Państwo aktywować ochronę w ramach Usługi Podstawowej.
103. Jeżeli wskazany przez Państwa numer telefonu zostanie wysłany SMS potwierdzający aktywację usługi CyberTarcza.
104. Jeżeli wskazany przez Państwa Numer Telefonu znajduje się na innym koncie abonenckim niż Numer Podstawowy to na ten numer zostanie wysłana wiadomość SMS w celu potwierdzenia uruchomienia Usługi. Aby aktywować usługę CyberTarcza, Użytkownik usługi CyberTarcza musi potwierdzić wolę aktywacji usługi poprzez wysłanie sms zwrotnego na numer 80808.
105. W każdej chwili mogą Państwo zlecać w Serwisie zmianę chronionych w ramach Usługi Podstawowej dodatkowych Numerów Telefonów.
106. Nie mogą Państwo zmienić Numeru Podstawowego w ramach usługi CyberTarcza.
107. Na jednym Numerze Telefonu mogą Państwo posiadać tylko jedną Usługę Podstawową.
108. W każdej chwili mogą Państwo dokupić ochronę na kolejne Numery Telefonu aktywując w Serwisie Subskrypcję Dodatkową w cenie 2,99 zł netto / 3.68 zł brutto (z VAT) za każdy dodatkowy Numer Telefonu.
109. Nie mogą Państwo aktywować Subskrypcji Dodatkowej, jeżeli nie posiadają Państwo aktywnej Usługi Podstawowej
110. W przypadku wyłączenia Usługi Podstawowej nastąpi jednoczesne wyłączenie wszystkich Subskrypcji Dodatkowych dla tej usługi CyberTarcza.
111. Mogą Państwo w każdej chwili zlecić za pośrednictwem Serwisu wyłączenie ochrony na dodatkowych Numerach Telefonów lub numerach telefonów chronionych w ramach Subskrypcji Dodatkowych.
112. Użytkownik usługi CyberTarcza może samodzielnie dezaktywować usługę CyberTarcza na swoim Numerze Telefonu za pośrednictwem Serwisu.
113. W przypadku złożenia dyspozycji wyłączenia Subskrypcji dodatkowej, Subskrypcję Dodatkową dezaktywujemy z końcem okresu rozliczeniowego Subskrypcji Dodatkowej.
114. W przypadku złożenia dyspozycji wyłączenia usługi CyberTarcza na Numerze Dodatkowym usługę CyberTarcza na Numerze Dodatkowym dezaktywujemy w ciągu 24 godzin od otrzymania zlecenia.
115. O dezaktywacji Usługi poinformujemy Państwa wysyłając SMS na Numer Telefonu na którym dezaktywowana jest usługa CyberTarcza.
116. Użytkownik usługi CyberTarcza, który posiada numer telefonu na innym koncie abonenckim niż Numer Podstawowy może składać reklamacje w zakresie dezaktywacji na zasadach ogólnych opisanych w Regulaminie dla Paczki usług.

#### **Wsparcie IT podstawowe**

117. Usługa Wsparcie IT podstawowe jest usługą w ramach której otrzymają Państwo wsparcie IT - telefoniczne lub zdalne za pomocą Aplikacji, w zakresie Urządzeń lub Urządzeń Mobilnych.
118. Na potrzeby opisu usługi Wsparcie IT podstawowe zostają przyjęte następujące definicje pisane wielką literą:
  - 1) Aplikacja – aplikacja służąca do zdalnego połączenia się przez Orange z Urządzeniami objętymi usługą Wsparcie IT podstawowe;
  - 2) Godziny Robocze – godziny od 8.00 do 18.00, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 3) Urządzenie – urządzenie typu komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop z systemem operacyjnym Microsoft Windows 7 (lub wyższa wersja), posiadający oryginalny numer seryjny;
  - 4) 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;
  - 5) Użytkownik Usługi – osoba, która korzysta z Usługi Telekomunikacyjnej dla której świadczymy usługę Wsparcie IT podstawowe;
  - 6) Zgłoszenie – zgłoszenie telefoniczne dokonywane przez uprawnioną przez Państwa osobę w celu uzyskania od Orange wsparcia technicznego.
119. W ramach usługi Wsparcie IT podstawowe będziemy świadczyć Państwu wsparcie telefoniczne lub zdalne za pomocą Aplikacji, jedynie w odniesieniu do Urządzeń lub Urządzeń Mobilnych:
  - 1) zakupionych na raty od nas podczas zawierania Umowy lub Aneksu,
  - 2) nabytych przez Państwa w inny sposób niż przy zawarciu Umowy lub Aneksu, stanowiących Państwa własność i spełniających następujące kryteria:
    - a) Urządzenie lub Urządzenie Mobilne zostało wyprodukowane pod marką Dell, HP, Lenovo, Fujitsu, Toshiba, SONY, Samsung, Apple i nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 4 lata przed dniem aktywacji usługi Wsparcie IT podstawowe,
    - b) Urządzenie lub Urządzenie Mobilne zostało wyprodukowane pod inną marką niż wskazane powyżej i nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 3 lata przed dniem aktywacji usługi Wsparcie IT podstawowe,
    - c) Urządzenie nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 6 lat przed dniem Zgłoszenia,
    - d) Urządzenie Mobilne nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 5 lat przed dniem Zgłoszenia,
    - e) Aplikacje oraz systemy operacyjne zainstalowane na Urządzeniach lub Urządzeniach Mobilnych i będące przedmiotem wsparcia posiadają prawa licencyjne

o ile takie urządzenie zostanie wskazane przez Państwa przy pierwszym Zgłoszeniu po wyborze Paczki usług Bezpieczna firma po raz pierwszy. (Jeżeli w trakcie trwania Umowy Telekomunikacyjnej zrezygnowali Państwo z Paczki Bezpieczna firma a następnie ponownie ją aktywowali, ochroną objęte będzie Urządzenie lub Urządzenie Mobilne, które było chronione przy pierwszym wyborze Paczki usług Bezpieczna firma).
120. W ramach usługi Wsparcie IT podstawowe otrzymują Państwo wsparcie:

- 1) telefoniczne (lub zdalne za pomocą Aplikacji) dotyczące:
    - a) obsługi informatycznej Urzędzeń,
    - b) systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie na Urzędzeniu,
    - c) oprogramowania dodatkowego zainstalowanego na Urzędzeniach w zakresie: konfiguracji, instalacji, reinstalacji oraz modyfikacji realizowanych zdalnie za pomocą specjalnego oprogramowania umożliwiającego zdalne przejście pulpitu użytkownika sprzętu.
  - 2) Telefoniczne dotyczące:
    - a) obsługi informatycznej Urzędzeń Mobilnych,
    - b) systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie na Urzędzeniu Mobilnym,
    - c) oprogramowania dodatkowego zainstalowanego na Urzędzeniach Mobilnych w zakresie: konfiguracji, instalacji, reinstalacji oraz modyfikacji realizowanych zdalnie za pomocą specjalnego oprogramowania umożliwiającego zdalne przejście pulpitu użytkownika sprzętu.
121. W szczególności, w ramach usługi Wsparcie IT podstawowe otrzymają Państwo następujące wsparcie:
- 1) wsparcie informatyczne systemów operacyjnych fabrycznie zainstalowanych na sprzęcie zakupionym od Orange,
  - 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,
  - 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,
  - 4) usuwanie awarii poprzez szczegółową analizę problemów i przywracanie systemu z zewnętrznego nośnika – recovery CD;
  - 5) wsparcie informatyczne oprogramowania dodatkowego zainstalowanego na sprzęcie zakupionym od Orange w zakresie:
    - a) 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”);
    - b) usuwania awarii poprzez: szczegółową diagnozę problemu lub reinstalację oprogramowania;
    - c) konsultacje informatyczne dodatkowe, w zależności od rodzaju oprogramowania:
      - 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,
      - w zakresie arkuszy kalkulacyjnych: przeszukiwanie tabel, filtrowanie sortowanie treści, tworzenie tabel, przygotowanie zestawień, ustawianie 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,
      - 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, wstawianie obiektów utworzonych w innych programach, ClipArty, tworzenie animacji tekstu na slajdach, ustawianie tempa i formy przechodzenia między slajdami, konwersja prezentacji Power Point (wideo, pdf, flash, nagranie na dysk CD), ogólna diagnoza problemów,
      - 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,
      - w zakresie przeglądarek 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,
      - 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,
      - 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,
      - w zakresie aplikacji do zarządzania intranetem firmowym: dodawanie, udostępnianie oraz wyszukiwanie dokumentów, tworzenie podstawowej struktury katalogów, dodawanie użytkowników, ogólna diagnoza problemów.
122. W ramach usługi Wsparcie IT podstawowe świadczymy Państwu wsparcie dla następujących systemów operacyjnych oraz oprogramowania:
- 1) systemy operacyjne – MS Windows wersja 8 oraz 10 oraz MS Windows 7 (w przypadkach nie wymagających wsparcia producenta systemu),
  - 2) oprogramowanie:
    - a) edytory tekstu: MS Office Word, Word Online, Open Office Writer, Lotus Symphony,
    - b) arkusze kalkulacyjne: MS Office Excel, Excel Online Open Office Calc, Lotus Symphony Spreadheets,
    - c) aplikacje do tworzenia prezentacji multimedialnych: MS Office PowerPoint, PowerPoint Online, Open Office Impress, Lotus Symphony Presentations,
    - d) aplikację do obsługi poczty e-mail: MS Outlook, Outlook Web Access, Outlook Express, Mozilla Thunderbird,
    - e) przeglądarki internetowe: Internet Explorer, FireFox, Chrome, Opera,
    - f) oprogramowanie antywirusowe: Norton Antivirus, Avast, Eset NOD32,
    - g) aplikacje do współdzielenia zasobów/dokumentów: SharePoint, One Drive,
    - h) narzędzia do komunikacji: Skype for Business.
123. W ramach jednej usługi Wsparcie IT podstawowe udzielamy wsparcie na jedno Urządzenie lub Urządzenie Mobilne.
124. Usługę Wsparcie IT podstawowe świadczymy samodzielnie lub poprzez działających w naszym imieniu i na naszą rzecz podwykonawców.



125. Na jednym Usłudze Telekomunikacyjnej nie mogą Państwo posiadać jednocześnie innej świadczonej przez nas usługi wsparcia IT.
126. 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.
127. W celu skorzystania ze wsparcia technicznego osoba dokonująca Zgłoszenia w Państwa imieniu powinna podać:
- 1) numer seryjny lub numer IMEI Urządzenia Mobilnego,
  - 2) model Urządzenia,
  - 3) hasło abonenckie,
  - 4) telefon kontaktowy,
  - 5) Państwa firmę/nazwę,
  - 6) imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia,
  - 7) miejsce użytkowania Urządzenia,
128. Po pozytywnej weryfikacji danych, podanych przez osobę dokonującą Zgłoszenia udzielimy Państwu wsparcia technicznego w następujący sposób:
- 1) Telefonicznie,
  - 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),
129. Warunkiem koniecznym dla realizacji wsparcia technicznego jest pozytywna weryfikacja Zgłoszenia oraz wyrażenie zgody osoby dokonującej Zgłoszenia na nagrywanie rozmowy telefonicznej.
130. W celu udzielenia zdalnego wsparcia technicznego, użytkownik Urządzenia powinien pobrać i uruchomić Aplikację zgodnie ze wskazówkami otrzymanymi od konsultanta Orange. Inicjując połączenie Użytkownik wyraża zgodę na zdalne wykonanie wsparcia technicznego. Uruchomienie Aplikacji i nawiązanie połączenia z serwerem Orange jest warunkiem koniecznym dla realizacji zdalnego wsparcia technicznego.
131. W ramach Usługi nie usuwamy z Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego złośliwego oprogramowania (np. wirusy komputerowe).
132. Usługa nie obejmuje wsparcia dotyczącego działania Usługi Telekomunikacyjnej.
133. Oświadczając Państwo, iż w przypadku zgłoszenia wsparcia przy instalacji lub reinstalacji oprogramowania lub aplikacji, oprogramowanie lub aplikacje będą w pełni legalne, co oznacza, że przystępując 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.
134. W czasie świadczenia wsparcia technicznego w ramach Usługi:
- 1) nie ingerujemy w żaden sposób w Państwa oprogramowanie lub aplikacje nie objęte Zgłoszeniem,
  - 2) nie pobieramy ani w żaden sposób nie ingerujemy w dane znajdujące się pamięci Urządzenia lub Urządzenia Mobilnego,
  - 3) dołożymy starań aby zgłoszony przez Państwa problem rozwiązać telefonicznie lub zdalnie w ciągu 2 Godzin Roboczych od momentu Zgłoszenia.

#### **„W internecie”**

135. Paczka usług „W internecie” obejmuje następujący zestaw Usług składowych:
- 1) Dodatkowy Internet Krajowy 10 GB.
  - 2) Data Pass Music.

#### **Dodatkowy Internet Krajowy 10 GB**

136. Dodatkowy Internet Krajowy 10 GB, mogą Państwo wykorzystać na transmisję danych na terenie Polski, przy ustawieniach apn internet oraz internetipv6. Usługa Dodatkowy Internet krajowy 10 GB zwiększa podstawowy pakiet internetowy (dostępny w ramach abonamentu miesięcznego), o kolejne 10 GB. Oznacza to, że:
- 1) w przypadku wysłania wiadomości SMS o treści ILE INTERNETU pod bezpłatny numer 80065, w celu sprawdzenia liczby megabajtów, pozostałych do końca danego okresu rozliczeniowego, otrzymają Państwo zwrotnego SMS-a, zawierającego informację o łącznej liczbie megabajtów dostępnych zarówno w ramach usługi Dodatkowy Internet krajowy 10 GB, jak i podstawowego pakietu internetowego.
  - 2) zostaną Państwo poinformowani o wykorzystaniu 80% i 100% łącznej liczby megabajtów, dostępnych zarówno w ramach usługi Dodatkowy Internet krajowy, jak i podstawowego pakietu internetowego w danym okresie rozliczeniowym,
  - 3) pakiet zostanie przyznany w pełnej wielkości – nawet w przypadku aktywacji numeru w niepełnym okresie rozliczeniowym

#### **Data Pass Music**

137. Usługa Data Pass Music umożliwia Państwu słuchanie muzyki w wybranych serwisach muzycznych (przez przeglądarkę oraz aplikację) bez pomniejszania pakietu danych dostępnego w ofercie. Lista serwisów jest dostępna na stronie <https://www.orange.pl/lp/music-pass>.
138. Dla prawidłowego korzystania z usługi Data Pass Music wymagane jest posiadanie minimalnej wartości pakietu danych.
139. Usługa Data Pass Music działa tylko w kraju i dotyczy wyłącznie transmisji danych niezbędnej do streamingu muzyki z serwisów wymienionych na stronie <https://www.orange.pl/lp/music-pass> oraz pobierania muzyki z serwisów do pamięci podręcznej urządzenia. Transmisja danych związana z pozostałymi funkcjonalnościami będzie pomniejszać pakiet danych, np. aktywacja dostępu do serwisu muzycznego za pośrednictwem www lub aplikacji, pobieranie i instalacja aplikacji przeznaczonych dla serwisów oraz ich aktualizacje, pobieranie elementów graficznych w aplikacjach, komunikacja pomiędzy serwisami a Google Analytics, Crashlytics i innych, korzystanie z zewnętrznych stron internetowych, do których przekierowują linki umieszczone w serwisach, transmisja treści reklamowych z serwerów partnerów zewnętrznych umieszczonych w ramach serwisu.
140. Usługa Data Pass Music nie obejmuje opłat za dostęp do treści w ramach wymienionych serwisów.

#### **Paczka usług „Połączenia na Ukrainę”**

141. Paczka usług „Połączenia na Ukrainę” obejmuje Usługę Pakiet połączeń na Ukrainę.
142. W ramach Paczki usług „Połączenia na Ukrainę” przyznawany jest Państwu w każdym okresie rozliczeniowym w którym jest aktywna Paczka usług „Połączenia na Ukrainę” jednorazowy Pakiet 40 minut wymiennych na SMS-y i MMS-y, na połączenia głosowe/SMS-y/MMS-y wykonywane z Polski na Ukrainę.
143. Pakiet 40 minut/SMS/MMS jest do wymiennego wykorzystania (w stosunku 1:1) na połączenia głosowe (na numery komórkowe i stacjonarne), SMS-y oraz MMS-y (wyłącznie na numery komórkowe) wykonywane z Polski na Ukrainę.
144. Wymienność w stosunku 1:1 oznacza, że:
- 1) jedna minuta międzynarodowego połączenia głosowego jest równa jednemu SMS-owi oraz MMS-owi i pomniejsza pakiet o jedną minutę/SMS i MMS,

- 2) jeden SMS międzynarodowy jest równy jednej minucie połączenia międzynarodowego oraz jednemu MMS-owi i pomniejsza pakiet o jeden SMS/minutę i MMS,
  - 3) jeden MMS międzynarodowy jest równy jednej minucie połączenia międzynarodowego oraz jednemu SMS-owi i pomniejsza pakiet o jeden MMS/minutę i SMS.
145. W ramach pakietu obowiązuje naliczanie minutowe, tzn. każda rozpoczęta minuta połączenia pomniejsza pakiet o jedną minutę.
146. Pakiet odnawia się automatycznie wraz z rozpoczęciem każdego okresu rozliczeniowego.
147. Niewykorzystany pakiet lub jego część w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny okres rozliczeniowy, a jego wartość nie podlega zwrotowi.
148. Po wykorzystaniu pakietu w danym okresie rozliczeniowym, opłaty za połączenia wykonane do zakończenia takiego okresu rozliczeniowego będą pobierane zgodnie z Cennikiem według planu taryfowego z którego Państwo korzystają.

#### **Paczka usług - „Połączenia międzynarodowe”**

149. Paczka usług „Połączenia międzynarodowe” obejmuje usługę Pakiet połączeń międzynarodowych.
150. W ramach Paczki usług „Połączenia międzynarodowe” przyznawany jest Państwu w każdym okresie rozliczeniowym w którym jest aktywna Paczka usług „Połączenia międzynarodowe” jednorazowy Pakiet 250 minut wymiennych na SMS-y i MMS-y, na połączenia głosowe/SMS-y/MMS-y wykonywane z Polski do wybranych krajów – kraje Unii Europejskiej, Wielka Brytania (do 31 grudnia 2020 r.), USA i Szwajcaria.
151. Pakiet 250 minut/SMS/MMS jest do wymiennego wykorzystania (w stosunku 1:1) na połączenia głosowe (na numery komórkowe i stacjonarne), SMS-y oraz MMS-y (wyłącznie na numery komórkowe) wykonywane z Polski do wybranych krajów – kraje Unii Europejskiej, Wielka Brytania (do 31 grudnia 2020 r.), USA i Szwajcaria.
152. Wymienność w stosunku 1:1 oznacza, że:
- 1) jedna minuta międzynarodowego połączenia głosowego jest równa jednemu SMS-owi oraz MMS-owi i pomniejsza pakiet o jedną minutę/SMS i MMS,
  - 2) jeden SMS międzynarodowy jest równy jednej minucie połączenia międzynarodowego oraz jednemu MMS-owi i pomniejsza pakiet o jeden SMS/minutę i MMS,
  - 3) jeden MMS międzynarodowy jest równy jednej minucie połączenia międzynarodowego oraz jednemu SMS-owi i pomniejsza pakiet o jeden MMS/minutę i SMS.
153. W ramach pakietu obowiązuje naliczanie minutowe, tzn. każda rozpoczęta minuta połączenia pomniejsza pakiet o jedną minutę.
154. Pakiet odnawia się automatycznie wraz z rozpoczęciem każdego okresu rozliczeniowego.
155. Niewykorzystany pakiet lub jego część w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny okres rozliczeniowy, a jego wartość nie podlega zwrotowi.
156. Po wykorzystaniu pakietu w danym okresie rozliczeniowym, opłaty za połączenia wykonane do zakończenia takiego okresu rozliczeniowego będą pobierane zgodnie z Cennikiem według planu taryfowego z którego Państwo korzystają.

#### **Paczka usług - „W biurze”**

157. Paczka usług „W biurze” obejmuje usługę Office 365 Business w ramach której w każdym okresie rozliczeniowym, w którym Paczka usług „W biurze” będzie aktywna, otrzymują Państwo Subskrypcję na korzystanie z Oprogramowania oraz Wsparcie techniczne.
158. Na potrzeby opisu usługi usługę Office 365 Business, zostają przyjęte następujące definicje pisane wielką literą:
- 1) Administrator – osoba fizyczna wskazana przez Państwa do zarządzania usługą Office 365 Business w Państwa imieniu;
  - 2) Czas obowiązywania Subskrypcji - czas przez który są Państwo uprawnieni do korzystania z Oprogramowania;
  - 3) Godziny Robocze – godziny od 8.00 do 18.00, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 4) Licencja – licencja na korzystanie z Oprogramowania udzielana Państwu przez Microsoft na zasadach określonych w postanowieniach dotyczących zasad licencjonowania Microsoft, dostępnych w Witrynie Licencjonowania;
  - 5) Microsoft - Microsoft Ireland Operations Limited;
  - 6) Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie Microsoft Office 365 w wariacie Office 365 Business;
  - 7) Panel usługi - panel administracyjny, umożliwiający Państwu zarządzanie Oprogramowaniem;
  - 8) Partner - podmiot uprawniony do odsprzedaży licencji na Oprogramowanie innym podmiotom na mocy umowy o współpracy z firmą Microsoft;
  - 9) Subskrypcja – to rejestracja dokonana przez Orange w Microsoft na potrzeby korzystania przez Państwa z Oprogramowania;
  - 10) Umowa dotycząca chmury Microsoft – umowa zawierana przez Państwa z firmą Microsoft w związku z korzystaniem z Oprogramowania;
  - 11) Urządzenie – komputer lub urządzenie mobilne, za pomocą którego będą Państwo korzystać z Oprogramowania;
  - 12) Użytkownik – podmiot uprawniony przez państwa do korzystania z Oprogramowania, za którego działania lub zaniechania w związku z korzystaniem z Oprogramowania ponoszą Państwo;
  - 13) Witryna Licencjonowania - oznacza witrynę <http://www.microsoft.com/licensing/contracts> lub witrynę która ją zastąpi;
  - 14) Wsparcie techniczne – usługa wsparcia technicznego Oprogramowania świadczona telefonicznie lub zdalnie przez Orange dla Administratora;
159. Korzystanie przez Państwa z Oprogramowania wymaga spełnienia warunków technicznych określonych na stronie: <http://onlinehelp.microsoft.com/pl-pl/office365-smallbusinesses/ff652564.aspx>.
160. Dostawcą Oprogramowania jest Microsoft. Warunki licencji na Oprogramowanie zostały szczegółowo opisane w postanowieniach dotyczących zasad licencjonowania Microsoft, dostępnych w Witrynie Licencjonowania.
161. Oświadczamy, że jesteśmy podmiotem uprawnionym do sprzedaży licencji na Oprogramowanie bezpośrednio na mocy umowy o współpracy z firmą Microsoft lub pośrednio na mocy umowy z Partnerem i posiadamy status „Odsprzedawcy” w rozumieniu Umowy dotyczącej chmury Microsoft.
162. Informujemy, że z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi Office 365 Business, jednocześnie zawrą Państwo z Microsoft Umowę dotyczącą chmury Microsoft. W związku z powyższym oświadczają Państwo, że:
- 1) zostali Państwo poinformowani, iż treść umowy dotyczącej chmury Microsoft, została Państwu udostępniona w postaci elektronicznej na stronie Microsoft <https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements> w taki sposób, aby mogli ją Państwo przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności,
  - 2) przed skorzystaniem z usługi Office 365 Business, przy pomocy środków porozumienia się na odległość, zapoznali się Państwo z umową dotyczącą chmury Microsoft w wersji obowiązującej na dzień zawarcia umowy o świadczenie usługi oraz ją Państwo akceptujecie,
  - 3) zostali Państwo poinformowani, iż na dowód akceptacji umowy dotyczącej chmury Microsoft, jesteśmy uprawnieni przekazać firmie Microsoft, w tym za pośrednictwem Partnera, informacje o dacie akceptacji przez Państwa umowy dotyczącej chmury Microsoft wraz z

imionami, nazwiskami i adresami e-mail osób zawierających umowę o świadczenie Usługi w Państwa imieniu. Przekazanie powyższych danych jest wymogiem Microsoft i warunkiem niezbędnym w celu dokonania Subskrypcji.

#### **Ogólne zasady i zakres świadczenia Usługi**

163. Usługa Office 365 Business jest usługą obejmującą sprzedaż licencjonowanej cyfrowej wersji Oprogramowania.
164. Specyfikacja Oprogramowania dostępna jest na stronach Microsoft.
165. Nie udzielamy żadnej gwarancji jakości na Oprogramowanie. Odpowiedzialność z tytułu jakości i wydajności oprogramowania ponosi Microsoft. Microsoft zapewni Państwu dostępność Oprogramowania na poziomie i zasadach określonych w Specyfikacji Service Level Agreement dostępnych pod adresem: <http://microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?DocumentId=5679>.
166. Usługa Office 365 Business nie zostanie aktywowana jeśli posiadają Państwo aktywną blokadę usług elektronicznych.
167. Dostęp do usługi Office 365 Business jest możliwy za pośrednictwem Panelu usługi.
168. Zobowiązujemy się nie później niż w terminie 24 godzin aktywacji usługi Office 365 Business, dokonać Subskrypcji i przesłać Państwu na wskazany adres e-mail, wiadomość zawierającą informacje niezbędne do logowania do Panelu usługi oraz rozpoczęcia korzystania z Oprogramowania. Możliwość korzystania z Oprogramowania odbywa się z chwilą przekazania Państwu powyższych informacji.
169. Po zalogowaniu do Panelu usługi, są Państwo zobowiązani potwierdzić Państwa dane jak również do postępowania zgodnie z instrukcjami zamieszczanymi w Panelu usługi.
170. Dostęp do Panelu usługi jest możliwy po podaniu loginu i hasła.
171. W przypadku wyłączenia usługi Office 365 Business stracą Państwo prawo do korzystania z Oprogramowania chyba, że zawrą Państwo odrębną umowę na kontynuowanie korzystania z Oprogramowania z Microsoft lub za pośrednictwem innego podmiotu współpracującego z Microsoft.

#### **Administratorzy i Użytkownicy**

172. W celu umożliwienia korzystania z Oprogramowania przez Użytkowników, samodzielnie tworzą Państwo i konfiguruje konta Użytkowników w Panelu usługi, przydzielając Użytkownikom uprawnienia do korzystania z Oprogramowania.
173. Zobowiązują się Państwo wyznaczyć Administratora oraz niezwłocznie informować nas o zmianie Administratora lub jego danych.
174. Administratorzy są upoważnieni do dokonywania następujących działań w Państwa imieniu:
  - 1) zakładania kont Użytkownikom i generowania dla nich loginu i hasła,
  - 2) zarządzania bazą Użytkowników, w tym dodawania, blokowania, modyfikowania i odbierania uprawnień Użytkownikom,
  - 3) zmiany hasła i loginu dla Użytkowników,
  - 4) zgłaszania niedostępności Usługi lub reklamacji.
175. Warunkiem korzystania z usługi Office 365 Business przez Administratora i Użytkownika jest poprawne przejście przez proces autoryzacji za pomocą loginu i hasła.
176. Każda czynność dokonana przy użyciu właściwego hasła i loginu będzie uważana za zrealizowaną odpowiednio przez Administratora lub Użytkowników.
177. Ponoszą Państwo odpowiedzialność za korzystanie z loginów i haseł przez Administratorów i Użytkowników oraz ewentualne przekazywanie ich osobom trzecim.
178. Zobowiązują się Państwo:
  - 1) przekazać Administratorom i Użytkownikom wszystkie warunki dotyczące korzystania z usługi Office 365 Business oraz zapewnić przestrzeganie tych warunków przez takie osoby.
  - 2) do nie udostępniania Loginów i Haseł Administratora oraz Użytkowników osobom trzecim.

#### **Wsparcie techniczne**

179. Kontakt ze Wsparciem technicznym Orange przeznaczony jest wyłącznie dla Administratorów.
180. Wsparcie techniczne jest udzielane Administratorowi na podstawie telefonicznych zgłoszeń dokonywanych przez Administratora, na numer 800 600 800 lub za pomocą poczty elektronicznej na adres [wsparcie.it@orange.com](mailto:wsparcie.it@orange.com). Administrator może dokonywać zgłoszeń:
  - 1) telefonicznie - w Godzinach Roboczych,
  - 2) za pomocą poczty elektronicznej – przez całą dobę.
181. Administrator dokonujący zgłoszenia w celu skorzystania ze Wsparcia technicznego powinien podać: imię i nazwisko, telefon kontaktowy, NIP oraz Państwa firmę/nazwę.
182. Udzielamy telefonicznego Wsparcia technicznego po pozytywnej weryfikacji danych, podanych przez osobę dokonującą zgłoszenia. Warunkiem realizacji zgłoszenia jest wyrażenie zgody na nagrywanie rozmowy telefonicznej przez osobę dokonującą zgłoszenia.
183. Zobowiązujemy się niezwłocznie przystąpić do realizacji zgłoszenia oraz jego zakończenia w możliwie krótkim terminie, chyba, że zgłoszona nieprawidłowość wymaga konsultacji z Microsoft lub Partnerem. Niezwłocznie poinformujemy Państwa o zakończeniu realizacji zgłoszenia.
184. Przed dokonaniem zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu Usługi powinni Państwo podjąć wszelkie możliwe kroki mające na celu identyfikację problemu.
185. Osoba dokonująca zgłoszenia zobowiązana jest na nasze żądanie udzielić wyczerpujących informacji dotyczących okoliczności wystąpienia nieprawidłowego działania Oprogramowania w tym przeczytać wyświetlone komunikaty o błędach oraz określić okoliczności ich wystąpienia oraz udzielić wyczerpujących informacji o swoich krokach podjętych w celu rozwiązania zgłaszanego problemu.

#### **Reklamacje**

186. Reklamacje dotyczące:
  - 1) nieprawidłowej aktywacji lub dezaktywacji Paczki usług, w tym wchodzących w jej skład Usług/Usług składowych,
  - 2) nieprawidłowego działania Paczki usług, w tym wchodzących w jej skład Usług/Usług składowych,
  - 3) nieprawidłowego wyciszenia kwoty na rachunku,
  - 4) brak dostatecznej informacji na temat Paczki usług, w tym wchodzących w jej skład Usług/Usług składowych, ze strony naszych konsultantów.mogą Państwo składać w naszych salonach albo wysyłać 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](http://www.orange.pl) lub dzwoniąc na Infolinię obsługową. Reklamacje powinni Państwo złożyć nie później niż do 12 miesięcy od zdarzenia.
187. Reklamacje złożone po upływie terminów pozostaną bez rozpatrzenia.
188. Odpowiedź na reklamacje dostaną Państwo w ciągu 30 dni od ich złożenia. Jeżeli nie udzielimy odpowiedzi na reklamację w tym terminie oznacza to, że uznaliśmy Państwa reklamację.

#### **Odpowiedzialność**

189. Orange ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w ramach Paczek usług na zasadach określonych w Umowie oraz obowiązującym Państwa regulaminie świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej, a w przypadkach w nich nieuregulowanych na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym. W każdym wypadku nasza odpowiedzialność nie może przekroczyć opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy za Usługę Telekomunikacyjną z której Państwo korzystacie. Powyższe ograniczenie nie obejmuje szkód wyrządzonych z winy umyślnej.
190. Niezależnie od postanowień Umowy oraz obowiązujących Państwa regulaminów świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, nie ponosimy odpowiedzialności w następujących przypadkach:
- 1) samodzielnego zarządzania przez Państwa usługami w ramach Paczek usług,
  - 2) działań dokonanych z wykorzystaniem Loginów i Haseł przez osoby nieuprawnione, jeśli udostępnienie tych danych nastąpiło z przyczyn od nas niezależnych,
  - 3) przerw w świadczeniu usług w ramach Paczek usług - w przypadku przerwy w działaniu dostępu do Internetu, z którego Państwo korzystają, skutkujących niemożliwością korzystania z danej Usługi, z zastrzeżeniem iż powyższe nie wyłącza naszej odpowiedzialności z tytułu świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej, określonej w Umowie lub regulaminie świadczenia danej Usługi Telekomunikacyjnej,
  - 4) treści przekazywanych przez Państwa podczas korzystania z Paczek usług,
  - 5) zabezpieczenia danych i oprogramowania Państwa komputerów oraz Urządzeń mobilnych lub osób którymi się Państwo posługujecie przed ingerencją osób trzecich, w zakresie przekraczającym ochronę danych wynikającą z wybranych przez Państwa usług w ramach Paczek usług,
  - 6) szkody poniesione przez Państwa w związku z niemożnością korzystania z Paczek usług w zakresie przekraczającym naszą odpowiedzialność wynikającą z niniejszego Regulaminu.
  - 7) niedostępność Paczek usług wynikającą z niespełnienia parametrów technicznych przez urządzenia używane przez Państwa lub nieprzebranie postanowień niniejszego Regulaminu,
  - 8) w przypadku działań lub Państwa zaniechań, których następstwem jest brak możliwości korzystania Usług w ramach Paczek usług,
  - 9) za nieprawidłowe funkcjonowanie Oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegały zgodnie z zaleceniami producenta.

#### Dane osobowe, powierzenie przetwarzania danych osobowych

191. Obowiązek informacyjny wynikający z właściwych przepisów prawa, w zakresie w przetwarzania przez nas Państwa danych, w tym danych osobowych, spełniamy przy zawieraniu Umowy.
192. Przetwarzanie danych przez firmę Microsoft w związku z korzystaniem przez Państwa z Oprogramowania w ramach Paczki usług „w biurze” odbywa się na zasadach określonych przez Microsoft lub uzgodnionych pomiędzy Państwem a Microsoft.
193. W związku z tym, że w ramach Paczki usług „w biurze”, może dojść do przetwarzania danych osobowych których są Państwo administratorem, powierzają Państwo Orange przetwarzanie takich danych osobowych na zasadach opisanych w załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu „Postanowienia o powierzeniu Orange przetwarzania danych osobowych”. Postanowienia o powierzeniu Orange przetwarzania danych osobowych nie mają zastosowania jeżeli zawarli Państwo z nami odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w tym zakresie.

#### Postanowienia końcowe

194. Możemy zaprzestać świadczenia Paczek usług, w tym wchodzących w ich skład Usług/Usług składowych z ważnych powodów, za które uznajemy:
- 1) uchylene, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność lub powodujących niemożność świadczenia usług na dotychczasowych zasadach,
  - 2) ważne względy organizacyjne lub technologiczne, wpływające na warunki świadczenia Paczek usług, w tym wchodzących w ich skład Usług/Usług składowych,
  - 3) utratę praw do oferowania Usługi/Usługi składowej,
- o czym poinformujemy Państwa w wymaganej prawem formie nie później niż na miesiąc przed zakończeniem świadczenia Paczek usług lub ich Usług składowych (o ile przepisy prawa lub nasze zobowiązania publicznoprawne nie będą wymagać wykonania powyższego w krótszym terminie). Informacja o zakończeniu świadczenia danej Paczki usług lub Usługi/Usług składowych zostanie opublikowana również na naszej stronie internetowej. Dodatkowo poinformujemy o przysługujących Państwu uprawnieniach z tego tytułu, jeśli zakończenie świadczenia Paczek usług lub ich Usług składowych będzie miało wpływ na nabyte przez Państwa prawa.
195. Możemy zmienić warunki świadczenia Paczek usług określone w tym Regulaminie:
- 1) 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.
  - 2) z ważnych względów organizacyjnych lub technologicznych wpływających na świadczenie Usług z zachowaniem jednak nabytych już przez Państwa praw,
  - 3) utratę lub zmianę praw do oferowania Usługi/Usługi składowej,
- o czym poinformujemy Państwa w wymaganej prawem formie nie później niż na miesiąc przed wprowadzeniem zmian (o ile przepisy prawa lub nasze zobowiązania publicznoprawne nie będą wymagać wykonania powyższego w krótszym terminie). Informacja o zmianie warunków świadczenia danej Paczki Usług lub Usługi/Usług składowych zostanie opublikowana również na naszej stronie internetowej. Dodatkowo poinformujemy o przysługujących Państwu uprawnieniach z tego tytułu, jeśli zmiana świadczenia Paczek usług lub ich Usług składowych będzie miała wpływ na nabyte przez Państwa prawa.
196. Regulamin wchodzi w życie 24 lutego 2020 roku.

Załączniku nr 1 do Regulaminu Paczek usług dla Planu Firmowego - „Postanowienia o powierzeniu Orange przetwarzania danych osobowych”

**Postanowienia o powierzeniu Orange przetwarzania danych osobowych („Postanowienia”)**

#### Definicje

1. Wyrazy pisane wielką literą w niniejszych Postanowieniach mają znaczenie nadane im w Regulaminie lub Umowie, przy czym na potrzeby niniejszych Postanowień **Abonent** zwany jest dalej „**Administratorem**”, zaś **Orange** „**Procesorem**”. Dodatkowo Strony przyjmują następujące definicje:
- a) **Dane** - dane osobowe powierzone przez Administratora Procesorowi,

- b) **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),

#### **Oświadczenia**

2. Administrator gwarantuje i zobowiązuje się przez czas wykonywania Postanowień zapewnić, że:
- a) jako samodzielnie decydujący o celach i środkach przetwarzania danych w celach określonych poniżej jest uprawniony do powierzenia przetwarzania Danych Procesorowi,
  - b) operacje przetwarzania, jakie zleca Procesorowi, są zgodne z przepisami prawa i nie naruszają praw osób trzecich, a w razie naruszenia ww. gwarancji i zobowiązań zobowiązuje się w pełnym zakresie dopuszczalnym przepisami prawa zwolnić Procesora z odpowiedzialności za takie naruszenia, w szczególności zwrócić nałożone lub zasądzone od Procesora kary, odszkodowania lub zadośćuczynienia.
3. Procesor oświadcza, że:
- a) dysponuje odpowiednimi kwalifikacjami, zespołem, sprzętem, rozwiązaniami informatycznymi, aby przetwarzać powierzone przez Administratora dane osobowe;
  - b) w sposób profesjonalny przetwarza dane osobowe, w tym powierzane przez inne podmioty dane osobowe od roku 1997.

#### **Przedmiot, czas trwania, charakter i cel przetwarzania**

4. Przedmiot Postanowień stanowi przetwarzanie przez Procesora Danych w związku z Umową, w sposób w pełni lub częściowo zautomatyzowany, w celu wykonania Umowy na potrzeby świadczenia Paczki usług „w biurze”, założenia Panelu Usługi i świadczenia Wsparcia technicznego w ramach usługi Office 365 Business.
5. Procesor będzie przetwarzać powierzone Dane przez czas niezbędny do realizacji celu powierzenia przetwarzania Danych, nie dłużej niż przez czas trwania Umowy.

#### **Rodzaj Danych i kategorie osób, których dotyczą Dane**

6. Administrator powierza Procesorowi następujące rodzaje danych osobowych:
- rodzaje danych osobowych: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu
  - dotyczących następujących kategorii osób: pracowników, współpracowników (Użytkowników/Administratorów)
7. O zmianie rodzaju danych osobowych i kategorii osób których one dotyczą, Administrator będzie każdorazowo informował Procesora.
8. Administrator zapewnia, że Dane nie dotyczą osób, o których wie, że są niepełnoletnie.

#### **Obowiązki i prawa Administratora oraz Procesora**

9. Procesor zobowiązuje się do realizacji każdego z obowiązków wymienionych w art. 28 ust. 3 a-h RODO. Strony postanawiają, że Administrator jest uprawniony do realizowania swoich praw określonych w RODO. W szczególności Procesor zobowiązuje się:
- a) przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie administratora, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo, któremu podlega Procesor (w takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Procesor informuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny). Polecenia Administratora zawarte będą w Postanowieniach, Umowie oraz w pisemnych lub e-mailowych komunikatach do Procesora, które mogą być kierowane przez Administratora poprzez Koordynatora lub inne osoby, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy.
  - b) zapewnić, że posługuje się tylko osobami upoważnionymi do przetwarzania danych osobowych zobowiązanymi do zachowania tajemnicy.
  - c) podejmuje adekwatne środki wymagane na mocy art. 32 RODO.
  - d) Procesor zobowiązuje się przestrzegać warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego, wynikających z RODO. Administrator wyraża zgodę na korzystanie przez Procesora z innych podmiotów przetwarzających wybranych przez Procesora. W szczególności w razie potrzeby korzystania z podmiotu przetwarzającego poza EOG, Administrator poleca Procesorowi przekazywanie Danych wyłącznie do państw zapewniających odpowiedni stopień ochrony, a także na mocy Postanowień Administrator upoważnia Procesora do zawierania w imieniu i na rzecz Administratora umów opartych o standardowe klauzule ochrony danych przyjęte zgodnie z RODO, poleca Procesorowi przekazywanie Danych po wejściu w życie takich umów oraz zobowiązuje się do niewypowiadania tego pełnomocnictwa przez czas trwania Umowy. Administrator będzie informowany o zmianie podmiotów przetwarzających, z których korzysta Procesor, poprzez udostępnienie mu takiej informacji u Procesora przed dokonaniem takiej zmiany. W razie wniesienia sprzeciwu przez Administratora w odniesieniu do podmiotów przetwarzających, Procesor może, według swojej decyzji, albo zaprzestać współpracy z tym podmiotem dotyczącej Danych w terminie 3 miesięcy, albo wypowiedzieć Umowę z przyczyn leżących po stronie Administratora.
  - e) biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomaga Administratorowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO
  - f) uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomaga Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
  - g) zgodnie ze zleceniem Administratora określonym w Postanowieniach, po zakończeniu przetwarzania Danych usunąć wszelkie kopie Danych powierzonych przez Administratora w zakresie, w którym Procesor nie będzie uprawniony do przetwarzania tych Danych na własne potrzeby.
  - h) udostępnić Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków Procesora wynikających z RODO, a także umożliwić Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich. Administrator zobowiązuje się zawiadamiać o planowanym audycie i jego zakresie 14 dni przed rozpoczęciem audytu. Strony w trybie roboczym ustalą miejsce i godziny przeprowadzenia audytu. Administrator zwróci Procesorowi uzasadnione koszty związane z udziałem w audycie.

#### **Odpowiedzialność**

10. W zakresie czynności objętych Postanowieniami Procesor ponosi odpowiedzialność wobec Administratora wyłącznie w zakresie winy umyślnej lub w innych przypadkach, w których bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa uniemożliwiają wyłączenie odpowiedzialności Procesora.
11. Informacje dotyczące Procesora, w których posiadanie wchodzi Administrator w związku z zawarciem i wykonywaniem Postanowień, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Procesora. Administrator zobowiązuje się wykorzystywać te informacje wyłącznie do realizacji Umowy oraz wypełnienia obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

#### **Powiadomienia**

12. Jeżeli Postanowienia nie wskazują inaczej, przesyłanie między Administratorem a Procesorem zawiadomień, żądań lub wniosków, dotyczących wykonywania Postanowień powinno następować między Koordynatorami zgodnie z niniejszym ustępem, w formie pisemnej lub poprzez e-mail, pod rygorem nieważności.