

Definicje

- Użyte w niniejszych Warunkach korzystania z usługi Paczki do Internetu stacjonarnego pojęcia oznaczają:
 - Cennik** – Cennik usługi Paczki do Neostrady,
 - Usługa Podstawowa** – usługa Neostrada,
 - Komórka organizacyjna** - komórka organizacyjna Orange, zaangażowana bezpośrednio w obsługę klientów i abonentów,
 - Orange** - Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy 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 całości wpłaconym,
 - Umowa** – umowa o świadczenie przez Orange Polska S.A. usługi Neostrady,
 - Paczka** – jeden z następujących wariantów świadczenia Usługi: Paczka XS lub Paczka M,
 - Państwo** - abonent, który jest stroną Umowy, z wyłączeniem konsumentów,
 - Warunki** – niniejsze Warunki korzystania z usługi Paczki do Neostrady.

Zakres i warunki świadczenia Paczek

- Usługi dostępne w ramach Paczek świadczone są na warunkach i w zakresie określonym w niniejszym dokumencie, Umowie oraz obowiązującym Państwa cenniku.
- Dostępne są następujące Paczki: Paczka XS oraz Paczka M. Zawartość Paczek określa poniższa tabela:

Nazwa Paczki	Zawartość Paczki		
Paczka XS	Wsparcie Zdalne		
Paczka M	Wsparcie Zdalne	Wsparcie Zaawansowane	SLA

- Paczka jest obowiązkowym elementem Usługi Podstawowej świadczonej na warunkach ogólnodostępnych promocji. Oznacza to, iż przy zawarciu Umowy lub aneksu do Umowy w ramach danej promocji, zostaną Państwo poproszeni o wybór jednego z dwóch dostępnych wariantów tj. Paczki XS albo Paczki M. Wybór jednego z tych wariantów jest obowiązkowy w celu zawarcia Umowy lub aneksu do Umowy.
- Możliwość skorzystania z usług dostępnych w ramach poszczególnych wariantów Paczek następuje z dniem uruchomienia Usługi Podstawowej, chyba, że Umowa lub aneks stanowią inaczej.
- W każdym czasie mają Państwo możliwość zmiany Paczki ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, chyba że Umowa, w tym aneks do Umowy, zwarte przez Państwa stanowią inaczej. Zmiana, o której mowa w niniejszym ustępie, może być dokonywana przez Państwa na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (np. telefonicznie mail). Z tytułu zmiany Paczki zostanie pobrana opłata w wysokości podanej w Cenniku.
- Paczki lub ich zawartość mogą się zmieniać, co oznacza że wyboru nowej Paczki, będą Państwo mogli dokonać tylko spośród Paczek określonych w Warunkach korzystania z usługi Paczki do Internetu stacjonarnego obowiązujących w dniu wyboru nowej Paczki. Aktualne Warunki korzystania z usługi Paczki do Internetu stacjonarnego dostępne są na naszej stronie internetowej www.orange.pl.
- Świadczenie usług w ramach Paczek trwa nie dłużej, niż do dnia zaprzestania przez Orange świadczenia Usługi Podstawowej w ramach tej samej Umowy. Zawieszenie lub zakończenie świadczenia Usługi Podstawowej przez Orange powoduje odpowiednio automatyczne zawieszenie lub zakończenie świadczenia usług w ramach Paczek.
- W związku z korzystaniem z Paczek zobowiązują się Państwo:
 - do przestrzegania postanowień Warunków, a także terminowego uiszczania opłat określonych w Umowie oraz Cenniku,
 - niezwłocznie powiadomić Orange o wszelkich nieprawidłowościach dotyczących usług,
 - korzystać z Paczek zgodnie z polskim prawem i ich przeznaczeniem

Opis usług dostępnych w ramach Paczek

Wsparcie Zdalne

- Wsparcie Zdalne jest usługą serwisową w ramach której otrzymają Państwo wsparcie IT dla jednego zgłoszonego Urządzenia albo Tabletu. Wsparcie Zdalne jest usługą świadczoną Państwu telefonicznie, zdalnie poprzez Aplikację zgodnie z poniższymi zasadami.
- Na potrzeby opisu Wsparcia Zdalnego zostają przyjęte następujące definicje pisane wielką literą:
 - Aplikacja – aplikacja służąca do zdalnego połączenia się przez Orange z Urządzeniami lub Tabletami w ramach Wsparcia Zdalnego;
 - Godziny Robocze – godziny od 8.00 do 18.00, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
 - Urządzenie – urządzenie typu komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop z systemem operacyjnym Microsoft Windows 8 (lub wyższa wersja), posiadające oryginalny numer seryjny;

- 4) Użytkownik – osoba, która korzysta z Usługi Podstawowej dla której realizujemy Wsparcie Zdalne w ramach Paczki;
 - 5) Tablet - urządzenia typu Tablet z systemem operacyjnym Android 4.4 (lub wyższa wersja), IOS wersja 6 (lub wyższa wersja), Windows Mobile, posiadające oryginalny numer IMEI;
 - 6) Zgłoszenie – zgłoszenie telefoniczne dokonywane przez uprawnioną przez Państwa osobę w celu uzyskania od Orange wsparcia technicznego.
12. W ramach Wsparcia Zdalnego będziemy świadczyć Państwu wsparcie telefoniczne lub zdalne za pomocą Aplikacji, jedynie w odniesieniu do Urządzeń lub Tabletów spełniających następujące kryteria:
- 1) Urządzenie lub Tablet zostało wyprodukowane pod marką Dell, HP, Lenovo, Fujitsu, Toshiba, SONY, Samsung, Apple i nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 4 lata przed dniem aktywacji Usługi,
 - 2) Urządzenie lub Tablet zostało wyprodukowane pod inną marką niż marki wskazane w ppkt 1 powyżej i nie zostało wyprodukowane wcześniej niż 3 lata przed dniem aktywacji uruchomienia Paczki.
13. 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.
14. W celu skorzystania ze Wsparcia Zdalnego osoba dokonująca Zgłoszenia w Państwa imieniu powinna podać:
- 1) numer seryjny Urządzenia lub numer IMEI Tablet,
 - 2) model Urządzenia,
 - 3) telefon kontaktowy,
 - 4) Państwa firmę/nazwę
 - 5) imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia,
 - 6) miejsce w którym znajduje się Urządzenie/Tablet.
15. Po pozytywnej weryfikacji danych, podanych przez osobę dokonującą Zgłoszenia udzielimy Użytkownikowi Wsparcia Zdalnego w następujący sposób:
- 1) telefonicznie,
 - 2) zdalnie – w przypadku braku realizacji Zgłoszenia poprzez wsparcie telefoniczne pod warunkiem wcześniejszego zainstalowania przez Państwa Aplikacji odpowiednio na Urządzeniu lub Tablecie, w zależności którego z nich dotyczy wsparcie.
16. Warunkiem koniecznym dla realizacji Wsparcia Zdalnego jest:
- 1) poprawna weryfikacja Zgłoszenia,
 - 2) wyrażenie zgody osoby dokonującej Zgłoszenia na nagrywanie rozmowy telefonicznej.
17. W celu otrzymania zdalnego Wsparcia Zdalnego, Użytkownik Urządzenia lub Tablet powinien pobrać i uruchomić Aplikację zgodnie ze wskazówkami otrzymanymi od konsultanta Orange. Inicjując połączenie Użytkownik wyraża zgodę na zdalne wykonanie Wsparcia Zdalnego. Uruchomienie Aplikacji i nawiązanie połączenia z serwerem Orange jest warunkiem koniecznym dla realizacji zdalnego Wsparcia Zdalnego.
18. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy realizacji Wsparcia Zdalnego w przypadku gdy Urządzenie lub Tablet nie spełnia kryteriów opisanych w niniejszych Warunkach. W takim przypadku nie przysługują Państwu jakiekolwiek roszczenie odszkodowawcze.
19. W ramach Wsparcia Zdalnego nie usuwamy z Urządzenia lub Tablet złośliwego oprogramowania (np. wirusy komputerowe).
20. Oświadczają Państwo, iż w przypadku zgłoszenia wsparcia przy instalacji lub reinstalacji oprogramowania lub aplikacji, oprogramowanie lub aplikacje będą w pełni legalne, co oznacza, że przysługiwać będą Państwu prawa do korzystania z oprogramowania lub aplikacji. W przypadku, gdy do instalacji lub reinstalacji oprogramowania czy aplikacji konieczne jest podanie kodu/kłucza, zobowiązani są Państwo do samodzielnego podania kodu/kłucza wymaganego do instalacji lub reinstalacji oprogramowania lub aplikacji.
21. Wsparcie Zdalne odbywa się wyłącznie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
22. W czasie świadczenia Wsparcia Zdalnego:
- 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 Tablet.
23. W szczególności, w ramach Wsparcia Zdalnego otrzymają Państwo następujące wsparcie:
- 1) wsparcie informatyczne systemów operacyjnych fabrycznie zainstalowanych na sprzęcie,
 - 2) 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,
 - 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,
 - 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, ustawiania danych do tabeli, formatowanie obramowania, formatowanie wypełniania, formaty liczbowe, sposób tworzenia formuł (bez wsparcia w zakresie ich wykorzystania), informacje o rodzajach wykresów i zasadach ich tworzenia, informacje o tabelach przestawnych, informacje o filtrach, ogólna diagnoza problemów,
 - w zakresie aplikacji do tworzenia prezentacji multimedialnych: informacje o widokach (normalny, strony notatek, materiały informacyjne, pokaz slajdów), układy slajdów i ich style, tworzenie slajdów, wstawianie i formatowanie obrazów, wstawiania obiektów utworzonych w innych programach, ClipArty, tworzenie animacji tekstu na slajdach, ustawianie tempa i formy przechodzenia między slajdami, konwersja prezentacji Power Point (wideo, pdf, 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, 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.

24. W ramach Wsparcia Zdalnego świadczymy Państwu wsparcie dla następujących systemów operacyjnych oraz oprogramowania:

- 1) systemy operacyjne: MS Windows wersja 8 oraz 10 - 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 Spreadsheets,
 - 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: Avast, Eset NOD32;
 - g. aplikacje do współdzielenia zasobów/dokumentów: SharePoint, One Drive,
 - h. narzędzia do komunikacji: Skype for Business.

Wsparcie Zaawansowane

25. Wsparcie Zaawansowane jest usługą serwisową w ramach której otrzymają Państwo wsparcie IT dla jednego zgłoszonego Urządzenia albo Tabletu. W ramach Wsparcia Zaawansowanego świadczymy Państwu wsparcie telefoniczne lub zdalne za pomocą Aplikacji na takich samych zasadach jak w przypadku usługi Wsparcie Zdalne. Dodatkowo w ramach Wsparcia Zaawansowanego, w przypadku braku możliwości usunięcia problemu telefonicznie lub zdalnie, mogą otrzymać Państwo pomoc w jego rozwiązaniu w miejscu ustalonym z Państwem podczas telefonicznej diagnozy problemu, szersze wsparcie lub urządzenie zastępcze na zasadach określonych poniżej.

26. Wsparcie Zaawansowane dotyczy usuwania awarii Urządzenia lub Tabletu i polega na:

- 1) szczegółowej analizie problemu,
- 2) rekonfiguracji systemu operacyjnego,
- 3) kontaktu z producentem sprzętu w celu ustalenia możliwości naprawy Urządzenia w ramach gwarancji producenta,
- 4) pośredniczenia pomiędzy Państwem a producentem Urządzenia w skorzystaniu przez Państwa z naprawy w ramach gwarancji producenta, w przypadku jeżeli awaria może być naprawiona w ramach gwarancji producenta,
- 5) wymianą uszkodzonych podzespołów zakupionych na Państwa koszt,
- 6) udostępnieniu Urządzenia zastępczego (z przeniesieniem danych) o parametrach nie gorszych niż sprzęt zgłoszony do naprawy (z urządzeń dostępnych do sprzedaży w ramach naszej oferty).

27. Wsparcie usuwania awarii w ramach usługi Wsparcia Zaawansowanego nie obejmuje w szczególności:

- 1) usuwania uszkodzeń jedynie o walorach estetycznych tzn. takich które nie powodują niemożności korzystania z Urządzenia lub jego funkcji (usługa nie obejmuje uszkodzeń takich jak: ryski, zadrapania, przebarwienia itp),
 - 2) usuwania z Urządzenia wirusów,
 - 3) odzyskania utraconych danych z uszkodzonego Urządzenia,
 - 4) uzupełnienia lub wymiany akcesoriów do Urządzenia uszkodzeń mechanicznych Urządzenia spowodowanych przez użytkownika, Państwa lub osoby trzecie,
 - 5) wymiany lub naprawy podzespołów samodzielnie przez Państwa zainstalowanych,
 - 6) naprawy Urządzeń zakupionych na co najmniej 3 lata przed datą Zgłoszenia awarii,
 - 7) wprowadzenia modyfikacji w urządzeniu lub jego oprogramowaniu niezgodnych z wytycznymi producenta,
 - 8) wgrywania przez Państwa nowych systemów operacyjnych, z wyjątkiem automatycznym aktualizacji systemu zalecanych przez producenta Urządzenia,
 - 9) celowego uszkodzenia Urządzenia,
 - 10) gdy naprawa przekracza koszt urządzenia lub jest wyższa niż 600 zł (koszt obejmuje koszty dojazdu oraz technika/informatyka).
28. Usługa usuwania awarii Tabletów obejmuje następujące usługi w zależności od przyczyny i charakteru awarii:
- 1) szczegółowa diagnoza przyczyn awarii
 - 2) rekonfiguracja systemu operacyjnego zainstalowanego na Tablecie,
 - 3) kontakt z producentem w celu ustalenia możliwości naprawy Tabletów w ramach gwarancji producenta,
 - 4) pośredniczenie pomiędzy Państwem a producentem Tabletów w skorzystaniu przez Państwa z prawa naprawy w ramach gwarancji producenta, w przypadku jeżeli awaria lub uszkodzenie może być naprawione w ramach gwarancji producenta,
 - 5) naprawa lub wymiana zakupionych na Państwa koszt następujących uszkodzonych podzespołów:
 - a) wyświetlacza Tabletów,
 - b) obudowy Tabletów,
 - c) aparatu fotograficznego (przedniego lub tylnego),
 - d) klawiatury lub przycisków,
 - e) osuszenie Tabletów albo wymianę płyty głównej, w przypadku zalania Tabletów wodą,
 - f) wymiana baterii, w przypadku jeśli jej pojemność spadła poniżej 20% pojemności początkowej,
 - g) wymiana portu mini/micro USB w przypadku jego awarii,
 - h) wymiana gniazda słuchawkowego.
 - 7) udostępnienia urządzenia zastępczego. Udostępniony na czas naprawy model Tabletów o parametrach nie gorszych niż sprzęt zgłoszony do naprawy (z urządzeń dostępnych do sprzedaży w ramach naszej oferty).
29. Naprawa lub wymiana uszkodzonych podzespołów Tabletów nie obejmuje:
- 1) usuwania uszkodzeń jedynie o walorach estetycznych tzn. takich które nie powodują niemożności korzystania z Tabletów lub jego funkcji (usługa nie obejmuje uszkodzeń takich jak: ryski, zadrapania, przebarwienia itp),
 - 2) odzyskania utraconych danych z uszkodzonego Tabletów,
 - 3) uzupełnienia lub wymiany akcesoriów do Tabletów,
 - 4) uszkodzeń mechanicznych Tabletów spowodowanych przez Państwa, użytkownika lub osoby trzecie,
 - 5) wymiany lub naprawy podzespołów samodzielnie przez Państwa zainstalowanych,
 - 6) naprawy Tabletów zakupionych na co najmniej 3 lata przed datą Zgłoszenia awarii,
 - 7) wprowadzenia modyfikacji w urządzeniu lub jego oprogramowaniu niezgodnych z wytycznymi producenta,
 - 8) wgrywania nowych systemów operacyjnych, z wyjątkiem automatycznym aktualizacji systemu zalecanych przez producenta Tabletów,
 - 9) celowego uszkodzenia Tabletów.
 - 10) gdy naprawa przekracza koszt Tabletów lub jest wyższa niż 600 zł (koszt obejmuje koszty dojazdu oraz koszt technika/informatyka).
30. W przypadku, gdy realizacja Zgłoszenia może powodować utratę przez Państwa gwarancji producenta, przed przystąpieniem do realizacji takiego Zgłoszenia poinformujemy Państwa o takim fakcie i poprosimy Państwa o zgodę na taką realizację.
31. Wsparcie Zaawansowane odbywa się wyłącznie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z adresem podanym na Umowie lub Aneksie.
32. W przypadku zgłoszenia przez Państwa naprawy Urządzenia lub Tabletów po okresie gwarancyjnym producenta, będziecie Państwo mogli zgłosić chęć skorzystania z naprawy pogwarancyjnej świadczonej przez nas odpłatnie, zgodnie z indywidualnym kosztorysem naprawy każdorazowo potwierdzanym z Państwem przed rozpoczęciem naprawy.

SLA

33. SLA jest usługą w ramach której otrzymają Państwo wyższy poziom wsparcia technicznego i usuwania awarii dotyczących Usługi Podstawowej.
34. SLA jest świadczone tylko w przypadku jeśli korzystają Państwo z Usługi Podstawowej przy wykorzystaniu naszego routera jaki udostępniliśmy Państwu na potrzeby świadczenia Usługi Podstawowej. Powyższe oznacza, że SLA nie obejmuje przypadków w których korzystają Państwo z innego urządzenia.
35. W ramach SLA zapewnia my Państwu:
- 1) gotowość naszych służb technicznych do usunięcia awarii Usługi Podstawowej przez 24 godziny na dobę w ciągu całego roku.
 - 2) usunięcie awarii w ciągu 8 godzin od momentu, w którym:
 - wykryjemy i potwierdzimy awarię,
 - awaria zostanie zgłoszona przez Państwa na numer podany na naszej stronie internetowej www.orange.pl w domenę przeznaczoną do komunikacji informacji handlowej ofert usług biznesowych a my potwierdzimy jej przyjęcie.

36. W przypadku, gdy czas usunięcia uszkodzenia przekroczy 8 godzin, zwrócimy Państwu 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczanej za Usługę Podstawową w danym lokalu za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w jej świadczeniu, przy czym czas 24-godzinnych przerw jest liczony po upływie pierwszych 8 godzin.
37. Warunkiem usunięcia awarii w terminach wskazanych powyżej jest umożliwienie naszym służbom technicznym dostępu do urządzeń i łączu w Państwa lokalu.

Odpowiedzialność

38. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w ramach danej Paczki na zasadach określonych w Umowie oraz w Warunkach, a w przypadkach w nich nieuregulowanych na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
39. Przysługuje Państwu zwrot 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczanej za dany wariant Paczki z której Państwo korzystają za każde 24 godziny przerwy w jej świadczeniu, wynikających z przyczyn leżących po naszej stronie.
40. Zapłacimy Państwu karę umowną:
- 1) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej za dany wariant Paczki– za każdy dzień niedotrzymania z naszej winy terminu uruchomienia danego wariantu Paczki,
 - 2) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczanej za dany wariant Paczki za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Paczki z naszej winy,
- z zastrzeżeniem, iż zasady obliczania i wypłaty kar umownych, będą zgodne z zasadami obowiązującymi dla Usługi Podstawowej.
41. O ile przerwa w świadczeniu Paczki lub Usługi Podstawowej nastąpiła z przyczyn leżących po Państwa stronie, mogą być Państwo zobowiązani pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia.
42. Suma zapłaconych przez nas kar umownych, nie może przekroczyć w danym okresie rozliczeniowym wysokości miesięcznej opłaty za Paczkę z której Państwo w takim okresie korzystali.
43. Niezależnie od postanowień Umowy oraz regulaminu świadczenia Usługi Podstawowej, nie ponosimy odpowiedzialności w następujących przypadkach:
- 1) za szkody poniesione przez Państwa w związku z niemożnością korzystania z Paczki w zakresie przekraczającym naszą odpowiedzialność wynikającą z Warunków,
 - 2) w przypadku działań lub zaniechań przez Państwa lub osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia usług w ramach Paczki,
 - 3) za skutki naruszenia przez Państwa zobowiązań wynikających z Warunków.

Opłaty

44. Opłaty są uzależnione od wybranego przez Państwa wariantu Paczki i pobierane są od dnia uruchomienia Usługi Podstawowej zgodnie z Cennikiem, chyba że Umowa lub aneks do Umowy stanowią inaczej. Opłaty dotyczące Usługi Podstawowej zostały określone w cenniku Usługi Podstawowej lub w regulaminach promocji.
45. Opłaty za Usługę Podstawową oraz dany wariant Paczki będą stanowić odrębne pozycje na rachunku, jaki wystawimy Państwu z tytułu korzystania z Paczki. Opłaty pobierane są niezależnie od opłat z tytułu świadczenia Usługi Podstawowej i zostaną uwzględnione na fakturze za Usługę Podstawową. Są Państwo zobowiązani uiszczać opłaty o których mowa w zdaniu poprzedzającym na zasadach określonych w Umowie oraz obowiązującym Państwa regulaminie świadczenia Usługi Podstawowej.
46. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z góry.
47. Fakt, iż Państwo nie korzystacie faktycznie z usług w ramach Paczki, bądź też nie spełniale warunków niezbędnych do korzystania z takich usług określonych w Warunkach, nie zwalnia Państwa z obowiązku ponoszenia opłat, o których mowa w niniejszym paragrafie.
48. Jeżeli nie zapłacicie Państwo należności rachunku za Usługę Podstawową, w tym uwzględnione na nim opłaty za Paczki w terminie 30 dni kalendarzowych od daty płatności wskazanej na takim rachunku, mamy prawo zawiesić świadczenie Usługi Podstawowej oraz usług świadczonych w ramach Paczki lub wypowiedzieć Umowę, ze skutkiem natychmiastowym z Państwa winy, pod warunkiem uprzedniego dodatkowego wezwania Państwa do zapłaty wymaganych należności. Takie wezwanie może nastąpić w każdej powszechnie przyjętej formie komunikacji takiej jak na przykład SMS, e-mail, forma pisemna, forma kontaktu telefonicznego.

Zakres obsługi serwisowej

49. W ramach obsługi serwisowej Paczek, zapewniamy wsparcie techniczne na takich samych zasadach jak dla Usługi Podstawowej.

Zmiana Warunków

50. Możemy zaprzestać świadczenia Paczek, w tym wchodzących w ich skład usług z ważnych powodów, za które uznajemy:
- 1) uchylenie, 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, w tym wchodzących w ich skład usług,
 - 3) utratę praw do oferowania danej usługi,
- o czym poinformujemy Państwa w wymaganej prawem formie nie później niż na miesiąc przed zakończeniem świadczenia Paczek lub wchodzących w ich skład usług (o ile przepisy prawa lub nasze zobowiązania publicznoprawne nie będą wymagać wykonania powyższego w krótszym terminie). Informacja o zakończeniu świadczenia danej Paczki lub wchodzących w jej skład usług zostanie opublikowana również na naszej stronie internetowej. Dodatkowo informujemy o przysługujących Państwu uprawnieniach z tego tytułu, jeśli zakończenie świadczenia Paczek lub wchodzących w ich skład usług, będzie miało wpływ na nabyte przez Państwa prawa.
51. Możemy zmienić warunki świadczenia Paczek określone w tym dokumencie:

- 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 usług wchodzących w skład Paczek,
 - 2) z ważnych względów organizacyjnych lub technologicznych wpływających na świadczenie usług wchodzących w skład Paczek z zachowaniem jednak nabytych już przez Państwa praw,
 - 3) utratę lub zmianę praw do oferowania usług wchodzących w skład Paczek
- 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 lub Usługi lub wchodzących w jej skład usług zostanie opublikowana również na naszej stronie internetowej. Dodatkowo poinformujemy o przysługujących Państwu uprawnieniach z tego tytułu, jeśli zmiana świadczenia Paczek lub wchodzących w ich skład usług będzie miała wpływ na nabyte przez Państwa prawa.

Dane osobowe

52. Obowiązek informacyjny wynikający z właściwych przepisów prawa, w zakresie w przetwarzania przez nas Państwa danych, w tym danych osobowych, spełniamy przy zawieraniu Umowy.
53. Jeżeli w związku ze świadczeniem usług w ramach Paczki, miałoby dojść do przetwarzania danych osobowych których są Państwo administratorem, zawrzemy z Państwem odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w tym zakresie.

Postanowienia końcowe

54. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji określa obowiązujący Państwa regulaminu świadczenia Usługi Podstawowej.
55. W sprawach nieuregulowanych w Warunkach, odpowiednie zastosowanie mają postanowienia Umowy oraz obowiązującego Państwa regulaminu świadczenia Usługi Podstawowej.
56. Usługi świadczone w ramach Paczek możemy realizować samodzielnie lub poprzez działających w naszym imieniu i na naszą rzecz podwykonawców.
57. Warunki są dostępne w naszych salonach oraz na naszej stronie internetowej.
58. Niniejsze Warunki wchodzi w życie z dniem 18.05.2020 roku.

Cennik

usługi Paczki do Neostrady
obowiązuje od 18.05.2020 r. do odwołania

1. Miesięczne opłaty za Paczkę:

Nazwa Paczka	Wysokość miesięcznej opłaty abonamentowej
Paczka XS	5,00 zł
Paczka M	25,00 zł

2. Opłata za modyfikację

Zmiana Paczki	Opłata jednorazowa
Przejsie z Paczki XS na Paczkę M	bez opat
Przejsie z Paczki M na Paczkę SX	300,00 zł

3. Wszystkie podane ceny są cenami netto do których należy doliczyć podatek VAT wg obowiązujących przepisów.