



Regulamin usługi Serwisant 24

umowa na czas nieokreślony

(obowiązuje od 1 maja 2023 r. do odwołania)

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w regulaminie:

1. Centrum Pomocy – całodobowe telefoniczne centrum pomocy dostępne pod numerem telefonu 22 56 600 56, za pośrednictwem którego należy zgłosić awarię w celu uzyskania pomocy; czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora, połączenie jest bezpłatne dla posiadających usługę);
2. Orange - Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie;
3. Partner – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie;
4. Usługa – usługa „Serwisant 24” z umową na czas nieokreślony;
5. Limit – odnawialny co miesiąc kwotowy oraz ilościowy limit na realizację Serwisu;
6. awaria:
 - a) drzwi zewnętrznych:
 - zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku lub zniszczenie zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi do MRS nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,
 - zatrzasknięcie się drzwi w taki sposób, że pozostają Państwo na zewnątrz MRS, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz MRS,
 - uszkodzenie zamków wskutek kradzieży z włamaniem,
 - b) instalacji klimatyzacyjnej – uszkodzenie instalacji lub urządzeń klimatyzacyjnych powodujące zaprzestanie ich funkcjonowania lub powodujące nieprawidłowość ich działania,
 - c) instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania – uszkodzenie instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania,
 - d) oprogramowania – nieprawidłowe działanie oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie PC uniemożliwiające korzystanie z tego oprogramowania,
 - e) sprzętu RTV/AGD lub PC – uszkodzenie sprzętu RTV/AGD lub PC uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi,
 - f) urządzenia grzewczego i gazowego – uszkodzenie urządzenia grzewczego i gazowego, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego urządzenia, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi,
 - g) wewnętrznej instalacji elektrycznej – uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania,
 - h) wewnętrznej instalacji gazowej – uszkodzenie wewnętrznej instalacji gazowej, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania;
7. bezpiecznik – zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;
8. budynek mieszkalny – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej przeznaczony na cele mieszkalne;
9. części zamienne – części wyprodukowane przez producenta urządzenia danej marki lub zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta urządzenia oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta;
10. czynności diagnostyczne – działania podejmowane przez Specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;
11. instalacja wodna – układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego w zimną i ciepłą wodę;
12. instalacja centralnego ogrzewania – układ przewodów i urządzeń mający początek za urządzeniem grzewczym mającym na celu dystrybucję ciepła uzyskanego z przetworzenia paliwa po budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym;
13. instalacja kanalizacyjna – system rur, koryt, kolektorów, służący do odprowadzania ścieków sanitarnych;
14. lokal mieszkalny – znajdujący się w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia, służące zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego), stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;

15. MRS - miejsce realizacji Serwisu – adres budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego, wskazany do organizacji Serwisu podczas kontaktu z Centrum Pomocy;
16. oprogramowanie – programy komputerowe, w tym system operacyjny, pochodzące z legalnego źródła, na które Państwo posiadają licencje, jeżeli taka jest wymagana;
17. Serwis – naprawa: awarii wewnętrznej instalacji gazowej, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii sprzętu AGD, awarii sprzętu RTV, awarii sprzętu PC, awarii oprogramowania, awarii instalacji klimatyzacyjnej, uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych, a w przypadku awarii drzwi zewnętrznych – udzielenie informacji o numerach telefonów ślusarzy działających w pobliżu MRS;
18. Specjalista – hydraulik, technik urządzeń grzewczych i gazowych, elektryk, serwisant RTV/AGD, technik urządzeń klimatyzacyjnych, ślusarz, szklarz, informatyk;
19. sprzęt AGD – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Państwa i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarko – zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo – elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
20. sprzęt RTV – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Państwa i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej urządzenia audio – video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiorniki telewizyjne (z wyłączeniem pilota), odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
21. sprzęt PC – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Państwa i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: komputer stacjonarny wraz z monitorem i komputery przenośne wraz z zainstalowanym na komputerze stacjonarnym lub przenośnym systemem operacyjnym, laptop, tablet, notebook, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
22. system operacyjny – rodzaj oprogramowania zarządzający systemem komputerowym, tworzący środowisko do uruchomienia i kontroli zadań;
23. urządzenia grzewcze i gazowe – zasilane paliwem gazowym następujące urządzenia, które nie są już objęte gwarancją producenta i nie są starsze niż 10 lat: piec centralnego ogrzewania, piec centralnej wody użytkowej, przepływowy gazowy podgrzewacz wody użytkowej, gazowy ogrzewacz pomieszczeń, kominek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo - elektryczna w zakresie dotyczącym gazu;
24. urządzenie klimatyzacyjne – urządzenie służące do chłodzenia pomieszczenia składające się z jednostki wewnętrznej i zewnętrznej, podłączone do instalacji klimatyzacyjnej;
25. wewnętrzna instalacja gazowa – układ przewodów i urządzeń służących do dostarczania paliwa gazowego do MRS, mający początek za kurkiem głównym odcinającym dopływ paliwa gazowego do instalacji gazowej, usytuowany na przyłączy gazowym w punkcie redukcyjno- pomiarowym z wyłączeniem układu pomiarowego, a kończący się przed odbiornikiem paliwa gazowego;
26. wewnętrzna instalacja elektryczna – układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku z siecią dystrybucyjną, a w przypadku lokalu mieszkalnego - rozpoczynającą się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończącą się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

Postanowienia ogólne

27. Warunki świadczenia usługi „Serwisant 24” opisujemy w tym regulaminie oraz w Cenniku Usługi (Cennik).
28. Regulamin i Cennik udostępniamy na stronach internetowych www.orange.pl oraz www.orange.pl/serwisant24
29. Zobowiązujemy się świadczyć Usługę zgodnie z warunkami umownymi określonymi w Umowie, w tym regulaminie i Cenniku, Państwo natomiast są zobowiązani do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem i warunkami umownymi określonymi w Umowie, w tym regulaminie i w Cenniku. W szczególności za nadużycie będziemy traktować wykorzystywanie Usługi w celach zarobkowych.

Ogólne zasady świadczenia usługi

30. Usługa obejmuje telefoniczne przyjęcie i zarejestrowanie zgłoszenia, organizację i pokrycie kosztów interwencji Specjalisty w MRS, tj. kosztów: dojazdu, czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy awarii, z zastrzeżeniem awarii drzwi zewnętrznych, opisanej w pkt poniżej. Usługa dotyczy następujących Specjalistów:
 - a) elektryka - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej;
 - b) hydraulika – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania;
 - c) szklarza - w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych;
 - d) technika urządzeń grzewczych i gazowych - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego;
 - e) technika urządzeń klimatyzacyjnych – w przypadku awarii instalacji klimatyzacyjnej;
 - f) serwisanta RTV/AGD – w przypadku awarii sprzętu RTV/AGD;
 - g) informatyka – w przypadku awarii sprzętu PC lub awarii oprogramowania.
31. W przypadku awarii drzwi zewnętrznych w MRS, usługa obejmuje telefoniczne przyjęcie i zarejestrowanie zgłoszenia, udzielenie informacji o numerach telefonów ślusarzy działających w pobliżu MRS oraz zwrot poniesionych przez Państwa kosztów interwencji

ślusarza na podstawie przedłożonych dokumentów potwierdzających fakt zajścia awarii w MRS. Zwrot kosztów następuje na podstawie faktur VAT lub imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty Limitu.

32. Serwis jest świadczony wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
33. Serwis jest świadczony przez Specjalistę, o ile nie odmówiono dostępu do MRS. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie z MRS zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla Specjalisty, oraz innych przeszkód uniemożliwiających wykonanie Serwisu.
34. Usługa jest dostępna dla tych z Państwa, którzy korzystają z naszych usług mobilnych (są nimi telekomunikacyjne usługi głosowe). Nie dotyczy to jednak usług przedpłaconych (tzw. pre-paid), oferty Orange flex i nju mobile. Usługa jest odrębna od usługi serwisowej świadczonej w ramach usług telekomunikacyjnych.
35. Usługę świadczymy samodzielnie lub przez Partnera działającego w naszym imieniu i na naszą rzecz.
36. Umowę o świadczenie Usługi zawierają Państwo na czas nieokreślony. Jeżeli dokonają Państwo zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i zawrą Państwo kolejną umowę na czas oznaczony dotyczącą tego samego numeru w mobilnej sieci Orange, Usługa będzie w dalszym ciągu świadczona na zasadach określonych w regulaminie.
37. Umowę o świadczenie Usługi mogą Państwo zawrzeć w dowolnym momencie za pośrednictwem infolinii 510 100 100 lub logując się do Mój Orange przez www lub aplikację mobilną. Zastrzegamy sobie prawo umożliwienia Państwu aktywacji także w innym czasie, w tym poprzez indywidualny kontakt z Państwem.
38. Jeżeli zawarli Państwo umowę na odległość lub poza lokalem Orange, jako Konsumenty, mogą Państwo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni. Oświadczenie mogą Państwo wysłać na adres: Magazyn Centralny Orange Polska S.A., ul. Południowa 2, 05-850 Ołtarzew. Mogą Państwo skorzystać z formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta. W przypadku odstąpienia, umowę uznamy za niezawartą.
39. W ramach Usługi, pod numerem Centrum Pomocy, będziemy świadczyć usługi informacyjne dotyczące numerów telefonów Specjalistów działających w pobliżu MRS.
40. W przypadku zajścia awarii oprogramowania w sprzęcie PC, zorganizujemy i pokryjemy koszty zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania przez informatyka.
41. Usługa zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania przez informatyka obejmuje:
 - a) instalację lub odinstalowanie oprogramowania, w tym programów antywirusowych;
 - b) aktualizację wersji systemu operacyjnego lub oprogramowania;
 - c) konfigurację systemu operacyjnego lub oprogramowania, m.in. poczty, instalacje przeglądarek, wtyczek;
 - d) instalację sterowników oraz konfigurację drukarki i/lub skanera;
 - e) usunięcie wirusów komputerowych ze sprzętu PC;
 - f) diagnostykę i rozwiązywanie problemów, które wystąpiły w obszarze sprzętu i oprogramowania komputerowego;
 - g) zdalne wsparcie;
 - h) inne czynności niż wymienione powyżej niezbędne do zdalnej naprawy awarii oprogramowania.
42. Usługi, o których mowa powyżej wykonywane są na odległość poprzez rozmowę telefoniczną lub aplikację pozwalającą na połączenie się informatyka ze sprzętem PC, którego dotyczy awaria oprogramowania, przy czym wymagana jest Państwa uprzednia zgoda na połączenie się informatyka z tym sprzętem PC.
43. W przypadku gdy do instalacji oprogramowania na sprzęcie PC, którego dotyczy awaria oprogramowania, wymagany jest klucz lub kod, będziecie Państwo zobowiązani podać ten klucz lub kod informatykowi.
44. W przypadku braku możliwości zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania, zorganizujemy i pokryjemy koszty zdalnego doradztwa informatyka w zakresie doboru odpowiedniego oprogramowania do wymagań sprzętu PC niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania sprzętu PC.
45. Usługa zdalnej interwencji informatyka jest świadczona w godzinach 10.00-21.00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. W razie zawiadomienia Centrum Pomocy o awarii w dniu ustawowo wolnym od pracy, Serwis jest realizowany w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym od pracy.
46. Usługa zdalnej interwencji informatyka może zostać zorganizowana w terminie dłuższym niż wskazany powyżej, jeżeli wyrażicie Państwo na to zgodę.
47. Aby nastąpiła pomoc zdalna (diagnostyka i naprawa oprogramowania) muszą zostać spełnione przez Państwa następujące warunki:
 - a) możliwość kontaktu telefonicznego informatyka z Państwem .
 - b) urządzenie, na którym ma być udzielona pomoc zdalna, musi być podłączone do internetu
48. Opis procesu zdalnego połączenia:
 - a) informatyk kontaktuje się z Państwem, informuje o nagrywaniu rozmowy. Po wyrażeniu zgody przez Państwa, następuje wejście przez Państwa na stronę internetową <https://pzu.pomocinformatyczna.pl/>, z urządzenia, na którym wystąpił problem;
 - b) po wejściu przez Państwa na <https://pzu.pomocinformatyczna.pl/> następuje kliknięcie w pole „Połącz zdalnie”, gdzie jest podlinkowana aplikacja Teamviewer do połączenia zdalnego z Państwa urządzeniem;
 - c) po kliknięciu przez Państwa w pole „Połącz zdalnie” przechodzą Państwo do <https://get.teamviewer.com/pipzu>, gdzie następuje automatyczne pobranie aplikacji na urządzenie do połączenia zdalnego;

- d) uruchamiacie Państwo pobraną aplikację bez jej instalacji, gdzie wyświetla się okno z unikatowym ID i hasłem, które podajecie Państwo informatykowi w celu możliwości połączenia zdalnego. Aplikacja generuje losowe hasło dla każdej z nawiązywanej sesji;
 - e) następuje połączenie zdalne informatyka z Państwa urządzeniem, informatyk rozwiązując problem zdalnie może wprowadzać zmiany na urządzeniu, które są dla Państwa widoczne;
 - f) po udzieleniu pomocy sesja zostaje zamknięta poprzez zamknięcie aplikacji i następuje zakończenie udzielania pomocy.
49. W razie nie zorganizowania usługi zdalnej interwencji informatyka w terminie, usunięcie awarii może nastąpić we własnym zakresie, wówczas zwrócimy Państwu poniesione koszty usunięcia awarii. Zwrot kosztów następuje na podstawie faktur VAT lub imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty Limitu. Nie dokonamy jednak zwrotu jeśli nie spełnili Państwo opisanych wyżej warunków dla zdalnej diagnostyki i naprawy oprogramowania.
50. Zakresem Usługi nie są objęte naprawy awarii powstałych:
- a) w wyniku Państwa umyślnego działania lub wskutek rażącego niedbalstwa;
 - b) wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
 - c) wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
 - d) w związku ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - e) w związku ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia MRS z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - f) w związku ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - g) w związku ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych.
51. Ponadto w ramach Usługi nie zrealizujemy dla Państwa następujących napraw lub nie pokryjemy ich kosztów:
- a) usług ślusarza polegających na usunięciu awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego, piwnicznego lub awarii drzwi balkonowych;
 - b) usług ślusarza polegających na wymianie klamki;
 - c) usług świadczonych wskutek uszkodzenia podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych, oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku, w którym znajduje się MRS, lub służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - d) uszkodzeń urządzeń lub sprzętów o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania tych urządzeń lub sprzętów;
 - e) usług polegających na naprawie uszkodzeń instalacji, urządzeń lub sprzętów, wynikających z niezgodnego z instrukcją ich użytkowania, instalacji, naprawy, przeróbki, zmian konstrukcyjnych oraz wynikających z niewłaściwego ich przechowywania lub braku ich konserwacji;
 - f) uszkodzeń powstałych na skutek dostania się cieczy do urządzenia lub sprzętu;
 - g) baterii, które są elementem armatury;
 - h) urządzeń lub sprzętów objętych gwarancją producenta;
 - i) usług polegających na konserwacji urządzeń, sprzętów lub instalacji;
 - j) usług polegających na konfiguracji ustawień urządzeń lub sprzętów;
 - k) usług polegających na przeglądzie technicznym instalacji klimatyzacyjnej oraz dokonaniu wszelkich czynności wymaganych przez producenta, w tym m.in.: odgrzybiania, uzupełniania czynnika chłodzącego, czyszczenia lub wymiany filtrów, parownika czy skraplacza urządzenia klimatyzacyjnego;
 - l) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik urządzeń lub sprzętów we własnym zakresie i na własny koszt;
 - m) czynności polegających na przeglądzie urządzeń, sprzętów lub instalacji;
 - n) wymiany starych urządzeń lub sprzętów na nowe;
 - o) usług polegających na montażu części, które nie zostały zakupione przez naszego Specjalistę;
 - p) usług polegających na podłączeniu instalacji lub urządzeń, sprzętów do sieci elektrycznej;
 - q) usług polegających na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - r) usług elektryka świadczonych w związku z uszkodzeniem bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
 - s) usług polegających na remoncie instalacji elektrycznej;
 - t) usług polegających na naprawie uszkodzeń:
 - źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.) ;
 - zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających;
 - urządzeń elektrycznych, za wyjątkiem następujących urządzeń: sprzętów RTV/AGD, PC, urządzeń klimatyzacyjnych, urządzeń grzewczych i gazowych;
 - okablowania niepodłączonych na stałe urządzeń lub sprzętów;
 - u) awarii sprzętu PC lub oprogramowania:
 - spowodowanych uszkodzeniem urządzeń peryferyjnych, myszy komputerowych, klawiatury;

- wynikających z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu PC lub używania sprzętu PC;
- wynikających z niezgodnej z instrukcją instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmian konstrukcyjnych;
- spowodowanych brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
- związanych z uszkodzeniami powstałymi na skutek dostania się cieczy do sprzętu PC;
- polegających na zużyciu następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera;
- wymagających interwencji informatyka w zakresie odzyskiwania danych;
- powstałych wskutek użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z zaleceniami producenta lub dostawcy, użycia niezgodnych z zaleceniami producenta materiałów eksploatacyjnych;
- polegających na uszkodzeniach obudowy lub ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania sprzętu PC;
- wynikających ze zużycia się części sprzętu PC spowodowanego jego użytkowaniem lub eksploatacją;
- do których naprawy konieczny jest dostęp do Internetu, a Państwo go nie zapewnia;
- wywołanych przez nielegalne oprogramowanie lub powstałe w nielegalnym oprogramowaniu;
- dotyczących gier komputerowych;
- dotyczących oprogramowania specjalistycznego, służącego do wykonania pracy zarobkowej;
- wymagających zakupu licencji, oprogramowania;
- związanych z koniecznością realizacji czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik sprzętu PC we własnym zakresie i na własny koszt np. zainstalowanie, konserwacja, instalacja oprogramowania, instalacja aktualizacji i modyfikacja.

52. Nie pokryjemy również kosztów naprawy awarii poniesionych przez Państwa we własnym zakresie, z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w sekcji „Zgłaszanie interwencji i czas ich realizacji”.

Limit

53. W ramach Usługi otrzymują Państwo odnawialny co miesiąc Limit.

54. Wysokość Limitu wskazujemy w Cenniku.

55. Limit pozostaje do Państwa dyspozycji przez miesiąc począwszy od dnia aktywacji Usługi. W ramach Limitu może być zrealizowana tylko 1 interwencja Specjalisty, przy czym nie jest możliwe łączenie limitów ilościowych i kwotowych w ramach jednej interwencji w MRS. Co miesiąc automatycznie uruchamiamy nowy Limit. Jego wysokość będzie zgodna z obowiązującym wówczas Cennikiem.

56. Limit niewykorzystany w danym okresie nie sumuje się z Limitem nowym ani nie jest wypłacany.

57. Z Limitu pokrywane są następujące koszty:

- a) dojazd,
- b) czynności diagnostyczne,
- c) robocizna,
- d) części lub materiały użyte do naprawy awarii.

58. Jeżeli Limit jest niewystarczający na pokrycie kosztów usunięcia awarii a nie wyrażą Państwo zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania Serwisu a kwotą Limitu, wówczas wypłacimy Państwu kwotę w wysokości Limitu, pomniejszonego o koszty dojazdu Specjalisty oraz przeprowadzonych przez niego czynności diagnostycznych.

59. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Polski, wskazanych przez podmiot realizujący usługę, potrzebnych do realizacji Serwisu, z Limitu pokrywane są koszty w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych. Zwrócimy Państwu koszty części zamiennych, które zakupią Państwo we własnym zakresie, ale w ramach Serwisu nie dokonamy ich montażu. Zwrot kosztów za części nastąpi na podstawie faktur VAT lub imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do kwoty nie większej niż wysokość Limitu pomniejszonego o koszty, dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych.

Aktywacja i dezaktywacja Usługi

60. Usługę aktywujemy od pierwszego dnia Państwa najbliższego cyklu rozliczeniowego.

61. Usługę przypiszemy do numeru wskazanego przez Państwa w momencie jej aktywacji.

62. Usługę dezaktywujemy:

- a) w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem umowy o świadczenie naszych usług mobilnych;
- b) jeśli skorzystają Państwo z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie usług mobilnych lub umowy na tę Usługę;
- c) w przypadku zmiany oferty na ofertę, w związku z którą Usługa nie jest dostępna;
- d) w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia;
- e) jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi.

63. Jeśli Usługę dezaktywowaliśmy w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie naszych usług mobilnych, nie włączamy jej ponownie nawet w przypadku, gdy rozwiązanie umowy o świadczenie naszych usług mobilnych zostanie anulowane.

64. Usługę dezaktywujemy na koniec okresu rozliczeniowego właściwego dla Państwa usługi mobilnej. Jednak, jeśli złożą Państwo wnioski w okresie krótszym niż 24 godziny przed upływem danego okresu rozliczeniowego, Usługę wyłączymy na koniec kolejnego okresu rozliczeniowego.

65. O dezaktywacji Usługi poinformujemy Państwa wysyłając SMS.

66. Usługa nie podlega cesji.

Płatności

67. Opłaty za Usługę i inne opłaty określamy w Cenniku. Opłaty miesięczne za korzystanie z Usługi uwzględniamy na rachunku za usługi telekomunikacyjne zgodnie z okresami rozliczeniowymi przyjętymi w usłudze mobilnej. Opłaty te płatne są z dołu.

68. Nie ponoszą Państwo opłaty za pierwszy pełny okres rozliczeniowy korzystania z Usług (okres promocyjny), przy czym mogą Państwo skorzystać z okresu promocyjnego dla danego numeru telefonu tylko jeden raz.

69. Zwrot kosztów poniesionych przez Państwa, w przypadkach opisanych w tym regulaminie, nastąpi w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia awarii, na rachunek bankowy wskazany przez Państwa w momencie składania wniosku o zwrot kosztów, pod warunkiem dostarczenia niezbędnych dokumentów.

Zgłaszanie interwencji i czas ich realizacji

70. W celu skorzystania z usługi przed podjęciem działań we własnym zakresie należy skontaktować się z Centrum Pomocy niezwłocznie po wystąpieniu awarii.

71. W zgłoszeniu powinni Państwo wskazać następujące dane:

- a) imię i nazwisko
- b) numer telefonu, do którego przypisana jest Usługa
- c) MRS
- d) numer kontaktowy jeśli jest inny niż w pkt b)
- e) opis awarii i rodzaj potrzebnej pomocy

72. W ciągu 1 godziny od otrzymania zgłoszenia, Centrum Pomocy telefonicznie powiadomi Państwa o planowanym terminie przybycia Specjalisty.

73. Organizacja Serwisu nastąpi:

- a) w ciągu 24 godzin w przypadku interwencji: elektryka, hydraulika, szklarza;
- b) w ciągu 72 godzin w przypadku interwencji technika urządzeń grzewczych i gazowych, technika urządzeń klimatyzacyjnych, serwisanta RTV/AGD, informatyka, przy czym w przypadku zdalnej interwencji informatyka w godzinach dostępności wskazanych w tym regulaminie.

Serwis może zostać zorganizowany w terminie dłuższym jeżeli Państwo wyrażą na to zgodę.

74. Nie odpowiadamy jednak za niedochowanie terminów, jeżeli:

- a) podczas kontaktu z Centrum Pomocy nie podali Państwo wszystkich informacji wymaganych do realizacji zgłoszenia lub dane były nieprawidłowe;
- b) doszło do działania siły wyższej.

75. Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Pomocy było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Państwa i naprawa awarii została zorganizowana we własnym zakresie, prosimy o poinformowanie nas o tym fakcie w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z Centrum Pomocy stało się możliwe. Ponadto poprosimy Państwa o podanie przyczyny niemożności skontaktowania się z Centrum Pomocy. Zwrócimy Państwu ww. koszty naprawy awarii, na podstawie przedłożonych dokumentów potwierdzających wystąpienie awarii i poniesienia tych kosztów. Zwrot kosztów, następuje na podstawie faktur VAT lub imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty Limitu.

76. W razie niezorganizowania przez nas Serwisu w terminie, w którym byliśmy zobowiązani, naprawa awarii może nastąpić przez Państwa we własnym zakresie. Wówczas zwrócimy Państwu poniesione koszty naprawy awarii, a zwrotu dokonamy na podstawie faktur VAT lub imiennych rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie do kwoty Limitu.

Reklamacje

77. Reklamacje dotyczące:

- a) nieprawidłowej aktywacji lub dezaktywacji Usługi;
 - b) nieprawidłowego wyliczenia kwoty na rachunku za usługi telekomunikacyjne z tytułu opłaty miesięcznej za Usługę;
 - c) brak dostatecznej informacji na temat Usługi ze strony naszych konsultantów;
- mogą Państwo składać w naszych salonach albo wysłać na adres Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice. Mogą je Państwo także składać poprzez swoje indywidualne konto na naszej stronie internetowej www.orange.pl lub dzwoniąc na numer 510 100 100. Reklamacje powinni Państwo złożyć nie później niż do 12 miesięcy od zdarzenia.

78. Reklamacje dotyczące realizacji Usługi, mogą Państwo składać:

- a) telefonicznie pod numerem 22 56 600 56;
- b) pisemnie na adres Partnera: TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa;
- c) e-mailowo na adres: reklamacje@tuwpzuw.pl.

79. Reklamacje można składać w terminie 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi. Reklamacje będą rozpatrywane w imieniu Orange.

80. Reklamacje złożone po upływie terminów pozostaną bez rozpatrzenia.

81. Odpowiedź na reklamacje dostaną Państwo w ciągu 14 dni od ich złożenia na adres wskazany w umowie lub adres poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Państwa). Jeżeli nie udzielimy odpowiedzi na reklamację w tym terminie oznacza to, że uznaliśmy Państwa reklamację.

Postanowienia końcowe

82. Możemy zaprzestać świadczenia Usługi z ważnych powodów, za które uznajemy:

- a) uchylene, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność, w tym świadczenie Usługi;
- b) ważne względy organizacyjne lub technologiczne, wpływające na warunki świadczonej Usługi, w szczególności jeśli zaprzestanie świadczenia jest uzasadnione:
 - zmianą przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończeniem albo zmianą warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi, które mają istotny wpływ na naszą Usługę;
 - wzrostem obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrostem stawek podatków i opłat, nałożeniem nowych podatków lub zmianą sposobu ich naliczania.

83. Informację o zaprzestaniu świadczenia Usług opublikujemy na naszej stronie internetowej www.orange.pl z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa (orzeczenie lub decyzja) powodujące odwołanie Usług wskazywać będą inny termin. Powiadomimy także Państwa, wysyłając SMS pod numer telefonu, który możemy wykorzystywać do kontaktów z Państwem.

84. Możemy zmienić warunki świadczenia Usługi określone w tym regulaminie lub w Cenniku 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.

85. Możemy zmienić warunki świadczenia Usługi określone w tym regulaminie lub w Cenniku także z ważnych względów organizacyjnych lub technologicznych wpływających na świadczenie Usług z zachowaniem jednak nabytych już przez Państwa praw. W przypadku braku zgody na wprowadzone zmiany mają Państwo prawo zrezygnować z dalszego korzystania z Usługi zlecając jej dezaktywację.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2023 r.



Cennik usługi Serwisant 24

umowa na czas nieokreślony

1. Opłata miesięczna za Usługę wynosi:
 - za pierwszy pełny okres rozliczeniowy – 0 zł,
 - w kolejnych okresach rozliczeniowych – 20 zł brutto (z VAT), 16,26 zł (bez VAT).
2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
3. Limit kwotowy na Serwis wynosi 700 zł brutto.
4. Cennik dotyczy klientów objętych Usługą od dnia 01.05.2023 r.