



862620665997

Navio

umowa o świadczenie usług lub sprzedaży towaru

nr UM/000023562/2026 zawarta w Warszawie pomiędzy:

Orange Polska Spółką Akcyjną z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160 wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010681; REGON 012100784, NIP 526-02-50-995; Numer BDO 000028832 z wpłaconym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3 937 072 437 zł, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, adres poczty elektronicznej: kontakt@orange.com, adres do korespondencji: ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice zwaną dalej „Orange” lub „my”, reprezentowaną przez Piotr Laskowski, na podstawie pełnomocnictwa

a Państwem (Abonentem):

MIEJSKI OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ, adres: 47-224 KĘDZIERZYN-KOŹLE, UL. REJA 2A, NIP: 7492055601, REGON: 004501207, nazwa rejestru .

reprezentowanym przez:

AGATA MORKIS - Reprezentant

Usługi objęte umową (dalej Usługi)

1. Usługi Wirtualna Centralka Orange, zgodnie ze Specyfikacją Usługi do Umowy, stanowiącą Załącznik do Umowy

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem umowy (dalej **Umowy**) jest świadczenie Państwu Usług, w tym z usług dodatkowych związanych z Usługami, zgodnie ze specyfikacjami stanowiącymi załączniki do Umowy.
2. Specyfikacje Usług stanowiące załączniki do Umowy określają w szczególności: główne cechy Usługi, dane dotyczące jakości, opłaty, pakiety taryfowe, przydzielone numery, okres obowiązywania Umowy, termin uruchomienia, minimalne wykorzystanie Usług.
3. Jeśli przedmiot Umowy obejmuje również sprzedaż Towaru, to Specyfikacja Towaru stanowiąca załącznik do Umowy określa w szczególności rodzaje, parametry, liczbę, ceny oraz terminy wydania Towarów.

Charakter Umowy, liczba Umów i relacje pomiędzy Umowami a kontem abonenckim

4. Warunki Umowy, w szczególności, co najmniej takie jak opłaty za Usługi i ich parametry, a także warunki sprzedaży Towarów, o ile sprzedaż Towarów została objęta przedmiotem Umowy, zostały z Państwem ustalone indywidualnie, w drodze wzajemnych negocjacji, uwzględniając w szczególności liczbę i rodzaj Usług, Państwa potrzeby oraz minimalne wykorzystanie Usług. Usług nie świadczymy konsumentom.
5. Oświadczają Państwo, że przed zawarciem Umowy, zostali Państwo poinformowani, iż w przypadku, gdy posiadają Państwo status mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, w celu skorzystania z warunków promocyjnych na warunkach indywidualnie uzgodnionych w odniesieniu do Usług stanowiących usługi komunikacji elektronicznych, mogą się Państwo zgodzić, na wyłączenie niektórych przepisów ustawy prawo komunikacji elektronicznej. Dlatego w związku z zawarciem Umowy, potwierdzacie Państwo, że nie posiadacie statusu mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, a jeżeli posiadacie taki status, to zgadzacie się na zawarcie Umowy z wyłączeniem stosowania do świadczenia Usług stanowiących usługi komunikacji elektronicznych art. 285-288, art. 301 ust. 1 oraz art. 305 ust. 1 i 3 ustawy prawo komunikacji elektronicznej.
6. Jeśli Umowa obejmuje:
 - 6.1. więcej niż jedną Specyfikację Usług, to Strony przyjmują, iż Umowa w tym zakresie ma charakter świadczenia podzielnego i w rezultacie doszło do zawarcia tylu umów, ile jest Specyfikacji. Oznacza to, że każda ze Stron może składać oświadczenia (np. oświadczenie o rozwiązaniu lub odstąpieniu) odrębnie dla każdej Specyfikacji i takie oświadczenie nie będzie miało wpływu na pozostałe Specyfikacje, które takim oświadczeniem nie zostały objęte, chyba, że w Umowie, a w szczególności w danej Specyfikacji, wyraźnie zastrzeżono inaczej.
 - 6.2. świadczenie Usług na podstawie jednej lub więcej Specyfikacji Usług, ale Usługa określona w takiej specyfikacji jest świadczona na różnych przydzielonych Państwu Numerach lub w lokalizacjach (jeśli usługi są świadczone odrębnie dla konkretnych adresów lokalizacji), to o ile ze

Specyfikacji wprost nie wynika inaczej, Strony przyjmują, iż Umowa w tym zakresie ma charakter świadczenia podzielnego i w rezultacie doszło do zawarcia tylu umów ile jest Numerów/lokalizacji wskazanych w danej specyfikacji. Oznacza to, że każda ze Stron może składać oświadczenia (np. oświadczenie o rozwiązaniu lub odstąpieniu) odrębnie dla każdego Numeru/lokalizacji i takie oświadczenie nie będzie miało wpływu na pozostałe Numery/lokalizacje, które takim oświadczeniem nie zostały objęte, chyba, że w Umowie, a w szczególności w danej Specyfikacji, wyraźnie zastrzeżono inaczej.

7. Mogą Państwo zdecydować, czy korzystając z Usług chcą Państwo posiadać jedno, czy więcej kont abonenckich. Przez konto abonenckie rozumiemy konto w naszym systemie rozliczeniowym, dzięki któremu identyfikujemy i rozliczamy zawarte z Państwem Umowy i powiązane z nimi usługi.
8. Jeśli do jednego konta abonenckiego przypisanych jest więcej Usług:
 - 8.1. mogą Państwo otrzymać jeden rachunek dotyczący Usług świadczonych w ramach wszystkich Usług przypisanych do tego konta abonenckiego,
 - 8.2. mamy prawo odnieść skutki ewentualnych naruszeń związanych z jedną Usługą do wszystkich innych Usług, w tym numerów, na których świadczymy usługi, przypisanych do tego konta abonenckiego. Dotyczy to w szczególności prawa do zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług i prawa do wypowiedzenia Umowy.

Czas trwania oraz przedłużenie Umowy

9. W przypadku, gdy przedmiotem Umowy jest świadczenie Usługi, Umowa zostaje zawarta odrębnie dla każdej Usługi na czas wskazany w Specyfikacji danej Usługi.
10. Jeśli w odniesieniu do Usługi zawrzemy z Państwem Umowę na czas określony (Okres Promocyjny), czas ten jest jednocześnie minimalnym okresem wymaganym do skorzystania z warunków promocyjnych.
11. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas określony, Umowa przedłuży się automatycznie w zakresie świadczenia Usług na czas nieokreślony po upływie czasu określonego na jaki została zawarta w odniesieniu do danej Usługi. Umowa przedłuży się na warunkach cenowych z ostatniego miesiąca przed przedłużeniem, chyba że w Specyfikacji danej Usługi uzgodniliśmy z Państwem inne zasady naliczania opłat po przedłużeniu Umowy na czas nieokreślony. Jeżeli nie będą Państwo chcieli, aby Umowa przedłużyła się, powinni Państwo złożyć nam oświadczenie z wyprzedzeniem co najmniej jednego, pełnego okresu rozliczeniowego przed upływem czasu określonego na jaki została zawarta. My także możemy złożyć Państwu oświadczenie o nieprzedłużeniu Umowy na takich samych zasadach jak Państwo.

Zobowiązania, przeznaczenie Usług, ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług

12. Zobowiązujemy się do świadczenia Usług oraz usług dodatkowych, które Państwo zamówią albo które są przez nas świadczone w ramach opłaty abonamentowej.
13. Usługi zobowiązujemy się świadczyć zgodnie z warunkami umownymi, a jeśli dana usługa jest świadczona na podstawie odrębnego dokumentu to zgodnie z takim dokumentem. Państwo zaś są zobowiązani do korzystania z Usług i usług

- dodatkowych zgodnie z ich przeznaczeniem i warunkami umownymi.
14. Oczekujemy od Państwa korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, warunkami umownymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w tym:
 - 14.1. niepodejmowania działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
 - 14.2. niepodejmowania działań, które mogą uszkodzić naszą infrastrukturę lub zakłócić funkcjonowanie naszych systemów,
 - 14.3. niezwłocznego zastosowania się do wskazanych przez nas działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
 - 14.4. przestrzegania przepisów prawa, warunków umownych, a w szczególności niedostarczania treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usług,
 15. Specyfikacje Usług mogą bardziej szczegółowo określać jakie korzystanie z Usług uznajemy za niezgodne z ich przeznaczeniem lub za niedozwolone korzystanie z Usług.
 16. Naruszenie przez Państwa powyższych zobowiązań, będzie stanowić rażące naruszenie warunków umownych.
 17. Możemy ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, jeśli:
 - 17.1. przekroczą Państwo limit należności do czasu zapłaty kaucji (o ile taki limit został określony w Umowie),
 - 17.2. naruszą Państwo warunki jednej lub kilku Umów, które rozliczamy na koncie abonenckim. Ograniczenie może polegać np. na zmniejszeniu prędkości przesyłania danych, ograniczeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z niektórych usług wchodzących w skład pakietu, zablokowaniu lub ograniczeniu możliwości wykonywania połączeń telefonicznych, zablokowaniu lub ograniczeniu dostępu do stron internetowych, w szczególności umożliwiających korzystanie z nielegalnych usług/treści. Możemy żądać ustanowienia przez Państwa zabezpieczenia Umowy (np. wpłaty kaucji) w celu usunięcia ograniczeń zapłaty a także zapłaty kary umownej w wysokości 5000 zł za każdy Numer, na którym świadczymy Usługę, używany przez Państwa w sposób naruszający warunki umowne.
 - 17.3. mamy uzasadnione podejrzenie, że korzystanie z Usług odbywa się bez Państwa woli lub zgody, w szczególności powodując ryzyko powstania wysokich kosztów. Wznowimy świadczenie Usług na Państwa wniosek, przy czym jego realizację możemy uzależnić od ustanowienia przez Państwa zabezpieczenia (np. wpłaty kaucji) - w takim przypadku wznowimy świadczenie Usług dopiero po ustanowieniu zabezpieczenia.
 - 17.4. podejmiemy działania, które będą zmierzać do ograniczenia lub usunięcia zagrożenia dotyczącego bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które opisaliśmy w dalszej części Umowy.
 18. Zanim ograniczymy, zawiesimy lub wypowiedzimy świadczenie Usług, prześlemy Państwu informację o tym zamiarze. Wskażemy też termin, w którym będziemy oczekiwać usunięcia naruszeń.
 19. Zobowiązani są Państwo do poinformowania nas o każdorazowej zmianie swoich danych oraz wszczęciu wobec Państwa postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy - w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowania. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych korespondencję będziemy uważali za skutecznie doręczoną.
- ### **Opłaty i zasady ich naliczania, okres rozliczeniowy**
20. Są Państwo zobowiązani płacić za Usługę i Towar (jeśli przedmiot Umowy obejmuje również sprzedaż Towaru) odpowiednio zgodnie ze Specyfikacją danej Usługi lub Towaru.
 21. Opłaty za Usługi naliczamy od dnia uruchomienia danej Usługi.
 22. W przypadku Usług, okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na fakturze.
 23. Jeśli nie uzgodnią Państwo z nami innego terminu płatności lub w fakturze nie wskaliśmy dłuższego, wynosi on 14 dni od dnia wystawienia faktury.
 24. Jeśli zdecydują się Państwo na korzystanie z e-faktury, rachunki będziemy wysyłać na podany przez Państwa adres e-mail. Jeżeli nie podacie nam Państwo adresu e-mail, rachunki będziemy udostępniać na Państwa indywidualnym koncie na naszej stronie internetowej <https://mojbiznes.orange.pl>.
 25. Wpłaty należy dokonywać na indywidualny numer konta bankowego podany na fakturze, której dotyczyła wpłata.
 26. W przypadku opóźnienia płatności możemy naliczyć odsetki ustawowe.
 27. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym zapłacą Państwo opłatę w wysokości proporcjonalnej do czasu świadczenia Usługi (miesięczna opłata abonamentowa dzielona przez ilość dni w danym miesiącu w którym usługa była świadczona oraz mnożona przez ilość dni w którym świadczona była usługa). W takim przypadku pakiety minut, pakiety danych itp. dostępne w ramach opłaty abonamentowej są pomniejszane proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi. Specyfikacje poszczególnych Usług mogą określać inne zasady rozliczeń - w takim przypadku będziemy stosować postanowienia Specyfikacji danej Usługi, które będą miały wtedy charakter nadrzędny nad postanowieniami Umowy.
 28. Wpłaty zmniejszają lub likwidują Państwa zadłużenie. Jeśli posiadają Państwo kilka długów i przy dokonywaniu płatności wskażą, który z nich jest spłacany, wpłatę zaliczymy zgodnie ze wskazaniem. Jeśli jednak posiadają Państwo wcześniej wymagalne długi, możemy zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. Jeśli posiadają Państwo kilka długów i nie wskażą przy dokonywaniu płatności, których z nich jest spłacany, możemy zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. Każdą wpłatę dokonaną na poczet danego długu, możemy w pierwszej kolejności zaliczyć na zalegające należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnioną płatność.
 29. Jeśli, w przypadku niezwiązanych z reklamacją wysokości naliczonych opłat, skorygujemy rachunek na Państwa korzyść, nadpłatę zaksięgujemy w pierwszej kolejności na poczet zadłużenia. Jeżeli nie mają Państwo zadłużenia, nadpłatę zaksięgujemy na poczet opłat za bieżący okres rozliczeniowy albo zwrócimy ją na konto bankowe w ciągu 30 dni od otrzymania od Państwa wniosku.

30. W przypadku Usług realizowanych w sieci partnera roamingowego możemy dokonać rozliczenia z tego tytułu w późniejszym okresie.

Nasze uprawnienia związane z zapewnieniem bezpieczeństwa i integralności sieci/Usług

31. Poniższe zasady mają zastosowanie do świadczenia Usługi będącej usługą komunikacji elektronicznej.
32. Stosujemy procedury dotyczące pomiaru w naszej sieci i przeprowadzamy rekonfiguracje w celu zapobiegania przekroczenia jej pojemności.
33. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu w związku ze świadczonymi Usługami podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
34. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności naszej sieci lub Usług jesteśmy uprawnieni do podejmowania działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
 - 34.1. natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług,
 - 34.2. informowania podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
 - 34.3. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
35. Ograniczenie świadczenia Usług może w szczególności polegać na:
 - 35.1. filtracji ruchu z określonymi adresami IP,
 - 35.2. uniemożliwieniu połączenia z internetem,
 - 35.3. uniemożliwieniu wykonywania niektórych lub wszystkich połączeń lub blokowaniu wybranych funkcjonalności Usług.
36. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług dokonujemy w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
 - 36.1. Państwa urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników internetu, jeśli nie mamy możliwości szybkiego skontaktowania się z Państwem lub jeśli nie podejmą Państwo właściwych działań eliminujących zagrożenie,
 - 36.2. urządzenie, z którym Państwo chcecie nawiązać połączenie, zagraża bezpieczeństwu naszej sieci lub innych użytkowników.
37. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia Usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
38. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub naszych usług, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy Państwa urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Państwem lub brakiem podjęcia przez Państwa właściwych działań eliminujących zagrożenie lub gdy urządzenie spoza naszej sieci zagraża bezpieczeństwu systemów lub innych użytkowników. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia.
39. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej Usługi.
40. Zastosowanie przez nas ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych w związku z bezpieczeństwem i integralnością sieci

wyłącza naszą odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania Usługi.

41. Na naszej stronie internetowej informujemy o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
42. Rekomendujemy następujące sposoby zabezpieczenia przez Państwa telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:
 - 42.1. blokada telefonu za pomocą kodu,
 - 42.2. instalowania aplikacji antywirusowych,
 - 42.3. skorzystania z dodatkowych usług zapewniających bezpieczne korzystanie z urządzenia.
43. Aby zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności w naszej sieci mobilnej i stacjonarnej, dokonujemy pomiaru ruchu wewnątrz tej sieci oraz na stykach do innych sieci. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiamy procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności sieci. Stosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych możliwych parametrów jakościowych Usług, ale w okresie wdrażania nowych rozwiązań może nastąpić chwilowe pogorszenie ich jakości.
44. Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w naszej sieci mobilnej i stacjonarnej zapobiegające przeciążeniom, nadużyciom oraz przekierowujące ruch w przypadku awarii naszych głównych systemów czy urządzeń.
45. Stosowane przez nas mechanizmy regulacji ruchu mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług, jednak nie mają wpływu na Państwa prywatność ani poziom ochrony danych osobowych.

Odstąpienie od Umowy o świadczenie Usług/umowy sprzedaży Towaru

46. Jeżeli zawarli Państwo tylko Umowę o świadczenie Usług na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa i są Państwo osobą fizyczną lub spółką cywilną której jedynymi współnikami są osoby fizyczne, mogą Państwo odstąpić od Umowy o świadczenie Usług składając oświadczenie w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni. Jeśli na Państwa życzenie rozpoczęliśmy świadczenie Usługi przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, wystawimy fakturę za usługi zrealizowane do czasu, w którym oświadczenie o odstąpieniu do nas dotarło. Mogą Państwo skorzystać z naszego formularza odstąpienia. W razie odstąpienia od Umowy jest ona uważana za niezawartą.
47. Jeżeli zawarli Państwo na odległość, bądź poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę sprzedaży Towaru, do którego nie odwołuje się Specyfikacja Usługi i są Państwo osobą fizyczną lub spółką cywilną której jedynymi współnikami są osoby fizyczne, przysługuje Państwu prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży Towaru w terminie 14 dni od dnia jego wydania. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie o odstąpieniu przed upływem 14 dni. W razie odstąpienia od Umowy sprzedaży Towaru jest ona uważana za niezawartą. W tej sytuacji są Państwo zobowiązani do zwrotu Towaru. Zwrotu należy dokonać na własny koszt i nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpili Państwo od Umowy, na adres wskazany na w przekazanym Państwu formularzu zwrotu lub zamieszczonym na naszej stronie internetowej.
48. Jeżeli zawarli Państwo na odległość, bądź poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę o świadczenie

Usług i Umowę sprzedaży Towaru do którego jednocześnie odwołuje się Specyfikacja Usług i są Państwo osobą fizyczną lub spółką cywilną której jedynymi współnikami są osoby fizyczne, przysługuje Państwu prawo odstąpienia od Umowy o świadczenie Usługi i Umowy sprzedaży Towaru w terminie 14 dni od dnia wydania Towaru. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie o odstąpieniu przed upływem 14 dni. W tej sytuacji są Państwo zobowiązani do zwrotu Towaru. Zwrotu należy dokonać na własny koszt i nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpili Państwo od Umowy, na adres wskazany na w przekazanym Państwu formularzu zwrotu lub zamieszczonym na naszej stronie internetowej. W przypadku braku zwrotu Towaru w terminie mogą Państwo zostać obciążeni kwotą, stanowiącą różnicą pomiędzy ceną niepromocyjną Towaru, a ceną sprzedaży wpłaconą przez Państwa za Towar. Jeśli na Państwa życzenie rozpoczęliśmy świadczenie Usługi przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy, wystawimy fakturę za usługi zrealizowane do czasu, w którym oświadczenie o odstąpieniu do nas dotarło. Mogą Państwo skorzystać z naszego formularza odstąpienia. W razie odstąpienia od Umowy oraz umowy sprzedaży urzędzeń są one uważane za niezawarte. Oświadczenie o odstąpieniu może mieć skutek wyłącznie do wszystkich Usług, w tym Numerów na których świadczymy Usługi i Towaru do którego odwołuje się Specyfikacja Usług, co oznacza, iż nie mogą Państwo:

- 48.1. odstąpić od Umowy w części wybranych Usług lub Towarów do których odwołuje się Specyfikacja Usług,
- 48.2. odstąpić od Umowy o świadczenie Usług bez jednoczesnego odstąpienia od Umowy sprzedaży Towaru do którego odwołuje się Specyfikacja Usług i odwrotnie.

Tryb i warunki zmiany Umowy

49. Umowę można zmienić poprzez zawarcie aneksu w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, w tym przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
50. W przypadku zmian Umowy uzgadnianych w formie dokumentowej, dostarczymy Państwu na trwałym nośniku treść takich zmian i Państwa oświadczenie o ich akceptacji.
51. W przypadku, gdy umożliwimy Państwu dokonywanie zmian Umowy w zakresie świadczenia Usług na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (np. poprzez e-mail), dostarczymy Państwu potwierdzenie realizacji takiego zlecenia z informacją o treści zmian i datą ich realizacji, bądź informację o odmowie realizacji zlecenia i jej przyczynach.
52. Na Państwa życzenie możemy składać Państwu indywidualne oferty, których przedmiotem będzie umożliwienie Państwu korzystania z usług dodatkowych, które nie zostały uwzględnione w tej umowie. Złożenie i przyjęcie takich ofert nie będzie wymagało zawarcia aneksu do Umowy. Takie oferty będziemy składać Państwu za pomocą poczty elektronicznej lub udostępniać w aplikacji Mój Biznes Orange. O ile z Państwem nie uzgodnimy wcześniej inaczej, warunki opisane w takich ofertach będą obowiązywały do zakończenia Umowy.
53. Poza przypadkami wskazanymi w Umowie, w tym załącznikach do Umowy, zawarcia aneksu do Umowy nie wymagają w szczególności:
 - 53.1. zmiany dotyczące danych teleadresowych, kontaktowych lub aktualizacja obowiązku informacyjnego RODO - w takim przypadku

- wystarczające będzie powiadomienie drugiej Strony o takiej zmianie w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej,
- 53.2. uruchamianie lub rezygnacja przez Państwa z usług dodatkowych wskazanych w Specyfikacji Usług, z zastrzeżeniem ograniczeń wskazanych w poszczególnych Specyfikacjach Usług.
- 53.3. zmiany konfiguracyjne Usług, które nie zostały wskazane w Specyfikacji danej Usługi,
- 53.4. zamawianie lub zmiana usług dodatkowych świadczonych na podstawie odrębnych dokumentów.
54. Zarówno przy Umowie na czas określony, jak i nieokreślony, możemy zmienić warunki umowne, jeżeli:
 - 54.1. konieczność taka wynika:
 - 54.1.1. ze zmiany przepisów prawa,
 - 54.1.2. z decyzji Prezesa UKE.
 - 54.2. z innych obiektywnych okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć.
 - 54.3. zmiany są tylko na Państwa korzyść, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej usługi,
 - 54.4. zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie niosą dla Państwa negatywnych skutków.
55. Ponadto, w przypadku umów na czas nieokreślony, możemy zmienić ich warunki, jeżeli dla danej Usługi uzasadnia to:
 - 55.1. rozstrzygnięcie organu administracji lub orzeczenie sądowe;
 - 55.2. utrata prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości;
 - 55.3. ustrata części albo całości infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usługi
 - 55.4. zakończenie świadczenia danej usługi, jeśli jest ona dostarczana przez podmiot trzeci, zmiany przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończenia albo zmiany warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne);
 - 55.5. uświadczenie przez nas usługi dodatkowej, planu taryfowego lub funkcjonalności;
 - 55.6. średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS - na moment zawarcia Umowy to: www.stat.gov.pl), dalej „wskaźnik”, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będzie wyższa niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen. Opłaty możemy zmienić do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat możemy zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat możemy je pozostawić bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika nie skorzystaliśmy z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia skorzystaliśmy musimy

- zdecydować o obniżeniu opłat, jeżeli będzie to wynikało z ww. wskaźnika. Procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cenników dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed ogłoszeniem przez nas zmiany opłat;
- 55.7. wzrost opłat, które musimy ponosić na rzecz podmiotów trzecich, w szczególności opłat licencyjnych, kosztów reemisji programów telewizyjnych;
- 55.8. wzrost opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, w szczególności rocznej opłaty telekomunikacyjnej związanej z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji, opłaty za dokonanie rezerwacji częstotliwości, rocznych opłat za prawo do dysponowania częstotliwościami, rocznych opłat za prawo do wykorzystywania numeracji;
- 55.9. wzrost kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- 55.10. wzrost obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrost stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków lub zmiana sposobu ich naliczania;
- 55.11. wzrost kursu walut;
- 55.12. konieczność aktualizacji cen za połączenia wynikająca z przepisów prawa;
- 55.13. wzrost cen urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi lub wzrost kosztów ich oprogramowania;
- 55.14. wzrost opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego oraz z tytułu połączenia sieci;
- 55.15. zrezygnowanie przez nas ze stosowania danej technologii;
- 55.16. utrudnienie albo uniemożliwienie świadczenia Usługi na dotychczasowych zasadach ze względu na warunki techniczne;
- 55.17. wprowadzenie nowych sposobów zawierania umów, kanałów sprzedaży lub obsługi, wprowadzenie dodatkowych sposobów zarządzania naszą siecią w celu zapobiegania przeciążeniom i zwiększania bezpieczeństwa.
56. Zmiany wprowadzamy doręczając Państwu na trwałym nośniku z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca (lub krótszym, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynikają zmiany następuje z wyprzedzeniem krótszym lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE). Jeśli zmiana wynika z decyzji Prezesa UKE, zmiany przepisów prawa, jest zmianą tylko na Państwa korzyść lub tylko zmianą administracyjną treść zmian doręczymy Państwu niezwłocznie po podaniu ich do publicznej wiadomości.
57. Mogą Państwo wypowiedzieć Umowę w całości lub w części Usług, których dotyczyła zmiana ze skutkiem na dzień poprzedzający wejście zmian w życie. Wówczas nie przysługuje nam odszkodowanie, chyba, że zmiany wynikają bezpośrednio z decyzji Prezesa UKE, zmian przepisów prawa, są zmianami tylko na Państwa korzyść albo tylko administracyjnymi. Jeśli Państwo nie akceptują zmiany, Usługę będziemy świadczyć do dnia wprowadzenia zmian w życie.
58. W każdym takim przypadku poinformujemy Państwa o przysługujących Państwu uprawnieniach w przypadku braku akceptacji zmian Umowy.
59. W przypadku zmiany warunków świadczenia Usługi skutkującej zmianą opłat, rozliczenie nadwyżek nastąpi w formie bonifikaty tj. pomniejszenia opłat za Usługę aż do wyczerpania nadwyżki, a dopłaty zostaną wykazane na rachunku za kolejny okres rozliczeniowy. Oznacza to, że nie otrzymają Państwo faktury korygującej.
- Rozwiązanie Umowy, wypowiedzenie**
60. Umowę o świadczenie Usług można wypowiedzieć w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
61. Jeżeli Specyfikacja Usług nie stanowi inaczej, mogą Państwo wypowiedzieć Umowę w całości lub co do części Usług w tym Numerów łączy/lokalizacji, których dotyczy świadczone Usługi na poniższych zasadach:
- 61.1. jeśli Umowa została zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony - mogą ją Państwo wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia rozpoczynającego się od dnia doręczenia nam wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony, możemy żądać odszkodowania z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem czasu określonego na jaki została zawarta (dotyczy także przypadku przeniesienia numeru lub usługi dostępu do internetu do innego dostawcy usług).
- 61.2. jeśli Umowa została zawarta na czas określony i uległa automatycznemu przedłużeniu - mogą ją Państwo wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia rozpoczynającego się od dnia doręczenia nam wypowiedzenia (dotyczy także przypadku przeniesienia numeru lub usługi dostępu do internetu do innego dostawcy usług).
- 61.3. we wskazanym przez Państwa dniu (w tym na koniec czasu określonego na jaki została zawarta Umowa) bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeśli przenoszą Państwo Numer lub usługę dostępu do internetu do innego dostawcy usług; w tym przypadku możemy żądać maksymalnie jednej opłaty abonamentowej a jeżeli zakończenie Umowy nastąpi przed końcem czasu określonego, na jaki została ona zawarta, możemy dodatkowo żądać odszkodowania z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem tego okresu. Jeżeli będą Państwo chcieli przenieść numer lub usługę dostępu do internetu do innego dostawcy usług z końcem czasu oznaczonego na jaki została zawarta Umowa, wniosek o przeniesienie numeru mogą Państwo złożyć w dowolnym momencie trwania Umowy.
- 61.4. natychmiast, jeśli będziemy świadczyć Usługi niezgodnie z warunkami umownymi lub przepisami prawa, po uprzednim wezwaniu nas do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu który nie może być krótszy niż 7 dni.
- 61.5. natychmiast, jeśli nie rozpoczęliśmy jeszcze świadczenia Usług, pomimo uprzedniego wezwaniu nas do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu który nie może być krótszy niż 7 dni.
62. Jeżeli nie zdecydują Państwo inaczej w związku ze zmianą dostawcy usług, wypowiedzenie Umowy jest bezskuteczne, gdy nie przeniosą Państwo numeru lub usługi dostępu do internetu do innego dostawcy usług.
63. Jeżeli Specyfikacja Usług nie stanowi inaczej, możemy wypowiedzieć Umowę w całości lub co do

części Usług, w tym Numerów/łączy/lokalizacji których dotyczy świadczenie Usługi:

- 63.1. ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia Państwu wypowiedzenia,
 - 63.2. natychmiast, w przypadku siły wyższej lub niezależnych od nas wydarzeń nadzwyczajnych lub zaistniałych warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie Usługi,
 - 63.3. natychmiast, po wcześniejszym wysłaniu do Państwa wezwania do zaprzestania naruszeń, jeśli stwierdzimy nieprzestrzeganie przez Państwa przepisów prawa lub postanowień umownych dotyczących którejkolwiek umowy rozliczanej na danym koncie abonenckim, w szczególności jeśli podejmują Państwo lub umożliwiają działania, które stanowią nadużycie komunikacji elektronicznej.
 - 63.4. natychmiast, po wcześniejszym wysłaniu do Państwa wezwania do zapłaty, jeśli nie zapłacą Państwo we wskazanym terminie należności za Usługę, pomimo wcześniejszego ograniczenia, a następnie zawieszenia świadczenia Usługi.
64. Ponadto, możemy wypowiedzieć Umowę z powodów, które pozwalają nam zmienić warunki umowne.
 65. W przypadku wypowiedzenia Umowy z powodu zaprzestania świadczenia Usługi lub braku możliwości jej świadczenia, mają Państwo prawo żądać od nas odszkodowania na takich samych zasadach jak dla odpowiedzialności z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi.
 66. Specyfikacje Usług i Towarów mogą określać dodatkowe przypadki w których nam lub Państwu będzie przysługiwać prawo rozwiązania lub odstąpienia od Umowy a także przypadki w których umowa wygasa.

Opłaty należne w związku z rozwiązaniem Umowy

67. Jeżeli Umowa o świadczenie Usług przed upływem czasu oznaczonego na jaki została zawarta, w tym przedłużona na kolejny czas oznaczony, zostanie rozwiązana przez nas z Państwa winy lub przez Państwa w całości lub w części Usług, w tym Numerów na których jest świadczona Usługa, możemy żądać od Państwa odszkodowania, którego wartość każdorazowo określa Specyfikacja Usług.
68. Roszczenia związane z rozwiązaniem Umowy nie przysługują nam jeśli jej rozwiązanie nastąpi w przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Umową lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

Odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi i termin jego wypłaty

69. Poniższe zasady mają zastosowanie do świadczenia Usługi będącej usługą komunikacji elektronicznej, chyba że w Specyfikacji takiej Usługi określono inne zasady. Do innych Usług poniższe zasady mają odpowiednie zastosowanie jeżeli w Specyfikacji danej Usługi tak postanowiono a poniższe zasady odnoszą się ogólnie do Usług tzn. nie odnoszą się wyraźnie tylko do Usługi będącej usługą komunikacji elektronicznej.
70. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, Państwa winy lub niezachowania przez Państwa warunków umownych.
71. Jeżeli nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w uzgodnionym terminie, mogą Państwo żądać odszkodowania (kary umownej). Podstawą do jej obliczenia jest opłata abonamentowa za Usługę. Jej wysokość będzie proporcjonalna do liczby dni, o

które przekroczyliśmy termin aż do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi, rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.

72. Karę umowną ustala się w wysokości proporcjonalnej do czasu trwania przerwy w korzystaniu z Usługi (miesięczna opłata abonamentowa dzielona przez ilość dni w danym miesiącu w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi oraz mnożona przez ilość dni w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi). Niezależnie zwracamy w całości wniesioną opłatę za niewykonaną Usługę. W przypadku gdyby Usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
73. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla usługi dostępu do internetu, odszkodowanie jest należne za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości lub określone gwarantowane parametry wskazane dla usług dostępu do internetu nie zostały osiągnięte. Kwota odszkodowania dla wskaźników jakości usług określonych w niniejszym dokumencie wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym a osiągniętym poziomem jakości w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę opłaty abonamentowej a w przypadku ofert, w których nie ma opłaty abonamentowej przez kwotę stanowiącą średnią miesięcznego rachunku obliczoną na podstawie trzech ostatnich miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli korzystają Państwo z Usługi krócej niż trzy miesiące.
74. Jesteśmy zobowiązani do wypłacenia Państwu jednorazowego odszkodowania za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przeniesieniu numeru lub usługi dostępu do Internetu do innego dostawcy w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat abonamentowych liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to przypadku, gdy przyczyną braku przeniesienia jest system informatyczny, którym zarządza Prezes UKE.
75. Jeśli numer został przeniesiony do innego dostawcy bez Państwa zgody mogą Państwo żądać od nowego dostawcy zapłaty odszkodowania w wysokości $\frac{1}{2}$ średniej opłaty abonamentowej liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.
76. Kwoty wynikające z odszkodowań ustalimy i wypłacimy na podstawie Państwa reklamacji.
77. Wypłaty odszkodowania oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonaną Usługę, dokonujemy najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym - w terminie 30 dnia od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.
78. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego lub nie zareagujemy odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenia lub lukę w systemie bezpieczeństwa, ponosimy odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.
79. Spory mogące wynikać z realizacji Usług będą rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
80. Nie odpowiadamy w szczególności za:
 - 80.1. treści przekazywane podczas korzystania z Usług,

- 80.2. zabezpieczenia danych i oprogramowania Państwa urządzeń (np. komputerów, telefonów) przed ingerencją osób trzecich,
- 80.3. skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie, które posługują się Państwa numerem PIN, hasłem, kodem poufnym itp., z wyjątkiem sytuacji, gdy osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn leżących po naszej stronie,
- 80.4. skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie posługujące się kartą SIM do momentu jej zastrzeżenia,
- 80.5. wadliwe działanie Usług w przypadku niewłaściwego zainstalowania lub używania urządzeń za pomocą których korzystają Państwo z Usług,
- 80.6. niewłaściwą jakość Usług, której przyczyną są używane przez Państwa urządzenia, jeśli nie są to urządzenia wypożyczone przez nas w związku z zawarciem Umowy,
- 80.7. niezgodność oprogramowania zainstalowanego na Państwa komputerze z oprogramowaniem dostarczanym lub udostępnianym przez producenta wraz z urządzeniem, które kupili Państwo od nas,
- 80.8. powstanie negatywnego wpływu na usługę dostępu do internetu przez inne usługi, jeżeli jest to wpływ nieunikniony, minimalny i krótkotrwały,
- 80.9. wpływ na jakość Usług czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po Państwa stronie takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego i innych urządzeń, które wykorzystują Państwo w związku z korzystaniem z Usług, a które nie są udostępnione przez nas, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe, itp.

Zasady i tryb rozpatrywania reklamacji

- 81. Poniższe zasady mają zastosowanie do świadczenia Usługi które są usługami komunikacji elektronicznej, chyba że w Specyfikacji takiej Usługi określono inne zasady. Do innych Usług poniższe zasady mają odpowiednie zastosowanie jeżeli w Specyfikacji danej Usługi tak postanowiono a poniższe zasady odnoszą się ogólnie do Usług tzn. nie odnoszą się wyraźnie tylko do Usługi będącej usługą komunikacji elektronicznej.
- 82. Mogą Państwo złożyć reklamację, jeżeli z naszej winy:
 - 82.1. nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w terminie,
 - 82.2. nie wykonaliśmy Usługi albo wykonaliśmy ją nieprawidłowo,
 - 82.3. nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość rachunku, z tytułu usług komunikacji elektronicznej lub usług innych dostawców, które doliczamy do naszego rachunku (usługi fakultatywnego obciążenia rachunku).
- 83. Reklamację mogą Państwo złożyć:
 - 83.1. elektronicznie,
 - 83.2. telefonicznie,
 - 83.3. w salonie.
- 84. Jeżeli złożyli Państwo reklamację pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie potwierdzimy jej przyjęcie w ciągu 14 dni. Przyjęcie reklamacji w salonie potwierdzimy od razu. Potwierdzenie prześlemy na trwałym nośniku.
- 85. Reklamację mogą Państwo złożyć nie później niż 12 miesięcy od:
 - 85.1. ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
 - 85.2. dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługi lub wykonaliśmy je niewłaściwie,
 - 85.3. dnia doręczenia Państwu rachunku z nieprawidłowymi opłatami.
 Po tym terminie nie będziemy rozpatrywać reklamacji, o czym od razu Państwa poinformujemy.
- 86. W reklamacji powinni Państwo podać:
 - 86.1. imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
 - 86.2. przedmiot reklamacji z uzasadnieniem i okres, którego ona dotyczy,
 - 86.3. numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny z rachunku lub adres miejsca świadczenia Usługi,
 - 86.4. datę zawarcia Umowy i termin, w którym mieliśmy rozpocząć świadczenie Usług (jeśli składają Państwo reklamację na to, że nie rozpoczęliśmy świadczenia Usług w terminie),
 - 86.5. wysokość odszkodowania lub innej należności, której Państwo żądają, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek żebyśmy przeznaczyli je na zapłatę za przyszłe rachunki,
 - 86.6. sposób, w jaki mamy przekazać Państwu odpowiedź na reklamację,
 - 86.7. podpis - jeśli reklamacji składają Państwo pisemnie.
- 87. Jeżeli nie podadzą Państwo tych informacji i uniemożliwi nam to prawidłowe rozpatrzenie reklamacji poprosimy o jej uzupełnienie, o czym Państwa poinformujemy. Wskażemy - co i w jakim terminie trzeba uzupełnić (zapewnimy Państwu minimum 7 dni) oraz poinformujemy, że nie rozpatrzymy reklamacji, jeśli nie uzupełnią Państwo brakujących danych w tym terminie.
- 88. Na reklamację odpowiemy do 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.
- 89. W odpowiedzi której Państwu udzielimy musimy podać:
 - 89.1. nasze dane kontaktowe,
 - 89.2. kiedy Państwa reklamacja do nas wpłynęła,
 - 89.3. informację o tym, czy uznajemy czy nie uznajemy reklamacji,
 - 89.4. ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że przeznaczymy je na zapłatę za przyszłe rachunki,
 - 89.5. informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i że mają Państwo prawo dochodzić swoich racji w sądzie, a w przypadku konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich
- 90. Jeśli nie uznamy Państwa reklamacji, zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeśli będziemy udzielać odpowiedzi na papierze odpowiedź prześlemy przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
- 91. W przypadku gdy nie określi Państwo sposobu w jaki mamy przekazać odpowiedź na reklamację, prześlemy ją w sposób wskazany przez Państwa w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki została złożona.
- 92. Jeśli nie otrzymali Państwo odpowiedzi na reklamację, mogą Państwo żądać, abyśmy ponownie ją przekazali.
- 93. Jeśli uwzględnimy reklamację, która ma wpływ na wysokość opłat, które naliczyliśmy wystawimy korektę rachunku. Kwotę, zgodnie z Państwa życzeniem, zwrócimy przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie

30 dni albo przeznaczymy na zapłatę przyszłych rachunków.

94. Jeżeli uwzględnimy Państwa reklamację usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, to zwrócimy Państwu pobraną opłatę za rachunek szczegółowy.
95. Są Państwo zobowiązani do terminowej zapłaty za Usługi, które nie są przedmiotem reklamacji.
96. Zaległe należności, których możemy dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, możemy potrącić z kwoty, która przysługuje Państwu z uznanej reklamacji. Wskażemy to potrącenie na kolejnym rachunku.

Dane osobowe

97. Jeśli jesteście Państwo osobą fizyczną, przetwarzamy Państwa dane osobowe niezbędne do realizacji zamówienia lub Umowy. Są to dane, które Państwo nam przekazują składając zamówienie lub zawierając Umowę. Szczegółowe zasady przetwarzania danych opisujemy w obowiązku informacyjnym.
98. Jeśli jesteście Państwo osobą fizyczną, to aby rozpocząć świadczenie Usługi, potrzebujemy Państwa danych osobowych: imienia, nazwiska, PESEL lub innych danych, które dotyczą Państwa dokumentu tożsamości. Mogą Państwo podać nam dodatkowe dane, np. adres poczty elektronicznej, inne dane kontaktowe. W przypadku, gdy są Państwo firmą lub instytucją, to od osób reprezentujących Państwa, potrzebujemy, aby podały nam Państwa REGON, NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do właściwego rejestru. Od osób, które Państwa reprezentują możemy wymagać również takich samych danych i dokumentów, jakie możemy wymagać od osoby fizycznej.
99. W celu wykonywania Umowy, możemy wzajemnie udostępniać sobie dane osobowe:
 - 99.1. swoich pracowników i współpracowników zaangażowanych w wykonywanie Umowy (dalej „Personel”) w celu umożliwienia utrzymywania bieżącego kontaktu z przy wykonywaniu Umowy
 - 99.2. osób reprezentujących, w tym pełnomocników lub członków organów (łącznie „Przedstawiciele”) w celu umożliwienia kontaktu, weryfikacji umocowania Przedstawicieli, oraz w celach wskazanych we właściwych dla Strony „Informacji o przetwarzaniu danych”.
100. Wskutek wzajemnego udostępnienia danych osobowych członków Personelu oraz Przedstawicieli, administratorem tych danych staje się Strona której dane te zostały udostępnione. Każdy z administratorów samodzielnie decyduje o celach i środkach przetwarzania udostępnionych mu danych osobowych, w granicach obowiązującego prawa i ponosi za to odpowiedzialność. Każdy z administratorów samodzielnie wypełni obowiązek informacyjny wobec Personelu oraz Przedstawicieli, których dane zostały mu udostępnione w celu wykonywania Umowy.
101. Aktualną informację o tym, jak przetwarzamy dane osobowe przedstawicieli naszych klientów biznesowych oraz ich personelu prześlemy Państwu najpóźniej przy zawarciu Umowy. Dodatkowe informacje o przetwarzaniu przez nas danych osobowych dostępne są na stronie www.orange.pl/mojedane.
102. Jeżeli na jakimkolwiek etapie realizacji Umowy zajdzie konieczność powierzenia nam przez Państwa przetwarzania danych osobowych, których jesteście Państwo administratorem, zawrzemy odrębną

umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych lub aneks do Umowy w celu uregulowania zasad współpracy w tym zakresie, z wyłączeniem przypadków w których zasady powierzenia nam takich danych uwzględniliśmy w opisie danej usługi w Specyfikacji Usług.

Spis abonentów

103. Możemy wydawać spis abonentów, którego celem jest umożliwienie wyszukania numerów telefonów. Dane osób fizycznych będziemy mogli w nim zamieścić tylko za ich zgodą. Wówczas w spisie będą: imię i nazwisko, numer telefonu oraz nazwa miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania. Spis abonentów dotyczy tylko usług komunikacji elektronicznej w ramach których przedzielamy Państwu Numer.

Postanowienia końcowe

104. Umowa wiąże Strony od dnia jej zawarcia przez obie Strony.
105. O ile przed zawarciem Umowy, nie uzgodniliśmy z Państwem konkretnej formy, to dopuszczamy możliwość jej zawarcia (złożenia oświadczeń) w formie pisemnej (z własnoręcznym podpisem), elektronicznej (przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego), dokumentowej (w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie), w tym hybrydowo tj. łącząc powyższe formy oświadczeń woli. W związku z powyższym, w przypadku, gdy Umowa zostanie podpisana:
 - 105.1. przez wszystkie Strony w formie pisemnej, to Umowa zostanie sporządzona w tylu egzemplarzach, ile jest Stron (po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron). W takim przypadku datą zawarcia Umowy będzie data złożenia ostatniego z wymaganych podpisów.
 - 105.2. przez wszystkie Strony w formie elektronicznej, to jedynym egzemplarzem Umowy będzie plik elektroniczny podpisany elektronicznie przez wszystkie Strony. W takim przypadku datą zawarcia Umowy będzie data złożenia ostatniego z podpisów elektronicznych stosownie do wskazania znacznika czasu ujawnionego w szczegółach dokumentu zawartego w formie elektronicznej.
 - 105.3. przez wszystkie Strony w formie dokumentowej, to każda ze Stron zachowa oświadczenie w postaci dokumentu (egzemplarza Umowy) podpisanego przez siebie oraz otrzyma oświadczenie w postaci dokumentu (egzemplarza Umowy) podpisanego przez inne Strony w formie dokumentowej, chyba że wszystkie Strony złożyły oświadczenia na jednym dokumencie. W takim przypadku datą zawarcia Umowy będzie data złożenia oświadczenia w postaci dokumentu przez ostatnią ze Stron składających oświadczenie. Forma dokumentowa nie wymaga własnoręcznego podpisu.
 - 105.4. hybrydowo (z wykorzystaniem różnych form), to:
 - 105.4.1. jeśli co najmniej jedna ze Stron złożyła oświadczenie w formie elektronicznej, to każda ze Stron otrzyma plik elektroniczny Umowy, który został podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez taką Stronę,
 - 105.4.2. jeśli co najmniej jedna ze Stron złożyła oświadczenie w formie pisemnej, to pozostałe Strony otrzymają po jednym egzemplarzu Umowy który został

podpisany własnoręcznym podpisem przez taką Stronę. Niezależnie Strona która złożyła oświadczenie w formie pisemnej zachowa również dla siebie egzemplarz Umowy podpisany tylko przez siebie w formie pisemnej.

105.4.3. jeśli co najmniej jedna ze Stron złożyła oświadczenie w formie dokumentowej, to pozostałe Strony otrzymają oświadczenie w postaci dokumentu (egzemplarza Umowy) podpisanego przez taką Stronę w formie dokumentowej. Niezależnie Strona która złożyła oświadczenie w postaci dokumentu (egzemplarza Umowy) zachowa również dla siebie taki dokument podpisany w formie dokumentowej.

W takim przypadku datą zawarcia Umowy będzie data złożenia ostatniego z wymaganych podpisów (oświadczeń).

106. Umowa zawiera wyczerpujące i kompletne ustalenia w kwestiach będących jej przedmiotem i

uchyla wszelkie uprzednio dokonane oświadczenia lub wzajemne uzgodnienia, w tym inne umowy o świadczenie usług lub sprzedaży towarów w zakresie objętym jej przedmiotem, z wyłączeniem umów o charakterze ramowym zawartych w formie dokumentowej, pisemnej lub elektronicznej. W przypadku Usług, dotychczasowe umowy ulegają rozwiązaniu w zakresie objętym przedmiotem niniejszej Umowy z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie tej Umowy. Automatycznie rozwiązane zostaną także wszelkie ewentualne odrębne porozumienia powiązane z dotychczasowymi umowami, które określały zasady dokonywania płatności na naszą rzecz przez Państwa i wskazanego przez Państwa użytkownika Usługi tj. umowy o rozdziale płatności.

Załączniki

107. Integralną część Umowy stanowią następujące załączniki:

107.1. Załącznik - Specyfikacja usług do Umowy - usługa Wirtualna Centralka Orange

Nie wyrażam następujących zgód:

- Zgoda na udostępnianie przez Orange Polska S.A. informacji o moim profilu obecnym i przyszłym Partnerom Orange w celu marketingu bezpośredniego

08/06/2026 Piotr Laskowski

Data i czytelny podpis reprezentanta Orange

Data i czytelny podpis reprezentanta Abonenta



Załącznik do Umowy - Dane osobowe przedstawicieli naszych klientów biznesowych oraz ich personelu

Dowiedz się, jak je przetwarzamy

Jeśli reprezentują Państwo naszego klienta biznesowego lub pracują u niego, możemy otrzymać niektóre Państwa dane osobowe. W takiej sytuacji jako Orange Polska S.A. staniemy się ich administratorem.

Chcemy poinformować Państwa o tym, jak chronimy i przetwarzamy Państwa dane osobowe i jakie w związku z tym przysługują Państwu uprawnienia. Prosimy, żeby zapoznali się Państwo z poniższą informacją.

4. Jakich pojęć używamy w tej informacji

Jeśli w tej informacji piszemy o:

1. klientach - mamy na myśli naszych klientów biznesowych, czyli podmioty inne niż konsumenci (np. firmy lub instytucje), którym świadczymy usługi (np. telekomunikacyjne) lub sprzedajemy towary,
2. personelu klientów - mamy na myśli pracowników, współpracowników naszych klientów, jak i inne osoby fizyczne, którymi nasi klienci posługują się, gdy wykonują umowy z nami, a których dane otrzymaliśmy,
3. przedstawicielach - mamy na myśli osoby, które reprezentują naszych klientów, w tym np. członków organów, prokurentów i pełnomocników,
4. RODO - mamy na myśli rozporządzenie ogólne danych osobowych (RODO), czyli 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.

5. Do kogo kierujemy tę informację

Tę informację kierujemy do:

1. przedstawicieli klientów,
2. personelu klientów.

Jeśli nie wskazujemy, że określona informacja dotyczy tylko jednej ze wskazanych grup (np. przedstawicieli), znaczy to, że dotyczy ona zarówno przedstawicieli, jak i personelu klientów.

6. O kim nie piszemy w tej informacji

W tym dokumencie nie piszemy o tym, jak wykorzystujemy dane:

1. konsumenta, któremu świadczymy usługi lub sprzedajemy towary,
2. klienta biznesowego, który prowadzi działalność gospodarczą jako osoba fizyczna, w tym jako wspólnik spółki cywilnej.

Informacje dla tych grup znajdują Państwo na naszej stronie www.orange.pl/mojedane.

7. W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy Państwa dane osobowe

Państwa dane osobowe przetwarzamy:

1. aby zawrzeć i wykonać nasze umowy z klientem, z którym Państwo współpracują, w szczególności:
 - a) jeśli są Państwo przedstawicielami klienta - żeby zweryfikować Państwa tożsamość i sprawdzić, czy jako przedstawiciele są Państwo umocowani, aby zawrzeć tę lub kolejną umowę w imieniu klienta,
 - b) żeby kontaktować się z klientem w związku z umową lub przyszłymi umowami zgodnie z prawem i naszymi ustaleniami z klientem.

Będziemy korzystać z Państwa danych do czasu, gdy umowa z klientem wygaśnie lub zostanie rozwiązana.

Dla tych działań podstawą prawną w RODO jest nasz prawnie uzasadniony interes (art. 6 ust. 1f RODO);

2. jeśli w związku z naszą umową z klientem będą Państwo korzystać z naszych budynków, naszych systemów teleinformatycznych lub z naszej infrastruktury - aby zapewnić nam bezpieczeństwo fizyczne i teleinformatyczne.

Będziemy korzystać z Państwa danych w tym celu przez czas:

- a) naszej współpracy z klientem, z którym są Państwo związani,
- b) przedawnienia roszczeń.

Dla tych działań podstawą prawną w RODO jest nasz prawnie uzasadniony interes;

3. aby wykonać ciężące na nas obowiązki prawne. Będziemy korzystać z Państwa danych w tym celu przez czas, w którym będziemy wykonywać obowiązki określone przez prawo. Dla tych działań podstawą prawną w RODO jest obowiązek prawny (art. 6 ust. 1c RODO);
4. aby wykazać naszą zgodność z prawem.

Będziemy korzystać z Państwa danych w tym celu przez czas, w którym będziemy narażeni na konsekwencje prawne (np. na kary finansowe), jeśli nie moglibyśmy wykazać, że wykonaliśmy nasze obowiązki.

Dla tych działań podstawą prawną w RODO jest nasz prawnie uzasadniony interes;

5. aby wykrywać nadużycia i zapobiegać im.

Będziemy korzystać z Państwa danych w tym celu:

- a) przez czas trwania naszej umowy z klientem, z którym są Państwo związani,
- b) przez czas, w którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy, a także z przestępstwa lub innego czynu niedozwolonego - jeśli doszłoby do ich popełnienia,
- c) a jeśli będziemy dochodzić roszczeń lub zawiadamiać właściwe organy - przez czas, przez jaki będą trwały takie postępowania.

Dla tych działań podstawą prawną w RODO jest nasz prawnie uzasadniony interes;

6. aby tworzyć zestawienia, analizy, statystyki na nasze potrzeby wewnętrzne. W ramach tego celu możemy użyć Państwa danych, aby tworzyć raporty, prowadzić badania marketingowe, planować rozwój usług, wykonać prace rozwojowe w systemach informatycznych, tworzyć modele statystyczne (np. dotyczące ochrony przychodów).

Będziemy korzystać z Państwa danych w tym celu przez czas:

- a) naszej współpracy z klientem, z którym są Państwo związani,
- b) przedawnienia roszczeń.

Dla tych działań podstawą prawną w RODO jest nasz prawnie uzasadniony interes.

Jeśli wyrażą Państwo zgodę na wykorzystywanie danych, treść tej zgody będzie określać, w jakim celu i przez jaki okres będziemy przetwarzać Państwa dane.

8. Komu możemy przekazać Państwa dane

Państwa dane możemy przekazać:

1. podmiotom przetwarzającym, które będą wykorzystywać je w naszym imieniu:
 - a) podmiotom, które obsługują nasze systemy teleinformatyczne lub udostępniają nam narzędzia teleinformatyczne,
 - b) podwykonawcom, którzy wspierają nas np. przy wykonywaniu usług, obsłudze klientów czy korespondencji,
 - c) naszym agentom i innym podmiotom, które pośredniczą w sprzedaży naszych usług,
 - d) podmiotom, które świadczą nam usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe, logistyczne, pomoc prawną, podatkową, rachunkową, agencjom badawczym działającym na nasze zlecenie;
2. innym administratorom danych, którzy przetwarzają Państwa dane we własnym imieniu:
 - a) podmiotom, które prowadzą działalność pocztową lub kurierską,
 - b) naszym agentom i innym podmiotom, którzy współpracują przy obsłudze klienta - jeśli byłoby to niezbędne, aby rozliczyć należne im wynagrodzenia,
 - c) podmiotom, które współpracują z nami przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych - w zakresie, w jakim staną się administratorem danych,
 - d) jeśli są Państwo przedstawicielami klienta i okażą nam dokument tożsamości przy zawieraniu umowy:
 - Związkowi Banków Polskich, aby sprawdzić, czy Państwa dokument tożsamości nie został zgłoszony do Systemu Dokumentów Zastrzeżonych, a także
 - podmiotom, które sprawdzają dane, zawarte w dokumencie tożsamości, w prowadzonych przez administrację publiczną rejestrach PESEL i dowodów osobistych, aby ustalić, czy dane w okazanym przez Państwa dokumencie są poprawne,
 - e) jeśli są Państwo przedstawicielami klienta
 - podmiotom, które zajmują się w sposób profesjonalny zbieraniem i analizą informacji o podmiotach gospodarczych oraz o osobach je reprezentujących.

9. Jakie Państwa dane możemy otrzymać od klienta, z którym są Państwo związani

Jeśli nie podali nam Państwo swoich danych bezpośrednio, otrzymamy je od klienta, z którym są

Państwo

związani.

W takiej sytuacji:

1. jeśli są Państwo przedstawicielami klienta - uzyskamy Państwa imię i nazwisko oraz pozostałe dane niezbędne, żeby sprawdzić Państwa umocowanie do zawarcia umowy,
2. jeśli należą Państwo do personelu klienta - uzyskamy Państwa imię i nazwisko oraz dane kontaktowe (takie jak numer telefonu lub adres e-mail).

10. Z jakich źródeł zewnętrznych możemy uzyskać Państwa dane

Jeśli są Państwo przedstawicielami klienta, a my zawieramy, przedłużamy lub rozszerzamy umowę z klientem, możemy uzyskać Państwa dane osobowe z innych źródeł, aby potwierdzić je i zapobiec nadużyciom.

W tym celu możemy skorzystać z danych, które udostępnią nam:

1. publiczne rejestry przedsiębiorców (np. Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej, Krajowy Rejestr Sądowy),
2. podmioty, które w sposób profesjonalny zbierają i analizują informacje o podmiotach gospodarczych oraz o osobach je reprezentujących.

Dane, które uzyskamy, będziemy następnie wykorzystywać, aby:

- a) zawrzeć i wykonać nasze umowy z klientem, z którym Państwo współpracują,
- b) wykrywać nadużycia i zapobiegać im,
- c) dochodzić roszczeń lub bronić się przed nimi.

Dane te usuniemy najpóźniej, gdy przedawnią się roszczenia z umowy z właściwym klientem.

Dla tych działań podstawą prawną w RODO jest nasz prawnie uzasadniony interes.

11. Czy Państwa dane trafią poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG)

Państwa dane możemy przekazać poza EOG (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię) w sposób przewidziany prawem:

1. na podstawie decyzji Komisji Europejskiej, która stwierdza odpowiedni stopień ochrony np. w państwie trzecim, do którego przekazujemy dane, lub
2. pod warunkiem, że zapewnimy odpowiednie zabezpieczenia, takie jak:
 - a) wiążące reguły korporacyjne (określone w art. 47 RODO),
 - b) standardowe klauzule ochrony danych, które przyjęła Komisja Europejska lub właściwy organ nadzorczy w zakresie danych osobowych (art. 46 ust. 2 pkt c lub d RODO),
 - c) zatwierdzony kodeks dobrych praktyk (art. 46 ust. 2 pkt e RODO),
 - d) zatwierdzony mechanizm certyfikacji (art. 46 ust. 2 pkt f RODO),
 - e) klauzule umowne, które zaakceptował organ nadzorczy (art. 46 ust. 3 RODO), lub
3. w przypadkach niezbędnych ze względu na nasze prawnie uzasadnione interesy (pod warunkiem, że spełnimy wymogi z art. 49 ust. 1 akapit drugi RODO).

Kopię tych zabezpieczeń mogą Państwo otrzymać na życzenie.

Więcej informacji na temat transferu danych osobowych poza EOG znajdą Państwo na stronie: www.orange.pl/mojedane/transfer.

12. Jakie uprawnienia przysługują Państwu

Jeśli złożą nam Państwo odpowiedni wniosek, mamy obowiązek:

1. sprostować Państwa dane (poprawić niepoprawne dane),
2. usunąć dane, które przetwarzamy bez podstawy,
3. ograniczyć przetwarzanie Państwa danych (wstrzymać operacje na danych lub nie usuwać Państwa danych - stosownie do złożonego wniosku),
4. udostępnić Państwu dane (wyjaśnić, jakie Państwa dane przetwarzamy i przekazać kopię danych),
5. przenieść Państwa dane do innego administratora danych lub przekazać je Państwu (w zakresie określonym w art. 20 RODO).

Aby skorzystać z tych praw, powinni Państwo przesłać nam pisemny wniosek na adres:

Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice.

Możemy prosić, aby podali nam Państwo dodatkowe informacje, które pozwolą nam Państwa uwierzytelnić.

Zakres każdego z tych praw oraz sytuacje, kiedy mogą z nich Państwo skorzystać, wynikają z przepisów prawa.

To, z którego uprawnienia mogą Państwo skorzystać, zależy np. od tego, na jakiej podstawie prawnej i w jakim celu wykorzystujemy Państwa dane.

13. Kiedy mogą Państwo zgłosić sprzeciw

Niezależnie od Państwa praw, jakie opisaliśmy wcześniej, mają Państwo prawo do sprzeciwu.

Jeśli przetwarzalibyśmy Państwa dane w celu marketingu bezpośredniego, będą mogli Państwo w każdej chwili zgłosić sprzeciw. Gdy przyjmemy taki sprzeciw, nie będziemy mogli już przetwarzać Państwa danych w celu marketingowym.

W szczególnych sytuacjach mogą nam Państwo w każdej chwili zgłosić sprzeciw wobec tego, że przetwarzamy Państwa dane osobowe (w tym np. budujemy Państwa profil) na podstawie:

1. naszego prawnie uzasadnionego interesu lub
2. interesu publicznego.

W takiej sytuacji, gdy rozpatrzemy Państwa wniosek, nie będziemy już mogli przetwarzać danych osobowych objętych sprzeciwem na tej podstawie. Będziemy jednak mogli nadal korzystać z tych danych, jeśli wykazemy, że istnieje:

1. ważna prawnie uzasadniona podstawa, aby przetwarzać Państwa dane, nadrzędna wobec Państwa interesów, praw i wolności, lub
2. podstawa, aby ustalić, dochodzić lub bronić roszczeń.

14. Kiedy możemy korzystać z Państwa zgody

Jeżeli chcemy wykorzystać Państwa dane w nowym celu i nie znajdziemy do tego innej podstawy w RODO, możemy prosić, aby wyrazili Państwo zgodę na takie użycie danych. Mogą Państwo zawsze cofnąć zgodę. Nie wpłynie to na ocenę, czy korzystaliśmy z Państwa danych zgodnie ze zgodą przed tym krokiem.

15. Gdzie mogą Państwo zgłosić skargę

Jeżeli uważają Państwo, że przetwarzamy Państwa dane osobowe niezgodnie z prawem, mogą Państwo napisać skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

16. Jak mogą się Państwo z nami kontaktować

Nasze dane kontaktowe:

1. adres naszej siedziby to:

Orange Polska S.A., Al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa,

2. nasz adres do korespondencji (na ten adres powinni Państwo kierować wnioski, jeśli chcą Państwo skorzystać ze swoich uprawnień):

Orange Polska S.A. ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice.

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych w Orange Polska S.A.:

inspektorochronydanych@orange.com

Jeżeli chcą Państwo dowiedzieć się więcej o tym, jak wykorzystujemy i zabezpieczamy Państwa dane, oraz o uprawnieniach, które Państwu przysługują, zapraszamy na stronę: www.orange.pl/mojedane



Załącznik do Umowy nr UM/000023562/2026

Specyfikacja Usługi do Umowy - usługa Wirtualna Centralka Orange

Państwa dane:			
Nazwa firmy:	MIEJSKI OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ		
NIP firmy:	7492055601		
Konta bilingowe:			
Numer konta abonenckiego:	1.10730309	Okres rozliczeniowy	1 miesiąc
Kod Klienta Orange	1234		
Rodzaj faktury	E-faktura na email	Okres płatności na fakturze	Płatne w ciągu 14 dni od daty wystawienia
Adres do faktury	47-224 KĘDZIERZYN-KOŻŁE, MIKOŁAJA REJA 2A		
Email do faktury	mops@mops-kkozle.pl		
Informacje dodatkowe:			
Administrator Usługi	Damian Jodełka		
Adres e-mail Administratora	d.jodelka@mops-kkozle.pl	Numer telefonu administratora	692688383

Informacje ogólne

1. Poniżej opisujemy zasady świadczenia usługi Wirtualna Centralka Orange (dalej zwanej zamiennie „**Usługą**”, „**Centralką**” lub „**Wirtualną Centralką Orange**”) oraz usług dodatkowych. Usługę świadczymy na przydzielonych Państwu numerach abonenckich (numerach telefonów) zwanych dalej „**Numerami**”. Usługa jest usługą komunikacji elektronicznej.
2. Wszystkie ceny podane w tej specyfikacji są cenami netto, do których należy doliczyć podatek VAT wg obowiązujących przepisów.
3. „Dzień roboczy” to każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w Polsce.
4. „Numer stacjonarny” to numer geograficzny, zaś „numer komórkowy” to „numer niegeograficzny” w rozumieniu właściwych przepisów prawa.

1. Państwa Usługi - 1

Warunki świadczenia Usługi dla wariantu WCO-5 zwanego dalej również „ Wariantem ”	
Konto abonenckie	1.10730309
Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi	do 5 dni Roboczych od zawarcia Umowy
Rodzaj umowy	
Przydzielony numer	
Zgodnie z Wykazem Numerów nr 1	
Czas trwania Umowy (Okres Promocyjny)	36 mies.
Warunki cenowe, funkcjonalności lub usługi dodatkowe	
Włączenie Usługi (opłata jednorazowa)	1,00 zł
Abonament miesięczny za Usługę (za jeden Numer Główny w Wariacie)	59,00 zł/mies.
Pozostałe opłaty	Pozostałe warunki cenowe opisujemy w dalszej części Specyfikacji
Usługi i funkcjonalności dostępne przez całą Umowę (w ramach opłaty abonamentowej za Usługę)	<p>W ramach abonamentu za Usługę w Wariacie WCO-5 udostępniamy Państwu:</p> <ul style="list-style-type: none">• jeden Numer Główny Podstawowy• podłączenie do 5 Numerów Użytkowników• funkcjonalności:<ul style="list-style-type: none">o Menu głosowe (IVR)o Lektor komunikatów w języku polskim i angielskimo Komunikat okazjonalnyo Warunkowe kierowanie połączeń w zależności od czasu, numeru, strefy numeracyjnejo Transfery pomiędzy Numerami Użytkownikówo Przekierowania połączeń na numery spoza Centralkio Prezentacja numerem Głównym Centralki (stała lub doraźna)o Recepcja na stronie wwwo Tworzenie grup Użytkowników Numerówo Numeracja wewnętrznao Odbiór i wysyłka faksuo Czarne i białe listyo Raporty• Aplikacja WWW do konfiguracji Centralki i zarządzania funkcjonalnościami - login, hasło oraz link do Aplikacji WWW wysyłamy SMS-em na numer Administratora Usługi niezwłocznie po aktywacji Usługi• Limit kwotowy o wartości 85,00 zł do wykorzystania na płatne funkcjonalności wymienione wyżej <p>Opis Usługi i funkcjonalności (tych w ramach abonamentu i dodatkowo płatnych) znajduje się w dalszej części Specyfikacji.</p>
Dosprzedaż Numerów na takich samych warunkach cenowych (możliwość zawarcia nowej umowy na takich samych warunkach cenowych)	<p>Dopuszczamy możliwość zawarcia z Państwem nowej umowy dla kolejnych numerów na takich samych warunkach cenowych jak w niniejszej Specyfikacji. Nową umowę na takich samych warunkach mogą Państwo zawrzeć najpóźniej do dnia 01-06-2029, jednakże nawet przed upływem tego terminu możemy odmówić zawarcia takiej umowy jeżeli:</p> <ul style="list-style-type: none">• Umowa została rozwiązana przez upływem Okresu Promocyjnego lub jedna ze stron od niej odstąpiła• stracili Państwo wiarygodność płatniczą, w szczególności zalegają Państwo z opłatami na naszą rzecz niezależnie od tytułu• zawarcie nowej umowy na takich samych warunkach jest już nie możliwe np. wycofaliśmy daną ofertę, podnieśliśmy ceny naszych usług. <p>W przypadku braku możliwości zawarcia nowej umowy na takich samych warunkach powiadomimy Państwa o przyczynie.</p>
Pozostałe warunki cenowe i warunki świadczenia Usługi opisujemy w dalszej części Specyfikacji. Warunki cenowe i warunki świadczenia Usługi opisane w dalszej części Specyfikacji nie mają zastosowanie w zakresie odmiennie uregulowanym w tej tabeli.	

Państwa opłaty za połączenia

Opłaty za przekierowania połączeń z Numeru Głównego Podstawowego/Dodatkowego	
do krajowych numerów komórkowych i stacjonarnych naszej sieci (sieci Orange)	bezpłatnie
do numerów pozostałych krajowych sieci komórkowych ¹⁾	0,10 zł
do numerów pozostałych krajowych sieci stacjonarnych ¹⁾	0,05 zł
Opłaty za transfer lub przekierowanie połączenia z funkcji przekierowania, od Użytkownika lub za połączenia inicjowane z Recepcji lub z faksu	
do krajowych numerów komórkowych i stacjonarnych naszej sieci (sieci Orange) ¹⁾	bezpłatnie
do numerów pozostałych krajowych sieci komórkowych ¹⁾	0,10 zł
do numerów pozostałych krajowych sieci stacjonarnych ¹⁾	0,05 zł
wysłanie faksu do krajowych numerów stacjonarnych lub komórkowych ¹⁾	0,29 zł
wysłanie faksu do zagranicznych numerów stacjonarnych lub komórkowych ¹⁾	zgodnie z cennikiem połączeń międzynarodowych
z Recepcji do numerów międzynarodowych	zgodnie z cennikiem połączeń międzynarodowych
Pozostałe warunki cenowe opisujemy w dalszej części niniejszej specyfikacji.	

1) Opłata za pełną minutę połączenia, obowiązuje naliczanie sekundowe. Opłata za połączenie zaokrąglana jest z dokładnością do jednego grosza w górę.

Opłaty za pozostałe usługi włączane na Państwa życzenie

5. Opłaty za pozostałe usługi włączane na Państwa życzenie, prezentuje poniższa tabela:

Opłaty za pozostałe usługi włączane na Państwa życzenie w Ofercie			
	opłata za udostępnienie	abonament miesięczny	opłata za zdarzenie
Rachunek szczegółowy	-	4,95 zł	-
Rachunek szczegółowy na żądanie	-	-	15 zł
Zastrzeżenie umieszczenia danych w spisie ²⁾	-	-	-
Zmiana Numeru	-	-	100 zł
Wysyłka duplikatu faktury listem zwykłym ³⁾	-	-	10 zł
Numer złoty	-	-	1500 zł
Numer srebrny albo numer na życzenie	-	-	750 zł
Powyższe stawki nie obowiązują jeżeli wybrali Państwo usługę, która je zmienia.			

1) Blokada dotyczy połączeń głosowych. Nie pobieramy jakichkolwiek opłat związanych z aktywacją i korzystaniem z usługi.

2) Dokonamy bezpłatnego zastrzeżenia umieszczenia Państwa danych w spisie na Państwa wniosek jeżeli umieszczenie takich danych w spisie mogłoby naruszać Państwa słuszne interesy. Nie pobieramy jakichkolwiek opłat związanych z aktywacją i korzystaniem z usługi.

3) Usługa obejmuje ostatnie trzy pełne okresy rozliczeniowe.

Rodzaj Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia Usług

6. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi uzależniony jest od rodzaju Umowy. Dopuszczalne są następującej rodzaje Umów:

- 6.1. **„Nowy Numer”** - w takim przypadku przydzielimy Państwu Numer z naszej puli i rozpoczniemy na nim świadczenie Usługi zgodnie z wybranym Wariantem określonym w części zatytułowanej **„Państwa Usługi”**.
- 6.2. **„Nowy Numer z przeniesieniem numeru z numerem tymczasowym”** - w takim przypadku przydzielimy Państwu tymczasowy Numer z naszej puli i rozpoczniemy na nim świadczenie Usługi zgodnie z wybranym

Wariantem określonym w części zatytułowanej „**Państwa Usługi**”. Świadczenie Usługi na Numerze docelowym tj. przenoszonym od innego dostawcy usług rozpoczniemy w dniu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług pod warunkiem przekazania nam tego Numeru przez Państwa dotychczasowego dostawcę usług. W przypadku pozytywnej realizacji procesu przeniesienia numeru do naszej sieci z sieci innego dostawcy, dokonamy bezpłatnej zmiany Numeru tymczasowego aktywowanego z naszej puli na Numer przenoszony z sieci dotychczasowego dostawcy usług.

Przeniesienie numeru będzie realizowane w następujący sposób:

- 6.2.1. w przypadku pojedynczego numeru aktywujemy numer tymczasowy, który zastąpimy numerem przenoszonym w wyznaczonej dacie przeniesienia
- 6.2.2. w przypadku wiązki DDI aktywujemy numer tymczasowy dla numeru głównego, pierwszego numeru z wiązki, który zastąpimy numerem przenoszonym w wyznaczonej dacie przeniesienia. Aktywacja dodatkowych numerów z wiązki będzie realizowana jako zmiana numeru aktywowanego w ramach tej lub innej umowy na dodatkowy numer z wiązki DDI wskazany przez Państwa. Zmiana numeru będzie możliwa dopiero po przeniesieniu całej wiązki DDI.
- 6.3. W przypadku braku realizacji procesu przeniesienia Numeru od dotychczasowego dostawcy usług, usługi będą świadczone na Numerze z naszej puli, z zastrzeżeniem zdania poniżej. Jeżeli przeniesienie numerów nie dojdzie do skutku z innych powodów niż Państwa rezygnacja z przeniesienia, to Umowę uznamy za niezawartą w zakresie numerów, które nie mogły zostać przeniesione z tego powodu.
- 6.4. **„Nowy numer z przeniesieniem numeru bez numeru tymczasowego”** - w takim przypadku rozpoczniemy świadczenie Usługi na numerze przenoszonym od innego dostawcy usług w dniu rozwiązania umowy (wskazanym w tabeli powyżej) z dotychczasowym dostawcą usług pod warunkiem przekazania nam przez niego tego numeru. W przypadku braku realizacji procesu przeniesienia Numeru od dotychczasowego dostawcy usług Umowa w tym zakresie automatycznie wygasa.
- 6.5. **„Utrzymanie Numeru”** w takim przypadku zachowają Państwo wybrany Numer przydzielony Państwu w ramach dotychczasowej umowy a my rozpoczniemy na nim świadczenie Usługi na nowych warunkach z pierwszym dniem nowego okresu rozliczeniowego po zawarciu Umowy - do tego dnia dla takiego Numeru będziemy świadczyć Usługi na warunkach określonych w dotychczasowej umowie. Dotychczasowa umowa o świadczenie usług zostanie rozwiązana z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi na nowych warunkach określonych w tej specyfikacji.
- 6.6. **„Migracja z telefonu komórkowego”** - w takim przypadku przydzielimy Państwu numer komórkowy z którego korzystają Państwo na podstawie innej zawartej za nami umowy o świadczenie usług. Z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi na takim numerze na podstawie tej Umowy, dotychczasowa umowa zostanie automatycznie rozwiązana za porozumieniem Stron (bez żadnych konsekwencji) w części dotyczącej takiego numeru.
- 6.7. **„Migracja z numeru stacjonarnego”** - w takim przypadku przydzielimy Państwu numer stacjonarny z którego korzystają Państwo na podstawie innej zawartej za nami umowy o świadczenie usług. Z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi na takim numerze na podstawie tej Umowy, dotychczasowa umowa zostanie automatycznie rozwiązana za porozumieniem Stron (bez żadnych konsekwencji) w części dotyczącej takiego numeru.

Główne cechy Usługi

7. Usługa obejmuje wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych oraz inne usługi dostępne opisane w Specyfikacji. Usługę świadczymy zgodnie z wybranym przez Państwa Wariantem.
8. Wirtualna Centralka Orange jest usługą umożliwiającą interaktywne, automatyczne i inteligentne kierowanie połączeń w skład której wchodzi:
 - 8.1. funkcjonalności kierowania połączeniami wraz z aplikacją www do ich konfiguracji zwanej **„Aplikacją WWW”**,
 - 8.2. Numery główne (zwane **„Numerami Głównymi”**) - które dzielimy na **Numer Główny Podstawowy** oraz **Numer Główny Dodatkowy**, oraz
 - 8.3. możliwość podłączenia do Centralki numerów użytkowników (zwanymi **„Numerami Użytkowników”**), które będą odbierać lub nawiązywać połączenia w ramach Usługi.
9. Numerem Głównym jest wirtualny numer w formacie komórkowym lub stacjonarnym. Może to być numer standardowy, srebrny, złoty lub na życzenie przydzielany z naszej puli numerów albo numer przydzielony Państwu przez dotychczasowego dostawcę usług. Numer stacjonarny jest zgodny z formatem YY XXX XX XX, gdzie YY to numer kierunkowy geograficznej strefy numeracyjnej (np. 22 dla Warszawy). Numer stacjonarny musi być zgodny ze strefą numeracyjną, w której znajduje się zadeklarowany adres świadczenia Usługi.
10. W ramach Usługi rozróżniamy Numer Główny Podstawowy oraz Numer Główny Dodatkowy. W jednej Centralce mogą Państwo posiadać wyłącznie jeden Numer Główny Podstawowy i wiele Numerów Głównych Dodatkowych.

Numer Użytkownika

11. Numerem Użytkownika może być dowolny numer z krajowej sieci komórkowej lub stacjonarnej, z wyłączeniem numerów korzystających z ofert na kartę, numerów alarmowych i specjalnych. Numery użytkowników są przydzielane na podstawie odrębnych umów.

Pozostałe cechy Usługi, parametry jakościowe i obsługa serwisowa

12. W ramach Usługi zapewniamy Państwu możliwość:
 - 12.1. prezentacji identyfikacji Numeru, z którego inicjowane jest połączenie (numeru wywołującego), przed dokonaniem połączenia. Identyfikacja Numeru może być, za pomocą prostych środków, wyeliminowana przez wywołującego.
 - 12.2. prezentacji identyfikacji Numeru, do którego zostało przekierowane połączenie (numeru wywoływanego). Identyfikacja Numeru może być, za pomocą prostych środków, wyeliminowana przez wywoływanego,
 - 12.3. automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Państwa numeru końcowego. Automatyczne przekazywanie może być, za pomocą prostych środków, przez Państwa zablokowane.
13. Zapewniamy minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95% w skali miesiąca. Dodatkowo zapewniamy, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2% w skali miesiąca.
14. Nie gwarantujemy innych minimalnych poziomów jakości Usługi.
15. Szczegółowe informacje na temat technicznych aspektów działania Usługi mogą Państwo uzyskać na naszej stronie internetowej lub kontaktując się z nami telefonicznie.
16. W ramach Usługi nie zapewniamy Państwu możliwości połączeń z numerami alarmowymi. Połączenia alarmowe są realizowane z Numerów Użytkowników poza Usługą.
17. Zapewniamy obsługę serwisową Usługi poprzez kontakt z konsultantem Orange Biura Obsługi Klienta
18. W ramach obsługi serwisowej zapewniamy Państwu:
 - 18.1. przeglądy i pomiary stanu technicznego naszej sieci,
 - 18.2. techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi, obejmującą w szczególności eliminowanie nieprawidłowości,
 - 18.3. możliwość telefonicznej obsługi, w tym: uzyskiwanie informacji o Usłudze, pomoc w zakresie zleceń związanych z Umową, pomoc techniczną i możliwość zgłoszenia usterek i awarii, składanie reklamacji.
19. Jeżeli w związku z obsługą serwisową zostały przewidziane opłaty - znajdują je Państwo w części poświęconej opłatom za Usługę.
20. W sprawach usług serwisowych mogą się Państwo kontaktować z nami elektronicznie, telefonicznie, pisemnie lub osobiście.
21. W zakresie udzielania informacji o Usłudze, przyjmowania reklamacji, realizacji zleceń jednorazowych, realizacji zleceń stałych, obsługi na odległość w zakresie przyjmowania i realizacji zleceń na Usługę należy kontaktować się z naszym Biurem Obsługi Klienta Biznesowego.
22. W przypadku zgłoszeń technicznych, dotyczących konfiguracji Usługi należy kontaktować się z Serwisem Usług Internetowych Orange.

Zobowiązania, ograniczenia, przeznaczenie Usługi - dodatkowe zastrzeżenia

23. Zobowiązują się Państwo nie dołączać do Usługi numeru usługi Telekonferencja Orange (0048) 500 990 990, jeżeli numer ten miałby służyć jako Numer Użytkownika lub być wykorzystywany w ramach funkcjonalności przekierowań bądź transferu połączeń. W przypadku naruszenia tego zobowiązania zastrzegamy sobie prawo do wypowiedzenia Umowy z Państwa winy oraz niezależnie naliczania opłat za takie połączenia zgodnie z obowiązującymi Państwa opłatami poczynąwszy od dnia dołączenia do Usługi numeru (0048) 500 990 990.
24. Dołączenie do Usługi Numeru Użytkownika korzystającego z mobilnych ofert Orange na kartę, nie jest możliwe.
25. Poza przypadkami określonymi w Umowie, jako niezgodne z przeznaczeniem Usługi lub za niedozwolone korzystanie z Usług uznajemy w szczególności:
 - 25.1. wykorzystywanie Usługi w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych,
 - 25.2. nadużycia w komunikacji elektronicznej tj. korzystanie z usług telekomunikacyjnych lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, w skutek którego:
 - 25.2.1. wyrządzają albo mogą Państwo wyrządzić szkodę nam, innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym lub innym osobom, które korzystają z usług telekomunikacyjnych na własne potrzeby,
 - 25.2.2. Państwo lub inne podmioty osiągają albo mogą osiągnąć nienależne korzyści.Mamy obowiązek podejmować proporcjonalne środki organizacyjne i techniczne, żeby zapobiegać nadużyciom i je zwalczać.
 - 25.3. korzystanie z Usługi w sposób naruszający obowiązujące przepisy,
 - 25.4. wykorzystywanie Usługi w celu przekierowywania ruchu telefonicznego bez naszej zgody, w tym wykonywania połączeń, które są w dalszej kolejności przekierowywane za pomocą dowolnej technologii, a w szczególności w technologii PSTN oraz transmisji danych VoIP (Voice over Internet Protocol);

- 25.5. udostępnianie lub odsprzedaż Usługi w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, w szczególności wykorzystywanie Usługi do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej.
26. Poza przypadkami określonymi w Umowie, wymagamy zawarcia aneksu do Umowy również w przypadku:
- 26.1. zmiany Wariantu Usługi,
 - 26.2. zmiany Numery Głównego.
27. Poza przypadkami określonymi w Umowie, nie wymagamy zawarcia aneksu do Umowy, również w przypadku zmiany Adresu świadczenia Usługi w sytuacji, gdy Numer Główny jest Numerem stacjonarnym. Dopuszczamy możliwość zmiany Adresu świadczenia Usługi tylko w ramach tej samej strefy numeracyjnej dla Numeru Głównego. Umożliwiamy Państwu dokonanie takiej zmiany Umowy, na podstawie jednostronnych zleceń przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (np. telefonicznie, poprzez e-mail) lub udostępnionych Państwu narzędzi do samodzielnego zarządzania Usługą. Dostarczymy Państwu potwierdzenie realizacji takiego zlecenia bądź informację o odmowie jego realizacji i jej przyczynach.

Czas trwania Umowy

28. Czas trwania Umowy (Okres Promocyjny) w odniesieniu do Usługi, w tym Numerów na których jest świadczona Usługa w danym Wariantcie, został wskazany w części zatytułowanej „**Państwa Usługi**”. Jeżeli w Specyfikacji wyraźnie nie wskazaliśmy inaczej, to Okres Promocyjny będzie liczony od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.

Opłaty należne w związku z rozwiązaniem Umowy

29. Jeżeli Umowa przed upływem czasu oznaczonego na jaki została zawarta (Okresu Promocyjnego), w tym przedłużona na kolejny czas oznaczony, zostanie rozwiązana przez nas z Państwa winy lub przez Państwa nie z naszej winy, w całości lub w części Numerów Głównych, możemy żądać od Państwa odszkodowania. Nasze odszkodowanie nie będzie mogło przekroczyć wysokości sumy opłat abonamentowych (a jeśli Specyfikacja nie przewiduje opłat abonamentowych, sumy innych okresowych opłat związanych z Usługą), które powinni Państwo rzeczywiście uiścić do czasu zakończenia Umowy zawartej na czas określony.
30. Jeżeli przed upływem czasu oznaczonego na jaki została zawarta Umowa, w tym przedłużona na kolejny czas określony, rozwiążą Państwo Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w związku z przeniesieniem Numeru Głównego do innego dostawcy usług, oprócz odszkodowania, możemy także żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej równowartości opłaty abonamentowej za taki Numer za jeden okres rozliczeniowy.
31. W wykonaniu Umowy nie przekazujemy Państwu urządzeń z obowiązkiem zwrotu.

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

32. W związku ze świadczeniem Usługi możemy przetwarzać dane, w tym dane osobowe, których są Państwo administratorem. W takim przypadku, w szczególności z chwilą wprowadzenia przez Państwa takich danych osobowych w Aplikacji WWW lub skorzystania z funkcjonalności nagrywania rozmów, które będą zawierać dane osobowe, powierzają nam Państwo te dane do przetwarzania w celu realizacji Usługi. Jeżeli nie zawarą Państwo z nami odrębnej umowy na mocy, której powierzają nam Państwo przetwarzanie takich danych osobowych, znajdują zastosowanie poniższe postanowienia (zwane dalej „**Postanowieniami**”).
33. Wyrazy pisane wielką literą w niniejszych Postanowieniach mają znaczenie nadane im w Umowie i niniejszej Specyfikacji, przy czym na potrzeby niniejszych Postanowień Państwo, zwani będziecie dalej „**Administratorem**”, zaś my „**Procesorem**”. Dodatkowo wprowadzamy następujące definicje:
- 33.1. **Dane** - dane osobowe powierzone przez Administratora Procesorowi;
 - 33.2. **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).**
34. Administrator gwarantuje i zobowiązuje się przez czas wykonywania Postanowień zapewnić, że:
- 34.1. jako samodzielnie decydujący o celach i środkach przetwarzania danych w celach określonych poniżej jest uprawniony do powierzenia przetwarzania Danych Procesorowi,
 - 34.2. 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
35. Procesor oświadcza, że:
- 35.1. dysponuje odpowiednimi kwalifikacjami, zespołem, sprzętem, rozwiązaniami informatycznymi, aby przetwarzać powierzone przez Administratora Dane
 - 35.2. w sposób profesjonalny przetwarza dane osobowe, w tym powierzane przez inne podmioty dane osobowe od roku 1997.

36. Powierzenie przetwarzania Danych następuje w wykonaniu umowy i będzie realizowane w sposób w pełni lub częściowo zautomatyzowany, w celu korzystania z Usługi, w szczególności w celu zarządzania Usługą przez Administratora Usługi za pomocą Aplikacji WWW i korzystania z funkcjonalności nagrywania rozmów w ramach Usługi.
37. Procesor będzie przetwarzać powierzone Dane przez czas niezbędny do realizacji celu powierzenia przetwarzania Danych, nie dłużej niż przez czas świadczenia Usługi.
38. Powierzone Procesorowi Dane obejmować mogą w szczególności następujące rodzaje danych osobowych: imię i nazwisko, adres zamieszkania/zameldowania, numer i seria dokumentu tożsamości, NIP, PESEL, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego dotyczące użytkowników, kontrahentów lub potencjalnych kontrahentów Procesora.
39. Procesor zobowiązuje się do realizacji każdego z obowiązków wymienionych w art. 28 ust. 3 a-h RODO. Administrator jest uprawniony do realizowania swoich praw określonych w RODO. W szczególności Procesor zobowiązuje się:
 - 39.1. 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 do osób, którymi posługuje się przy wykonywaniu umowy;
 - 39.2. zapewnić, że posługuje się tylko osobami upoważnionymi do przetwarzania danych osobowych zobowiązanymi do zachowania tajemnicy;
 - 39.3. podejmować adekwatne środki wymagane na mocy art. 32 RODO;
 - 39.4. 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 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 miesiące, albo wypowiedzieć umowę z przyczyn leżących po stronie Administratora;
 - 39.5. biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomagać 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;
 - 39.6. uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomagać Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO;
 - 39.7. 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;
 - 39.8. udostępniać 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.
40. 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.
41. 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.

Jeżeli w umowie nie wskazano inaczej, przesyłanie między Administratorem a Procesorem zawiadomień, żądań lub wniosków, dotyczących wykonywania Postanowień powinno następować w formie pisemnej lub poprzez e-mail, pod rygorem nieważności.

Ceny połączeń międzynarodowych

42. Cena jednostkowa połączenia międzynarodowego:

42.1. zależy od strefy taryfowej kraju, do którego wykonywane jest połączenie. Strefy określa poniższa tabela:

strefa	1	2	3	4	5	6	7	8	9
opłata dodatkowa za minutę połączenia	1,20 zł	1,39 zł	1,55 zł	1,69 zł	1,87 zł	2 zł	2,10 zł	3,46 zł	6,25 zł

Powyższe stawki nie obowiązują jeżeli wybrali Państwo usługę, która je zmienia.

42.2. składa się z sumy następujących stawek: stawki, jak za połączenie krajowe oraz stawki określonej w poniższej tabeli.

kierunek	połączenia do sieci stacjonarnych (numery strefy)	połączenia do sieci komórkowych (numery strefy)	kierunek	Połączenia do sieci stacjonarnych (numery strefy)	Połączenia do sieci komórkowych (numery strefy)
Alaska	8	8	Emiraty Arabskie	8	8
Albania	5	5	Estonia	4	4
Algieria	7	7	Finlandia	1	4
Andora	1	4	Francja	1	4
Armenia	5	5	Gabon	8	8
Australia	6	6	Gibraltar	1	7
Austria	1	3	Grecja	1	4
Azerbejdżan	5	5	Gruzja	5	5
Belgia	1	3	Gujana Francuska	8	8
Białoruś	2	2	Gwadelupa	8	8
Bośnia i Hercegowina	4	4	Gwatemala	8	8
Bułgaria	2	2	Hawaje	8	8
Chorwacja	4	4	Hiszpania	1	5
Cypr	1	5	Holandia	1	3
Czechy	1	2	Irlandia	1	5
Dania	1	3	Islandia	1	7
Dziewicze Wyspy USA	8	8	Kanada	6	6
Ekwador	8	8	Kanaryjskie Wyspy	5	5
Kazachstan	5	5	San Marino	1	4
Kirgistan	5	5	Serbia	4	4
Kosowo	6	6	Słowacja	1	2
Libia	5	5	Słowenia	4	4
Liechtenstein	1	3	Somalia	8	8
Litwa	2	2	Szwajcaria	1	3
Łotwa	4	4	Szwecja	1	3
Luksemburg	1	4	Tadżykistan	5	5
Macedonia	4	4	Tunezja	5	5
Malta	1	5	Turcja	5	5
Maroko	7	7	Turkmenistan	5	5
Martynika	8	8	Ukraina	2	2
Mołdawia	4	4	USA	6	6
Monako	1	4	Uzbekistan	5	5
Niemcy	1	3	Watykan	1	4
Norwegia	1	4	Węgry	1	3
Owczce Wyspy	1	3	Wenezuela	8	8
Portugalia	1	7	Wielka Brytania	1	4
Puerto Rico	8	8	Włochy	1	4
Rosja	4	4	pozostałe kierunki	9	9
Rumunia	2	2			

43. Opłata pobierana jest za każdą rozpoczętą minutę połączenia. Nie obowiązuje naliczanie sekundowe.

44. Powyższe stawki i zasady nie obowiązują jeżeli wybrali Państwo usługę, która je zmienia.

Opłaty za połączenia z numerami specjalnymi

45. Opłaty za połączenia z numerami specjalnymi określa poniższa tabela:

Opłaty za połączenia z numerami specjalnymi w Usłudze		
kierunek połączenia	nr telefonu	opłata
Orange Biuro Obsługi Klienta Biznesowego	*600 2, 510 600 600	1,22 zł za połączenie ⁴
Biuro Obsługi Klienta Orange	510 100 100	1,22 zł za połączenie ⁴
Serwis Usług Internetowych	*800 2 lub 510 800 800	1,22 zł za połączenie ⁴
Telekonferencja Orange	500 990 990	0,18 zł za każdą rozpoczętą minutę połączenia
Centrum Obsługi Klienta Programów Ubezpieczeniowych Orange	501 030 030	wg Wariantu
numer specjalny 0 ⁵	zakres numerów od *7000 do *7099 ²	0,50 zł ⁷
numer specjalny 1 ⁵	zakres numerów od *7100 do *7199 ²	1 zł ⁷
numer specjalny 2 ⁵	zakres numerów od *7200 do *7299 ²	2 zł ⁷
numer specjalny 3 ⁵	zakres numerów od *7300 do *7399 ²	3 zł ⁷
numer specjalny 4 ⁵	zakres numerów od *7400 do *7499 ²	4 zł ⁷
numer specjalny 5 ⁵	zakres numerów od *7500 do *7599 ²	5 zł ⁷
numer specjalny 6 ⁵	zakres numerów od *7600 do *7699 ²	6 zł ⁷
numer specjalny 7 ⁵	zakres numerów od *7700 do *7799 ²	7 zł ⁷
numer specjalny 8 ⁵	zakres numerów od *7800 do *7899 ²	8 zł ⁷
numer specjalny 9 ⁵	zakres numerów od *7900 do *7999 ²	9 zł ⁷
numer specjalny 0 ⁵	zakres numerów od *4000 do *4099	0,50 zł za połączenie ⁴
numer specjalny 1 ⁵	zakres numerów od *4100 do *4199	1 zł za połączenie ⁴
numer specjalny 2 ⁵	zakres numerów od *4200 do *4299	2 zł za połączenie ⁴
numer specjalny 3 ⁵	zakres numerów od *4300 do *4399	3 zł za połączenie ⁴
numer specjalny 4 ⁵	zakres numerów od *4400 do *4499	4 zł za połączenie ⁴
numer specjalny 5 ⁵	zakres numerów od *4500 do *4599	5 zł za połączenie ⁴
numer specjalny 6 ⁵	zakres numerów od *4600 do *4699	6 zł za połączenie ⁴
numer specjalny 7 ⁵	zakres numerów od *4700 do *4799	7 zł za połączenie ⁴
numer specjalny 8 ⁵	zakres numerów od *4800 do *4899	8 zł za połączenie ⁴
numer specjalny 9 ⁵	zakres numerów od *4900 do *4999	9 zł za połączenie ⁴

- 1) Przy połączeniach z numerami specjalnymi obowiązuje naliczanie opłaty za każdą rozpoczętą minutę połączenia.
- 2) Połączenia z numerami skróconymi możliwe wyłącznie w naszej sieci.
- 3) Orange Automatyczne Biuro Obsługi Klienta umożliwia uzyskiwanie informacji o obrotach konta oraz zarządzanie wybranymi usługami (tj. zlecenie ich włączenia, modyfikacji i wyłączenia).
- 4) Opłata za połączenie obowiązuje bez względu na jego długość połączenia.
- 5) Format numerów specjalnych w ramach podanych zakresów może ulec rozszerzeniu o kolejną cyfrę.

46. Opłaty za połączenia z numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii międzynarodowych określają poniższe tabele:

Tabela 1	
zakresy numeracji 701	opłata za 1 minutę połączenia w zł
1	0,29 zł
2	0,58 zł
3	1,69 zł
4	2,10 zł
5	3,00 zł
6	3,46 zł
7	4,00 zł
8	6,25 zł
9	0,58 zł

Tabela 2	
zakresy numeracji 704 ¹⁾	opłata za 1 minutę połączenia w zł
0	0,58 zł
1	1,16 zł
2	2,03 zł
3	3,19 zł
4	4,06 zł
5	5,22 zł
6	8,12 zł
7	10,15 zł
8	20,01 zł
9	28,42 zł

1. Opłata za połączenie obowiązuje bez względu na jego długość

Tabela 3	
zakresy numeracji ²⁾	opłata za 1 minutę połączenia w zł
800 XXX XXX	połączenie bezpłatne
0-0800-XXX-XXX 0-0800-XXX-XXX-X 0-0800-XXX-XXX-XX	naliczana zgodnie z opłatą do sieci stacjonarnej obowiązującą w Państwa Wariancie lub w posiadanej przez Użytkownika taryfie
801 XXX XXX	naliczana zgodnie z opłatą do sieci stacjonarnej obowiązującą w Państwa Wariancie lub w posiadanej przez Użytkownika taryfie
804 XXX XXX	naliczana zgodnie z opłatą do sieci stacjonarnej obowiązującą w Państwa Wariancie lub w posiadanej przez Użytkownika taryfie

2. Nie dotyczy połączeń z numerem 801 234 567, 800 121 881 oraz 801 502 502 – połączenia z tymi numerami są rozliczane jak zwykłe połączenia głosowe zgodnie z obowiązującym Państwa Wariantem.

47. Opłaty za połączenia z numerami infolinii i serwisów audiotekstowych oraz numerami infolinii międzynarodowych określonymi powyżej naliczane są zgodnie z opłatą do sieci stacjonarnej w posiadanym przez Państwa Wariancie z wyłączeniem usług obniżających koszty połączeń za każdą rozpoczętą minutę połączenia. W zakresie połączeń z numerami określonymi w tabelach powyżej nie jest dostępna usługa naliczania sekundowego. Nie obowiązują również zniżki i upusty dotyczące połączeń wynikające z posiadanego Wariantu.
48. Połączenia z numerami określonymi w tabelach powyżej nie są wliczane do bezpłatnego pakietu minut.

Wykaz Numerów nr 1		
Lp.	Numer telefonu/Zakres numeracyjny	Adres świadczenia Usługi (dotyczy tylko sytuacji, gdy Numer Główny jest Numerem stacjonarnym)
1.	775421206	47-220 KĘDZIERZYN-KOŹLE, ul. STALMACHA PAWŁA 20

Szczegółowe opisy funkcjonalności i usług dodatkowych

Opis funkcjonalności dostępnych w ramach abonamentu we wszystkich Wariantach z wyłączeniem WCO-NGD	
Nazwa i opis funkcjonalności	<ul style="list-style-type: none">• Czarna lista - funkcjonalność pozwalająca na tworzenie list i zakresów numeracyjnych do których nie będzie możliwy transfer połączeń;• Grupa - funkcjonalność pozwalająca na tworzenie grup konsultantów, którzy mogą za siebie wzajemnie odbierać połączenia. Połączenie może być wówczas przekierowane do grupy i zrealizowane zgodnie ze zdefiniowanym algorytmem wyboru konsultanta (np. kolejny wolny, wszyscy jednocześnie, najmniej obciążony, kolejny ze zdefiniowanej listy);• Komunikaty głosowe w języku polskim (głos męski/głos żeński) - funkcjonalność Text-to-Speech - wpisany przez Administratora Usługi polski tekst (uwzględniający polskie znaki diakrytyczne) zostanie odczytany przez automatycznego lektora w języku polskim, głosem męskim lub/oraz żeńskim;• Komunikaty głosowe w języku angielskim (głos żeński) - funkcjonalność Text-to-Speech - wpisany przez administratora angielski tekst zostanie odczytany przez automatycznego lektora w języku angielskim, głosem żeńskim;• Komunikat okazjonalny - dodatkowy komunikat umieszczony w schemacie Usługi, w którym może zostać przedstawiona okazjonalna informacja. Komunikat może być wgrany do aplikacji w postaci pliku dźwiękowego, nagrany przez telefon lub wpisany w odpowiednie pole (zostanie wówczas odczytany przez lektora za pomocą Text-to-Speech);• Menu - element schematu Usługi, który zapewni dzwoniącemu, poprzez wybór cyfry na klawiaturze, możliwość wyboru sposobu dalszego kierowania połączenia. W ten sposób osoba dzwoniąca, wybierając określoną cyfrę na klawiaturze telefonu, połączy się z przypisanym jej Numerem Użytkownika, Grupą lub innym elementem Usługi;• Numer wewnętrzny - numer składający się z min. 2 i max. 6 cyfr, który może zostać przyporządkowany do Użytkownika lub innej funkcjonalności Centrali. Wybór Numeru wewnętrznego przez osobę dzwoniącą będzie możliwy w elemencie „Wybierz wewnętrzny”;• Odbiór i wysyłka faksu - funkcjonalność umożliwiająca wysyłkę i odbiór wiadomości faksowych w ramach Usługi. Faksy są zapisywane w aplikacji i/lub przekierowane na wskazany adres e-mail. Faksy odebrane i wysyłane przechowujemy przez 30 dni w Aplikacji WWW. Wysłanie faksu możliwe jest za pośrednictwem Aplikacji WWW na dowolny numer z krajowej sieci komórkowej lub stacjonarnej, na którym uruchomiona jest usługa umożliwiająca odbiór faksu. Każdorazowe wysłanie faksu traktowane jest jak wykonanie połączenia głosowego. W przypadku wysłania faksu obowiązuje naliczanie sekundowe. Opłaty za wysłanie faksu zostały określone w części dotyczącej opłat;• Przekierowanie połączeń - funkcjonalność umożliwiająca przekierowanie połączenia na określony numer telefonu - może to być inny oddział firmy lub partner biznesowy;• Przekierowanie warunkowe połączeń - połączenie, w zależności od warunków zdefiniowanych przez administratora (np. godzina połączenia, numer dzwoniącego itp.) jest przekierowane do określonego Użytkownika, Menu lub któregośkolwiek innego elementu Usługi;• Prezentacja Numerem Głównym - funkcjonalność umożliwiająca Użytkownikom prezentację Numerem Głównym za pomocą prefiksu wpisywanego przy wykonywaniu każdego połączenia. Dotyczy połączeń głosowych;• Raporty - funkcjonalność umożliwiająca generowanie raportów dostępnych w module raportowym za okres maksymalnie do 1 roku wstecz, przy czym w jednym raporcie można generować dane za okres do 31 dni. Raporty starsze niż rok są usuwane;• Recepcja (recepcja na stronie www) - funkcjonalność zapewniająca dostęp do dodatkowej aplikacji, za pomocą której można sterować ruchem przychodzącym do recepcji. Recepcjonista ma podgląd na połączenia na ekranie komputera - może je odebrać, przekierować do określonego Użytkownika lub przekierować na dowolny numer krajowy lub zagraniczny (stacjonarny lub komórkowy). Korzystanie z funkcjonalności wymaga dostępu do internetu.• Stała Prezentacja Numerem Głównym (SPNG) - funkcjonalność umożliwiająca Użytkownikom stałą prezentację Numerem Głównym, bez konieczności każdorazowego wpisywania prefiksu przy wykonywaniu połączenia. Warunkiem skorzystania z tej funkcjonalności jest umieszczenie Numerów Użytkowników na jednym koncie rozliczeniowym z Numerem Głównym Podstawowym Centrali. Dotyczy połączeń głosowych.• Transfer połączeń - przekazanie trwającego połączenia od jednego Użytkownika do innego Użytkownika lub aktywnej funkcjonalności poprzez wpisanie odpowiedniego kodu na klawiaturze telefonu;

Jak włączyć?	<ul style="list-style-type: none"> Funkcjonalności są automatycznie dostępne w przypadku Wariantu: WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 lub WCO-PI
Jak działają?	<ul style="list-style-type: none"> Funkcjonalności będą działały dla połączeń przychodzących poprzez Numer Główny Podstawowy lub dla połączeń przychodzących lub wychodzących bezpośrednio Funkcjonalnościami zarządza Administrator WCO Szczegółowy opis i zasady działania funkcjonalności, znajdują Państwo w instrukcji dla Administratora Usługi
Ograniczenia i zastrzeżenia	<ul style="list-style-type: none"> W przypadku, gdy Numer Użytkownika jest numerem aktywowanym w ramach usługi Ekstra Strefa Firmowa lub Orange Ekstra Numer, usług stacjonarnej sieci Orange (PSTN, VoIP) lub numerem komórkowym, bądź stacjonarnym nienależącym do naszej sieci, wówczas nie jest dostępna funkcjonalność Transferu połączeń oraz Transferu połączeń z konsultacją z takiego numeru, a także transferu połączeń w ramach Funkcji Asystenta. Funkcjonalności nie są dostępne w przypadku wyboru Wariantu WCO-NGD Powyższe zasady nie obowiązują w zakresie odmiennie uregulowanym w części zatytułowanej „Państwa Usługi”.

Zestaw funkcjonalności płatnych dla wszystkich Wariantów z wyłączeniem WCO-NGD

Nazwa, opis funkcjonalności i opłaty	<ul style="list-style-type: none"> Ankieta - funkcjonalność, dzięki której można zdefiniować automatyczne oddzwanianie i wykonywanie ankiety z rozmówcami, którzy wydzwaniali się do Centralki, np. w celu oceny jakości obsługi. Abonament miesięczny za tę funkcjonalność wynosi 100,00 zł za każdą zdefiniowaną ankietę; Dodatkowy Numer Użytkownika - funkcjonalność pozwalająca na uruchomienie kolejnego Numeru Użytkownika. Łączna liczba Numerów Użytkowników nigdy nie może być mniejsza od liczby Numerów Użytkowników określona dla danego Wariantu Usługi. Abonament miesięczny za każdy kolejny Numer Użytkownika wynosi 7,00 zł; Dokładne logi audytowe - funkcjonalność powodująca rejestrację logów audytowych znacznie precyzyjniejszych niż przy standardowej funkcjonalności. Abonament miesięczny wynosi 100,00 zł; Funkcja Asystenta - umożliwia realizację połączeń wychodzących z Recepcji oraz zestawianie połączeń rozmówcy zewnętrznego z wybranym Numerem Użytkownika. Abonament miesięczny wynosi 20,00 zł za każdą taką funkcjonalność; Komunikat Spersonalizowany - umożliwia przyporządkowanie każdemu Numerowi Użytkownika dowolnych zapowiedzi zależnie od kierunku połączenia - wychodzące, przychodzące bezpośrednio i przechodzące przez Numer Główny. Abonament miesięczny wynosi 7,00 zł za każdą taką funkcjonalność dla jednego Numeru Użytkownika; Nagrywanie na żądanie - umożliwia uruchomienie nagrywania w trakcie rozmowy za pomocą kodu z klawiatury. Jest możliwość poprzedzenia nagrania zdefiniowanym wcześniej Oświadczeniem do nagrywania. Pozostałe opłaty związane z nagrywaniem są takie jak dla funkcjonalności Nagrywanie rozmów. Abonament miesięczny za tę funkcjonalność wynosi 100,00 zł za całą Centralkę; Nagrywanie rozmów (warunkiem aktywacji funkcjonalności nagrywania rozmów jest włączenie przez Państwa dowolnego Pakietu minut na przechowywanie rozmów) - funkcjonalność ta umożliwia ustawienie właściwości nagrywania dla wszystkich Numerów Użytkowników w Centralce. Można również ustawić czy dany Numer Użytkownika ma być nagrywany czy nie. Standardowo podczas rozmowy obu stronom odtwarzany jest komunikat, iż rozmowa ta jest nagrywana. W przypadku rezygnacji przez Państwa z Usługi, funkcjonalność Nagrywania rozmów zostanie wyłączona w odniesieniu do wszystkich Użytkowników, na których była aktywna. W przypadku dokonania zmiany abonenta w odniesieniu do danego Numeru Użytkownika, funkcjonalność ta zostanie wyłączona i wymagać będzie ponownej aktywacji. Udostępniamy następujące rodzaje nagrywania: <ul style="list-style-type: none"> o przychodzące na Numer Użytkownika, o wychodzące z Numeru Użytkownika, o przychodzące na Numer Użytkownika poprzez Numer Główny. <p>Nagrywanie rozmów przychodzących na Numer Użytkownika i wychodzących z Numeru Użytkownika można aktywować wyłącznie na numerach komórkowych w naszej sieci, aktywnych na tym samym koncie abonenckim, na którym jest już Państwa Numer Główny Podstawowy. Nagrywanie rozmów przychodzących na Numer Użytkownika poprzez Numer Główny jest możliwe dla dowolnego Numeru Użytkownika niezależnie od sieci w jakiej się znajduje. Abonament miesięczny za tę funkcjonalność wynosi 100,00 zł, a za każdą minutę połączenia nagrywanego</p>
--------------------------------------	--

pobieramy opłatę w wysokości **0,02 zł** (opłata za połączenie zaokrąglana jest arytmetycznie z dokładnością do jednego grosza);

- **Obsługa Połączeń Przychodzących Bezpośrednio** - funkcjonalność, dzięki której połączenie przychodzące bezpośrednio do Numeru Użytkownika (z pominięciem Numeru Głównego Centralki) będzie zarządzane przez Centralkę i będzie mogło być transferowane oraz podlegać regułom przekierowań, gdy Numer Użytkownika jest zajęty lub nie odpowiada. Funkcjonalność tę można aktywować wyłącznie dla numerów komórkowych w naszej sieci, aktywnych na tym samym koncie abonenckim, na którym jest już Państwa Numer Główny Podstawowy. Abonament miesięczny za tę funkcjonalność wynosi **7,00 zł** za użytkownika któremu funkcjonalność ma zostać aktywowana;
- **Oświadczenie do nagrywania** - funkcjonalność, dzięki której użytkownik może podczas rozmowy odtworzyć rozmówcy zdefiniowane oświadczenie przed włączeniem nagrywania. Funkcjonalność tę można użyć wyłącznie na aktywnych w sieci Orange komórkowych numerach znajdujących się na tym samym Państwa koncie, na którym jest już Numer Główny Podstawowy. Abonament miesięczny za tę funkcjonalność wynosi **100,00 zł** za każde zdefiniowane oświadczenie;
- **Pakiet 1000 minut na przechowywanie rozmów** - funkcjonalność umożliwiająca przechowywanie nagranych maksymalnie 1000 minut rozmów bez ograniczeń czasowych, jednak nie dłużej niż do zakończenia świadczenia Usługi. W przypadku wyłączenia tej funkcjonalności wszystkie przechowywane rozmowy zostaną automatycznie skasowane. Umożliwiamy zakup większej liczby pakietów 1000 minut, za każdy pobierając abonament miesięczny w wysokości **10,00 zł**. Jeżeli posiadać będą Państwo więcej, niż jeden pakiet, liczba minut w ramach tych pakietów sumuje się;
- **Pakiet 10 000 minut na przechowywanie rozmów** - funkcjonalność umożliwiająca przechowywanie nagranych maksymalnie 10 000 minut rozmów bez ograniczeń czasowych, jednak nie dłużej niż do zakończenia świadczenia Usługi. W przypadku wyłączenia tej funkcjonalności wszystkie przechowywane rozmowy zostaną automatycznie skasowane. Umożliwiamy zakup większej liczby pakietów 10 000 minut za każdy pobierając abonament miesięczny w wysokości **80,00 zł**. Jeżeli będą Państwo posiadać więcej, niż jeden pakiet, liczba minut w ramach tych pakietów sumuje się;
- **Pakiet 100 000 minut na przechowywanie rozmów** - funkcjonalność umożliwiająca przechowywanie nagranych maksymalnie 100 000 minut rozmów bez ograniczeń czasowych, jednak nie dłużej niż do zakończenia świadczenia Usługi. W przypadku wyłączenia tej funkcjonalności wszystkie przechowywane rozmowy zostaną automatycznie skasowane. Umożliwiamy zakup większej liczby pakietów 100 000 minut za każdy pobierając abonament miesięczny w wysokości **640,00 zł**. Jeżeli będą Państwo posiadać więcej, niż jeden pakiet, liczba minut w ramach tych pakietów sumuje się;
- **Wywołaj serwer** - funkcjonalność umożliwiająca zintegrowanie Państwa serwera poprzez web-serwis. Określają Państwo rodzaj wywołania: identyfikację numeru lub wpisanie odpowiedniego kodu przez osobę dzwoniącą na Numer Główny, a także rodzaj odpowiedzi: odczytanie tekstu z bazy danych lub odpowiednią akcją (np. przekierowanie do odpowiedniego konsultanta) w ramach schematu Wirtualnej Centralki Orange zbudowanego przez administratora. Abonament miesięczny za funkcjonalność Wywołaj serwer wynosi **300,00 zł**.
- **Zarządzanie Komunikatem o Nagrywaniu (ZkoN)** - dzięki funkcjonalności zarządzania komunikatem o nagrywaniu będą Państwo mogli samodzielnie, za pomocą Webowej aplikacji administracyjnej, zarządzać komunikatem o nagrywaniu połączeń w odniesieniu do każdego Numeru Użytkownika przyporządkowanego do Numeru Głównego. Abonament miesięczny za funkcjonalność Zarządzanie Komunikatem o Nagrywaniu wynosi **55 zł**; Funkcjonalność zarządzania komunikatem o nagrywaniu świadczymy zgodnie z następującymi zasadami:
 - o z tej funkcjonalności mogą Państwo korzystać tylko, jeśli korzystają Państwo z funkcjonalności Nagrywanie rozmów - jeśli Państwo nie korzystają z Funkcjonalności Nagrywanie rozmów, muszą ją Państwo zamówić w Sklepie,
 - o funkcjonalność zarządzania komunikatem o nagrywaniu mogą Państwo zamówić przy zawarciu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania w ramach limitu kwotowego WCO-PI lub z Dodatkowych Środków,
 - o funkcjonalność zarządzania komunikatem o nagrywaniu zostanie udostępniona z chwilą zwiększenia limitu kwotowego WCO-PI lub Dodatkowych Środków, w ramach których Państwo zamówili funkcjonalność zarządzania komunikatem o nagrywaniu,
 - o mogą Państwo w każdym czasie wyłączyć funkcjonalność zarządzania komunikatem o nagrywaniu w ramach limitu kwotowego WCO-PI lub Dodatkowych Środków,

	<ul style="list-style-type: none"> o ponoszą Państwo odpowiedzialność z tytułu samodzielnego zarządzania komunikatem o nagrywaniu połączeń, w tym braku uprzedzenia Państwa rozmówcy o nagrywaniu rozmowy przed jej rozpoczęciem.
Jak włączyć?	<ul style="list-style-type: none"> • W trakcie obowiązywania Umowy • Aktywacja każdej funkcjonalności płatnej możliwa jest wyłącznie za pomocą Aplikacji WWW lub poprzez kontakt z naszym Biurem Obsługi Klienta i następuje nie później, niż od następnego dnia po dniu złożenia zlecenia aktywacji funkcjonalności • Funkcjonalności mogą być zamawiane wyłącznie w ramach Limitu kwotowego dostępnego w ramach opłaty abonamentowej za Usługę, a jeśli Limit kwotowy jest niewystarczający - po wykupieniu usługi: Dodatkowe Środki • Funkcjonalności są dostępne tylko w przypadku Wariantu: WCO-3, WCO-5, WCO-10, WCO-20 lub WCO-PI
Jak działają funkcjonalności?	<ul style="list-style-type: none"> • Szczegółowy opis i zasady działania funkcjonalności, znajdują Państwo w instrukcji dla Administratora Usługi • Funkcjonalności będą realizowane dla połączeń przychodzących poprzez Numer Główny lub dla połączeń przychodzących lub wychodzących bezpośrednio z Numeru Użytkownika. • W przypadku aktywacji danej funkcjonalności płatnej w niepełnym okresie rozliczeniowym, pobierzemy część miesięcznej opłaty abonamentowej za daną funkcjonalność oraz przyznamy część pakietu minut, proporcjonalną do czasu, w którym była ona aktywna, o ile dana funkcjonalność zawiera pakiet minut
Ograniczenia i zastrzeżenia	<ul style="list-style-type: none"> • W przypadku, gdy Numer Użytkownika jest numerem aktywowanym w ramach usługi Ekstra Strefa Firmowa lub Orange Ekstra Numer, usług stacjonarnej sieci Orange (PSTN, VoIP) lub numerem komórkowym, bądź stacjonarnym nienależącym do naszej sieci, wówczas nie jest dostępna funkcjonalność transferu połączeń w ramach Funkcji Asystenta. • Aktywacja funkcjonalności Nagrywania rozmów na Numerze Użytkownika, który jest numerem komórkowym z naszej sieci z aktywną usługą Ekstra Strefa Firmowa powoduje aktywację tej funkcjonalności na obu numerach - komórkowym oraz stacjonarnym w ramach usługi Ekstra Strefa Firmowa • funkcjonalności nie są dostępne w przypadku wyboru Wariantu WCO-NGD • Powyższe zasady nie obowiązują w zakresie odmiennie uregulowanym w części zatytułowanej „Państwa Usługi”

