

flex

Informacja o zmianach w regulaminie świadczenia przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej dla klientów Orange Flex

z dnia 12.02.2026 r.

14 marca 2026 r. zmienimy postanowienia, które dotyczą reklamacji. Zmiany wprowadzamy, aby dostosować postanowienia do nowego Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

Co to oznacza dla Ciebie?

- Nic nie musisz robić, aby dalej korzystać Orange Flex
- Twoje opłaty za Orange Flex nie zmieniają się

Najistotniejsze zmiany w trybie reklamacyjnym dla reklamacji złożonych od 14 marca 2026 r.:

1. Potwierdzimy przyjęcie każdej reklamacji na trwałym nośniku. W przypadku reklamacji złożonych ustnie w salonie potwierdzeniem będzie Protokół przyjęcia reklamacji.
2. Jeśli w reklamacji nie podasz danych potrzebnych do jej prawidłowego rozpatrzenia, poprosimy o ich uzupełnienie.
3. W odpowiedziach na reklamacje będziemy zawierać nasze dane kontaktowe.
4. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji i odpowiedzi udzielanej na piśmie, prześlemy ją przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
5. W przypadku, gdy nie określisz sposobu w jaki mamy przekazać odpowiedź na reklamację, prześlemy ją w sposób wskazany przez Ciebie w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki została złożona.
6. Jeśli nie otrzymasz od nas odpowiedzi na reklamację, możesz żądać, abyśmy ponownie ją przekazali.
7. Dodatkowo w celu ułatwienia i ujednoczenia procesu składania reklamacji, zaktualizowaliśmy zapisy dotyczące tego trybu we wszystkich dokumentach. Zmiany te mają wyłącznie charakter administracyjny i nie niosą dla Ciebie negatywnych skutków. Dzięki temu, niezależnie od tego, kiedy zawarłeś umowę z Orange, zasady składania reklamacji będą teraz takie same, a cała procedura jeszcze bardziej przyjazna i przejrzysta. Zmiany te to jedynie poprawki redakcyjne, które nie zmieniają Twoich dotychczasowych praw ani obowiązków. Poniżej znajdziesz zaktualizowane, ujednoczone postanowienia.

Zaproponowane zmiany opisane powyżej, wchodzi w życie z dniem 14.03.2026 r. Jeśli ich nie akceptujesz przysługuje Ci prawo do wypowiedzenia Umowy do dnia wejścia tych zmian w życie.

Nowe brzmienie trybu reklamacyjnego w Regulaminie świadczenia przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej dla klientów Orange Flex od 14.03.2026 r.:

XV. Reklamacje

1. Możesz złożyć reklamację, jeżeli z naszej winy:
 - a. nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w terminie,
 - b. nie wykonaliśmy Usługi albo wykonaliśmy ją nieprawidłowo,
 - c. nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość opłat, z tytułu usług komunikacji elektronicznej.
2. Możesz złożyć reklamację:
 - a. elektronicznie,
 - b. telefonicznie,
 - c. pisemnie,
 - d. w salonie.
3. Jeżeli złożysz reklamację pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie potwierdzimy jej przyjęcie w ciągu 14 dni. Przyjęcie reklamacji w salonie potwierdzimy od razu. Potwierdzenie prześlemy na trwałym nośniku.
4. Reklamacje możesz złożyć nie później niż 12 miesięcy od:
 - a. ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
 - b. dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługę lub wykonaliśmy ją niewłaściwie,
 - c. dnia nieprawidłowego naliczenia opłat za Usługi.Po tym terminie nie będziemy rozpatrywać reklamacji, o czym od razu Cię poinformujemy.
5. W reklamacji powinieneś podać:
 - a. imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
 - b. przedmiot reklamacji z uzasadnieniem i okres, którego ona dotyczy,
 - c. numer telefonu, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny,
 - d. datę zawarcia Umowy i termin, w którym mieliśmy rozpocząć świadczenie Usługi (jeśli składasz reklamację na to, że nie rozpoczęliśmy świadczenia Usługi w terminie),
 - e. wysokość odszkodowania lub innej należności, której żądasz, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wnioszek, abyśmy mogli przeznaczyć je na zapłatę za przyszłe Usługi,
 - f. sposób, w jaki mamy przekazać Ci odpowiedź na reklamację,
 - g. podpis – jeśli reklamację składasz pisemnie.
6. Jeżeli nie podasz tych informacji i uniemożliwi nam to prawidłowe rozpatrzenie reklamacji, poprosimy o jej uzupełnienie. Wskażemy - co i w jakim terminie trzeba uzupełnić (zapewniając na to minimum 7 dni) oraz poinformujemy, że nie rozpatrzymy reklamacji, jeśli nie uzupełnisz brakujących danych w tym terminie.
7. Na reklamację odpowiemy do 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja wpłynęła do nas.
8. W odpowiedzi na reklamację musimy podać:
 - a. nasze dane kontaktowe,
 - b. kiedy Twoja reklamacja wpłynęła do nas,
 - c. informację o tym, czy uznajemy, czy nie uznajemy Twojej reklamacji,
 - d. ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że przeznaczymy ją na zapłatę za przyszłe Usługi,
 - e. informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i że masz ma prawo dochodzić swoich racji w sądzie, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

9. Jeśli nie uznamy Twojej 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.
10. W przypadku gdy nie określisz sposobu w jaki mamy przekazać odpowiedź na reklamację, prześlemy ją w sposób wskazany przez Ciebie w trakcie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki została złożona.
11. Jeśli nie otrzymałeś odpowiedzi na reklamację, możesz żądać, abyśmy ponownie ją przekazali.
12. Jeśli uwzględnimy Twoją reklamację, która ma wpływ na wysokość opłat, kwotę, zgodnie z Twoim życzeniem, zwrócimy Ci przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo przeznaczymy na zapłatę za przyszłe usługi.
13. Jeżeli uwzględnimy Twoją reklamację usługi komunikacji elektronicznej to zwrócimy Ci pobraną opłatę za rachunek szczegółowy.