



Regulamin zakupów w Sklepie w aplikacji Orange Flex

obowiązuje od 20.03.2025 r. do odwołania

I. Postanowienia ogólne

1. Poniżej przedstawiamy zasady korzystania ze Sklepu dostępnego w aplikacji Orange Flex (zwanego dalej „Sklepem”).
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin określa:
 - a. warunki i zasady składania przez Klientów Zamówień w ramach Sklepu,
 - b. zasady zawierania Umów sprzedaży Urządzeń wskutek realizacji Zamówienia.
4. Piszząc „o nas” mamy na myśli spółkę pod firmą Orange Polska Spółka Akcyjna 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 zwaną dalej także „Orange Flex”.
5. Zwracając się do Ciebie lub odnosząc się do Klienta mamy na myśli osobę fizyczną, która zawarła lub zamierza zawrzeć z nami Umowę sprzedaży.

II. Definicje

1. **Aplikacja** – aplikacja mobilna Orange Flex, za pomocą której możesz m.in. zamówić kartę SIM, zarządzać usługami telekomunikacyjnymi oraz dokonać zakupu Urządzenia.
2. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
3. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
4. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Kodeks cywilny (k.c.)** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny.
6. **Autopay** – oznacza spółkę pod firmą Autopay Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Sopocie, przy ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000320590, o kapitale zakładowym w wysokości 2 000 000,00 PLN (w całości wpłaconym), NIP: 585-13-51-185, REGON: 191781561, będącą dostawcą usług płatniczych on-line.
7. **Płatność Online** – oznacza płatność poprzez Aplikację kartą płatniczą z wykorzystaniem systemu Autopay lub Twoimi środkami zgromadzonymi na koncie Flex.
8. **Bank** lub **Credit Agricole** – Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Legnickiej 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000039887, NIP 657-008-22-74, kapitał zakładowy (wpłacony w całości) 876 833 400,00 zł, www.credit-agricole.pl.
9. **Credit Agricole Raty** – system płatności ratalnej realizowany na podstawie Umowy o kredyt zawartej pomiędzy Klientem a Bankiem.

10. **Regulamin** – niniejszy Regulamin zakupów w Sklepie w Aplikacji.
11. **Sklep** – sklep umożliwiający składanie Zamówień, dostępny w Aplikacji.
12. **Urządzenie** – produkt prezentowany w Sklepie w Aplikacji, należący do kategorii m.in. telefony komórkowe, telefony odnowione i inne urządzenia telekomunikacyjne, akcesoria telekomunikacyjne (np. ładowarki do telefonów, słuchawki), urządzenia smartwatch, urządzenia inteligentne, laptopy, tablety i inne. Telefony odnowione sprzedawane są w zestawie z ładowarką oraz instrukcją obsługi, bez dodatkowych akcesoriów.
13. **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży Urządzeń w rozumieniu k.c. zawarta pomiędzy Orange Polska S.A. w ramach świadczonej usługi Flex a Klientem, zawierana z wykorzystaniem Sklepu.
14. **Umowa o kredyt** – umowa o kredyt wiązany w rozumieniu ustawy o kredycie konsumenckim zawierana pomiędzy Klientem a Bankiem.
15. **Ustawa o kredycie konsumenckim** – ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.
16. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
17. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
18. **Użytkownik** – oznacza każdą osobę, która w jakikolwiek sposób korzysta ze Sklepu.
19. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy, określające rodzaj i liczbę Urządzeń, które chce kupić.

III. Warunki korzystania ze Sklepu w Aplikacji

1. Z przedstawionej w ramach Sklepu oferty możesz skorzystać, jeśli:
 - a. posiadasz zarejestrowane konto w Aplikacji,
 - b. zawarłeś umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zgodnie z regulaminem świadczenia przedpłaconych usług telekomunikacyjnych dla Klientów Orange Flex,
 - c. posiadasz zainstalowaną aplikację Orange Flex na urządzeniu mobilnym obsługującym połączenie z Internetem, korzystającym z systemów operacyjnych, których aktualna lista znajduje się na stronie www.flex.orange.pl,
2. Jeśli korzystasz z usługi Strefa kart SIM, Sklep będzie dostępny również na numerach dodatkowych, ale Zamówienie możesz złożyć tylko z Numeru Głównego.

IV. Złożenie Zamówienia

1. Aby złożyć Zamówienie wejdź do Aplikacji i wybierz Urządzenia dostępne w Sklepie, które chcesz kupić.
2. Jeśli Urządzenie ma różne warianty, wybierz jeden z nich i dodaj go do koszyka.
3. Wybierz metodę dostawy: usługa kurierska lub Paczkomat InPost.
4. W koszyku wybierz metodę płatności.
5. Uzupełnij formularz zamówienia podając niezbędne dane umożliwiające realizację Zamówienia oraz zawarcie Umowy sprzedaży tj. dane do wysyłki oraz dane do faktury.
6. Po podaniu wszystkich niezbędnych danych, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia.
7. Podsumowanie będzie zawierać informacje dotyczące:
 - a. przedmiotu Zamówienia,
 - b. ceny Urządzeń objętych Zamówieniem, przy czym wszystkie ceny zawierają podatek VAT,
 - c. zasady zapłaty za Zamówienie,
 - d. sposobu dostawy oraz kosztów realizacji Zamówienia.
8. W celu skutecznego złożenia Zamówienia, konieczna jest akceptacja niniejszego Regulaminu.
9. W trakcie składania zamówienia w przypadku płatności za pomocą Twoich środków Flex, zweryfikujemy, czy masz obecnie wystarczające środki na dokonanie takiego zakupu i w przypadku posiadania zbyt niskich środków poinformujemy, że należy je uzupełnić.
10. W celu sfinalizowania Zamówienia naciśnij przycisk „Płać” lub „Kupuję na raty”, co będzie jednoznaczne ze złożeniem Zamówienia z obowiązkiem zapłaty. Wiążące dla Ciebie są ceny obowiązujące w chwili naciśnięcia przycisku „Płać” lub „Kupuję na raty”.
11. W trakcie realizacji złożonego Zamówienia nie ma możliwości modyfikacji zawartych w jego treści danych.

12. Anulowanie przez Ciebie złożonego Zamówienia na zakup Urządzenia jest możliwe w drodze odmowy przyjęcia przesyłki.

13. W przypadku braku dostępności danego Urządzenia w magazynie, gdy Zamówienie nie jest jeszcze opłacone, mamy prawo do anulowania Zamówienia i niezwłocznie się z Tobą skontaktujemy. Gdy zauważymy, że zamówione przez Ciebie Urządzenie jest wadliwe, a Zamówienie jest opłacone, również mamy prawo do anulowania Zamówienia.

14. W takich przypadkach zwrócimy Tobie płatność za to Urządzenie z wykorzystaniem aktualnej metody płatności wybranej przez Ciebie w Aplikacji. W przypadku wybrania Credit Agricole Raty poinformujemy Bank o anulowaniu Zamówienia, a Umowa o kredyt wygaśnie.

15. Po złożeniu Zamówienia, na adres poczty elektronicznej, przypisany do konta Orange Flex, zostanie przesłane potwierdzenie Zamówienia zawierające numer Zamówienia, fakturę VAT, przedmiot Zamówienia, ceny Urządzeń objętych Zamówieniem, sposób dostawy oraz koszty realizacji Zamówienia.

16. W celu sprawdzenia statusu Zamówienia na zakup Urządzenia wejdź do aplikacji Orange Flex, w zakładkę „Zamówienia”. Zmiana statusu Zamówienia na „wysłane” oznacza, że przesyłka została spakowana i wysłana wybranym przez Ciebie sposobem dostawy. W przypadku wyboru firmy kurierskiej na podany przez Ciebie adres w trakcie składania Zamówienia, a w przypadku Paczkomatów firmy InPost do wybranego przez Ciebie Paczkomatu. Dodatkowo informujemy Cię o tym e-mailem wysłanym na Twój adres podany w Aplikacji łącznie z podaniem numeru listu przewozowego.

17. Odpowiedzi na wszelkie pytania dotyczące Zamówień można uzyskać pisząc na czacie w aplikacji Orange Flex.

V. Zawarcie Umowy sprzedaży

1. Zawarcie Umowy sprzedaży Urządzenia następuje z chwilą zapłaty za Urządzenie w wybranym przez Ciebie trybie płatności, a w przypadku wybrania Credit Agricole Raty – z chwilą zawarcia Umowy o kredyt.

2. W przypadku braku środków na dokonanie zakupu, a w przypadku Credit Agricole Raty – nie zawarcia Umowy o kredyt w ciągu 24h od złożenia Zamówienia, Zamówienie zostanie anulowane i do zawarcia Umowy sprzedaży nie dojdzie.

VI. Formy i moment płatności

1. Dostępne formy płatności to:

- a. Karta płatnicza (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro),
- b. Twoje środki Flex (środki doładowane za pomocą kodu BLIK),
- c. Credit Agricole Raty – dostępne wyłącznie, gdy kupujesz jako Konsument oraz gdy łączna wartość Zamówienia (wraz z kosztami dostawy) wyniesie co najmniej 300 zł.

2. W przypadku wyboru metody płatności kartą płatniczą lub Twoimi środkami Flex:

- a. będzie ona obowiązywała dla tej transakcji, jak również dla wszystkich przyszłych płatności (w tym płatności za usługi telekomunikacyjne) w Orange Flex,
- b. po kliknięciu przycisku „Płać” przy podsumowaniu Zamówienia płatność będzie realizowana przy wykorzystaniu serwisu Autopay w przypadku zapłaty kartą płatniczą lub zostanie pobrana z Twoich środków Flex.

3. W przypadku wyboru Credit Agricole Raty zostaniesz przekierowany na stronę Banku, gdzie zostaniesz poproszony o wypełnienie wniosku kredytowego, a następnie - w przypadku pozytywnej decyzji kredytowej - będziesz mógł zawrzeć Umowę o kredyt.

4. Pamiętaj, że Bank będzie weryfikował Twoją tożsamość. Dane osoby dokonującej czynności z Bankiem powinny być tożsame z danymi Klienta składającego Zamówienie przy użyciu swojego konta Flex.

5. Szczegółowe informacje o Credit Agricole Ratach znajdziesz na <https://flex.orange.pl/sklep> oraz <https://www.credit-agricole.pl/>, a także w dokumentach przesłanych Tobie przez Bank na wskazany przez Ciebie adres poczty elektronicznej przypisany do Twojego konta Flex.

6. Do każdego Zamówienia wystawiana jest faktura VAT. Faktura wystawiana jest w chwili przygotowania Zamówienia do wysyłki.

VII. Dostawa

1. Zamówienia realizowane są wyłącznie na terenie Polski.
2. Dostawa Zamówienia może być zrealizowana przesyłką kurierską lub poprzez sieć Paczkomatów firmy InPost. Obie formy dostawy są płatne, a ich koszt doliczany jest do płatności za całe Zamówienie. Koszt dostawy prezentowany jest w trakcie składania Zamówienia.
3. Mamy prawo powierzyć realizację dostawy osobie trzeciej, bez informowania o tym Klienta.
4. Termin realizacji dostawy wynosi do 10 dni roboczych, licząc od dnia zapłaty ceny z wykorzystaniem Płatności Online lub zawarcia Umowy o kredyt.
5. W przypadku wyboru Credit Agricole Rat zastrzegamy sobie możliwość wydłużenia czasu realizacji Zamówienia i wydania Urządzenia po upływie terminu na odstąpienie od Umowy o kredyt.
6. Odbiór Zamówienia w Paczkomatach firmy InPost to usługa polegająca na udostępnieniu możliwości jego odbioru w wybranym przez Ciebie Paczkomacie (lista Paczkomatów InPost, w których możesz odebrać Zamówienie, jest dostępna podczas jego składania w Sklepie).
7. W przypadku wyboru usługi dostawy poprzez Paczkomat firmy InPost. Zostaniesz powiadomiony poprzez SMS na podany podczas składania Zamówienia numer telefonu komórkowego, o możliwości odbioru Zamówienia w wybranym przez Ciebie paczkomacie. Jeśli korzystasz z aplikacji firmy InPost otrzymasz powiadomienie tylko za jej pośrednictwem. Dodatkowo otrzymasz również wiadomość mailową. Po otrzymaniu informacji SMS, powiadomienia w aplikacji firmy InPost, maila o dostarczeniu Zamówienia do paczkomatu masz 48 godzin na jego odbiór. Aby odebrać Zamówienie powinieneś posiadać kod odbioru do Zamówienia, który zostanie przesłany Ci przez firmę InPost za pośrednictwem SMS, aplikacji firmy InPost oraz maila.
8. Jeśli nie odbierzesz Zamówienia w ciągu 48 godzin, wróci ono do naszego magazynu i tym samym zostanie anulowane. A Ty otrzymasz zwrot kwoty za Zamówienie rozumianej jako wartość zwracanych towarów oraz kosztu przesyłki.
9. W przypadku dostawy kurierskiej, przy odbiorze Zamówienia będziesz potrzebować indywidualnego kodu PIN. Kod ten otrzymasz poprzez dedykowaną wiadomość mailową oraz SMS od naszego partnera firmy DPD.
10. Podczas odbioru przesyłki realizowanej przesyłką kurierską powinieneś sprawdzić stan i kompletność przesyłki i Urządzenia. W przypadku stwierdzenia:
 - a. uszkodzenia mechanicznego zawartości przesyłki/Urządzenia lub
 - b. niekompletności zawartości przesyłki/Urządzenia lub
 - c. niezgodności zawartości przesyłki z przedmiotem Zamówieniamożesz:
 - a. odmówić przyjęcia całej przesyłki. W razie odmowy przyjęcia Urządzenia, nie ponosisz żadnych opłat z tytułu dostawy,
 - b. odebrać przesyłkę i bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki sporządzić protokół lub wypełnić maksymalnie w ciągu 60 minut od odbioru przesyłki elektroniczny protokół szkody dostępny na stronie www.dpd.com.pl/protokol lub. Po zarejestrowaniu szkody otrzymasz link na podanego maila z uzupełnionym protokołem szkody. Należy pobrać protokół i zachować (link jest ważny 30 dni). Następnie odeślij Zamówienie do naszego magazynu, a na Oświadczeniu o odstąpieniu od umowy umieść informację, że został spisany protokół szkody,
 - c. w obu przypadkach a. i b. po otrzymaniu przez nas Zamówienia zostanie wykonany zwrot pieniędzy. Otrzymasz zwrot pieniędzy za zamówiony towar oraz usługę kurierską.
11. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub braków w przesyłce, które w momencie odbioru Zamówienia nie nosiła śladów uszkodzenia, do 7 dni możesz sporządzić protokół szkody dostępny na stronie DPD: www.dpd.com.pl/protokol. Do protokołu należy dołączyć zdjęcia obrazujące zabezpieczenie przesyłki oraz rozmiar szkody. Po zarejestrowaniu szkody otrzymasz na maila link z uzupełnionym protokołem. Protokół należy pobrać i zachować (link jest ważny 30 dni). Po zarejestrowaniu szkody i otrzymaniu maila z protokołem skontaktuj się z nami poprzez chat w Aplikacji. O dalszych krokach zostaniesz poinformowany przez naszego pracownika poprzez chat.
12. W przypadku odbioru przesyłki realizowanej poprzez Paczkomat firmy InPost powinieneś sprawdzić stan i kompletność przesyłki i Urządzenia podczas odbioru. A w przypadku stwierdzenia:
 - a. uszkodzenia mechanicznego zawartości przesyłki/Urządzenia lub

- b. niekompletności zawartości przesyłki/Urządzenia lub
 - c. niezgodności zawartości przesyłki z przedmiotem Zamówienia
- pozostaw uszkodzoną przesyłkę w Paczkomacie, wybierz na ekranie Paczkomatu lub w aplikacji InPost, jeśli z niej korzystasz, przycisk „Mam uwagi do przesyłki” i postępuj zgodnie z wyświetlanymi komunikatami na ekranie Paczkomatu lub aplikacji InPost.

13. W przypadku stwierdzenia:

- a. uszkodzenia mechanicznego zawartości przesyłki/Urządzenia lub
- b. niekompletności zawartości przesyłki/Urządzenia lub
- c. niezgodności zawartości przesyłki z przedmiotem Zamówienia

w terminie późniejszym, do 7 dni od odebrania Zamówienia z Paczkomatu, należy sporządzić protokół szkody dostępny na stronie: <https://inpost.pl/protokol>. Do zgłoszenia należy dołączyć zdjęcia przedstawiające zabezpieczenie przesyłki oraz rozmiar szkody. Na wskazany w protokole adres mailowy otrzymasz potwierdzenia zgłoszenia. Po zarejestrowaniu szkody i otrzymaniu maila z protokołem skontaktuj się z nami poprzez chat w Aplikacji. O dalszych krokach zostaniesz poinformowany przez naszego pracownika poprzez chat.

14. Powyższy tryb w żaden sposób nie ogranicza ani nie wyłącza wynikających z ustaw uprawnień do odstąpienia od umowy sprzedaży lub do dochodzenia uprawnień z rękojmi.

VIII. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy sprzedaży

1. Możesz odstąpić od Umowy sprzedaży zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa bez podania przyczyny, składając jednoznaczne oświadczenie w terminie 14 dni. Termin 14-dniowy dla Umów sprzedaży Urządzenia liczy się od dnia, w którym nastąpiło wydanie Urządzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do nas oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.

2. W przypadku, gdy odstąpisz od Umowy sprzedaży, uważamy ją za niezawartą. Jeśli korzystałeś z Credit Agricole Rat, informujemy o Twoim odstąpieniu Bank. Umowa o kredyt również będzie traktowana jako niezawarta.

3. W przypadku korzystania przez Ciebie z prawa do odstąpienia od Umowy sprzedaży, jesteś zobowiązany zwrócić zakupione Urządzenie. Zwrot Urządzenia powinien nastąpić nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpiłeś od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie urządzenia przed jego upływem.

4. Orange Flex może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Ciebie do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Ciebie dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej (nie dotyczy to przypadku, gdy wybrałeś Credit Agricole Raty jako formę płatności).

5. W przypadku płatności za Zamówienie kartą płatniczą lub Twoimi środkami Flex zwrot za dokonane przez Ciebie płatności na skutek odstąpienia od Umowy sprzedaży nastąpi z wykorzystaniem aktualnej metody płatności wybranej przez Ciebie w aplikacji.

6. Ponosisz odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, w szczególności Urządzenie nie powinno być uszkodzone, ani niezdatne do użytku.

7. Ponosisz bezpośrednie koszty zwrotu Urządzenia. W przypadku zwrotu całej przesyłki zwrócimy poniesione przez Ciebie koszty dostawy Zamówienia złożonego w Aplikacji.

8. Wzór odstąpienia od Umowy sprzedaży znajdziesz w mailu z podsumowaniem swojego Zamówienia, w aplikacji w szczegółach swojego Zamówienia oraz na stronie www.flex.orange.pl. Możesz również skorzystać z formularza stanowiącego zał. 2 do Ustawy o prawach konsumenta.

IX. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy o kredyt (Credit Agricole Raty)

1. Jeśli wybrałeś płatność poprzez Credit Agricole Raty, możesz odstąpić od Umowy o kredyt poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o kredyt w terminie 14 dni od jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.

2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o kredyt możesz złożyć:

- a. za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej www.credit-agricole.pl/odstapienie/klient,
- b. pisząc do nas na czacie w Aplikacji lub wysyłając pismo na nasz adres,

- c. wysyłając pismo na adres Banku lub składając je osobiście w placówce Banku.
3. W terminie 14 dni od skutecznego odstąpienia od Umowy o kredyt:
- a. odeślij zakupione Urządzenia z dopiskiem „Odstąpienie” na adres:
Ceva Magazyn Centralny Orange Polska S.A.
ul. Południowa 2
05-850 Ołtarzew
 - b. lub zapłać jednorazowo pełną cenę Urządzenia przelewem na numer rachunku, który dostaniesz od nas mailem.
4. Jeśli odstąpisz od Umowy o kredyt i nie zwrócisz nam Urządzenia ani nie zapłacisz jego pełnej ceny, zastrzegamy sobie możliwość cesji wierzytelności wynikającej z Umowy sprzedaży na rzecz osoby trzeciej. Twoje dane osobowe zostaną wówczas przekazane podmiotom, będącym nabywcami wierzytelności.
5. Wzór odstąpienia od Umowy o kredyt zostanie do niej załączony przez Bank.

X. Wady Urządzenia

1. Jako sprzedawca odpowiadamy przed Tobą za niezgodność towaru (dalej „Urządzenia”) z umową w zakresie określonym przez przepisy ustawy o prawach konsumenta.
2. Nie jesteśmy producentem Urządzenia, chyba że co innego wynika z jego specyfikacji. Producent może udzielić gwarancji jakości Urządzenia. Warunki oraz okres gwarancji wskazane są w oświadczeniu gwarancyjnym producenta.
3. Wada Urządzenia polega na jego niezgodności z umową. Urządzenie jest zgodne z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności:
- a. jego opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do Urządzeń z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność, dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji,
 - b. przydatność do szczególnego celu, do którego jest Ci potrzebne, o którym powiadomiłeś/powiadomiłaś nas najpóźniej w momencie zawarcia umowy, a my to zaakceptowaliśmy,
 - c. przydatność do celów, do których zazwyczaj używa się Urządzenia tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk,
 - d. zawartość przesyłki (akcesoria i instrukcje, których dostarczenia mogłeś/mogłaś rozsądnie oczekiwać),
 - e. jakość – powinna być taka jak jakość próbek lub wzorów, które udostępniliśmy Ci przed zawarciem umowy i odpowiada opisowi takiej próbki lub takiego wzoru,
 - f. występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Urządzeń z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji, jakie są typowe dla Urządzenia tego rodzaju i których możesz rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Urządzenia oraz publiczne zapewnienie złożone przez nas lub osoby działające w naszym imieniu. Możemy jednak wykazać, że:
 - i. nie wiedzieliśmy o danym publicznym zapewnieniu,
 - ii. przed zawarciem umowy sprostowaliśmy publiczne zapewnienie z zachowaniem warunków i formy, w jakiej ono zostało złożone lub w porównywalny sposób,
 - iii. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na Twoją decyzję o zawarciu umowy.
4. Będziemy Cię informować o aktualizacjach niezbędnych do zachowania zgodności Urządzenia z elementami cyfrowymi. Informacje będą dostarczane przez 2 lata od wydania Urządzenia z elementami cyfrowymi. Będziesz informowany/informowana, w jaki sposób zainstalować aktualizacje. Dostaniesz też informacje o konsekwencjach ich niezainstalowania. Aktualizacja powinna być przeprowadzona w rozsądnym czasie od dostarczenia.
5. Nie ponosimy odpowiedzialności za brak zgodności Urządzenia z umową, jeżeli poinformujemy Cię, że konkretna cecha Urządzenia odbiega od wymogów zgodności z umową określonych powyżej, a Ty najpóźniej w chwili zawarcia umowy to zaakceptujesz.
6. Jesteśmy odpowiedzialni za brak zgodności Urządzenia z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia został określony jako dłuższy.

7. Jeżeli brak zgodności z umową został stwierdzony przed upływem 2 lat od dostarczenia Urządzenia, domniemywa się, że brak zgodności z umową istniał w chwili wydania Urządzenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Urządzenia lub charakterem braku zgodności Urządzenia z umową.
8. Jeżeli Urządzenie jest niezgodne z umową, możesz żądać jego naprawy lub wymiany.
9. Możemy dokonać wymiany Urządzenia w przypadku żądania przez Ciebie naprawy lub naprawy Urządzenia, gdy żądasz wymiany, jeżeli spełnienie Twojego żądania jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów. Jesteśmy zobowiązani wymienić lub naprawić Urządzenie w rozsądnym terminie. Jeżeli naprawa bądź wymiana Urządzenia będą niemożliwe lub będą wymagać nadmiernych kosztów, będziemy mogli odmówić spełnienia Twoich żądań.
10. Możesz żądać odstąpienia od umowy sprzedaży Urządzenia, jeśli:
 - a. odmówimy wymiany lub naprawy Urządzenia z powodów, które wskazaliśmy powyżej,
 - b. nie wymieniliśmy lub nie naprawiliśmy Urządzenia w rozsądnym terminie,
 - c. pomimo wymiany lub próby naprawy Urządzenia niezgodność z umową wciąż występuje,
 - d. niezgodność z umową jest na tyle istotna, że uzasadnia to Twoje żądanie,
 - e. jeśli oświadczymy, że nie naprawimy lub nie wymienimy Urządzenia w rozsądnym terminie bądź bez nadmiernych niedogodności.
11. Nie możesz odstąpić od umowy, jeśli niezgodność z umową jest nieistotna.
12. Zwracamy Ci pieniądze w ciągu 14 dni od otrzymania Twojego oświadczenia o obniżeniu ceny albo od dostarczenia nam Urządzenia lub dowodu jego odesłania w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży.
13. Jeżeli dokonałeś/dokonałaś zakupu Urządzenia jako Konsument, a my przyjęliśmy od Ciebie reklamację Urządzenia z tytułu niezgodności z umową zawierającą żądanie usunięcia wady, wymiany Urządzenia albo obniżenia ceny i nie ustosunkowaliśmy się do tego żądania w terminie 14 dni, wówczas jest to jednoznaczne z tym, że uznaliśmy je za uzasadnione i jesteśmy zobowiązani je spełnić.
14. Możesz wstrzymać się z zapłatą ceny za reklamowane Urządzenie do chwili realizacji naszych obowiązków, wynikających z przepisów dotyczących zgodności Urządzenia z umową. Nie możemy się domagać zapłaty za treść lub usługę cyfrową za okres, gdy była ona niezgodna z umową.
15. W przypadku skorzystania przez Ciebie z uprawnień gwarancyjnych bieg terminu z tytułu niezgodności z umową ulega zawieszeniu w dniu zawiadomienia nas o niezgodności. Termin biegnie dalej od dnia odmowy wykonania obowiązków gwarancyjnych przez gwaranta lub bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.
16. Możesz korzystać z uprawnień z tytułu niezgodności Urządzenia z umową niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji.

XI. Bezpieczeństwo Sklepu

1. Oświadczamy, iż dołożymy starań, aby zapewnić Ci wysoki poziom bezpieczeństwa w zakresie korzystania ze Sklepu. Wszelkie zdarzenia mające wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji, należy zgłaszać nam poprzez czat w Aplikacji.
2. Jednocześnie oświadczamy, że stosowane przy ochronie serwisu Sklepu nowoczesne techniki zabezpieczenia i dostępu do danych służą zapewnieniu jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa, jednak ze względów technicznych nie mogą gwarantować w pełni tajemnicy składowanych i przesyłanych informacji. Zalecane jest korzystanie z aktualnego oprogramowania antywirusowego na urządzeniu, poprzez które łączysz się ze Sklepem.
3. Jeżeli umieszczasz w ramach serwisu Sklepu jakiekolwiek dane dotyczące innych osób (w tym ich imię i nazwisko, adres, numer telefonu lub adres e-mail), możesz to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób.
4. W przypadku wyboru płatności poprzez Credit Agricole Raty, w związku z zawieraniem Umowy o kredyt prześlemy do Banku Twój adres e-mail. Dane prześlemy także jeśli odstąpisz od Umowy sprzedaży i korzystałeś z Credit Agricole Raty lub jeśli odstąpisz od Umowy o kredyt za naszym pośrednictwem. Wtedy prześlemy do Banku Twoje imię, nazwisko, PESEL, numer Umowy o kredyt oraz ewentualnie inne dane, które zawrzesz w odstąpieniu. W przypadku gdy skorzystasz z płatności poprzez Credit Agricole Raty i zawrzesz umowę z Bankiem, będziemy Twoje dane przetwarzać także w celu prawidłowego wykonania naszej umowy z Bankiem.

5. Klientowi nie wolno umieszczać, w ramach dostępnych mu aplikacji Sklepu, treści o charakterze bezprawnym.

XII. Reklamacje dotyczące działania Sklepu

1. Podejmujemy działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Sklepu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i dokładamy starań w celu usuwania w rozsądnym terminie nieprawidłowości zgłoszonych przez Klientów lub Użytkowników.
2. Uprawnienie w zakresie złożenia reklamacji przysługuje Ci wyłącznie w zakresie nieprawidłowości, usterek lub przerw w funkcjonowaniu serwisu Sklepu.
3. W trakcie korzystania ze Sklepu, możesz powiadomić nas o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu Sklepu oraz o niewłaściwej jakości usług Sklepu.
4. Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu możesz zgłaszać bezpośrednio do nas poprzez czat w Aplikacji.
5. Przysługuje Ci prawo do złożenia reklamacji w terminie jednego (1) miesiąca kalendarzowego, licząc od dnia, w którym doszło do nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sklepu. Reklamacje złożone po upływie terminu określonego w zdaniu pierwszym pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie Cię powiadomimy.
6. Reklamacja może być złożona pisemnie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości serwisu Sklepu.
7. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Orange Flex.

XIII. Postanowienia końcowe

1. Zastrzegamy sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu w każdym czasie. Zmieniony Regulamin będzie dostępny w Aplikacji. Zmiana treści Regulaminu nie może naruszać praw nabytych Konsumentów korzystających ze Sklepu.
2. Przed złożeniem Zamówienia zobowiązany jesteś sprawdzić, czy na podsumowaniu Zamówienia wszelkie dane osobowe dotyczą Twojej osoby i są zgodne ze stanem faktycznym i prawnym.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z którego korzystasz, a które uniemożliwiają poprawne korzystanie ze Sklepu.
4. Jesteś wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie technicznej zgodności pomiędzy wykorzystywanym przez siebie w celu korzystania ze Sklepu sprzętem komputerowym i/lub urządzeniem końcowym oraz systemem teleinformatycznym, a serwisem Sklepu.
5. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy nami a Tobą, zostanie poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
6. Zachęcamy do zapamiętania lub zapisania Regulaminu na trwałym nośniku (np. urządzenie końcowe, dysk komputera). Informujemy, że na Twoje żądanie udostępnia Regulamin w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym się posługujesz Klient.
7. Orange Flex stosuje kodeksy etyczne i kodeksy dobrych praktyk, których treść jest dostępna na stronie internetowej www.orange.pl/kodeksy.
8. Informujemy, że działamy jako pośrednik kredytowy w rozumieniu ustawy o kredycie konsumenckim i współpracujemy z Credit Agricole będącym kredytodawcą. W imieniu Credit Agricole jako pośrednik jesteśmy upoważnieni do dokonywania czynności faktycznych polegających na prezentowaniu ofert Credit Agricole w Sklepie. Nie pobieramy z tego tytułu żadnych opłat od Klienta, ale otrzymujemy wynagrodzenie od Credit Agricole.
9. Poprzedni Regulamin przestał obowiązywać z dn. 19.03.2025 r.