



Regulamin korzystania z aplikacji Orange Flex

obowiązuje od 7.05.2024 r. do odwołania

I. Postanowienia ogólne

1. Poniżej przedstawiamy zasady korzystania z aplikacji Orange Flex (zwaną dalej „Aplikacją”).
2. Kiedy w tym Regulaminie mówimy o „nas”, mamy na myśli spółkę Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: 02-326 Warszawa ul. Aleje Jerozolimskie 160, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, o kapitale zakładowym w wysokości 3 937 072 437,00 zł w całości opłaconym, NIP 526-025-09-95. Kiedy zwracamy się do Ciebie, mamy na myśli użytkownika naszej Aplikacji.
3. Przed rozpoczęciem korzystania z Aplikacji powinieneś/powinnaś zapoznać się ze wszystkimi postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Poprzez Aplikację możemy Ci umożliwić:
 - a. założenie konta w Aplikacji,
 - b. zamówienie przesłania karty SIM,
 - c. aktywację usług telekomunikacyjnych w ofercie Orange Flex,
 - d. w zależności od dostępności, rejestrację na potrzeby skorzystania z usług telekomunikacyjnych, a także zakup dodatkowych opcji usługi, towarów lub dodatkowych usług, które oferujemy sami lub w imieniu naszych partnerów.
5. Aplikacja jest dostępna do pobrania na urządzenia mobilne obsługujące połączenie z Internetem, korzystające z systemów operacyjnych: iOS 13.4, android 8.0, HarmonyOS 4.0 lub nowszymi wersjami tych systemów. W przypadku posiadania Urządzenia ze starszą wersją systemu operacyjnego niż wskazane powyżej nie gwarantujemy prawidłowego działania Aplikacji, jak również nie udostępniamy nowych jej wersji.
6. Gdy zainstalujesz Aplikację i zalogujesz się do niej, będzie ona cały czas aktywna do momentu, gdy:
 - a. wylogujesz się z niej poprzez opcję dostępną w Aplikacji,
 - b. wyłączysz ją lub zatrzymasz poprzez ustawienia systemu operacyjnego Twojego Urządzenia lub
 - c. usuniesz Aplikację na Urządzeniu.
7. Informujemy, że Aplikacja będzie łączyła się z siecią Internet w czasie, w którym będzie aktywna.

8. Treści licencji, na podstawie których udostępniane są w ramach Aplikacji utwory (w tym programy komputerowe) podmiotów trzecich, dostępne są w Aplikacji w zakładce Mój profil > Regulaminy.

II. Warunki korzystania

1. Osobami uprawnionymi do skorzystania z Aplikacji są osoby, które:
 - a. pobrały Aplikację, zgodnie z niniejszym Regulaminem, na swoje Urządzenie, oraz
 - b. przy pierwszym uruchomieniu Aplikacji na swoim Urządzeniu dokonały rejestracji w Aplikacji i zaakceptowały jej Regulamin.
2. Możesz w dowolnym momencie wyłączyć Aplikację poprzez wylogowanie się z niej albo usunąć Aplikację z Urządzenia poprzez opcje systemu operacyjnego dostępnego na Urządzeniu. Usunięcie Aplikacji z danego Urządzenia nie powoduje usunięcia Twojego konta w Orange Flex ani wyłączenia usług zamówionych przez Ciebie w Aplikacji.
3. Usunięcie Twojego konta w Orange Flex następuje poprzez złożenie takiego polecenia w Aplikacji. Zasady wyłączania poszczególnych usług określają regulaminy tych usług.
4. Dostawy karty SIM lub innych towarów zamawianych w Aplikacji możliwe są tylko na terytorium Polski.
5. Akceptowane przez nas w Aplikacji sposoby płatności to: zapłata kartą oraz doładowanie środków w Aplikacji poprzez Blik. Organizacje kartowe, których karty umożliwiają płatność wskazane są w sekcji Pomoc, w kategorii Płatności.

III. Koszty

1. Korzystanie z Aplikacji na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie nie wiąże się z koniecznością ponoszenia dodatkowych opłat, za wyjątkiem ewentualnych opłat, związanych z kosztem połączenia się Aplikacji z Internetem (transferu danych) u Twojego dostawcy Internetu.
2. Opłaty za usługi dostępne w Aplikacji, w tym za nasze usługi telekomunikacyjne, znajdziesz w innych regulaminach i cennikach. Ceny wskazane w Aplikacji są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
3. Ewentualne koszty związane z dostawą karty SIM będą wskazane w procesie zamawiania karty SIM w Aplikacji.

IV. Nasza odpowiedzialność

1. Nie ponosimy odpowiedzialności:
 - a. za niedziałanie Aplikacji z powodu siły wyższej,
 - b. za ewentualne skorzystanie przez Ciebie z Aplikacji w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa,
 - c. za leżące po Twojej stronie przypadki nieuprawnionej ingerencji w Aplikację, jej algorytmy lub kod źródłowy.

V. Odpowiedzialność Użytkownika

1. Jesteś zobowiązany korzystać z Aplikacji zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz przepisami prawa i nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym, w szczególności:
 - a. nie działać w złej wierze i nie korzystać z Aplikacji niezgodnie z jej przeznaczeniem, które opisaliśmy w rozdziale I. niniejszego Regulaminu,
 - b. podawać prawdziwe dane (w tym dane potrzebne do założenia konta w Aplikacji i aktywacji usług telekomunikacyjnych),
 - c. nie realizować transakcji mogących świadczyć o nienaturalnym wykorzystaniu usług i realizacji opłat.

2. Aplikacja do prawidłowego działania może wymagać aktualizacji, np. ze względów bezpieczeństwa lub poprawy błędów. Twoim obowiązkiem jest zaktualizowanie Aplikacji, jeśli powiadomimy Cię o dostępności aktualizacji.
3. Niezależnie od stworzenia przez nas zabezpieczeń połączenia poprzez Aplikację, informujemy, że środki techniczne używane przez nas do zabezpieczenia są zgodne z dobrą praktyką na rynku, lecz nie mogą gwarantować całkowitego bezpieczeństwa w związku ze szczególnymi zagrożeniami związanymi z elektronicznym charakterem komunikacji poprzez Aplikację, w przypadku np. ataku hackerów lub obecności wirusów na Twoim Urządzeniu. Dlatego wskazane jest, aby, korzystając z Aplikacji, zadbać także o ochronę własnych urządzeń, danych i oprogramowania, w tym przed zagrożeniem wirusowym.
4. Zobowiązujesz się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności danych do logowania w Aplikacji, a także nie udostępniać ich osobom trzecim. Zobowiązujesz się niezwłocznie nas powiadamiać o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie danych do logowania w Aplikacji przez osobę trzecią. Ponosisz odpowiedzialność za skutki używania Aplikacji przez osoby trzecie, które posługują się Twoimi danymi do logowania. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której dołożyłeś/dołożyłaś należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności tych danych, a osoba trzecia weszła w ich posiadanie z przyczyn leżących po naszej stronie.
5. Możemy ograniczyć dostęp do części lub całości funkcjonalności Aplikacji bez wcześniejszego uprzedzenia w razie zaistnienia podejrzenia, że korzystasz z niej niezgodnie z zasadami, które opisaliśmy w pkt 1 lub że Twój sposób korzystania z Aplikacji może zagrażać bezpieczeństwu innych użytkowników Aplikacji, bądź jest w inny sposób niezgodny z przepisami prawa.
6. Po ograniczeniu dostępu, możemy przekazać Ci informację o powodach naszej decyzji (np. za pomocą czata, e-maila, push-a lub sms-em) tak, abyś miał czas usunąć przyczyny, które spowodowały to ograniczenie. Dostęp zostanie przywrócony po usunięciu przyczyn, z powodu których go ograniczyliśmy.

VI. Warunki reklamacji

1. Reklamacje związane z niewłaściwym działaniem usług zamówionych przez Aplikację należy do nas kierować zgodnie z regulaminami tych usług.
2. Reklamacje dotyczące niewłaściwego działania Aplikacji, niedotyczące zamawianych usług, możesz zgłaszać nam poprzez chat dostępny po zalogowaniu w Aplikacji lub na stronie internetowej www.flex.orange.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, login (np. adres e-mail) używany przez Ciebie do zalogowania się w Aplikacji, numer telefonu, jeśli korzystasz z oferty Orange Flex oraz opis i powód reklamacji.
4. Zostaniesz powiadomiony w Aplikacji o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
5. Nasza decyzja co do zgłoszonej reklamacji zamyka procedurę reklamacyjną, co w żaden sposób nie pozbawia Cię możliwości dochodzenia uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Jeśli korzystasz z Aplikacji jako konsument, masz możliwość uzyskania bezpłatnej informacji prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Nie jesteśmy zobowiązani przepisami prawa do korzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów ani sami nie zobowiązaliśmy się do ich stosowania, zwracamy więc uwagę, że jeśli złożysz wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu z naszym udziałem, możemy nie zaakceptować tej propozycji. Nie ogranicza to Twojej możliwości dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.

VII. Nasze dane kontaktowe

1. W sprawach związanych z Aplikacją można kontaktować się z nami poprzez chat dostępny po zalogowaniu w Aplikacji lub na stronie internetowej www.flex.orange.pl.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Informacje o zmianach i aktualizacjach naszej Aplikacji oraz o zdarzeniach powodujących jej niedostępność (prace planowe, awarie) będziemy przysyłać Ci na adres e-mail podany przez Ciebie przy zakładaniu konta w Aplikacji oraz poprzez powiadomienia PUSH w Aplikacji.

2. Jeśli z regulaminów usług nie wynika inaczej, nie udzielamy dodatkowych gwarancji dotyczących świadczonych usług.

3. Jesteśmy stroną kodeksów etycznych oraz dobrych praktyk. Kodeksy, których stroną jest Orange Polska, dostępne są na stronie internetowej www.orange.pl/kodeksy.phtml.

4. Niniejszy Regulamin jest dostępny w ramach Aplikacji, a także na stronie internetowej pod adresem www.flex.orange.pl. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym czasie. Powiadomimy Cię o tym z wyprzedzeniem 7 dni. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wskazanego w nowym Regulaminie.

5. Poprzedni Regulamin korzystania z aplikacji Orange Flex przestał obowiązywać z dn. 6.05.2024 r.