



Regulamin świadczenia przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej dla klientów Orange Flex

obowiązuje od 14.03.2026 roku do odwołania

I. Przedmiot Regulaminu

1. Poniżej opisujemy zasady świadczenia Usług na rzecz klientów.
2. 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 „Operatorem” lub „Orange”. Dane kontaktowe: adres mailowy kontakt.flex@orange.com, infolinia obsługowa 510100100, czat w Aplikacji, adres do korespondencji ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice.
3. Zwracając się do Ciebie lub odnosząc się do klienta mamy na myśli osobę fizyczną, która zawarła lub zamierza zawrzeć z nami Umowę w ramach Oferty.

II. Definicje

1. **Aktywacja** – włączenie się do sieci Operatora poprzez dokonanie pierwszej płatności w Aplikacji.
2. **Aplikacja** – aplikacja mobilna Orange Flex, za pomocą, której możesz m.in. zamówić kartę SIM, zarządzać usługami, w tym aktywować Usługi dodatkowe.
3. **Cennik, Cennik usług w roamingu oraz połączeń międzynarodowych** – zestawienia dostępnych Usług oraz wysokości opłat wraz z zasadami ich naliczania.
4. **Dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym dane lokalizacyjne, tj. dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach Usług, wskazujące położenie geograficzne urządzenia klienta.
5. **Karta SIM (USIM)** – stanowiąca własność Operatora karta z mikroprocesorem, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki specyfikacji dla karty SIM/USIM, umożliwiającą dostęp do Usług świadczonych przez Operatora, z którą związane są: Numer i kod PIN.

6. **Karta eSIM** – zwana również profilem eSIM, to wirtualna (elektroniczna) karta SIM Operatora, która nie ma postaci fizycznej i jest pobierana przez internet na urządzenie z funkcją eSIM, takie jak np. smartfon.
7. **Kod PIN** – poufny ciąg czterech cyfr dostępny wyłącznie dla Ciebie i Operatora, umożliwiający odblokowanie dostępu do Usług.
8. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.
9. **Nadużycie w komunikacji elektronicznej** polega na korzystaniu z Usług lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, w skutek którego:
 - a. Klient wyrządza albo może wyrządzić szkodę nam, innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym lub innym osobom, które korzystają z Usług na własne potrzeby lub
 - b. Klient lub inne podmioty osiągają albo mogą osiągnąć nienależne korzyści.Mamy obowiązek podejmować proporcjonalne środki organizacyjne i techniczne, żeby zapobiegać nadużyciom i je zwalczać.
10. **Oferta** – oferta przedpłacona dostępna w wariantach wskazanych w Cenniku lub Regulaminie Oferty.
11. **Okres rozliczeniowy** – miesiąc w czasie którego możesz wykonywać i odbierać połączenia oraz korzystać z innych Usług. Pierwszy Okres rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu, w którym dokonasz pierwszej płatności za Usługi. Kolejne Okresy rozliczeniowe będą się rozpoczynać w dniu miesiąca, odpowiadającemu dacie pierwszej płatności. W przypadku gdy takiego dnia nie będzie w danym miesiącu, Okres rozliczeniowy rozpocznie się pierwszego dnia kolejnego miesiąca, a następny znowu w dniu odpowiadającemu dacie dokonania pierwszej płatności.
12. **Partner** – podmiot potwierdzający Twoją tożsamość na potrzeby dokonania Rejestracji, podmiot doręczający Ci kartę SIM/ USIM, podmiot u którego możesz nabyć kartę SIM/ USIM lub podmiot realizujący płatności w naszym imieniu.
13. **Partner roamingowy** - operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej lub operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z którym podpisaliśmy umowę roamingową.
14. **Plan** – jeden z wariantów Oferty wskazany w Cenniku.
15. **Roaming** – Usługa polegająca na zapewnieniu klientom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych.
16. **Rejestracja** – obowiązkowe podanie przez Ciebie Twoich danych określonych w art. 296 Ustawy oraz ich potwierdzenie przez nas.
17. **Sieć Orange** – obsługiwana przez nas ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS.
18. **Regulamin promocji** – dokument zawierający promocyjne warunki świadczenia Usług.
19. **Telefon** – cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający jego zgodność z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej.
20. **Umowa** – umowa o świadczenie przedpłaconych Usług zawarta pomiędzy nami i Tobą na czas nieoznaczony. Integralną część Umowy stanowią niniejszy regulamin, Regulamin Promocji, Cennik oraz Cennik usług w roamingu i połączeń międzynarodowych, Regulamin przenoszenia i migracji przydzielonego numeru.
21. **Usługi** – usługi świadczone przez nas w ramach Oferty.
22. **Ustawa** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.

III. Umowa, rozpoczęcie świadczenia usług

1. Umowa zostaje zawarta, a usługa aktywowana z chwilą pobrania przez nas płatności za Usługę.

2. Rozpoczęcie świadczenia Usług możliwe jest po podaniu maila, oraz dokonaniu Rejestracji tj.:
 - a. jeśli jesteś Konsumentem - po podaniu przez Ciebie następujących danych:
 - i. imienia, nazwiska, numeru PESEL – jeśli go posiadasz albo
 - ii. nazwy, numeru i serii dokumentu potwierdzającego tożsamość
 - iii. jeśli jesteś cudzoziemcem niebędącym obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportuoraz potwierdzeniu przez nas w/w danych.
 - b. jeśli jesteś osobą fizyczną niebędącą Konsumentem – po podaniu przez Ciebie danych jak w przypadku Konsumenta oraz dodatkowo numeru NIP prowadzonej przez Ciebie działalności gospodarczej i po potwierdzeniu zgodności tych danych z Twoimi danymi osobowymi widniejącymi w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
3. Rozpoczniemy świadczenie Usług najpóźniej w ciągu 24 godzin od dokonania Aktywacji.
4. Możemy Ci udostępnić dokonanie zdalnej Rejestracji w Aplikacji przy wykorzystaniu oprogramowania analizującego dane z dokumentu potwierdzającego tożsamość i zdjęcia twarzy wykonanego przez Ciebie w Aplikacji.
5. W przypadku, w którym będziemy mieli uzasadnione wątpliwości w zakresie prawdziwości lub poprawności danych podanych na potrzeby Rejestracji, zastrzegamy sobie prawo uzależnienia rozpoczęcia świadczenia usług od przedstawienia dodatkowych dokumentów.

IV. Oferta

1. Możesz dołączyć do Orange Flex wybierając nowy numer, przenosząc numer z innej sieci mobilnej lub z oferty, którą już posiadasz w Orange.
2. Skorzystanie z Oferty będzie możliwe, jeśli:
 - a. posiadasz kartę płatniczą (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) lub wybierzesz inną dostępną metodę płatności w Aplikacji,
 - b. wyrazisz w Aplikacji zgodę na comiesięczne obciążanie karty lub będziesz opłacał swój Plan regularnie,
 - c. zamówisz i aktywujesz kartę SIM/ eSIM,
 - d. dokonasz Rejestracji,
 - e. wybierzesz jeden z Planów dostępnych w Ofercie,
 - f. będziesz posiadać środki na karcie w kwocie nie mniejszej niż wartość zamówionego Planu,
 - g. nie będziesz mieć wobec nas zaległości finansowych,
3. Kartę SIM możesz zamówić w Aplikacji – zostanie doręczona pocztą kurierską lub możesz ją odebrać w salonie Orange. Możesz również pobrać eSIM za pośrednictwem Aplikacji, jeśli korzystasz z Telefonu umożliwiającego korzystanie z Usług bez tradycyjnej karty SIM.
4. Opłatę za Plan pobieramy z góry za dany Okres rozliczeniowy. Historię wszystkich płatności możesz sprawdzić w Aplikacji.
5. Wybrany przez Ciebie Plan wskazaliśmy w Podsumowaniu warunków umowy, które jest integralną częścią Umowy.

V. Zmiana Planu w ramach Oferty

1. W Aplikacji możesz zmienić warunki świadczenia usług na inne, dostępne w Ofercie.
2. Zmiany możesz dokonać jeden raz w ciągu trwania danego Okresu rozliczeniowego.
3. Nowa opłata będzie naliczana od kolejnego Okresu rozliczeniowego.
4. W przypadku wybrania Planu z większym pakietem danych niż dotychczas, nowy pakiet będzie dostępny od razu pod warunkiem, że zrobisz to co najmniej na godzinę przed zakończeniem bieżącego Okresu rozliczeniowego.

5. W przypadku wybrania Planu z niższym pakietem danych niż dotychczas, nowy pakiet będzie dostępny od kolejnego Okresu rozliczeniowego pod warunkiem, że zrobisz to co najmniej na godzinę przed zakończeniem bieżącego Okresu rozliczeniowego. Pod tym warunkiem możesz także anulować zmianę Planu przed rozpoczęciem kolejnego Okresu rozliczeniowego.

VI. Świadczone usługi

1. Świadczymy usługi wykonywania i odbierania połączeń głosowych, transmisji danych, SMS-ów, MMS-ów oraz inne usługi dostępne w sieci Orange lub sieciach innych operatorów współpracujących m. in. usługę roamingu oraz usługi o podwyższonej opłacie.
2. Informujemy, że sieć Orange zapewnia Ci możliwość:
 - a. prezentacji identyfikacji numeru, z którego inicjowane jest połączenie (numeru wywołującego), przed dokonaniem połączenia. Identyfikacja numeru może być, za pomocą prostych środków, wyeliminowana przez wywołującego,
 - b. prezentacji identyfikacji numeru, do którego zostało przekierowane połączenie (numeru wywoływanego). Identyfikacja numeru może być, za pomocą prostych środków, wyeliminowana przez wywoływanego,
 - c. automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Twojego urządzenia końcowego. Automatyczne przekazywanie może być, za pomocą prostych środków, przez Ciebie zablokowane.

VII. Obsługa klienta

1. Zapewniamy obsługę serwisową świadczonych usług w szczególności w zakresie:
 - a. udzielania informacji,
 - b. przyjmowania reklamacji,
 - c. realizacji zleceń jednorazowych,
 - d. realizacji zleceń stałych,
 - e. obsługi serwisowej.
2. Możesz kontaktować się z obsługą klienta m.in. za pośrednictwem czata dostępnego w Aplikacji, infolinii lub adresu mailowego.
3. Zastrzegamy sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli Twoja tożsamość budzi nasze wątpliwości lub jeśli wymagane są one do realizacji Twojej sprawy.

VIII. Zakres świadczonych usług oraz sposób uzyskiwania informacji o aktualnym cenniku

1. Świadczymy Usługi w sieci Orange, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute tj. Europejskim Instytutem Standardów Telekomunikacyjnych).
2. W komunikacji interpersonalnej zapewniamy:
 - a. średni czas zestawienia połączenia wewnątrz Sieci Orange – 2 s. Obliczamy to na podstawie danych dla połączeń, które wykonują w tej sieci użytkownicy,
 - b. średni wskaźnik nieskutecznych połączeń wewnątrz Sieci Orange – 2%. Obliczamy to na podstawie danych dla połączeń, które wykonują w tej sieci użytkownicy.
3. W usłudze dostępu do internetu zapewniamy, że opóźnienie będzie nie wyższe niż 80 ms, jego zmienność to 7 ms, a utrata pakietów będzie nie wyższa niż 5%. Wskaźniki obliczamy na podstawie danych dla połączeń wykonywanych przez sondy pomiarowe w Sieci Orange.
4. Zaprezentowane dane dotyczą miesiąca.
5. Wysokość opłat za świadczone Usługi i szczegółowe zasady ich naliczania określa Cennik oraz Cennik usług w roamingu oraz połączeń międzynarodowych.

6. Regulaminy i Cenniki są dostępne na naszej stronie internetowej, a na żądanie klienta, który udostępnił swoje dane, są przysyłane na adres przez niego wskazany.
7. Jakość Usług świadczonych w roamingu może być inna niż w sieci Orange. Nie zależy ona od nas, a od Operatora, z którego usług w danym momencie korzystasz.
8. Stosujemy kodeksy dobrych praktyk, które są dostępne na naszej stronie internetowej.
9. Więcej informacji na temat jakości danych prezentujemy na naszej stronie internetowej.

IX. Zasady odpowiedzialności

1. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z Twojej winy lub niestosowania przez Ciebie zasad opisanych w Regulaminie. Nie ponosimy odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług wynikających z nieosiągnięcia przez Telefon parametrów technicznych zgodnych ze standardami Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych lub wymaganych do skorzystania z tych usług oraz w sytuacji używania przez Ciebie Telefonu nieposiadającego wymaganego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oznakowania CE lub deklaracji zgodności z zasadniczymi wymaganiami. W stosunku do klientów będących Konsumentami, za nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu uznajemy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu (w tym prędkości), które zostały wskazane w Regulaminie, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
2. W przypadku określonym w pkt 1 powyżej odszkodowanie za każdą pełną dobę przerwy ustala się w wysokości 1/30 średniej za Twój Plan, dokonywanej przez Ciebie płatności za okres obejmujący 3 miesiące poprzedzające wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli korzystasz z Usług krócej niż 3 miesiące.
3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z pkt 2 powyżej, zwracamy w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku, w którym Usługi zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nieznajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
4. Wypłaty odszkodowania, o którym mowa w pkt 2 powyżej oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonane świadczenie, o której mowa w pkt 3, dokonujemy na Twoją rzecz najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dnia od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.
5. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, ponosimy odpowiedzialność na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.
6. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w niniejszym Regulaminie lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla usług dostępu do internetu określonych w Cenniku, wypłacamy Ci odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości lub określone gwarantowane wskaźniki dla usług dostępu do internetu nie zostały osiągnięte. Kwota odszkodowania dla wskaźników jakości Usług wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem jakości (wyrażona w procentach) pomnożona przez średnią miesięczną opłatę dokonywaną przez Ciebie za Okres rozliczeniowy (obliczoną na podstawie 3 ostatnich miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli korzystasz z Usług krócej niż 3 miesiące).

7. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem Usług klient, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Klienci będący Konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (www.uke.gov.pl). Aby rozstrzygnąć spór polubownie powinieneś wystąpić ze stosownym wnioskiem do wybranej instytucji, która zajmuje się rozstrzyganiem sporów dotyczących usług komunikacji elektronicznej.
8. Jeśli nie zareagowaliśmy odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa możesz żądać odszkodowania w wysokości szkody, którą na skutek tego poniosłeś.

X. Warunki świadczenia usług

1. W ramach Umowy zobowiązujemy się do świadczenia Usług, a Ty zobowiązujesz się do uiszczania opłat określonych w Regulaminie Promocji lub w Cennikach oraz do przestrzegania zasad określonych w warunkach umownych.
2. Zapewniamy połączenia z numerami alarmowymi. W przypadku połączeń z numerami alarmowymi gromadzimy dane o lokalizacji telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji telefonu lub innych urządzeń końcowych, gromadzone są tylko za Twoją uprzednią zgodą, bądź jeżeli przewidują to przepisy prawa.
 - 2.1. Zasady kierowania połączeń na numery alarmowe:
 - a. w przypadku gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, kierujemy połączenie na numer alarmowy 112,
 - b. w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
3. Usługi świadczymy 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w, Regulaminie promocji lub poszczególnych Regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, jeżeli wprowadziliśmy takie ograniczenia. Stosujemy kompresję obrazu w celu optymalizacji funkcjonowania sieci telekomunikacyjnej w usługach mobilnej transmisji danych.
4. Stosujemy procedury dotyczące pomiaru w sieci i przeprowadza rekonfiguracje sieci w celu zapobiegania przekroczenia pojemności sieci mobilnej.
5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi.
 - 5.1 W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) jesteśmy uprawnieni do podejmowania wszelkich dozwolonych prawem działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
 - a. informowania i ostrzegania Cię o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług,
 - b. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług

bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług,

- c. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
- d. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
- e. publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.

5.2 Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa wyżej w pkt 7.1.2. może w szczególności polegać na:

- a. filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
 - b. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
6. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
7. 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 Twoje urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Tobą lub brakiem podjęcia przez Ciebie właściwych działań eliminujących zagrożenie lub gdy urządzenie spoza sieci Orange zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników sieci Orange. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia klienta.
8. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi.
9. Zastosowanie przez nas ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług wyłącza naszą odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania Umowy.
10. W przypadku, gdy klient za pośrednictwem karty SIM może inicjować transmisję danych, oferujemy pakiety transmisji danych. W przypadku wyczerpaniu limitu pakietu danych, niezwłocznie Cię o tym poinformujemy poprzez SMS lub notyfikację w Aplikacji.
11. Na naszej stronie internetowej informujemy klientów o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
12. Rekomendujemy następujące sposoby zabezpieczenia przez klienta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:
- a. blokada telefonu za pomocą kodu,
 - b. instalowania aplikacji antywirusowych.
13. Zasoby Sieci Orange są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych w związku z korzystaniem z usług dostępu do Internetu zależy między innymi od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, technologii czy maksymalnych prędkości dostępnych w urządzeniach, z których korzystasz, a także od warunków atmosferycznych. Z uwagi na powyższe czynniki, nie możemy zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w usłudze dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania usługi dostępu do Internetu możesz uzyskać na naszej stronie internetowej lub na czacie w Aplikacji. Dokonujemy pomiaru ruchu w Sieci Orange i prowadzimy pomiar ruchu wewnątrz Sieci Orange oraz na stykach

do innych sieci, w tym sieci Internet. Sieć Orange jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Dokonujemy pomiarów w celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy lub Sieci Orange oraz rozdzielenia jej zasobów w ten sposób, aby zapewnić klientom najlepszą w danych warunkach jakość świadczonej Usługi. Może to wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych klientów.

14. Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci Orange zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii dotyczących głównych systemów i urządzeń Orange. Takie mechanizmy mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług.
15. Skumulowany negatywny wpływ usług innych niż usługa dostępu do internetu na usługę dostępu do internetu nie stanowi pogorszenia jakości tej usługi, jeśli wpływ ten był nieunikniony, minimalny i krótkotrwały. Wpływ na jakość usług czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po stronie klienta takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp. nie stanowi pogorszenia jakości usług.
16. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z usługi dostępu do internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie.
17. Korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.
18. Im większy jest dostępny pakiet danych, tym częściej, dłużej i w większej ilości można korzystać z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie. Bardzo mały pakiet danych lub jego brak może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie.
19. Jednoczesne korzystanie przez klienta z usług innych niż usługa dostępu do internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci Orange.
20. Jeżeli w komunikacji marketingowej pokazujemy prędkość (prędkość deklarowana), to odpowiada ona szacunkowej prędkości maksymalnej. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić, a nawet uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.

XI. Zasady naliczania opłat

1. Pobieramy opłaty:
 - a. jednorazowe – związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodnie z Regulaminem promocji lub Cennikiem obowiązującym Cię w dniu wystąpienia zdarzenia,
 - b. pozostałe – naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez nas Usług w sposób ciągły, zgodnie z Regulaminem promocji lub Cennikiem.
2. Otrzymując połączenie w sieci partnera roamingowego ponosisz koszty połączenia na zasadach ustalonych w Cenniku roamingu oraz połączeń międzynarodowych.
3. Zobowiązujemy się nie pobierać opłat za połączenia z numerami alarmowymi.

XII. Tryb i warunki dokonywania zmiany Umowy

1. Możemy zmienić warunki umowne, jeżeli:
 - a. konieczność zmian wynika:

- i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub
 - ii. z decyzji Prezesa UKE,
- b. zmiany są tylko:
 - i. na Twoją korzyść, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej usługi, lub
 - ii. administracyjne i nie niosą dla Ciebie negatywnych skutków.
- c. Możemy zmienić warunki umowne także z następujących powodów:
 - i. świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach jest poniżej kosztów świadczenia tej usługi - zmiana może polegać na zmianie ceny,
 - ii. świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach odbiega od średnich cen usług w modelu subskrypcyjnym z bieżącej oferty dostawców tych usług – zmiana może polegać na zmianie ceny, w szczególności ceny za połączenie głosowe, MMS, SMS, transfer danych, opłaty cyklicznej; zmian nie możemy wprowadzić w trakcie okresu rozliczeniowego, co oznacza, że zaczniemy usługi na nowych warunkach świadczyć od pierwszego okresu rozliczeniowego, który zaczyna się po wejściu zmian w życie,
 - iii. usuwamy usługę dodatkową, jeśli dalsze świadczenie jest poniżej kosztów świadczenia tej usługi, lub w związku z rozwojem technologii lub zmianami legislacyjnymi taka usługa jest archaiczna lub nie mamy obowiązku jej świadczenia.
 - iv. awaryjność lub przestarzałość infrastruktury lub technologii zmusza nas do ich zmiany, a jednocześnie mogą być one zastąpione technologią lub infrastrukturą nowoczesną, niskoawaryjną, stwarzającą nowe możliwości, lepsze parametry świadczonych usług – zmianę wprowadzimy wyłącznie w zakresie usług, które świadczymy z użyciem tej technologii lub infrastruktury,
 - v. zmieniają się warunki umowy łączącej nas z dostawcą sieci lub podmiotem trzecim, który dostarcza nam daną usługę (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam treści konieczne do świadczenia usług telewizyjnych) albo umowa taka będzie rozwiązana – zmiany wprowadzimy wyłącznie w koniecznym zakresie, który wynika ze zmian w warunkach współpracy z dostawcą sieci lub podmiotem trzecim i może polegać w szczególności na usunięciu usługi, zmianie jej parametrów lub zmianie ceny,
 - vi. utracimy część albo całość infrastruktury niezbędnej do świadczenia usługi – możemy zmienić parametry usługi w związku z tym, że usługę będziemy świadczyć na innej infrastrukturze,
 - vii. nie będziemy mieli prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości – zmiana będzie dotyczyła tylko usługi, do której świadczenia tej częstotliwości używamy i może polegać na zmianie parametrów usługi,
 - viii. do zmiany uprawnia nas rozstrzygnięcie, zalecenie lub uzgodnienie z organem administracji (krajowym lub międzynarodowym) lub orzeczenie sądowe (krajowe lub międzynarodowe) – zmianę możemy wprowadzić wyłącznie w granicach takiego uprawnienia,
 - ix. zmieniają się standardy świadczenia usług obowiązujące operatorów telekomunikacyjnych, w tym normy Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych – zmiany wprowadzimy tylko w zakresie wynikającym z nowych standardów, a jeśli ich stosowanie spowoduje wzrost kosztów świadczenia usługi, możemy także podwyższyć cenę za usługę,
 - x. wzrosną opłaty, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, w szczególności roczna opłata telekomunikacyjna związana z realizacją zadań w zakresie

telekomunikacji przez organy administracji, opłata za dokonanie rezerwacji częstotliwości, roczne opłaty za prawo do dysponowania częstotliwościami, roczne opłaty za prawo do wykorzystywania numeracji – zmiany wprowadzimy tylko, gdy zwiększenie tych opłat spowoduje wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej,

- xi. wzrosną koszty ponoszone na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego – zmiany wprowadzimy tylko wówczas, gdy zwiększenie tych opłat spowoduje wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu ponoszonych na rzecz bezpieczeństwa kosztów,
 - xii. wzrosną obciążenia publicznoprawne w szczególności wzrosną stawki podatków i opłat, powstaną nowe podatki lub nastąpi zmiana sposobu ich naliczania - zmiany wprowadzimy tylko gdy spowoduje to wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie ceny i będą adekwatne do tego wzrostu obciążeń publicznoprawnych,
 - xiii. wzrosną opłaty za dostęp telekomunikacyjny lub połączenia sieci – zmiany wprowadzimy tylko gdy spowoduje to wzrost kosztów świadczenia danej usługi, mogą one polegać na zmianie parametrów lub ceny usługi i będą adekwatne do wzrostu opłat za dostęp lub połączenia sieci,
 - xiv. 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 jako 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,
 - xv. 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 cen 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.
 - xvi. znajdą inne obiektywne okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć.
- d. W dokumentach możemy wprowadzić zmiany o charakterze językowym, w szczególności uprościć język, skrócić postanowienia, wprowadzić wyjaśnienia trudnych pojęć lub regulacji, wprowadzić przykłady, które pozwolą lepiej zrozumieć treść postanowień. Takie zmiany możemy zrobić wyłącznie w tym celu, by postanowienia były dla Ciebie bardziej zrozumiałe.

Zmiany w żaden sposób nie będą miały wpływu na ustalone wcześniej warunki. Nie będą w żaden sposób zmieniać dotychczasowego znaczenia postanowień.

2. Możemy zmienić warunki umowne, podając do publicznej wiadomości oraz doręczając Ci – poprzez wskazane przez Ciebie sposoby komunikacji – treść proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Okres ten może być krótszy, 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 Twoją korzyść lub tylko zmianą administracyjną, treść zmian doręczymy niezwłocznie po podaniu ich do publicznej wiadomości na naszej stronie internetowej.
3. Szczegółowo wyjaśnimy Ci powód wprowadzenia zmian oraz wskażemy konkretne postanowienie, które wykorzystujemy, a także poinformujemy o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Termin na realizację prawa do wypowiedzenia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Usługę będziemy świadczyć do dnia wprowadzenia zmian w życie.

XIII. Twoja odpowiedzialność

1. Zobowiązujesz się do chronienia karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
2. W przypadku zaistnienia któregoś ze zdarzeń opisanych w pkt 1 powyżej, jesteś zobowiązany/zobowiązana do poinformowania nas o tym w szczególności poprzez czat w aplikacji lub na stronie internetowej. Do momentu poinformowania Orange o utracie karty ponosisz wyłączną odpowiedzialność za opłaty wynikające z używania karty przez osoby trzecie.
3. Wydanie nowej karty SIM następuje na Twój koszt, jeśli wymiana wynika z okoliczności nie leżących po naszej stronie. Dla nowej karty SIM ustanowiony zostanie nowy kod PIN.
4. Zobowiązujesz się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu PIN oraz danych do logowania w Aplikacji, a także nie udostępniać ich osobom trzecim. Zobowiązujesz się niezwłocznie nas powiadamiać o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie kodu PIN lub danych do logowania w Aplikacji przez osobę trzecią.
5. Ponosisz odpowiedzialność za skutki używania karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w Umowie przez osoby trzecie, które posługują się Twoim kodem PIN. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której dołożyłeś/dołożyłaś należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu PIN, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego kodu PIN z przyczyn leżących po naszej stronie.
6. Zobowiązujesz się korzystać z Usług, Aplikacji i Telefonu w sposób zgodny z prawem, w szczególności nie dokonywać nadużyć w komunikacji elektronicznej.

XIV. Zmiana, rozwiązanie, wygaśnięcie umowy

1. Zarządzanie usługami:
 - a. możesz wybrać Plan oraz zamówić dodatkowe opcje Usług w Aplikacji,
 - b. w każdej chwili możesz sprawdzić w Aplikacji wielkość dostępnego pakietu danych oraz stan aktywnych Usług dodatkowych.
2. Rozwiązanie Umowy:
 - a. możesz zlecić wyłączenie Planu za pośrednictwem Aplikacji co będzie jednoznaczne z wypowiedzeniem Umowy,
 - b. zlecenie wyłączenia Planu jest równoznaczne z wycofaniem zgody na cykliczne pobieranie płatności za Plan,

- c. Plan zostanie wyłączony z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym zleciłeś/ zleciłaś wyłączenie Planu pod warunkiem że zrobisz to co najmniej na godzinę przed jego zakończeniem. Od tego momentu nie będziesz ponosić żadnych kosztów, nie będziesz także mógł/ mogła korzystać z Usług – połączenia wychodzące i przychodzące nie będą dostępne,
- d. Umowa ulega rozwiązaniu w ciągu 6 miesięcy od zakończenia ostatniego Okresu rozliczeniowego, w którym zleciłeś/ zleciłaś wyłączenie Planu w Aplikacji. Do upływu tego terminu możesz zmienić zdanie i ponownie rozpocząć korzystanie z usług w ramach Oferty. W przypadku w którym przenosisz numer do innego dostawcy usług, migrujesz go do innej oferty Orange lub przekazujesz numer innemu klientowi – umowa ulega rozwiązaniu we wskazanym przez Ciebie dniu,
- e. w przypadku, w którym chcesz wyłączyć Plan, ale masz jeszcze dostępne środki na Usługi lub na Usługi Premium, możesz je wypłacić w Aplikacji przed wyłączeniem Planu lub po jego wyłączeniu,
- f. możemy rozwiązać Umowę lub ograniczyć świadczenie usług (w tym zablokować możliwość wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych) w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania oraz wcześniejszego uprzedzenia w razie:
 - i. podania przez Ciebie nieprawdziwych danych do Rejestracji,
 - ii. Twojego nieuprawnionego dostępu do Sieci Orange,
 - iii. wykorzystywania przez Ciebie numerów aktywowanych w Sieci Orange do kierowania do naszej sieci telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu abonenckiej karty SIM; - innego rażącego naruszenia przez Ciebie postanowień Regulaminu lub warunków Umowy (w tym nieopłacenia Twojego Planu), w szczególności w przypadku generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego (tj. ruchu niesłużącego wymianie informacji; ruchu, którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej puli połączeń telekomunikacyjnych); używania karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych, tzw. rozwiązań „call center”; używania karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne) lub do generowania ruchu maszynowego (ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do klienta”); używania karty SIM do masowej dystrybucji SMS i/lub MMS, niebędącej standardową wymianą komunikatów np. rozsyłanie informacji handlowej; rozsyłania wiadomości SMS/MMS typu SPAM z numeru klienta; 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); bądź w innych przypadkach udostępnienia naszych innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez naszej zgody,
 - iv. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od nas, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług.
- g. po ograniczeniu świadczenia usług, możemy przekazać Ci informację o powodach naszej decyzji (np. za pomocą czata, e-maila, lub sms-em) tak, abyś miał czas usunąć przyczyny, które spowodowały to ograniczenie,

- h. Usługi zostaną ponownie włączone po usunięciu przyczyn, z powodu których ograniczyliśmy ich świadczenie,
 - i. rozwiązując Umowę ze skutkiem natychmiastowym zawiadamiamy Cię o tym poprzez wysłanie SMS-a lub powiadomienia w Aplikacji. Zawiadomienie klienta, który podał Operatorowi swoje dane może mieć dodatkowo formę e-maila.
3. Wygaśnięcie Umowy
- a. jeśli wybrałeś/ wybrałaś nowy numer, Umowa wygasa w przypadku, w którym w ciągu 30 dni od dnia Rejestracji nie rozpoczniesz korzystania z Usług,
 - b. jeśli przeniosłeś/ przeniosłaś do nas numer, Umowa wygasa w przypadku, w którym w ciągu 30 dni od dnia przeniesienia numeru nie rozpoczniesz korzystania z Usług,
 - c. Umowa wygasa wskutek śmierci klienta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności zaprzestajemy świadczenia Usług i wyłączamy kartę SIM Klienta z sieci,
 - d. Spadkobierca klienta może po uprawomocnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku przerejestrować numer na siebie. Przed uprawomocnieniem się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku Usługi mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych klienta.
4. Przeniesienie numeru:
- a. Możesz przenieść numer do innego dostawcy usług składając u niego odpowiedni wniosek. Przeniesienie jest możliwe także w terminie do miesiąca od zakończenia Umowy – chyba że zrzekniesz się tego prawa,
 - b. W przypadku gdy przeniesienie numeru nie dojdzie do skutku będziemy kontynuować/ wznowimy świadczenie usługi. Wypowiedzenie umowy w takim przypadku jest bezskuteczne – chyba że zdecydujesz inaczej. Powiadomimy Cię o tym,
 - c. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, przysługuje Ci od nas jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy. Nie dotyczy to przypadku, gdy przyczyną braku przeniesienia jest system informatyczny, którym zarządza Prezes UKE,
 - d. Jeśli numer został przeniesiony do innego dostawcy bez Twojej zgody możesz żądać od nowego dostawcy zapłaty jednorazowego odszkodowania w wysokości za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy,
 - e. Kwoty wynikające z odszkodowań ustalimy i wypłacimy na podstawie Twojej reklamacji,
 - f. Jeśli przenosisz numer od innego dostawcy usług do Flex, a przeniesienie nie dojdzie do skutku z innych powodów niż Twoja rezygnacja z przeniesienia, Umowę uznamy za niezawartą.
5. Zasady zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań:
- a. Jeśli korzystasz z usługi jako konsument to w przypadku wygaśnięcia ważności konta, rozumianego jako utrata możliwości odbierania połączeń przychodzących, w tym przypadku przeniesienia numeru do innego operatora, zwrócimy Ci na Twój wniosek pozostałe na koncie środki z doładowań,
 - b. Wniosek możesz złożyć, dzwoniąc na infolinię lub w Aplikacji w ciągu 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia ważności konta lub przeniesienia numeru. Powinieneś nam podać numer rachunku, jeżeli zwrot środków ma nastąpić na ten rachunek, albo wskazać inny sposób uzyskania zwrotu,
 - c. Opłatę za zwrot środków zawarliśmy w cenniku. Potrącimy ją ze środków podlegających zwrotowi. Opłata nie może przewyższać kwoty środków podlegającej zwrotowi,

- d. W przypadku przeniesienia numeru do innego operatora zwrot pozostałych na koncie środków z doładowań nastąpi po przeniesieniu numeru. Przed terminem przeniesienia numeru poinformujemy Cię, wysyłając SMS, o możliwości i terminie złożenia wniosku.

XV. Reklamacje

1. Możesz złożyć reklamację w sprawie:
 - 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 wniosek, abyśmy mogli przeznaczyć je na zapłatę za przyszłe Usługi,
 - f. sposób, w jaki mamy przekazać 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 rozpatrzemy 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.

XVI. Zasady odstąpienia od zawartej umowy

- 1. Możesz odstąpić od umowy bez podania przyczyny, składając jednoznaczne oświadczenie w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
- 2. W przypadku gdy odstąpisz od umowy o świadczenie usług, uważamy ją za niezawartą.
- 3. W przypadku, gdy wyraziłeś/ wyraziłaś zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy, jesteś zobowiązany/ zobowiązana do zwrotu kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń do chwili, w której otrzymaliśmy oświadczenie o odstąpieniu. O wysokości tej poinformujemy Cię w Aplikacji.
- 4. Możesz skorzystać z prawa do odstąpienia poprzez wybór odpowiedniej opcji w Aplikacji, lub za pośrednictwem udostępnionego przez nas formularza odstąpienia dostępnego na stronie www.flex.orange.pl lub formularza stanowiącego zał. 2 do Ustawy o prawach konsumenta.

XVII. Inne ważne informacje

- 1. Dyspozycje dotyczące Usług możesz składać w Aplikacji oraz po zalogowaniu się przez chat na stronie www.flex.orange.pl, chyba, że Umowa, Regulamin lub regulamin innych usług, z których korzystasz wymagają innej formy.
- 2. Pragniemy zwrócić uwagę, iż niektóre aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
 - a. uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
 - b. w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów Twoje dane osobowe,
 - c. powodować przesyłanie do Ciebie informacji handlowych drogą elektroniczną,
 - d. przekazywać do osób trzecich zgody na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.Zachęcamy więc do szczegółowego zapoznania się z treścią Instrukcji obsługi aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów aparatów telefonicznych.
- 3. Zwracamy także uwagę, iż aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple iPhone OS (iOS), Android, mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty naliczać będziemy zgodnie z Cennikiem lub Cennikiem usług w roamingu i połączeń międzynarodowych.
- 4. Niniejszy regulamin jest dostępny w Aplikacji oraz na stronie www.flex.orange.pl

5. Zapewniamy udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
 - a. na naszej stronie internetowej udostępniamy dokumenty, które składają się na informacje przedumowne w sposób umożliwiający odczyt maszynowy,
 - b. na prośbę osoby niewidomej lub słabowidzącej, która jest Konsumentem, doręczamy informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez zainteresowaną osobę na wskazany przez nią adres w sposób, który nadaje się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, albo na papierze z rodzajem i wielkością czcionki wskazanych przez tą osobę.

Na naszej stronie internetowej w zakładce „bez barier” opisujemy jak można korzystać z udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami oraz jak nasza strona i Aplikacja spełniają wymogi dostępności.
6. 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.

XVIII. Ochrona danych osobowych

1. W związku ze świadczeniem Usługi będziemy wykorzystywać dane, które zbierzemy przy Rejestracji, a także inne, które podasz nam w trakcie świadczenia Umowy. Przetwarzamy m.in. Twoje dane transmisyjne (o połączeniach) i dane o lokalizacji (o położeniu urządzenia). Szczegółowe zasady przetwarzania wszystkich Twoich danych opisaliśmy w Polityce prywatności dostępnej w Aplikacji i na stronie www.flex.orange.pl
2. Jesteś zobowiązany zawiadomić nas o zmianie podanych nam danych nie później niż w ciągu 30 dni od dokonania zmiany. Możesz to zrobić m.in. za pomocą chatu dostępnego w Aplikacji. Przy okazji zmiany danych możemy prosić o potwierdzenie Twojej tożsamości jeśli nie wyrazisz na to zgody, mamy prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług.
3. Jeśli chcesz zmienić typ swojego konta we Flex możesz to zrobić raz na 30 dni. Pierwsza zmiana typu konta jest możliwa po 30 dniach od zawarcia Umowy. Zmianę typu konta potwierdzimy mailem.
 - a. Jeśli posiadasz środki na Usługi Premium to warunkiem zmiany typu konta jest ich wypłacenie w Aplikacji przed rozpoczęciem procesu zmiany,
 - b. Warunkiem zmiany typu konta z „Dla Ciebie”, na „Dla Firm” jest podanie numeru NIP prowadzonej przez Ciebie działalności gospodarczej i potwierdzenie zgodności danych z Twoimi danymi osobowymi widniejącymi w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
4. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu Twoich danych mogą być inne niż stosowane w sieci Orange.

XIX. Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają postanowienia Regulaminów Promocji, Regulaminów Usług dodatkowych, Cennika oraz Cennika usług w roamingu oraz połączeń międzynarodowych, Regulaminu przenoszenia i migracji przydzielonego numeru, a także przepisy Ustawy oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Regulaminy i Cenniki dostępne są w Aplikacji i na www.flex.orange.pl
2. Poprzedni Regulamin przestał obowiązywać w dn. 13.03.2026 r.