

flex

Regulamin świadczenia przedpłaconych usług telekomunikacyjnych dla Klientów Orange Flex obowiązuje od 9.01.2023 roku do odwołania

I. Przedmiot Regulaminu

1. Poniżej opisujemy zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Klientów.
2. Pisząc „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”.
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 telekomunikacyjnych 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 telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, tj. dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych, 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, umożliwiająca dostęp do usług telekomunikacyjnych 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 telekomunikacyjnych;

8. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową;

9. **Oferta** – oferta przedpłacona dostępna w wariantach wskazanych w Cenniku lub Regulaminie Oferty;

10. **Okres rozliczeniowy** – miesiąc w czasie którego możesz wykonywać i odbierać połączenia oraz korzystać z innych usług telekomunikacyjnych. Pierwszy Okres rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu, w którym dokonasz pierwszej płatności za usługi telekomunikacyjne. 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.

11. **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.

12. **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;

13. **Plan** – jeden z wariantów Oferty wskazany w Cenniku;

14. **Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Klientom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;

15. **Rejestracja** – obowiązkowe podanie przez Ciebie Twoich danych określonych w art. 60b Ustawy oraz ich potwierdzenie przez nas.

16. **Sieć Orange** – obsługiwana przez nas ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS;

17. **Regulamin promocji** – dokument zawierający promocyjne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych;

18. **Telefon** – cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający jego zgodność z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej;

19. **Umowa** – umowa o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych 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;

20. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez nas w ramach Oferty;

21. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne;

III. Umowa, rozpoczęcie świadczenia usług

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia przez Ciebie złożenia zamówienia na wybrany Plan w Aplikacji.

2. Rozpoczęcie świadczenia Usług możliwe jest po dokonaniu Rejestracji tj.:

a. jeśli jesteś Konsumentem - po podaniu przez Ciebie następujących danych:

- imienia, nazwiska, numeru PESEL – jeśli go posiadasz albo
- nazwy, numeru i serii dokumentu potwierdzającego tożsamość
- jeśli jesteś cudzoziemcem niebędącym obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu

oraz 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:

- posiadasz kartę płatniczą (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) lub wybierzesz inną dostępną metodę płatności w Aplikacji;
- wyrazisz w Aplikacji zgodę na comiesięczne obciążanie karty lub będziesz opłacał swój Plan regularnie za pomocą wybranej przez Ciebie metody płatności;
- zamówisz i aktywujesz kartę SIM/ eSIM;
- dokonasz Rejestracji;
- wybierzesz jeden z Planów dostępnych w Ofercie;
- będziesz posiadać środki na karcie w kwocie nie mniejszej niż wartość zamówionego Planu;
- 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. Plan odnawia się automatycznie z końcem ostatniego dnia każdego Okresu rozliczeniowego. Opłatę za Plan pobieramy jest z góry za dany Okres rozliczeniowy. Historię wszystkich płatności możesz sprawdzić w Aplikacji.

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 Chata dostępnego w Aplikacji;

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 telekomunikacyjne w sieci Orange, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute tj. Europejskim Instytutem Standardów Telekomunikacyjnych).

2. Zapewniamy minimalną skuteczność zestawiania połączeń głosowych (CSSR) na poziomie 95%. Dodatkowo zapewniamy, iż maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych (DCR) wynosi 2%.

3. Zapewniamy minimalną skuteczność zestawienia pakietowych połączeń transmisji danych (CSSR PS) na poziomie 93%. Dodatkowo zapewniamy, iż maksymalna stopa przerwanych pakietowych połączeń transmisji danych (DCR PS) wynosi 2%.

4. Wysokość opłat za świadczone usługi telekomunikacyjne i szczegółowe zasady ich naliczania określa Cennik, Cennik usług w roamingu oraz połączeń międzynarodowych.

5. Regulaminy i Cenniki są dostępne na naszej stronie internetowej, a na żądanie Klienta, który udostępnił swoje dane, są przesyłane na adres przez niego wskazany.

6. Jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych w roamingu może być inna niż w sieci Orange. Nie zależy od nas, a od Operatora, z którego usług w danym momencie korzystasz.

7. Stosujemy kodeksy dobrych praktyk, które są dostępne 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 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).

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 Umowie.

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. Ograniczenia w kierowaniu 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 telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;

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 telekomunikacyjnych 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 łącza lub Sieci Orange oraz rozdzielania 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 usługi.
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 telekomunikacyjne z numerami alarmowymi.

XII. Tryb i warunki dokonywania zmiany umowy

1. Na naszej stronie internetowej informujemy o zmianie warunków Umowy określonych w regulaminie lub Cenniku z wyprzedzeniem jednego miesiąca. W tym samym terminie informujemy o w/w zmianach, doręczając ich treść drogą elektroniczną- za Twoją zgodą lub na piśmie, jeśli podałeś/podałaś w tym celu adres korespondencyjny np. poprzez chat w aplikacji.

2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków określonych w regulaminie lub w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, treść

proponowanych zmian publikujemy jedynie na naszej stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Okres ten może być krótszy, jeśli wynika to z przepisów prawa.

3. Informujemy o prawie wypowiedzenia umowy, w przypadku braku akceptacji tych zmian.
4. Termin na realizację prawa do wypowiedzenia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych 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 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.

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 lub migrujesz go do innej oferty Orange – 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, ale nie później niż w ciągu 30 dni od dnia rozwiązania Umowy wskazanego w pkt d. powyżej.

f. możemy rozwiązać Umowę lub ograniczyć świadczenie usług w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania oraz wcześniejszego uprzedzenia w razie:

- podania przez Ciebie nieprawdziwych danych do Rejestracji;
- Twojego nieuprawnionego dostępu do Sieci Orange;
- 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 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;
- zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od nas, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług telekomunikacyjnych.

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 rozpocznesz 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 rozpocznesz korzystania z Usług.

c. Umowa wygasa wskutek śmierci Klienta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności zaprzestajemy świadczenia usług telekomunikacyjnych 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 telekomunikacyjne mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych Klienta.

XV. Reklamacje

1. Możesz złożyć reklamację w sprawie

a. niedotrzymania z naszej winy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;

b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usług;

c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług;

2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za usługę. Reklamacja złożona po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Cię powiadomimy.

3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług można zgłaszać m.in. pisemnie oraz elektronicznie.

4. Reklamacja Usług powinna zawierać co najmniej następujące dane:

a. imię, nazwisko i adres zgłaszającego reklamacje,

b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamacje,

c. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z naszej winy terminu rozpoczęcia świadczenia usług,

d. numer telefonu, którego dotyczy reklamacja,

e. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,

f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności lub dokonanie wpłaty na kartę płatniczą w przypadku o którym mowa w ppkt e. powyżej,

g. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,

5. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie lub z wykorzystaniem chatu w Aplikacji lub na naszej stronie internetowej nie spełnia warunków określonych w ppkt a-e lub e-g, nasza jednostka rozpatrująca reklamacje, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

6. W terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji potwierdzimy jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielimy odpowiedzi na reklamację.

7. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres i numer telefonu naszej jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację .

8. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez nas listu zawierającego reklamację w formie pisemnej bądź w formie elektronicznej.

9. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a. nazwę naszej jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,
- b. informacje o dniu złożenia reklamacji,
- c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty, albo informację, że zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego.
- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest Konsument – o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (www.uke.gov.pl),
- f. dane identyfikujące naszego upoważnionego pracownika, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.

11. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:

- a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- b. zostać doręczona Klientowi przesyłką poleconą, o ile odpowiedź na reklamację ma być udzielona na papierze.

12. Z zastrzeżeniem ppkt. a-c poniżej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

- a. za zgodą reklamującego potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
- b. w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
- c. postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w ppkt. a i b. umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

13. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego jesteśmy obowiązani niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

- a. sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z nami.
- b. na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, ponownie przekazujemy odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą.
- c. nie jesteśmy zobowiązani do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

14. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwota zostanie przekazana w sposób przez Ciebie wskazany. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy możesz wskazać numer rachunku bankowego lub adres, na który zostanie przesłana kwota z uznanej reklamacji.

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

XVIII. Ochrona danych osobowych

1. 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. 8.01.2023 r.