Regulamin świadczenia przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej dla Klientów Orange Flex Travel

obowiązuje od 14.03.2026 roku do odwołania

I. Przedmiot Regulaminu

1. Poniżej opisujemy zasady świadczenia Usług 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”. 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 Konsumenta, który zawarł lub zamierza zawrzeć z nami Umowę w ramach Oferty.

II. Definicje

1. **Aktywacja** – włączenie się do sieci Orange lub Partnera roamingowego poprzez dokonanie aktywacji karty eSIM w Aplikacji.
2. **Aplikacja –** aplikacja mobilna Orange Flex, za pomocą której możesz m.in. aktywować kartę eSIM i zarządzać Usługami.
3. **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.
4. **Karta eSIM –** to wirtualna karta SIM Operatora, umożliwiająca dostęp do Usług, która nie ma postaci fizycznej i jest pobierana przez internet na urządzenie z funkcją eSIM, takie jak np. smartfon.
5. **Konsument –** osoba fizyczna zawierająca Umowę dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **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.

7. **Oferta –** oferta przedpłacona dostępna w wariantach wskazanych w Regulaminie lub Regulaminie promocji.
8. **Okres rozliczeniowy –** miesiąc w czasie którego możesz korzystać z Usług. Pierwszy Okres rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu, w którym dokonasz Aktywacji.
9. **Partner –** podmiot potwierdzający Twoją tożsamość na potrzeby dokonania Rejestracji lub podmiot realizujący płatności w naszym imieniu.
10. **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.
11. **Pakiet GB –** jeden z wariantów Oferty wskazany w Regulaminie. Pakiet GB posiada takie cechy jak: wielkość pakietu liczona w GB, ważność pakietu liczona w dniach oraz cena liczona w złotówkach. Pakiet GB kończy się dokładnie o tej samej godzinie, o której został włączony, ostatniego dnia jego ważności.
12. **Pobranie i instalacja karty eSIM –** czynność po Twojej stronie polegająca na pobraniu i instalacji karty eSIM oraz wybraniu jej jako domyślnej dla danych komórkowych w roamingu.
13. **Roaming –** usługa polegająca na zapewnieniu Klientom możliwości korzystania z sieci Partnerów roamingowych.
14. **Rejestracja –** obowiązkowe podanie przez Ciebie Twoich danych określonych w art. 296 Ustawy oraz ich potwierdzenie przez nas.
15. **Sieć Orange –** obsługiwana przez nas ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS.
16. **Regulamin promocji –** dokument zawierający promocyjne warunki świadczenia Usług.
17. **Urządzenie –** terminal np. telefon komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający jego zgodność z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej.
18. **Umowa –** umowa o świadczenie przedpłaconych Usług zawarta pomiędzy nami i Tobą na czas nieoznaczony. Integralną część Umowy stanowią Regulamin oraz Regulamin Promocji.
19. **Usługi** – usługi świadczone przez nas w ramach Oferty.
20. **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 aktywacji przez nas karty eSIM.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usług możliwe jest po podaniu przez Ciebie maila, oraz dokonaniu Rejestracji tj.: podaniu przez Ciebie następujących danych:
   a. imienia, nazwiska, numeru PESEL – jeśli go posiadasz albo
   b. nazwy, numeru i serii dokumentu potwierdzającego Twoją tożsamość
   c. jeśli jesteś cudzoziemcem niebędącym obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu
   oraz potwierdzeniu przez nas w/w danych.
3. Rozpoczniemy świadczenie Usług po dokonaniu Aktywacji. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usług jest pobranie i instalacja karty eSIM przez Ciebie na Urządzeniu oraz włączenie Pakietu GB.
4. 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. Skorzystanie z Oferty będzie możliwe, jeśli:
   a. wybierzesz Pakiet GB dostępny w ramach oferty,
   b. dokonasz Rejestracji,
   c. wybierzesz jedną z dostępnych metod płatności w Aplikacji i będziesz posiadać środki w kwocie nie mniejszej niż wartość zamówionego Pakietu GB,

d. zlecisz nam aktywację karty eSIM w ciągu 24h od pobrania płatności,
e. pobierzesz i zainstalujesz aktywowaną przez nas kartę eSIM. Masz na to 60 dni od aktywacji karty eSIM,
f. włączysz Pakiet GB. Masz na to 30 dni od aktywacji karty eSIM.

2. Opłatę za Pakiet GB pobieramy z góry. Historię wszystkich płatności możesz sprawdzić w Aplikacji.
3. Wybrany przez Ciebie Pakiet GB wskazujemy w Podsumowaniu warunków umowy, które jest integralną częścią Umowy.

V. Zakup Pakietów GB

1. Możesz kupować Pakiety GB w Aplikacji.
2. Zakupów możesz dokonywać w każdym czasie trwania Umowy. Jednocześnie możesz mieć maksymalnie 5 nieaktywnych Pakietów GB.
3. Aby skorzystać z zakupionego Pakietu GB musisz go włączyć samodzielnie w Aplikacji.
4. Przed włączeniem zakupionego Pakietu GB możesz samodzielnie z niego zrezygnować, w ciągu 30 dni od jego zakupu, a my anulujemy Twój Pakiet GB i jednocześnie niezwłocznie zwrócimy Ci opłatę w sposób w jaki dokonałeś jego zakupu. Jeśli sam tego nie zrobisz w ciągu 30 dni to my zrobimy to za Ciebie automatycznie.

VI. Świadczone usługi

1. Świadczymy usługi transmisji danych w Sieci Orange i w Roamingu.
2. Nie świadczymy innych usług, w szczególności usług takich jak: połączenia głosowe (możliwość wykonywania i odbierania), SMS i MMS (możliwość wysyłania i odbierania).

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, lub infolinii.
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 wysokości opłat

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 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.
3. Zaprezentowane dane dotyczą miesiąca.
4. Wysokość opłat za świadczone Usługi i szczegółowe zasady ich naliczania określamy w Rozdziale XVII.
5. Regulamin jest dostępny na naszej stronie internetowej, a na żądanie jest przesyłany na wskazany przez Ciebie adres.
6. Jakość Usług świadczonych w Roamingu może być inna niż w Sieci Orange. Nie zależy ona od nas, a od Partnera roamingowego, z którego usług w danym momencie korzystasz.
7. Stosujemy kodeksy dobrych praktyk, które są dostępne na naszej stronie internetowej.
8. 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 Urządzenie parametrów technicznych zgodnych ze standardami Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych lub wymaganych do skorzystania z tych usług oraz w sytuacji używania przez Ciebie Urządzenia 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 powyżej odszkodowanie za każdą pełną dobę przerwy ustala się proporcjonalnie w odniesieniu do opłaty za Pakiet GB.
3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z pkt 2, 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 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 poziomu wskaźników jakości określonych w niniejszym Regulaminie lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla Usług dostępu do internetu określonych w Regulaminie, wypłacamy Ci odszkodowanie za okres, 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 proporcjonalnie w odniesieniu do opłaty za Pakiet GB za każdą pełną dobę nieosiągnięcia wskaźników jakości Usługi.
7. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem Usług, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, możesz dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Masz 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 oraz Regulaminach Promocji oraz do przestrzegania zasad określonych w warunkach umownych.
2. Usługi świadczymy 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w poszczególnych Regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, jeżeli wprowadziliśmy takie ograniczenia.

3. Stosujemy kompresję obrazu w celu optymalizacji funkcjonowania sieci telekomunikacyjnej w usługach mobilnej transmisji danych.
4. Stosujemy procedury dotyczące pomiaru w sieci i przeprowadzamy 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.
6. 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.
7. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa wyżej, może w szczególności polegać na:
   a. filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
   b. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z internetem.
8. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia Usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
9. 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.
10. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi.
11. Zastosowanie przez nas ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług wyłącza naszą odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania Umowy.
12. Na naszej stronie internetowej informujemy Klientów o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
13. Rekomendujemy następujące sposoby zabezpieczenia Urządzenia:
   a. blokada za pomocą kodu,
   b. instalowanie 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 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.
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. 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. 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 transferu danych; zmian nie możemy wprowadzić dla Pakietów GB już

przez Ciebie zakupionych, co oznacza, że zaczniemy świadczyć usługi na nowych warunkach od pierwszego Twojego zakupu Pakietu GB 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. zmienią się warunki umowy łączącej nas z dostawcą sieci lub podmiotem trzecim, który dostarcza nam daną usługę 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. zmienią 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 ceną 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. zajdą 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.

XII. Twoja odpowiedzialność

1. Zobowiązujesz się do chronienia karty eSIM przed kradzieżą, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
2. W przypadku zaistnienia któregoś ze zdarzeń opisanych w pkt 1, jesteś zobowiązany do poinformowania nas o tym w szczególności poprzez czat w aplikacji lub na stronie internetowej. Do

momentu poinformowania nas o utracie karty eSIM ponosisz wyłączną odpowiedzialność za opłaty wynikające z używania karty przez osoby trzecie.

3. Zobowiązujesz się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności danych karty eSIM oraz danych do logowania w Aplikacji, a także nie udostępniać ich osobom trzecim. Zobowiązujesz się niezwłocznie nas powiadamiać o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie danych karty eSIM lub danych do logowania w Aplikacji przez osobę trzecią.
4. Ponosisz odpowiedzialność za skutki używania karty eSIM lub korzystania z uprawnień określonych w Umowie przez osoby trzecie, które posługują się Twoją kartą eSIM. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której dołożyłeś należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności danych karty eSIM, a osoba trzecia weszła w ich posiadanie z przyczyn leżących po naszej stronie.
5. Zobowiązujesz się korzystać z Usług, Aplikacji i Urządzenia w sposób zgodny z prawem, w szczególności nie dokonywać nadużyć w komunikacji elektronicznej.
6. Wymianę karty eSIM dokonasz w Aplikacji bez dodatkowych opłat.

XIII. Zmiana, rozwiązanie, wygaśnięcie umowy

1. Zarządzanie usługami:
   a. możesz wybrać Pakiet GB oraz zamówić dodatkowe Pakiety GB w Aplikacji,
   b. w każdej chwili możesz sprawdzić w Aplikacji wielkość dostępnego Pakietu GB.
2. Rozwiązanie Umowy:
   a. możesz wypowiedzieć Umowę w każdym momencie za pośrednictwem Aplikacji,
   b. umowa ulega rozwiązaniu w ciągu 60 dni od:
      i. zawarcia Umowy w przypadku kiedy nie włączysz Pakietu GB, lub
      ii. zakupu Pakietu GB, którego nie włączysz, lub
      iii. upływu ważności ostatniego włączonego Pakietu GB,

   w zależności która z aktywności była ostatnią.
   c. do upływu tego terminu opisanego w ppkt. b. możesz zmienić zdanie i ponownie rozpocząć korzystanie z usług w ramach Oferty. W przypadku w którym zmieniasz dostawcę usług internetowych – umowa ulega rozwiązaniu we wskazanym przez Ciebie dniu,
   d. możemy rozwiązać Umowę nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia Ci informacji o rozwiązaniu umowy:
      i. jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi, lub
      ii. jeśli Usługa na dotychczasowych warunkach nie jest już dostępna w ofercie.
   e. możemy rozwiązać Umowę lub ograniczyć świadczenie Usług 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 oraz Partnerów roamingowych,
      iii. wykorzystywania przez Ciebie Usługi 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 eSIM; 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 eSIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych, tzw. rozwiązań „call center"; używania karty eSIM 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 eSIM 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.

f. po ograniczeniu świadczenia Usług, możemy przekazać Ci informację o powodach naszej decyzji (np. za pomocą czata, e-maila, lub notyfikacji w Aplikacji) tak, abyś miał czas usunąć przyczyny, które spowodowały to ograniczenie. Usługi zostaną ponownie włączone po usunięciu przyczyn, z powodu których ograniczyliśmy ich świadczenie.
g. rozwiązując Umowę zawiadamiamy Cię o tym poprzez wysłanie maila lub powiadomienia w Aplikacji.

3. Umowa wygasa wskutek śmierci Klienta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności zaprzestajemy świadczenia Usług i wyłączamy kartę eSIM Klienta z sieci.
4. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy niezwłocznie zwrócimy Ci opłatę za niewłączony Pakiet GB w sposób w jaki dokonałeś jego zakupu.
5. Zmiana dostawcy Usługi:
   a. masz prawo do zmiany dostawcy Usługi składając odpowiedni wniosek u nowego dostawcy,
   b. jeśli nie dojdzie do zmiany dostawcy Usługi, a nie zdecydujesz inaczej – wypowiedzenie Umowy będzie bezskuteczne,
   c. jeśli nie dojdzie do przeniesienia Usługi od innego dostawcy, Umowę uznamy za niezawartą,
   d. jesteśmy zobowiązani – jako nowy dostawca – do wypłacenia jednorazowego odszkodowania za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w zmianie dostawcy Usługi w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to przypadku, gdy przyczyną braku przeniesienia jest system informatyczny, którym zarządza Prezes UKE.

XIV. 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 przekażemy 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 reklamacje,
   g. podpis – jeśli reklamacje składasz pisemnie.
6. Jeżeli nie podasz tych informacji i uniemożliwi na to prawidłowe rozpatrzenie reklamacji, poprosimy o jej uzupełnienie. Wskażemy – co i w jakim terminie trzeba uzupełnić (zapewniając na to minimum 7 dni) oraz poinformujemy, że nie rozpatrzymy reklamacji, jeśli nie uzupełnisz brakujących danych w tym terminie.
7. Na reklamację odpowiemy do 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja wpłynęła do nas.
8. W odpowiedzi na reklamację musimy podać:
   a. nasze dane kontaktowe,
   b. kiedy Twoja reklamacja wpłynęła do nas,
   c. informację o tym, czy uznajemy, czy nie uznajemy Twojej reklamacji,
   d. ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że przeznaczymy ją na zapłatę za przyszłe Usługi,
   e. informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i że masz ma prawo dochodzić swoich racji w sądzie, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
9. Jeśli nie uznamy Twojej reklamacji, zawrzemy w niej uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji. Jeśli będziemy udzielać odpowiedzi na papierze odpowiedź przekażemy przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.
10. W przypadku gdy nie określisz sposobu w jaki mamy przekazać odpowiedź na reklamację, przekażemy 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 elektroniczne to zwrócimy Ci pobraną opłatę za rachunek szczegółowy.

XV. 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 Urządzenia zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
   a. uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się z internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
   b. w sposób automatyczny przesyłać do producentów tych Urządzeń 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 Urządzenia, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Urządzeń.

3. Zwracamy także uwagę, iż Urządzenia z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak iOS, Android, mogą łączyć się z internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty naliczać będziemy zgodnie z Regulaminem lub Regulaminami Promocji.
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.

XVI. 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 czatu 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. Podczas korzystania z usług w sieciach Partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu Twoich danych mogą być inne niż stosowane w Sieci Orange.

XVII. Zasady naliczania opłat za Usługi

1. Poniżej opisane zostały zasady korzystania z Usług w ramach oferty Orange Flex Travel. Prezentowane ceny zawierają podatek od towarów i usług (VAT) oraz wyrażone są w złotych polskich.
2. Pobieramy opłaty jednorazowe – związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodne z Regulaminem lub Regulaminami Promocji obowiązującymi Cię w dniu wystąpienia zdarzenia.
3. Korzystając z Usług w Sieci Orange lub sieci Partnera roamingowego ponosisz koszty na zasadach ustalonych w Regulaminie lub Regulaminach Promocji.
4. Opłaty dotyczą transmisji danych realizowanych podczas pobytu poza terytorium Polski oraz w Polsce.
5. Dostęp do Aplikacji jest bezpłatny, tzn. że za transmisję danych potrzebną do korzystania z Aplikacji nie są pobierane żadne opłaty. Dzięki temu masz możliwość zakupu dedykowanych Pakietów GB oraz możesz w pełni kontrolować ich zużycie.
6. Opłaty za transmisję danych zależą od tego, w jakim regionie świata się znajdujesz. W przypadku utraty statusu państwa członkowskiego UE (w tym terytorium zależnego) lub EOG, usługi w roamingu świadczone w tym państwie będą rozliczane po cenach określonych w Strefie poza UE, od

daty jego wystąpienia z UE lub EOG. W przypadku uzyskania statusu państwa członkowskiego UE (w tym terytorium zależnego) lub EOG przez państwo, które jest wymienione w Strefie poza UE, usługi w roamingu w tym państwie będą rozliczane jak połączenia w roamingu w Strefie UE od daty uzyskania statusu członka UE lub EOG.

7. Regiony świata pogrupowane są w Strefy, określone w Tabeli 1:

Tabela 1

Strefy Roamingowe	Kraje
Strefa UE (kraje UE i EOG)	Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Gujana Francuska, Gwadelupa, Hiszpania (w tym Wyspy Kanaryjskie), Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Martynika, Mołdawia, Niemcy, Norwegia, Polska, Portugalia (w tym Madera i Azory), Republika Cypryjska, Reunion, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Ukraina, Węgry, Włochy
Strefa poza UE (Pozostałe kraje)	Afganistan, Albania, Algieria, Andora, Arabia Saudyjska, Argentyna, Armenia, Australia, Benin, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Brazylia, Chile, Chiny, Czarnogóra, Demokratyczna Republika Konga, Egipt, Filipiny, Ghana, Gibraltar, Grenlandia, Gruzja, Honduras, Hongkong, Indie, Indonezja, Izrael, Japonia, Jordania, Kambodża, Kanada, Katar, Kazachstan, Kolumbia, Korea Południowa, Kosowo, Kostaryka, Kuwejt, Macedonia Północna, Malediwy, Malezja, Maroko, Mauritius, Meksyk, Niger, Nigeria, Nowa Zelandia, Oman, Palestyna, Paragwaj, Republika Południowej Afryki, Rosja, Salwador, Senegal, Serbia, Singapur, Sri Lanka, Stany Zjednoczone Ameryki, Sudan, Szwajcaria, Tajlandia, Tunezja, Turcja, Urugwaj, Uzbekistan, Wielka Brytania, Wietnam, Wybrzeże Kości Słoniowej, Wyspy Owcze, Zjednoczone Emiraty Arabskie

8. Płatności możesz dokonać bezgotówkowo. Opłata za Pakiety GB pobierana jest za pomocą wybranej przez Ciebie metody płatności dostępnej w Aplikacji. Poniżej znajdziesz ceny Pakietów GB dla poszczególnych Stref. Koszty korzystania z Usług w Polsce wskazaliśmy w Tabeli 2:

Tabela 2

Pakiety GB w Strefie UE (kraje UE i EOG)	Limit	Limit	Limit	Limit
Wielkość pakietu	1 GB	3 GB	5 GB	10 GB
Ważność od momentu włączenia	15 dni	15 dni	15 dni	30 dni
Cena	5 zł	14 zł	24 zł	45 zł

Tabela 3

Pakiety GB w Strefie poza UE	Limit
Wielkość pakietu	1 GB
Ważność od momentu włączenia	15 dni
Cena	125 zł

9. Przy włączaniu wielu Pakietów GB w ramach tej samej Strefy, ich wielkość kumuluje się. Natomiast skumulowany okres ważności GB:
   a. to suma dni, które upłynęły od włączenia wcześniejszego Pakietu GB do momentu włączenia kolejnego, oraz ważności nowego Pakietu GB, np. jeśli włączysz Pakiet 10 GB, ważny przez 30 dni od daty włączenia, np. 2 czerwca, a następnie włączysz Pakiet 3 GB, ważny 15 dni, w

29 dniu ważności Pakietu 10 GB, tj. 2 lipca, łączna wartość skumulowanych GB ważna będzie do 16 lipca lub,

b. będzie równy dacie ważności włączonego Pakietu GB, która przypada najpóźniej np. jeśli włączysz Pakiet 10 GB, ważny przez 30 dni od daty włączenia np. 2 czerwca, a następnie włączysz Pakiet 3 GB, ważny 15 dni, w 10 dniu ważności Pakietu 10 GB tj. 12 czerwca, łączna wartość skumulowanych ważna będzie do 2 lipca.

10. Twoje niewykorzystane GB przepadają po dacie ważności Pakietu GB.
11. O wykorzystaniu 80% oraz 100% Pakietu GB poinformujemy Cię poprzez notyfikację w ramach Aplikacji.
12. Aktualny stan Pakietów GB możesz sprawdzać w dowolnym momencie poprzez Aplikację.
13. Transmisja 1 GB danych jest rozliczana jako 1024 MB.
14. Zakres usług oferowanych w roamingu uzależniony jest od sieci partnera roamingowego. Lista sieci i krajów, w których można korzystać z usługi roamingu z uwzględnieniem usług transmisji danych dostępna jest na stronie internetowej www.flex.orange.pl.
15. Jakość świadczonych w roamingu usług telekomunikacyjnych może być inna niż w sieci Orange i nie zależy od nas. Prędkość przesyłania danych w roamingu w związku z korzystaniem z Usługi zależy między innymi od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej Partnera roamingowego, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, technologii stosowanej przez Partnera roamingowego czy maksymalnych prędkości dostępnych w Urządzeniach, z których korzystasz, a także od warunków atmosferycznych i topografii terenu. Nie stosujemy mechanizmów pogarszających jakość usług w roamingu w sieciach Partnerów roamingowych, w szczególności w zakresie przepustowości transmisji danych, dostępnych technologii czy zasięgu sieci Partnerów roamingowych. Dostępne technologie świadczenia Usługi w roamingu w danym kraju są na bieżąco aktualizowane na stronie www.flex.orange.pl.

Lp	Rodzaj technologii mobilnej	Szacunkowa maksymalna prędkość pobierania danych	Szacunkowa maksymalna prędkość wysyłania danych
1.	5G w paśmie C	1050 Mb/s	150 Mb/s
2.	5G (współdzielenie pasma z 4G LTE)	370 Mb/s	70 Mb/s
3.	4G LTE (agregacja Pasm)	370 Mb/s	44 Mb/s
4.	3G (HSPA+ DC)	19 Mb/s	4,6 Mb/s
5.	2G (EDGE)	0,23 Mb/s	0,1 Mb/s

Stopniowo wyłączamy technologię 3G. Nie będziesz mógł korzystać z Usługi w oparciu o technologię 3G na poszczególnych obszarach. Przewidujemy, że całkowicie wyłączymy technologię 3G w grudniu 2025 r. Od tej daty nie będziesz mógł korzystać z Usług w oparciu o technologię 3G.

XVIII. Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają postanowienia Regulaminów Promocji, a także przepisy Ustawy oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin i Regulaminy Promocji są dostępne Aplikacji i na www.flex.orange.pl.
3. Poprzedni Regulamin przestał obowiązywać w dn. 13.03.2026 r.