

# flex

**Nowe brzmienie trybu reklamacyjnego w Regulaminie świadczenia przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej dla klientów Orange Flex od 14.03.2026 r.:**

## **XV. Reklamacje**

1. Możesz złożyć reklamację, jeżeli z naszej winy:
  - 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 Ci 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 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 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.