



# Regulamin korzystania z Serwisu samoobsługowego Virgin dla Klientów Abonamentowych Virgin Mobile

Obowiązuje od dnia 27 stycznia 2017 r.

Zmieniony 01.03.2023 r.

## §1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania przez Klientów Abonamentowych (Abonentów) Virgin Mobile (dalej „Abonenci”) z Serwisu samoobsługowego Virgin, prowadzonego przez P4 sp. z o.o.
2. Regulamin jest udostępniany nieprzerwanie na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie w każdej chwili.
3. Poprzez fakt korzystania z Serwisu samoobsługowego Virgin, Abonent potwierdza, iż zapoznał się z treścią Regulaminu, akceptuje postanowienia w nim zawarte oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania.
4. W ramach Serwisu samoobsługowego, P4 umożliwia Abonentom:
  - a. uzyskanie informacji o wskazanym w Regulaminie zakresie posiadanych Numerów MSISDN;
  - b. administrację Numerami MSISDN zarejestrowanymi w Serwisie samoobsługowym;
  - c. składanie za pośrednictwem Internetu dyspozycji aktywacji/dezaktywacji/zmiany Usług świadczonych na rzecz Abonentów przez P4, w sposób i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w regulaminach poszczególnych usług świadczonych przez P4.
5. Na potrzeby Regulaminu zostają przyjęte następujące definicje, które należy rozumieć w sposób w nich określony:
  - a. Aktywacja – rozpoczęcie świadczenia przez Operatora na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych;
  - b. Aplikacja Mobilna Virgin Mobile – aplikacja umożliwiająca korzystanie z elementów funkcjonalności Serwisu samoobsługowego Virgin z wykorzystaniem urządzeń przenośnych, takich jak telefony komórkowe, smartfony, palmtopy, tablety;
  - c. Użytkownik Serwisu samoobsługowego Virgin – Klient Abonamentowy (Abonent) posiadający Konto w Serwisie samoobsługowym Virgin;
  - d. Administrator Konta - Użytkownik Serwisu samoobsługowego Virgin, do których Konta przypisany jest jeden bądź więcej numerów MSISDN Abonenta;
  - e. Dezaktywacja – usunięcie Konta z Serwisu samoobsługowego Virgin;
  - f. Dzień roboczy – dzień w godzinach pracy P4, z wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz dni wolnych od pracy;
  - g. Login – numer telefonu lub e-mail, umożliwiający w połączeniu z Hasłem autoryzację Serwisu samoobsługowego Virgin w ramach danego konta;
  - h. Hasło – ciąg znaków, umożliwiający w połączeniu z Loginem autoryzację Serwisu samoobsługowego Virgin w ramach danego Konta;
  - i. Serwis samoobsługowy Virgin – usługa świadczona przez P4, umożliwiająca dostęp do danych dotyczących Abonenta, w tym informacji dotyczących Usług świadczonych przez P4 na rzecz Abonenta oraz umożliwiająca składanie dyspozycji aktywacji/dezaktywacji/zmiany Usługi świadczonej na rzecz Abonenta przez P4;
  - j. Konfiguracja ustawień – aktywacja/dezaktywacja/zmiana Usługi, która nie jest związana z odpłatnością;

---

P4 Sp. z o.o.  
ul. Wynalazek 1  
02-677 Warszawa

[www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl)

NIP: 9512120077, REGON: 015808609, KRS: 0000217207, XIII Wydział Gospodarczy, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, kapitał zakładowy: 48 856 500 zł



- k. Konto – oznacza konto Abonenta w Serwisie samoobsługowym Virgin, do którego mogą być przypisane należące do niego Numery MSISDN w ofercie Abonamentowej Virgin Mobile;
  - l. Logowanie – logowanie do Serwisu samoobsługowego Virgin przy użyciu Loginu i Hasła;
  - m. Numer MSISDN – numer telefonu w sieci P4 w ofercie Virgin Mobile przypisany do Abonenta;
  - n. Portal – strona internetowa [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) wraz z dostępem do Serwisu samoobsługowego Virgin dla klientów Abonamentowych w ofercie Virgin Mobile;
  - o. Regulamin – niniejszy dokument;
  - p. RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
  - q. Umowa – Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta w ramach Oferty dla Klientów Abonamentowych Virgin Mobile;
  - r. P4 lub Operator – P4 sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, o numerze NIP 9512120077, REGON 015808609, o Kapitale zakładowym 48 856 500 zł.
6. Wszelkie terminy i sformułowania pisane w Regulaminie wielką literą, a niezdefiniowane inaczej w jego treści mają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. na rzecz Klientów Abonamentowych Virgin Mobile.

## **§2. Zakres usług Serwisu samoobsługowego Virgin**

1. Usługa Serwisu samoobsługowego Virgin obejmuje operacje dokonywane za pośrednictwem Internetu, w szczególności takie jak:
  - a. Podgląd danych – zawiera m.in. informacje o danych adresowych Abonenta oraz danych podanych przez Abonenta w procesie zakładania Konta;
  - b. Zarządzanie Kontem – zawiera m.in. informacje o aktualnie posiadanej taryfie;
  - c. Informację o aktywowanych Usługach Telekomunikacyjnych składających się na opłatę abonamentową oraz Usług Telekomunikacyjnych wykraczających poza zdefiniowaną wartość miesięcznego abonamentu w ofercie Abonamentowej Virgin Mobile;
  - d. Historia połączeń – zawiera m.in. informacje o połączeniach głosowych, wideo, wiadomościach SMS, MMS i transmisji danych;
  - e. Zarządzanie Usługami – zawiera m.in. informacje o uruchomionych usługach multimedialnych, Pakietach, poczcie głosowej;
  - f. Wymiana SIM - udostępnia możliwość zamówienia duplikatu karty SIM dla Numeru(ów) MSISDN przypisanego(ych) do Konta.
2. P4 zastrzega sobie prawo rozszerzenia zakresu lub rezygnacji z prowadzenia niektórych usług/funkcjonalności w Serwisie samoobsługowym Virgin.
3. Użytkownik Serwisu samoobsługowego Virgin zostanie poinformowany o ewentualnych zmianach usług w Serwisie na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl), gdzie zostanie udostępniony szczegółowy opis aktualnego zakresu usług.

## **§3. Zasady ogólne korzystania z Serwisu samoobsługowego Virgin**

1. Serwis samoobsługowy Virgin jest dostępny na Portalu dla Abonentów posiadających Konto we wspomnianym Serwisie.
2. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu samoobsługowego Virgin wymagane jest łączne spełnienie następujących warunków:
  - a. połączenie z siecią Internet;
  - b. wejście na stronę internetową [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) lub posiadanie zainstalowanej Aplikacji Mobilnej Virgin Mobile;
  - c. akceptacja plików cookies;
  - d. zapoznanie się z treścią Regulaminu oraz zaakceptowanie postanowień w nim zawartych;
  - e. posiadanie adresu e-mail;



- f. utworzenie Konta poprzez wypełnienie formularza dostępnego na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) lub poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji podczas dokonywania zakupu na [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl), lub poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji podczas wypełniania formularza o przeniesienie numeru.;
  - g. kliknięcie w link aktywacyjny otrzymany w wiadomości wysłanej na podany podczas rejestracji adres e-mail;
3. W celu utworzenia Konta w Serwisie samoobsługowym Virgin konieczne jest dokonanie rejestracji poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza dostępnego na Portalu (w szczególności podanie Loginu, Hasła i prawidłowego adresu e-mail, na który zostanie wysłany link aktywacyjny). Kliknięcie linku aktywacyjnego stanowi warunek prawidłowego zakończenia procesu rejestracji w Serwisie samoobsługowym Virgin.
  4. Dla skorzystania z usług w Serwisie samoobsługowym Virgin niezbędne jest Logowanie przy użyciu Loginu i Hasła.
  5. Rejestracja jest równoznaczna z zaakceptowaniem Regulaminu i zobowiązaniem się do przestrzegania postanowień w nim zawartych.

#### **§4. Szczegółowe warunki korzystania z usługi Zarządzania numerami**

1. Administrator Konta posiada możliwość zarządzania Numerami MSISDN dodanymi do Konta oraz możliwość pełnego dostępu do zarządzania w zakresie:
  - a. aktywowanych przez Klientów Abonentowych Virgin Mobile Usług Telekomunikacyjnych składających się na opłatę abonamentową oraz Usług Telekomunikacyjnych wykraczających poza zdefiniowaną wartość miesięcznego abonamentu;
  - b. dostęp do historii zamówień dla wszystkich Numerów MSISDN;
  - c. dostęp do danych finansowych wszystkich Numerów MSISDN;
  - d. dostęp do Serwisów i pakietów wszystkich Numerów MSISDN oraz możliwość ich zmiany;
  - e. dostęp do szczegółowej historii zdarzeń (bez wyszczególnienia pełnych numerów telefonu, w formacie 1234xxxxx);
  - f. możliwość zamówienia wymiany karty SIM/USIM.
2. Administrator Konta jest uprawniony do usunięcia z Konta każdego z numerów MSISDN dopisanych do tego Konta, w każdym momencie. Usunięcie numeru MSISDN następuje poprzez kontakt z Obsługą Klienta pod numerem \*222 dla Abonentów oferty Virgin Mobile i pod numerem 799 555 222 z telefonów innych sieci (opłata za połączenie według cenników operatorów) lub poprzez samoobsługowe usunięcie Numeru MSISDN z Konta w Serwisie samoobsługowym Virgin po zalogowaniu na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) lub za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej Virgin Mobile.
3. Dodawanie numerów MSISDN do Konta w Serwisie samoobsługowym Virgin następuje poprzez podanie kodu weryfikacyjnego wysłanego w wiadomości SMS na Numer MSISDN, który ma zostać dopisany do Konta.

#### **§5. Warunki techniczne**

1. Poprawne korzystanie przez Użytkownika z Serwisu samoobsługowego Virgin uzależnione jest od spełnienia przez jego system informatyczny następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - a. zainstalowana jedna z następujących przeglądarek internetowych: Firefox w wersji 97 lub wyższej; Chrome w wersji 98 lub wyższej; Safari (MacOS, iOS, iPadOS) w wersji 13 lub wyższej; Opera w wersji 90 lub wyższej; Chrome Mobile; Safari Mobile; Opera Mobile; Firefox Mobile; IE Mobile w wersji 10;
  - b. uruchomione: JavaScript i Cookies.
2. W trakcie korzystania z usługi Serwisu samoobsługowego Virgin w systemie informatycznym Użytkownika zainstalowane zostają pliki tzw. cookies. Warunkiem korzystania z usług jest umożliwienie przez Użytkownika instalacji plików cookies.
3. W przypadku chęci korzystania z funkcjonalności Serwisu samoobsługowego Virgin za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej Virgin Mobile, konieczne jest jej pobranie i instalacja na urządzeniu przenośnym.

#### **§6. Zasady korzystania z Serwisu samoobsługowego Virgin**

1. Użytkownik Serwisu samoobsługowego Virgin jest uprawniony do dokonywania operacji w zakresie posiadanych przez niego jako Abonenta Numerów MSISDN przypisanych do jego Konta, jak również do Konfiguracji ustawień.
2. Dyspozycje składane za pośrednictwem Serwisu samoobsługowego Virgin są przekazywane do realizacji nie później niż do końca Dnia roboczego następującego po złożeniu dyspozycji i następnie realizowane przez P4



zgodnie z postanowieniami odpowiedniego cennika, regulaminu lub warunków oferty promocyjnej danej usługi świadczonej przez P4.

#### §7. Ochrona danych osobowych

1. P4 przetwarza dane osobowe Użytkownika Serwisu samoobsługowego Virgin, w tym niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania Umowy zgodnie z Regulaminem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. na rzecz Klientów Abonamentowych Virgin Mobile oraz w celu prawidłowej realizacji usługi w Serwisie samoobsługowym (określonej Regulaminem), udzielania odpowiedzi na pisma, wnioski i żądania, a także ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń.
2. P4 może przetwarzać następujące dane osobowe, których katalog może ulegać zmianie w zależności od rodzaju świadczonej Usługi:
  - a. imię i nazwisko lub nazwa firmy;
  - b. adres zamieszkania lub adres siedziby firmy;
  - c. adres do korespondencji, jeśli jest inny niż zamieszkania lub adres siedziby firmy;
  - d. data urodzenia;
  - e. numer PESEL;
  - f. numery NIP i REGON;
  - g. seria i numer dokumentu tożsamości;
  - h. adres poczty elektronicznej (e-mail);
  - i. numer telefonu komórkowego (numer MSISDN).
3. P4 jest administratorem w rozumieniu RODO wyżej wskazanych danych osobowych.
4. Z Inspektorem Ochrony Danych w P4 można skontaktować się mailem lub listownie:
  - a. e-mail: [iod@pomocplay.pl](mailto:iod@pomocplay.pl)
  - b. adres pocztowy: ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, z dopiskiem „Dane osobowe”
5. Dane osobowe Użytkownika Serwisu samoobsługowego Virgin będą przetwarzane, w przypadku gdy:
  - a. wyrazi zgodę – art. 6 ust. 1 lit. a) RODO;
  - b. jest to niezbędne do wykonania umowy, której jest on stroną lub do podjęcia działań na jego żądanie przed zawarciem umowy – art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;
  - c. jest to niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na P4 – art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
  - d. jest to niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez P4 lub przez stronę trzecią – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
6. Konsekwencją niepodania danych osobowych może być:
  - a. odmowa zawarcia umowy lub jej utrudniona realizacja;
  - b. brak udzielenia odpowiedzi na pisma, wnioski i żądania.
7. Dane osobowe będą przechowywane:
  - a. realizacja umowy – przez okres obowiązywania umowy (do jej rozwiązania lub wygaśnięcia);
  - b. działania marketingowe – do odwołania zgody lub wniesienia sprzeciwu;
  - c. ustalenie, obrona i dochodzenie roszczeń – do 7 lat;
  - d. udzielanie odpowiedzi na pisma, wnioski i żądania – do 7 lat.
8. Dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:
  - a. kancelarie prawne;
  - b. podmioty zależne od P4;
  - c. podmioty przetwarzające, czyli podwykonawcy współpracujący z P4 (np. Call Center, audytorzy, firmy doradcze i consultingowe, firmy/agencje reklamowe, marketingowe i badawcze, obsługa i utrzymanie systemów IT);
  - d. podmioty lub organy uprawnione na podstawie przepisów prawa (w tym sądy, prokuratorzy, komornicy, organy regulacyjne i nadzorcze).

P4 nie przekazuje danych osobowych Użytkowników Serwisu samoobsługowego Virgin do państw trzecich (tj. poza Europejski Obszar Gospodarczy obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię). Jeśli jednak pojawi się taka potrzeba, P4 może to zrobić, zapewniając odpowiedni poziom ochrony i stosując odpowiednie przepisy prawa
9. P4 zapewnia Użytkownikowi Serwisu samoobsługowego Virgin realizację praw wynikających z RODO: dostępu do treści danych osobowych, żądania sprostowania danych osobowych, żądania usunięcia danych osobowych,

P4 Sp. z o.o.  
ul. Wynałazek 1  
02-677 Warszawa

[www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl)

żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych ze względu na szczególną sytuację. Użytkownik Serwisu samoobsługowego Virgin ma prawo do wycofania wyrażonej zgody, gdy jest podstawą przetwarzania. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność prawem przetwarzania danych osobowych sprzed wycofania zgody.

10. Aby skorzystać z powyższych praw, należy skontaktować się z P4 lub Inspektorem Ochrony Danych P4 (dane kontaktowe w ust.4 powyżej oraz na stronie internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl)).
11. Jeśli Użytkownik Serwisu samoobsługowego Virgin ma wątpliwości, czy jego dane są prawidłowo przetwarzane przez P4, to może wnieść skargę do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, uodo.gov.pl).
12. Dane osobowe Użytkowników Serwisu samoobsługowego Virgin mogą być wykorzystywane przez P4 do celów przesyłania drogą elektroniczną informacji handlowych pochodzących od P4 oraz partnerów współpracujących z P4 – o ile P4 posiada odrębną zgodę na takie działania.

#### **§8. Ochrona prywatności**

1. Użytkownik Serwisu samoobsługowego Virgin ponosi całkowitą odpowiedzialność za operacje dokonane przez osoby trzecie, którym udostępnił Login, Hasło, telefon komórkowy, kartę SIM/USIM lub Kod Weryfikacyjny.
2. P4 rekomenduje, aby Użytkownik Serwisu samoobsługowego Virgin utrzymywał na swoim komputerze odpowiednie oraz legalne oprogramowanie w postaci firewall i programów antywirusowych.

#### **§9. Postępowanie reklamacyjne**

1. Użytkownik Serwisu samoobsługowego Virgin może złożyć reklamację związaną z korzystaniem z usługi w/w Serwisu:
  - a. telefonicznie, dzwoniąc na numer telefonu Obsługi Klienta (\*222 z numeru w ofercie Virgin Mobile lub +48 799 555 222 z dowolnego numeru);
  - b. drogą elektroniczną, pod następującym adresem e-mail: [ok@virginmobile.pl](mailto:ok@virginmobile.pl).
2. Reklamacja powinna zawierać adres elektroniczny zgłaszającego Abonenta oraz szczegółowy opis problemu.
3. Maksymalny czas rozpatrywania reklamacji wynosi 14 dni.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Abonent zostanie poinformowany na wskazany adres korespondencyjny pocztą lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

#### **§10. Zmiana Regulaminu**

1. P4 zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w dowolnym czasie po uprzednim powiadomieniu Abonentów poprzez zamieszczenie go na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl), z zastrzeżeniem, iż zmiana Regulaminu nie wpłynie na prawa i obowiązki uprzednio nabyte przez Abonenta.
2. Wszelkie zmiany stają się obowiązujące w momencie ich opublikowania na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).
3. P4 zastrzega sobie prawo zawieszenia lub zaprzestania świadczenia usługi Serwisu samoobsługowego Virgin w każdym czasie, po uprzednim powiadomieniu jego Użytkowników poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).

#### **§11. Dezaktywacja konta w Serwisie samoobsługowym Virgin**

1. Użytkownik Serwisu samoobsługowego Virgin może w każdym czasie zrezygnować z korzystania z usługi Serwisu samoobsługowego.
2. P4 przewiduje następujący sposób rezygnacji przez Użytkownika z korzystania z usługi Serwisu samoobsługowego: przesłanie na adres e-mailowy [ok@virginmobile.pl](mailto:ok@virginmobile.pl) oświadczenia o rezygnacji z usług Serwisu samoobsługowego Virgin. Wówczas P4 w ciągu 7 dni od otrzymania oświadczenia o rezygnacji, dezaktywuje konto Abonenta w Serwisie samoobsługowym Virgin oraz przesyła drogą elektroniczną informację o dacie dezaktywacji usługi.
3. P4 ma prawo dezaktywować Konto w Serwisie samoobsługowym Virgin w następujących przypadkach:
  - a. naruszenia przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu lub działanie niezgodne z prawem lub obowiązującymi zasadami współżycia społecznego;
  - b. wykorzystywania przez Abonenta usługi Serwisu samoobsługowego Virgin niezgodnie z jej przeznaczeniem;
  - c. usunięcia przez Użytkownika Serwisu samoobsługowego Virgin konta poczty elektronicznej, które było użyte do założenia Konta;
4. O rozwiązaniu umowy P4 informuje Abonenta (jeśli istnieje taka techniczna możliwość) najpóźniej w terminie 24 godzin od usunięcia Konta w Serwisie samoobsługowym Virgin.



5. P4 zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usługi Serwisu samoobsługowego Virgin na rzecz Abonenta i usunięcia jego Konta w Serwisie samoobsługowym, jeżeli zostało ono założone po raz kolejny po usunięciu wynikającym z naruszenia Regulaminu.
6. O ile zawarta przez P4 oraz Użytkownika Serwisu samoobsługowego Virgin umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych nie stanowi inaczej, P4 zastrzega sobie prawo do zaprzestania w każdym czasie świadczenia usługi Serwisu samoobsługowego Virgin, o czym poinformuje jego Użytkowników na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).

#### **§12. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych treścią niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio postanowienia:
  - a. Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp z o.o. na rzecz Klientów Abonamentowych Virgin Mobile;
  - b. Cenniki taryf właściwe dla danego Abonenta;
  - c. Warunki Ofert Promocyjnych.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu a postanowieniami dokumentów wymienionych w ust. 1 niniejszego paragrafu, postanowienia niniejszego Regulaminu będą miały charakter wiążący.
3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).