



# Regulamin świadczenia Usługi Doładowań SIM/USIM dla Abonentów Virgin Mobile na Kartę

Obowiązuje od dnia 20 stycznia 2017 r. do odwołania i w całości zastępuje Regulamin Świadczenia Usługi Doładowań SIM/USIM w sieci P4 obowiązujący od dnia 17 lipca 2015 r.

Zmieniony 18.11.2022 r.

## § 1 Regulamin

1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie tworzy niniejszy regulamin świadczenia Usługi Doładowań drogą elektroniczną (zwany w dalszej części: „Regulaminem”).
2. System doładowań jest obsługiwany przez spółkę P4 Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, wpisaną 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, zwana dalej „Operatorem” albo “P4”, która to Spółka wykonuje wszelkie czynności związane z wykonywaniem usług objętych Regulaminem.
3. Operator jest podmiotem prowadzącym serwis internetowy pod adresem [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl), oparty na własnym systemie informatycznym, za pośrednictwem którego zainteresowane podmioty mogą uzupełniać on-line Stan konta w usługach rozliczanych w formie przedpłać w P4, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu (tzw. Doładowania online).
4. Operator posiada umownie zagwarantowane prawo umożliwiania Doładowań za pośrednictwem serwisu internetowego prowadzonego pod wskazanym wyżej adresem.
5. Abonent Virgin Mobile na Kartę (zwany dalej „Abonentem”) korzystając z Usługi Doładowań godzi się na warunki zawarte w niniejszym Regulaminie.

## § 2 Charakterystyka usługi Doładowań dostępnej w ramach samoobsługowego serwisu Virgin oraz mobilnej Aplikacji Samoobsługowej

- a. Operator udostępnia Abonentom korzystającym z serwisu samoobsługowego Virgin oraz mobilnej Aplikacji Samoobsługowej usługę Doładowań internetowych w sieci P4 za pomocą sposobów płatności udostępnianych przez partnerów realizujących płatność, z którymi współpracuje P4.
- b. Szczegółowe zasady realizacji płatności udostępnia operator usługi płatności (jak wskazano w Załączniku nr 1, Załączniku nr 2 i Załączniku nr 3).
- c. W ramach usługi Operator umożliwia Doładowania o następujące kwoty: 5 zł, 10 zł, 30 zł, 50 zł, 100 zł, 150 zł, 300 zł oraz doładowanie dowolną kwotą (kwoty wyrażone w PLN).

## § 3 Zasady Doładowania w ramach samoobsługowego systemu Virgin oraz mobilnej Aplikacji Samoobsługowej

1. W celu Doładowania w ramach samoobsługowego serwisu Virgin oraz mobilnej Aplikacji Samoobsługowej Abonent powinien dokonać następujących czynności:
  - a. wybrać numer telefonu Abonenta, który ma zostać Doładowany, spośród numerów przypisanych do danego konta w serwisie samoobsługowym Virgin;
  - b. wybrać sposób płatności, z wykorzystaniem którego ma zostać zrealizowana opłata za Doładowanie;
  - c. wybrać wartość Doładowania;
  - d. wypełnić formularz płatności odpowiednio do wybranej formy płatności;
  - e. zaakceptować warunki regulaminu danego pośrednika płatności;
  - f. potwierdzić zlecenie.

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

2. Spełnienie wymogów określonych powyżej w ust. 1 niniejszego paragrafu warunkuje rozpoczęcie realizacji Usługi Doładowania.
3. Abonent może zgłosić chęć otrzymania faktury za zrealizowane Doładowanie. W przypadku chęci uzyskania faktury Abonent zobowiązany jest dopilnować, aby jego dane udostępnione w procesie rejestracji w serwisie samoobsługowym Virgin były poprawne i kompletne. Faktura zostanie wystawiona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie.
4. Doładowanie następuje w wyniku zrealizowania płatności, z zachowaniem zasad dotyczących wybranego sposobu płatności określonych, w szczególności w treści Załączników nr 1-3 do Regulaminu oraz na stronach serwisów internetowych obsługujących wybrany sposób płatności. Doładowanie nastąpi pod warunkiem, że zrealizowana płatność odpowiadać będzie kwocie wskazanej w zamówieniu jako wartość Doładowania.
5. Korzystając z Usługi Doładowania za pomocą jednego z serwisów samoobsługowych P4, Abonent wyraża zgodę na otrzymanie drogą elektroniczną informacji o zrealizowaniu Usługi Doładowania.
6. Koszty wynikające z posługiwania się przez Abonenta wybranym sposobem płatności jak również wynikające z używanych przez Abonenta środków porozumiewania się na odległość w celu skorzystania z Usługi Doładowania ponosi Abonent, zgodnie z treścią obowiązujących w tym zakresie umów.

#### **§ 4 Szczegółowe zadania Operatora w ramach realizacji Usługi Doładowania**

1. Operator z momentem pozytywnej weryfikacji zlecenia staje się zobowiązany do zapewnienia Doładowania pod warunkiem zrealizowania płatności.
2. Operator przez okres 5 lat przechowuje dane dotyczące zrealizowanej Usługi Doładowania, niezbędne do jej rozliczenia oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z Usługi Doładowania, w szczególności takie dane jak: data transakcji, numer telefonu Abonenta, kwota Doładowania, forma płatności. W odniesieniu do danych stanowiących zarazem dane osobowe Operator postępuje w sposób zgodny z unormowaniami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 ze zm.) oraz ustawy, o której mowa w §1. ust. 1 Regulaminu.
3. Ponieważ przedmiotem Usługi Doładowania jest świadczenie, które z uwagi na jego charakter nie może zostać zwrócone, a Usługa Doładowania zostanie wykonana przed upływem terminu 10 dni od dnia zawarcia umowy o świadczenie usługi, Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy w trybie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).

#### **§ 5 Zakres odpowiedzialności Operatora**

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wskazanie przez Abonenta niewłaściwego numeru telefonu, jak również za jakiegokolwiek tego następstwa.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy w korzystaniu przez Abonenta z Usług Telekomunikacyjnych opłacanych w formie przedpłat w przypadku prawidłowego Doładowania w ramach usługi.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu, w przypadku, gdy jest spowodowane zdarzeniami o charakterze Siły Wyższej, jak również w przypadku gdy, nastąpiło to z przyczyn leżących po stronie innych podmiotów, na których zachowania Operator nie ma jakiegokolwiek wpływu.
4. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia, zawieszenia lub zaprzestania świadczenia Usługi Doładowania w dowolnym czasie i bez podania przyczyn, co jednakże nie wpływa na usługi będące w trakcie realizacji.

#### **§ 6 Postępowania reklamacyjne**

1. Zamawiający może złożyć reklamację, jeżeli Usługa Doładowania nie została zrealizowana lub jest realizowana przez Operatora niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Reklamacje mogą być składane:
  - a. całodobowo e-mailem na adres: [ok@virginmobile.pl](mailto:ok@virginmobile.pl);



- b. telefonicznie pod numerem: +48 799 555 222 (połączenie rozliczane zgodnie z cennikiem operatora) lub pod numerem: \*222 (połączenie bezpłatne z numeru w ofercie Virgin Mobile) codziennie w godzinach od 8:00 do 18:00.
3. Podstawy reklamacji poza okolicznościami wyszczególnionymi w §5. Regulaminu nie może nadto stanowić powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych. Reklamacja winna zawierać następujące informacje:
  - a. numer telefonu Abonenta;
  - b. zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń;
  - c. imię i nazwisko Abonenta;
  - d. adres e-mail Abonenta, a. data transakcji;
  - e. kwota transakcji;
  - f. numer telefonu kontaktowego Abonenta.
4. Ponadto reklamacja może zawierać także wskazanie numeru zamówienia.
5. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Operator zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie. Operator rozpozna reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.
6. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie Operator informuje o tym składającego reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 7 dni. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy okoliczności leżących po stronie świadczącego Usługi Telekomunikacyjne rozliczane w formie przedpłat, Operator może w terminie zastrzeżonym do rozpatrzenia reklamacji przekazać ją właściwemu podmiotowi, o czym poinformuje Abonenta, a następnie przekaże mu informację, co do sposobu rozpatrzenia reklamacji.
7. Pozostałe kwestie dotyczące reklamacji nieuregulowane zapisami niniejszego paragrafu traktowane są zgodnie z warunkami zawartymi w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 Sp. z o.o., dostępnym na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).

#### § Postanowienie końcowe

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny dla każdego Abonenta za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).
2. Wszelkie określenia zawarte w niniejszym Regulaminie rozpoczynające się wielką literą mają znaczenie nadane im przez Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. w ofercie Virgin Mobile na Kartę, Cennik Produktów i Usług Uzupełniających dla Abonentów Virgin Mobile dla Kartę, o ile nie zostały zdefiniowane inaczej w niniejszym Regulaminie.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Cennika Produktów i Usług Uzupełniających dla Abonentów Virgin Mobile na Kartę oraz Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o. o. w ofercie Virgin Mobile na Kartę.
4. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu a postanowieniami Cennika Produktów i Usług Uzupełniających dla Abonentów Virgin Mobile na Kartę oraz Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. w ofercie Virgin Mobile na Kartę, postanowienia niniejszego Regulaminu będą miały charakter nadrzędny.
5. Regulamin może zostać zmieniony przez Operatora w każdej chwili. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna z dniem udostępnienia zmienionego Regulaminu za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl). Zmiana Regulaminu nie wpływa na sposób wykonania Usługi Doładowania będącej w trakcie realizacji.
6. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.

#### Załącznik nr 1

Szczegółowe zasady korzystania z usługi Doładowania w sieci P4 w przypadku płatności dokonywanych kartą płatniczą za pośrednictwem PayU (PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu 60166, ul. Grunwaldzka 182). a.

1. Po zaakceptowaniu wprowadzonych danych w zamówieniu oraz wybraniu opcji „Płać” Abonent zostanie przekierowany na stronę serwisu <http://www.payu.pl>.
2. Na stronie <http://www.payu.pl> Abonent zostanie poproszony o podanie:
  - a. adresu e-mail;
  - b. imienia i nazwiska;

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

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



- c. numeru PESEL.
3. Po wprowadzeniu i zaakceptowaniu danych Abonent zostanie przekierowany na strony odpowiedniego centrum autoryzacji kart, gdzie zostanie dokonana autoryzacja karty płatniczej Abonenta stosownie do reguł postępowania przyjętych w ramach serwisu odpowiedniego centrum autoryzacji kart.
4. Decyzja o autoryzacji płatności zostaje przekazana do serwisu <http://www.payu.pl>, który po zatwierdzeniu wpłaty zgodnie z regulaminem umieszczonym na stronie internetowej tego serwisu automatycznie przekazuje informację o autoryzacji do serwisu [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl), co skutkuje poleceniem wykonania Doładowania.

#### Załącznik nr 2

Szczegółowe zasady korzystania z usługi Doładowania w sieci P4 w ofercie Virgin Mobile w przypadku płatności dokonywanych przelewem bankowym za pośrednictwem Payu (PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu 60-166, ul. Grunwaldzka 182).

1. Abonent korzystając z danych otrzymanych w zamówieniu dokonuje przelewu bankowego. Każdy przelew w opisie powinien zawierać numer transakcji wygenerowany przez operatora płatności.
2. Realizacja usługi Doładowania w sieci P4 w ofercie Virgin Mobile nastąpi niezwłocznie po otrzymaniu przez Operatora potwierdzenia wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Operatora zgodnie z procedurami dla rozliczeń międzybankowych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikłe z tego tytułu.
3. Koszt przelewu bankowego na konto bankowe Operatora wskazane w zamówieniu ponosi Abonent.

#### Załącznik nr 3

Szczegółowe zasady korzystania z usługi Doładowania w sieci P4 w przypadku płatności dokonywanych za pośrednictwem PayPal (PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., Société en Commandite par Actions. Oficjalna siedziba: 22-24 Boulevard Royal, L-2449, Luxembourg, R.C.S. Luxembourg B 118 349).

1. Po zaakceptowaniu wprowadzonych danych w zamówieniu oraz wybraniu opcji „Płać” Abonent zostanie przekierowany na stronę serwisu <https://www.paypal.com/pl/>.
2. Na stronie <https://www.paypal.com/pl/> Abonent zostanie poproszony o zalogowanie się na posiadane w serwisie PayPal konto lub wybranie płatności kartą płatniczą bez logowania.
3. Po weryfikacji danych zamówienia Abonent wybiera jedną z dostępnych metod płatności, a następnie potwierdza zlecenie płatności. System PayPal dokonuje weryfikacji płatności, a następnie, zgodnie z regulaminem umieszczonym na stronie <https://www.paypal.com/pl/>, automatycznie przekazuje informację o dokonanej wpłacie do serwisu [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl), co skutkuje poleceniem wykonania Doładowania. 5.
4. W przypadku wybrania płatności kartą, bez logowania do serwisu, system PayPal może dokonać na karcie tymczasowej blokady na kwotę w wysokości 1 USD.

#### **Objaśnienie**

Abonent Virgin Mobile na Kartę - abonent będący stroną Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych z Operatorem zawartej w drodze czynności faktycznych (nie w formie pisemnej) i wykonywanej na warunkach Regulaminu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 Sp. z o.o. ofercie Virgin Mobile na Kartę.

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

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