



## **Regulamin Świadczenia Usługi Doładowań Kart SIM/USIM w sieci Virgin Mobile Polska**

Obowiązuje od 31 lipca 2014 r. do odwołania.

Niniejszy Regulamin w całości zastępuje Regulamin Świadczenia Usługi Doładowań Kart SIM/USIM obowiązujący od dnia 2 lipca 2014 r. do dnia 30 lipca 2014 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.), Virgin Mobile Polska 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 Virgin Mobile Polska Sp. z o.o. przy ul. Domaniewskiej 49, 02-672 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000415094, o numerze NIP 9512354680, REGON 146056906, o Kapitale zakładowym 6 700 000 zł, zwaną dalej „Operatorem” albo „Virgin Mobile Polska”, 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 Virgin Mobile Polska, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu (tzw. Doładowania on-line).
4. Operator posiada umownie zagwarantowane prawo umożliwiania Doładowań za pośrednictwem serwisu internetowego prowadzonego pod wskazanym wyżej adresem.
5. Abonent korzystając z Usługi Doładowań godzi się na warunki zawarte w niniejszym Regulaminie.

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

1. Operator udostępnia Abonentom korzystającym z samoobsługowego serwisu Klub Virgin oraz mobilnej Aplikacji Samoobsługowej usługę Doładowań internetowych w sieci Virgin Mobile Polska za pomocą sposobów płatności udostępnianych przez partnerów realizujących płatność, z którymi współpracuje Virgin Mobile Polska.
2. Szczegółowe zasady realizacji płatności udostępnia operator usługi płatności (jak wskazano w Załączniku nr 1 oraz Załączniku nr 2).
3. 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).
4. Doładowanie dowolną kwotą poniżej 5 PLN nie przedłuża obowiązującego w momencie wykonania Doładowania Okresu ważności potąceń wychodzących ani Okresu ważności potąceń przychodzących.

### **§ 3. Zasady Doładowania w ramach samoobsługowego serwisu Klub Virgin oraz mobilnej Aplikacji Samoobsługowej**

1. W celu Doładowania w ramach samoobsługowego serwisu Klub Virgin oraz mobilnej Aplikacji Samoobsługowej Abonent winien uzupełnić formularz zamówienia poprzez:
  - a. wybranie numeru telefonu Abonenta, który ma zostać Doładowany;
  - b. wybranie wartości Doładowania;
2. Spełnienie wymogów określonych powyżej w ust. 1 niniejszego paragrafu warunkuje rozpoczęcie realizacji Usługi Doładowania.

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

#### **§ 4. Szczegółowe zadania Operatora w ramach realizacji Usługi Dotadowania.**

1. Operator z momentem pozytywnej weryfikacji zlecenia staje się zobowiązany do zapewnienia Dotadowania pod warunkiem zrealizowania płatności.
2. Operator przez okres 5 lat przechowuje dane dotyczące zrealizowanej Usługi Dotadowania, niezbędne do jej rozliczenia oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z Usługi Dotadowania, w szczególności takie dane jak: data transakcji, numer telefonu Abonenta, kwota Dotadowania, 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 Dotadowania jest świadczenie, które z uwagi na jego charakter nie może zostać zwrócone, a Usługa Dotadowania 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 przedpłać w przypadku prawidłowego Dotadowania w ramach usługi.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu, w przypadku, gdy jest to 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 ograniczenia, zawieszenia lub zaprzestania świadczenia Usługi Dotadowania w dowolnym czasie i bez podania przyczyn, co jednakże nie wpływa na usługi będące w trakcie realizacji.

## § 6. Postępowanie reklamacyjne

1. Zamawiający może złożyć reklamację, jeżeli Usługa Dotadowania 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 Virgin Mobile) codziennie w godzinach od 8:00 do 22:00.
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.
4. Reklamacja winna zawierać następujące informacje:
  - a. numer telefonu Abonenta,
  - b. zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń,
  - c. imię i nazwisko Abonenta,
  - d. adres e-mail Abonenta,
  - e. data transakcji,
  - f. kwota transakcji,
  - g. numer telefonu kontaktowego Abonenta.

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.
6. Operator rozpozna reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.
7. 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.
8. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy okoliczności leżących po stronie świadczącego Usługi Telekomunikacyjne rozliczane w formie przedpłaty, 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.
9. Pozostałe kwestie dotyczące reklamacji nieuregulowane zapisami niniejszego paragrafu traktowane są zgodnie z warunkami zawartymi w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Virgin Mobile Polska Sp. z o.o., dostępnym na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).

## § 7. Postanowienia 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 Virgin Mobile Polska Sp. z o.o., o ile nie zostały zdefiniowane inaczej w niniejszym Regulaminie.
3. 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 Dotadowania będącej w trakcie realizacji.
4. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.

#### Załącznik nr 1

Szczegółowe zasady korzystania z usługi Dotadowania w sieci Virgin Mobile Polska w przypadku płatności dokonywanych kartą płatniczą.

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

#### Załącznik nr 2

Szczegółowe zasady korzystania z usługi Dotadowania w sieci Virgin Mobile w przypadku płatności dokonywanych przelewem bankowym.

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 Dotadowania w sieci 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.