



REGULAMIN USŁUGI „ZAMÓW Z PLAY”

Ważny od 1 sierpnia 2023 r. do odwołania.

§ 1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia będą miały poniżej przedstawione znaczenie:

- a) **Abonent** – Abonent Postpaid, Abonent Prepaid;
- b) **Abonent Prepaid** - podmiot będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z P4 w ramach oferty przedpłaconej (prepaid);
- c) **Abonent Postpaid** - podmiot będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z P4 w ramach oferty abonamentowej (postpaid);
- d) **Dostawca / Dostawca Treści**– podmiot polski lub zagraniczny dostarczający Treści;
- e) **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem przekazana Abonentowi przez P4 umożliwiającą dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez P4;
- f) **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta w Sieci Telekomunikacyjnej P4 przypisany do Karty SIM;
- g) **Platforma** – platforma internetowa, strona www, aplikacja mobilna umożliwiającą zamawianie przez Abonentów Treści od Dostawców;
- h) **P4** – P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-677) przy ul. Wynałazek 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, Sąd Gospodarczy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, o kapitale zakładowym w wysokości 48.856.500,00 PLN; operator sieci Play;
- i) **Regulamin** – niniejszy regulamin Usługi „Zamów z Play”;
- j) **Treści**- Treści Cyfrowe lub usługi świadczone przez Dostawców drogą elektroniczną. Odpowiedzialność za Treści ponoszą Dostawcy;
- k) **Treści Cyfrowe** – treści dostarczane przez Dostawców w formie cyfrowej, takie jak programy komputerowe, aplikacje mobilne, gry, pliki muzyczne, pliki tekstowe, pliki wideo itp.. Licencje na korzystanie z Treści Cyfrowych są udzielane Abonentom bezpośrednio przez Dostawców;
- l) **Urządzenie** – cyfrowe urządzenie końcowe Abonenta z Kartą SIM aktywną w Sieci Telekomunikacyjnej P4 bądź, odpowiednio, telekomunikacyjne lub cyfrowe urządzenie końcowe mające aktywny dostęp do sieci Internet;
- m) **Usługa / Usługa „Zamów z Play”** - usługa świadczona przez P4 umożliwiającą Abonentom zamawianie za pośrednictwem P4 Treści od Dostawców zgodnie z niniejszym Regulaminem;
- n) **Usługa Cykliczna** – Usługa umożliwiająca cykliczne (np. co miesiąc) uzyskiwanie dostępu do danej Treści. Za Usługi Cykliczne Abonent ponosi opłaty cyklicznie (np. co miesiąc), przed uzyskaniem dostępu do Treści na kolejny okres;
- o) **Usługa Jednorazowa** – Usługa umożliwiająca jednorazowe uzyskanie dostępu do danej Treści. W ramach Usługi Jednorazowej Abonent ponosi opłatę tylko raz, przed uzyskaniem dostępu do danej Treści;
- p) **Użytkownik Usługi** – Abonent, który skorzystał z Usługi „Zamów z Play”, w ramach której zamówił za pośrednictwem P4 Treść od Dostawcy.



§ 2 Postanowienia ogólne i zasady korzystania z Usługi

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez P4 na rzecz Abonentów Usługi „Zamów z Play” umożliwiającej zamawianie za pośrednictwem P4 Treści od Dostawców.
2. Z Usługi „Zamów z Play” mogą korzystać wyłącznie Abonenci posiadający Urządzenie z Kartą SIM aktywną w Sieci Telekomunikacyjnej P4.
3. W celu zamówienia Treści za pośrednictwem Usługi „Zamów z Play” niezbędny jest dostęp do Internetu.
4. Przed zamówieniem Treści Abonentowi prezentowana jest na Platformie m.in. informacja o wysokości opłaty za Treść, nazwa Dostawcy oraz regulamin Treści udostępniony przez Dostawcę i niniejszy Regulamin.
5. Zamówienie Treści za pośrednictwem Usługi „Zamów z Play” musi zostać autoryzowane za pomocą Urządzenia z Kartą SIM aktywną w Sieci Telekomunikacyjnej P4. W celu dokonania autoryzacji zamówienia dokonywanego przy użyciu Urządzenia niewyposażonego w Kartę SIM aktywną w Sieci Telekomunikacyjnej P4, Abonent musi podać na Platformie swój Numer MSISDN aktywny w sieci P4, a następnie wpisać jednorazowy kod PIN wysłany przez P4 na podany Numer MSISDN. W przypadku zamówienia Treści dokonywanego przez Abonenta przy użyciu Urządzenia z Kartą SIM aktywną w Sieci Telekomunikacyjnej P4, Numer MSISDN Abonenta może zostać automatycznie rozpoznany, a autoryzacja może nastąpić bez konieczności wpisywania na Platformie jednorazowego kodu PIN. Jeśli taka opcja jest przewidziana w regulaminie Treści udostępnionym przez Dostawcę, autoryzacja może również nastąpić w drodze wysłania krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na darmowy numer podany w regulaminie Dostawcy. Jeżeli, w przypadku Użytkownika Usługi, który po raz kolejny zamawia Treści korzystając z Usługi, istnieje możliwość automatycznego rozpoznania jego Numeru MSISDN, to autoryzacja może nastąpić bez konieczności wpisywania na Platformie jednorazowego kodu PIN.
6. Akceptacja opłaty za daną Treść i potwierdzenie zamówienia Treści przez Abonenta następuje poprzez naciśnięcie na Platformie przycisku „Zamawiam i płacę” (albo innego przycisku o zbliżonej treści). W przypadku braku potwierdzenia zamówienia opłata za Treść nie jest naliczana, a Abonent nie uzyskuje dostępu do danej Treści.
7. Z chwilą potwierdzenia zamówienia w ramach Usługi „Zamów z Play” zgodnie z ust. 6 powyżej, dochodzi do zawarcia przez Abonenta z Dostawcą umowy dotyczącej dostępu do Treści na zasadach określonych w regulaminie danej Treści.
8. W przypadku zamawiania dostępu do danej Treści w ramach Usługi Cyklicznej Abonent musi przejść proces zamawiania dostępu do danej Treści określony powyżej tylko raz (podczas aktywacji Usługi Cyklicznej). Korzystanie z danej Treści w ramach Usługi Cyklicznej będzie możliwe w kolejnych Okresach Rozliczeniowych, pod warunkiem uiszczania opłat naliczanych w kolejnych Okresach Rozliczeniowych.
9. Usługa „Zamów z Play” jest dostępna w roamingu międzynarodowym, pod warunkiem istnienia niezbędnych warunków technicznych.



§ 3 Opłaty

1. Abonent ponosi opłaty za Treści, które zamówił korzystając z Usługi „Zamów z Play” w następujący sposób:
 - a) w przypadku Abonentów Postpaid– opłaty za Treści uwzględnione są na fakturze dotyczącej Numeru MSISDN przypisanego do Karty SIM wykorzystanej w celu zamówienia Treści za pośrednictwem Usługi „Zamów z Play”;
 - b) w przypadku Abonentów Prepaid– opłaty za Treści pobierane są z Pakietu Złotówek dla Numeru MSISDN przypisanego do Karty SIM wykorzystanej w celu zamówienia Treści za pośrednictwem Usługi „Zamów z Play”.
2. W przypadku Abonentów Prepaid warunkiem uzyskania dostępu do Treści jest posiadanie w Pakiecie Złotówek środków wystarczających na pokrycie opłaty za daną Treść. W przypadku, gdy w chwili zamawiania Treści Abonent Prepaid nie posiada wystarczających środków na pokrycie opłaty za daną Treść, skorzystanie z Usługi Jednorazowej lub aktywacja Usługi Cyklicznej nie będzie możliwe.
3. W przypadku, gdy w ramach Usługi Cyklicznej Abonent Prepaid nie posiada wystarczających środków na pokrycie opłaty za dostęp do Treści w danym Okresie Rozliczeniowym, Usługa Cykliczna może zostać wyłączona lub zawieszona.
4. Opłaty za Treści zamówione w ramach Usługi „Zamów z Play” nie obejmują opłat za transmisję danych, jakie mogą pojawić się w procesie pobierania lub korzystania z Treści. Opłaty za transmisję danych niezbędnych do pobrania lub korzystania z Treści w Sieci Telekomunikacyjnej P4 pobierane są przez P4 zgodnie z Cennikiem właściwym dla danego Abonenta.

§ 4 Wyłączenie Usługi Cyklicznej

1. Abonent ma możliwość sprawdzenia jakie Usługi Cykliczne ma uruchomione, wysyłając wiadomość SMS o treści „LISTA” na numer 6001.
2. Abonent może wyłączyć Usługę Cykliczną poprzez wysłanie na numer 6001 wiadomości SMS składającej się z dwóch elementów oddzielonych spacją (pierwszy element to komenda „STOP”, a drugi nazwa Treści).
3. Abonent ma możliwość wyłączenia wszystkich uruchomionych Usług Cyklicznych wysyłając wiadomość SMS o treści „KONIEC” lub o treści „STOP” na numer 6001. Zwrotnie Abonent otrzyma bezpłatną wiadomość SMS z potwierdzeniem wyłączenia wszystkich Usług Cyklicznych.
4. Wysłanie wiadomości SMS, o której mowa w ust. 1-3 powyżej jest Bezpłatne, co oznacza, że opłata za wysłanie takiej wiadomości SMS jest zawarta odpowiednio w Abonamencie (w przypadku Abonentów Postpaid) lub Doładowaniu konta (w przypadku Abonentów Prepaid).
5. P4 ma prawo wyłączenia Usługi Cyklicznej w przypadkach określonych w § 6 ust. 1 Regulaminu lub w innych przypadkach określonych w regulaminie Treści, do której dostęp oferowany jest w ramach danej Usługi Cyklicznej.



§ 5 Blokada zakupów mobilnych

1. Abonent ma możliwość całkowitego zablokowania zakupów mobilnych, w tym Usługi „Zamów z Play”:
 - a) za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta (nr *222);
 - b) w Punkcie Sprzedaży P4;
 - c) za pośrednictwem serwisu internetowego Play24.
2. Założenie blokady zakupów mobilnych przez Abonenta powoduje wyłączenie wszystkich Usług Cyklicznych zamówionych przez Abonenta przed założeniem blokady zakupów mobilnych.

§ 6 Ograniczenia dostępu do Usługi i limity

1. Skorzystanie z Usługi „Zamów z Play” nie jest możliwe jeżeli:
 - a) Abonent posiada aktywną blokadę zakupów mobilnych, o której mowa w § 5;
 - b) Usługi Telekomunikacyjne świadczone na danym Numerze MSISDN są zawieszane lub zablokowane;
 - c) Abonentowi Prepaid upłynął okres ważności konta dla usług wychodzących;
 - d) Abonent Prepaid nie posiada na koncie środków wystarczających na uiszczenie opłaty za zamawianą Treść;
 - e) Abonent zalega z płatnościami na rzecz P4 lub też jakimikolwiek płatnościami na rzecz osób trzecich, które Abonent zobowiązany jest do zapłaty P4;
 - f) został przekroczony którykolwiek z limitów, o których mowa w ust. 2 - 4 poniżej.
2. Wartość pojedynczego zamówienia Treści w ramach Usługi „Zamów z Play” nie może przekraczać równowartości 50 euro. Łączna wartość zamówień Treści w ramach Usługi „Zamów z Play” w danym Okresie Rozliczeniowym (w przypadku Abonentów Postpaid) albo w danym miesiącu kalendarzowym (w przypadku Abonentów Prepaid) nie może przekraczać równowartości 300 euro. Kwoty wyrażone w euro oblicza się przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu 31 października poprzedniego roku.
3. Z ważnych przyczyn, w szczególności ze względu na konieczność ochrony Abonentów przed nadużyciami lub ze względu na charakter danej Treści, P4 ma prawo ustalić maksymalną kwotę do wykorzystania przez Abonenta Postpaid na zamówienia poszczególnych Treści w ramach Usługi „Zamów z Play” w danym Okresie Rozliczeniowym.
4. Niezależnie od postanowień ust. 2-3 powyżej, w stosunku do Abonentów Postpaid P4 ma prawo ustalić indywidualny limit tj. maksymalną kwotę, którą Abonent Postpaid może wykorzystać na zakupy mobilne (obejmujący również zamówienia Treści ramach Usługi „Zamów z Play”) w danym Okresie Rozliczeniowym. Abonent Postpaid może uzyskać informacje o aktualnej kwocie indywidualnego limitu w Punkcie Sprzedaży P4, serwisie Play24 lub kontaktując się z Obsługą Klienta. Indywidualny limit może zostać zwiększony na żądanie Abonenta Postpaid po wpłacie kaucji, której wysokość ustalana jest przez P4. Wysokość indywidualnego limitu nie może przekraczać limitów wskazanych w ust. 2 powyżej.
5. Indywidualny limit i kaucja, o których mowa w ust. 4 powyżej są niezależne od Limitu Kredytowego i Kaucji określanej zgodnie z odpowiednim Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. i Cennikiem.



§ 7 Odpowiedzialność i reklamacje

1. P4 nie ponosi odpowiedzialności za Treści dostarczane przez Dostawców Treści. Reklamacje dotyczące Treści powinny być kierowane bezpośrednio do Dostawców Treści na zasadach określonych w regulaminie danej Treści.
2. P4 ponosi odpowiedzialność za prawidłowe świadczenie Usługi „Zamów z Play” na zasadach określonych w Regulaminie.
3. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania przez P4 Usługi „Zamów z Play”, w szczególności dotyczące nieprawidłowego naliczenia opłaty można zgłaszać:
 - a) za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta (nr *222);
 - b) w Punkcie Sprzedaży P4;
 - c) za pośrednictwem serwisu internetowego Play24.
4. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania przez P4 Usługi „Zamów z Play” będą rozpatrywane w terminie 14 dni od ich otrzymania.
5. Negatywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania przez P4 Usługi „Zamów z Play” nie wpływa na możliwość dochodzenia przez Abonenta roszczeń na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym na drodze sądowej.
6. Abonent jest zobowiązany do zabezpieczenia Urządzenia przed niepożądanym dostępem osób trzecich. P4 nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie Urządzenia Abonenta umożliwiającego skorzystanie z Usługi.

§ 8 Dane osobowe

1. P4 jest administratorem, w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO, w odniesieniu do danych osobowych Abonentów.
2. P4 przetwarza dane osobowe Abonentów w celu i zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi „Zamów z Play” przez P4, w tym naliczania opłat za Treści oraz rozpatrywania reklamacji.
3. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub usunięcia, prawo do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania, do przenoszenia swoich danych lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu oraz prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku wątpliwości, czy P4 prawidłowo przetwarza dane. Pełna treść obowiązku informacyjnego znajduje się na stronie www.play.pl/oi.
4. P4 może przekazać Dostawcy Treści danych osobowych Abonenta o ile będzie to niezbędne w celu dostarczenia Abonentowi Treści lub w celu rozpatrzenia przez Dostawcę Treści reklamacji złożonej przez Abonenta.
5. Dostawcy Treści przetwarzają dane osobowe osób korzystających z Treści na zasadach określonych w regulaminie danej Treści.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie wyrazy napisane w Regulaminie wielką literą i niezdefiniowane w nim, należy rozumieć zgodnie z ich definicją zawartą w odpowiednim Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. lub Cenniku.
2. W przypadku Treści Cyfrowych, Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o dostarczanie Treści Cyfrowej zawartej z Dostawcą w terminie 14 dni od daty jej zawarcia chyba że spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta



przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia od umowy. W przypadku usług elektronicznych, Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o dostarczanie Treści zawartej z Dostawcą w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. O odstąpieniu Abonent powinien poinformować Dostawcę zgodnie z Regulaminem Treści.

3. Prawo odstąpienia od umowy o dostarczanie Treści, o którym mowa w ust. 2 powyżej przysługuje również Abonentowi będącemu osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, jeżeli umowa o dostarczanie Treści jest bezpośrednio związana z jego działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla niego charakteru zawodowego.
4. Lista kodeksów dobrych praktyk, których stroną jest P4 znajduje się na www.play.pl.
5. Spory pomiędzy P4, a konsumentem dotyczące Usługi mogą być zakończone polubownie w drodze postępowania:
 - a) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które jest wszczynane na wniosek konsumenta lub P4, złożony do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez P4
 - b) przed stałymi sądami polubownymi przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej.Szczegóły tych postępowań określają art. 36 i 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej i wydane na jej podstawie rozporządzenia wykonawcze.
6. P4 zastrzega sobie prawo do całkowitego lub częściowego zakończenia świadczenia Usługi „Zamów z Play” lub odwołania Regulaminu bez konieczności podawania przyczyn, z zastrzeżeniem, że nie wpłynie to na prawa nabyte przez dotychczasowych Użytkowników Usługi, w tym na prawo dostępu do Treści, za które Użytkownik Usługi uiścił uprzednio opłatę w ramach Usługi „Zamów z Play”.
7. Użytkownicy Usługi zostaną poinformowani o zakończeniu świadczenia Usługi „Zamów z Play” lub odwołaniu Regulaminu na stronie internetowej www.virginmobile.pl oraz, w miarę możliwości technicznych i prawnych, za pośrednictwem innych środków komunikacji elektronicznej, z odpowiednim wyprzedzeniem.
8. P4 zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności z uwagi na zmianę zakresu świadczonej Usługi, przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi, zmianę przepisów prawa lub decyzji odpowiedniego organu. Zmiana Regulaminu nie wpłynie na prawa nabyte przez dotychczasowych Użytkowników Usługi, w tym na prawo dostępu do Treści, za które Użytkownik Usługi uiścił uprzednio opłatę w ramach Usługi „Zamów z Play”.
9. Użytkownicy Usługi zostaną poinformowani o zmianach Regulaminu poprzez opublikowanie treści nowego Regulaminu na stronie internetowej www.virginmobile.pl oraz, w miarę możliwości technicznych i prawnych, za pośrednictwem innych środków komunikacji elektronicznej, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu Użytkownik Usługi może zrezygnować z Usługi Cyklicznej w sposób określony w § 4 Regulaminu.
10. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie www.virginmobile.pl.