



## Regulamin zawierania Umowy na odległość

Obowiązuje od 2 lipca 2014 r. do odwołania.

Niniejszy Regulamin w całości zastępuje Regulamin zawierania Umowy na odległość obowiązujący od dnia 16 sierpnia 2012 r. do dnia 1 lipca 2014 r.

### §1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zawierania na odległość przez spółkę Virgin Mobile Polska Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie 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 6 176 400 zł, zwaną dalej „Operatorem” albo „Virgin Mobile Polska” Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży Towarów.
2. Regulamin obowiązuje zarówno w przypadku zawarcia umowy z Konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, jak i Kupującym, który nabywa Towary w związku z prowadzoną przez siebie działalnością zawodową lub gospodarczą (Przedsiębiorcą), z wyłączeniem §15 Regulaminu, który dotyczy wyłącznie Konsumentów.
3. Regulamin jest udostępniany nieprzerwanie na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) w sposób umożliwiający Kupującemu jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie w każdej chwili;
4. Regulamin określa:
  - a. zasady zawierania Umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz Umów sprzedaży Towarów za pośrednictwem Sklepu Internetowego Virgin Mobile Polska (@Sklep) zakres i warunki ww. umów;
  - b. tryb postępowania reklamacyjnego i gwarancyjnego;
  - c. zasady ochrony danych osobowych pozyskanych w związku z zawarciem i wykonaniem wyżej wymienionych umów.
5. Zamówienia składane są za pośrednictwem strony internetowej: [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).

### §2 Definicje

1. Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjęte zostają następujące definicje, które należy rozumieć w sposób w nich określony:
  - 1) Cennik – wykaz Usług telekomunikacyjnych oraz Towarów dostępnych w przypadku zawierania umów na odległość;
  - 2) Cookies – niewielkie informacje tekstowe, wysyłane przez serwis [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) i zapisywane po stronie Użytkownika (zazwyczaj na twardym dysku komputera) w przypadku zawierania umów za pośrednictwem @Sklep);
  - 3) Dzień Roboczy – dzień w godzinach pracy Virgin Mobile Polska, z wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
  - 4) Formularz Zamówienia – formularz elektroniczny udostępniony do wypełnienia na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl), w przypadku zawierania umów za pośrednictwem @Sklep:
    - a. w przypadku kupujących będących Konsumentami:
      - imię i nazwisko;
      - adres dostawy Towaru;
      - adres do faktury;
      - adres poczty elektronicznej;
    - b. w przypadku kupujących niebędących Konsumentami (tj. podmiotów gospodarczych):
      - imię i nazwisko lub oznaczenie podmiotu nie będącego osobą fizyczną przez wskazanie jego nazwy i formy prawnej;
      - adres dostawy Towaru;
      - adres do faktury;
      - NIP;
      - adres poczty elektronicznej.
  - 5) Klub Virgin – wydzielona dla abonentów Virgin Mobile Polska w ramach serwisu [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) sekcja samoobsługowa (szczegółowe zasady funkcjonowania określone są w regulaminie Klubu Virgin dostępnym na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl)).
  - 6) Konsument – osoba fizyczna zawierająca Umowę sprzedaży i/lub Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, niezwiązaną bezpośrednio z wykonywaną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 7) Koszyk – element oprogramowania @Sklepu umożliwiający wstępne dokonanie wyboru przez Kupującego Towaru lub/i zamówienie Usługi telekomunikacyjnej;
  - 8) Kupujący – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub Przedsiębiorca,



Kupującym może być również osoba posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych przy czym osoba posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych może nabywać wyłącznie akcesoria oraz zestawy startowe dla usług przedpłaconych (Prepaid);

**9)** Obsługa Klienta (OK) – jednostki organizacyjne, których zadaniem jest m.in. udzielanie Kupującemu pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji umowy zawartej za pośrednictwem @Sklep. Kontakt z Obsługą Klienta możliwy jest pod numerem 799 555 222 czynne 7 dni w tygodniu, od godziny 8:00 do godziny 22:00 oraz mailowo, pisząc na adres: ok@virginmobile.pl;

**10)** Oferta - w przypadku Umowy sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego:

- a. wybrany przez Kupującego Starter wraz z aparatem telefonicznym lub modemem;
- b. wybrany przez Kupującego Starter bez aparatu telefonicznego;

**11)** Podmiot dostarczający przesyłkę – Poczta Polska albo firma kurierska (Kurier), której nazwa i adres podane są w niniejszym Regulaminie i której Sprzedawca, zgodnie z dyspozycją Kupującego złożoną w Formularzu Zamówienia, zlecił dostarczenie przesyłki do Kupującego;

**12)** Przedsiębiorca – osoby fizyczne, osoby prawne, jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej prowadzące działalność gospodarczą oraz inne podmioty posiadające numer REGON;

**13)** Punkt Sprzedający Virgin Mobile Polska - autoryzowane przez Virgin Mobile Polska sklepy oraz punkty obsługi Abonentów Virgin Mobile Polska, w których oferowane są usługi Virgin Mobile Polska;

**14)** Regulamin – niniejszy dokument;

**15)** Sieć Telekomunikacyjna – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Virgin Mobile Polska do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;

**16)** @Sklep - Sklep Internetowy Virgin Mobile Polska - serwis internetowy o adresie www.virginmobile.pl, umożliwiający zawieranie umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, zawarcie Umowy sprzedaży Towarów, przy pomocy, którego Sprzedawca proponuje zawarcie umowy w postaci zaproszenia do składania zamówień (prowadzone w języku polskim);

**17)** Sprzedawca – Virgin Mobile Polska;

**18)** Starter (Zestaw Startowy) - Karta SIM/USIM wraz z określonym Stanem konta;

**19)** Strony – łącznie Kupujący i Sprzedawca;

**20)** Towar – produkty stanowiące własność Sprzedawcy, do których należą m.in. telefony komórkowe, Zestawy Startowe dla usług przedpłaconych (Prepaid), telefony ze Starterami dla usług przedpłaconych i akcesoria, gadżety reklamowe i inne towary;

**21)** Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych – Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych przez Virgin Mobile Polska Sp. z o.o. zawarta w @Sklep lub za pośrednictwem;

**22)** Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu cywilnego zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym w @Sklep;

**23)** Umowa sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego – umowa sprzedaży aparatu telefonicznego lub modemu zawierana łącznie z Umową o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w @Sklep lub za pośrednictwem;

**24)** Usługa telekomunikacyjna - usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów (transmisji lub kierowaniu sygnałów) w Sieci Telekomunikacyjnej Virgin Mobile Polska, świadczona przez Virgin Mobile Polska;

**25)** Użytkownik – oznacza każdą osobę, która w jakikolwiek sposób korzysta z @Sklep;

**26)** Virgin Mobile Polska - Virgin Mobile Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 49, 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 Kapitałe zakładowym 6 176 400 zł. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 9981);

**27)** Zamówienie – oświadczenie woli Kupującego, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy, określające rodzaj i liczbę Towaru.

### §3 Umowy zawierane na odległość i limity zakupowe

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu Sprzedawca za pośrednictwem @Sklepu umożliwia Użytkownikowi:

- a. zawarcie Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych z Virgin Mobile Polska wraz z umową sprzedaży aparatu telefonicznego/modemu.
- b. zawarcie Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych z Virgin Mobile Polska bez zawarcia umowy sprzedaży aparatu telefonicznego.
- c. dokonanie zakupu Towarów.

2. Limity zakupowe:

- a. Maksymalna liczba usług przedpłaconych (Prepaid) dla jednego Kupującego: 7 Kart SIM/USIM dla jednego adresu wskazanego przez odbiorcę w ciągu ostatnich 24 miesięcy.



#### §4 Zawarcie umowy

1. Tryb zawarcia Umowy sprzedaży Towarów (dostępne tylko w @Sklep):
  - a. Umowa zostaje zawarta przez wypełnienie przez Kupującego Formularza Zamówienia i potwierdzenie przez Sprzedawcę przyjęcia Zamówienia; Składając Zamówienie Kupujący oświadcza, iż zapoznał się z niniejszym Regulaminem i akceptuje postanowienia w nim zawarte.
  - b. Umowa może zostać zawarta tylko pomiędzy Sprzedającym i Kupującym zamieszkującym i dysponującym adresem dostawy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
  - c. Sprzedawca potwierdza przyjęcie Zamówienia drogą elektroniczną na wskazany przez Kupującego w Formularzu Zamówienia adres e-mail, niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia;
  - d. Historia zamówień dostępna jest dla Kupującego w Klubie Virgin w zakładce Historia zamówień na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl). Wyświetlana historia zamówień obejmuje wyłącznie zamówienia zrealizowane po dokonaniu rejestracji w serwisie Klub Virgin. Chęć dokonania rejestracji w Klubie Virgin można wyrazić zaznaczając odpowiednie pole podczas składania Formularza Zamówienia.
  - e. Po potwierdzeniu realizacji Zamówienia, Sprzedający wysyła zamówiony przez Kupującego Towar na adres wskazany w formularzu Zamówienia.
  - f. Kupujący kwituje odbiór Towaru wraz z ewentualnymi załącznikami w liście przewozowym (o ile przesyłka wymaga takiego potwierdzenia).
2. Tryb zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych wraz z Umową sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego będącego Konsumentem. Do zawarcia w/w Umów niezbędne są następujące czynności:
  - a. W przypadku Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub w przypadku Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych wraz z Umową sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego – dokonanie wyboru Oferty;
  - b. Składając Zamówienie Kupujący oświadcza, iż zapoznał się z niniejszym Regulaminem i akceptuje postanowienia w nim zawarte;
  - c. Potwierdzenie przez Kupującego prawdziwości wprowadzonych danych;
  - d. Rejestracja zamówienia przez Sprzedawcę;
  - e. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia przez Sprzedawcę drogą elektroniczną na wskazany przez Kupującego w Formularzu Zamówienia adres e-mail ;
  - f. Pozytywna weryfikacja wiarygodności płatniczej Kupującego;
  - g. Przekazanie towaru Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę przez Sprzedawcę. W przypadku przesyłki kurierskiej dotychczas dokumentów niezbędnych do realizacji Zamówienia w dwóch egzemplarzach, z przeznaczeniem po jednym dla Kupującego i Virgin Mobile Polska;
  - h. Historia zamówień dostępna jest dla Kupującego w Klubie Virgin w zakładce Historia zamówień na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl). Wyświetlana historia zamówień obejmuje wyłącznie zamówienia zrealizowane po dokonaniu rejestracji w serwisie Klub Virgin. Chęć dokonania rejestracji w Klubie Virgin można wyrazić zaznaczając odpowiednie pole podczas składania Formularza Zamówienia.
  - i. Kupujący kwituje odbiór Towaru wraz z ewentualnymi załącznikami. W przypadku przesyłki kurierskiej przekazuje Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę niezbędne dokumenty.
3. Tryb zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych wraz z Umową sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą. Do zawarcia w/w Umów niezbędne są następujące czynności:
  - a. W przypadku Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub w przypadku Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych wraz z Umową sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego – dokonanie wyboru Oferty;
  - b. Przekazanie przez Kupującego danych niezbędnych do wypełnienia Formularza Zamówienia (w przypadku umowy zawieranej za pośrednictwem sklepu internetowego @Sklep);
  - c. Akceptacja niniejszego Regulaminu;
  - d. Przesłanie Sprzedawcy Formularza zamówienia;
  - e. Rejestracja zamówienia przez Sprzedawcę;
  - f. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia przez Sprzedawcę drogą elektroniczną na wskazany przez Kupującego w Formularzu Zamówienia adres e-mail;
  - g. Pozytywna weryfikacja wiarygodności płatniczej Kupującego;
  - h. Przekazanie towaru Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę przez Sprzedawcę. W przypadku przesyłki kurierskiej dotychczas dokumentów niezbędnych do realizacji Zamówienia w dwóch egzemplarzach, z przeznaczeniem po jednym dla Kupującego i Virgin Mobile Polska;
  - i. Historia zamówień dostępna jest dla Kupującego w Klubie Virgin w zakładce Historia zamówień na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl). Wyświetlana historia zamówień obejmuje wyłącznie zamówienia zrealizowane po dokonaniu rejestracji w serwisie Klub Virgin. Chęć dokonania rejestracji w Klubie Virgin można wyrazić zaznaczając odpowiednie pole podczas składania Formularza Zamówienia;
  - j. Kupujący kwituje odbiór Towaru wraz z załącznikami. W przypadku przesyłki kurierskiej przekazuje Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę niezbędne dokumenty.
4. Sprzedawca nie rozpatruje Formularzy Zamówień, co do których występuje domniemanie, że zostały



wypełnione nieprawidłowo. W takim przypadku Sprzedawca odmawia zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i niezwłocznie powiadamia o tym Kupującego drogą elektroniczną.

5. Sprzedawca realizuje zamówienia w kolejności od najstarszego, ale nie później niż w ciągu 7 Dni roboczych. Formularze przesłane przez Kupującego w sobotę oraz dzień ustawowo wolny od pracy są rozpatrywane przez Sprzedawcę w celu ich potwierdzenia w pierwszym dniu roboczym następującym po tych dniach o ile nie istnieją wcześniejsze Zamówienia czekające na realizację.

## §5 Cena

1. Strony wiąże cena określona w Cenniku obowiązującym w dniu złożenia Zamówienia przez Kupującego.
2. Ceny Towarów są podane w złotych polskich (PLN). Wszystkie ceny są cenami brutto.
3. Sprzedawca uprawniony jest do zmiany cen Towarów. Zmiany cen Towarów nie wpływają na zmianę ceny określonej w Zamówieniu złożonym przez Kupującego przed udostępnieniem przez Sprzedawcę informacji o zmianie cen.
4. Towar pozostaje wyłączną własnością Sprzedawcy aż do chwili uiszczenia przez Kupującego pełnej ceny Towaru.

## §6 Sposób i termin płatności

1. Zapłata za Towar może być dokonana wyłącznie za pośrednictwem instytucji finansowej wskazanej przez Sprzedawcę na stronie @Sklep, po wcześniejszym zaakceptowaniu przez Kupującego regulaminu wskazanej instytucji.
2. Zapłata jest dokonywana jednocześnie ze złożeniem Zamówienia, jednak nie później niż przy odbiorze Towaru.
3. Faktura VAT lub paragon stanowi dowód sprzedaży.

## §7 Anulowanie Zamówienia

1. W przypadku, gdy Towar nie został jeszcze przekazany Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę, Kupujący może zrezygnować z zawarcia Umowy sprzedaży lub Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych poprzez anulowanie Zamówienia drogą elektroniczną składając oświadczenie o odstąpieniu w wiadomości wysłanej na adres e-mail: ok@virginmobile.pl.
2. O udanym anulowaniu lub braku możliwości anulowania Zamówienia Kupujący zostanie niezwłocznie powiadomiony drogą elektroniczną na wskazany przez niego w Formularzu Zamówienia adres e-mail.
3. W przypadku gdy zamówiona przesyłka została już wysłana przez Sprzedawcę, rezygnacja z zawarcia Umowy sprzedaży lub Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych następuje poprzez nieodebranie przesyłki.

## §8 Dostawa Towaru

1. Sposób dostawy:
  - 1) Sprzedawca dostarcza Towar Kupującemu za pośrednictwem podmiotów wskazanych w punkcie 3) niniejszego ustępu do miejsca wskazanego przez niego w Formularzu Zamówienia.
  - 2) W przypadku każdej przesyłki zawierającej dokumenty wymagające podpisu Kupującego, przesyłka jest doręczana wyłącznie do rąk własnych Kupującego. Tożsamość Kupującego jest weryfikowana przez Kuriera na podstawie okazanego mu przez Kupującego dowodu osobistego (dowodu tożsamości). W przypadku braku możliwości dostawy do rąk własnych po trzech próbach doręczenia przesyłka wraca do Sprzedawcy. Jeżeli nie jest znany powód braku doręczenia Sprzedawca może skontaktować się z Kupującym w celu ustalenia, czy przesyłka ma zostać ponownie wysłana.
  - 3) Dostawy realizowane są na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi Podmioty dostarczające przesyłkę. Szczegóły warunków dostawy są dostępne na stronach internetowych poszczególnych podmiotów tj.:
    - a. Poczta Polska - <http://www.poczta-polska.pl/>
    - b. UPS - <http://www.ups.com/content/pl/pl/service.html>
    - c. GLS - [http://www.gls-poland.com/graphics/AGB\\_poland.pdf](http://www.gls-poland.com/graphics/AGB_poland.pdf)
    - d. DPD - <http://www.dpd.com.pl/>
2. Koszt dostawy na terenie Polski pokrywa Virgin Mobile Polska.
3. Załączniki:
  - 1) Sprzedawca oprócz Towaru dostarcza Kupującemu, w przypadku zawierania przez Strony Umowy sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego:
    - a. fakturę VAT lub paragon w przypadku zawarcia Umowy sprzedaży;
    - b. dokument gwarancji w przypadku zakupu sprzętu elektronicznego;



- 2) Sprzedawca zastrzega sobie możliwość zmiany listy dołączanych dokumentów zawartych w dostarczanej Kupującemu przesyłce w zależności od rodzaju zamówionego Towaru.
4. Termin wydania przesyłki Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę w celu dostarczenia do Kupującego:
- Termin do wydania Towaru Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę rozpoczyna się z dniem prawidłowego złożenia Zamówienia, jak również po spełnieniu przez Kupującego innych zobowiązań, o ile takowe Kupujący na siebie przyjmie.
  - Termin do wydania Towaru Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę wynosi do 7 dni. Termin liczony jest w Dniach roboczych. Jeżeli ostatni dzień terminu przypada na sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy termin do wydania Towaru upływa następnego Dnia roboczego.
  - Jeżeli przesyłka zawiera kilka Towarów, termin wydania tej przesyłki stanowi najdłuższy termin spośród terminów dostawy zamówionych przez Kupującego Towarów.
  - Jeśli Podmiotem dostarczającym przesyłkę jest firma kurierska, Kupujący otrzymuje informację o numerze listu przewozowego oraz adresie strony internetowej, na której może zweryfikować status przesyłki.
5. Przekazanie Towaru Kupującemu:
- Kupujący kwituje odbiór Towaru wraz z ewentualnymi załącznikami w liście przewozowym (o ile przesyłka wymaga takiego potwierdzenia).
  - Z chwilą pokwitowania odbioru Towaru ryzyko związane z posiadaniem i używaniem Towaru przechodzi na Kupującego, a w szczególności ryzyko utraty lub uszkodzenia Towaru.
6. Kontrola przesyłki przy dostawie:
- Kupujący przed pokwitowaniem odbioru Towaru zobowiązany jest zbadać w obecności Podmiotu dostarczającego przesyłkę: jej stan, całość, kompletność, nienaruszalność i zgodność ze specyfikacją ustaloną w Umowie sprzedaży lub Umowie sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego oraz sprawdzić merytoryczną, formalną i rachunkową poprawność faktury VAT lub paragonu wystawionych przez Sprzedawcę.
  - W przypadku stwierdzenia naruszenia należytego stanu, całości, kompletności, bądź nienaruszalności przesyłki Kupujący zobowiązany jest:
    - sporządzić zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi Podmiot dostarczający przesyłkę protokół szkody, określający jej rodzaj i zakres. Protokół jest sporządzany w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach i podpisany przez Kupującego i doręczyciela Podmiotu dostarczającego przesyłkę;
    - niezwłocznie poinformować Sprzedawcę na piśmie o zaistnieniu szkody.
  - W przypadku stwierdzenia niezgodności pomiędzy treścią Umowy sprzedaży lub Umowy sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego, lub fakturą VAT / paragonem a dostarczonymi Towarami, Kupujący natychmiast informuje Sprzedawcę na piśmie o istniejącej rozbieżności. Wszelkie badania/kontrole będące wynikiem żądania Kupującego sformułowane po zawarciu Umowy sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego, wykonywane są na jego koszt.
  - W przypadku stwierdzenia, w wyniku przeprowadzonych działań, iż sprzedany Towar ma wady, za które odpowiada Sprzedawca, poniesione przez Kupującego koszty podlegają zwrotowi.
7. Opóźnienie dostawy:
- W przypadku, gdy Strona nie może wykonać zobowiązania niepieniężnego w uzgodnionym terminie lub gdy z okoliczności wynika, że termin wykonania zobowiązania prawdopodobnie nie zostanie dotrzymany, Strona opóźniająca się ze świadczeniem niezwłocznie informuje drugą Stronę o tym fakcie, jak również wskazuje okoliczności uniemożliwiające terminowe wykonanie zobowiązania.
  - W informacji, o której mowa w ust. 7. pkt. 1) niniejszego paragrafu Strona zobowiązana jest wskazać nowy termin do spełnienia świadczenia.
  - W przypadku zwłoki, tj. niespełnienia lub nienależytego spełnienia świadczenia w terminie wskutek zawinionego działania (zaniechania) Strony, druga Strona może wyznaczyć jej odpowiedni dodatkowy termin do wykonania z zastrzeżeniem, iż w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniona do odstąpienia od Umowy; względnie może również bez wyznaczenia terminu dodatkowego, bądź też po jego bezskutecznym upływie, żądać wykonania zobowiązania. Przyjęcie do wiadomości informacji, o której mowa w ust. 4 lit. a.-b. niniejszego paragrafu (tj. brak sprzeciwu w terminie 2 dni roboczych od jej otrzymania) oznacza zgodę na wykonanie zobowiązania w terminie podanym w informacji.
  - Dodatkowy termin do spełnienia świadczenia, o którym mowa w ust. 7. pkt. 3) niniejszego paragrafu nie może być dłuższy niż:
    - 15 Dni roboczych od momentu złożenia Zamówienia – w przypadku Towarów znajdujących się w magazynie.
    - 30 Dni roboczych od momentu złożenia Zamówienia – w przypadku Towarów, których nie ma w magazynie.
  - W przypadkach opisanych powyżej Sprzedawca zobowiązuje się dotożyć wszelkich starań w celu jak najszybszego spełnienia swojego świadczenia.
  - W przypadku opóźnienia w odbiorze świadczenia przez Kupującego, Sprzedawcy przysługuje prawo określenia nowego terminu spełnienia świadczenia – stosownie do ust. 4. lit. a.-c. niniejszego paragrafu. W przypadku określonym w ust. 7. pkt. 5) niniejszego paragrafu Kupujący ponosi koszt ponownego dostarczenia Towaru do swej siedziby lub innego miejsca spełnienia świadczenia; na wyraźne żądanie Kupującego Sprzedawca umożliwi Kupującemu odebranie sprzedanego Towaru z siedziby Sprzedawcy.



### **§9 Informacje o statusie realizacji Zamówienia przy realizacji przesyłki drogą Kurierską**

1. Kupujący ma możliwość śledzenia statusu przesyłki również po przekazaniu jej podmiotowi dostarczającemu przesyłkę po otrzymaniu numeru listu przewozowego drogą elektroniczną.
2. Kupujący może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje dotyczące realizacji Zamówienia do następujących działów Sprzedawcy: Obsługa Klienta (nr tel: 799 555 222, adres e-mail: ok@virginmobile.pl).

### **§10 Niemożność spełnienia świadczenia przez Sprzedawcę**

1. Jeżeli Sprzedawca nie może spełnić świadczenia na rzecz Kupującego, będącego Konsumentem z tego powodu, że Towar nie jest dostępny, niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy, zawiadamia o tym Kupującego, będącego Konsumentem i zwraca całą otrzymaną sumę pieniężną.
2. W przypadku, gdy Sprzedawca nie może wykonać zobowiązania z powodu choćby przejściowej niemożności spełnienia świadczenia o właściwościach zamówionych przez Kupującego, będącego Konsumentem, Sprzedawca może zwolnić się z zobowiązania przez spełnienie świadczenia zastępczego, odpowiadającego tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tę samą cenę, informując zarazem Kupującego będącego Konsumentem na piśmie o prawie nieprzyjęcia tego świadczenia i prawie odstąpienia od Umowy, w sposób określony w §15 Regulaminu za zwrotem Towaru na koszt Sprzedawcy.

### **§11 Roszczenia**

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania wyłącznie za rzeczywistą szkodę wyrządzoną Kupującemu. Kwota odszkodowania nie może być wyższa niż wartość ceny sprzedaży.
2. Sprzedawca odpowiada wobec Kupującego, będącego Konsumentem za niezgodność z Umową zakupionego Towaru w zakresie określonym ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz. U. nr 141, poz. 1176 ze zm.).

### **§12 Środki zaradcze w przypadku niezgodności Towaru z Umową – Reklamacja**

1. W przypadku ujawnienia i przedstawienia Sprzedawcy niezgodności Towaru z Umową istniejącej w chwili zawarcia Umowy sprzedaży, na zasadach określonych w art. 10 ust. 2 Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianach Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) Kupujący będący Konsumentem może żądać doprowadzenia takiego Towaru do stanu zgodnego z Umową sprzedaży przez nieodpłatną naprawę lub wymianę Towaru na nowy.
2. Jeżeli naprawa Towaru lub wymiana go na nowy okaże się niemożliwa lub wymagałaby nadmiernych kosztów albo gdyby Sprzedawca nie zdołał uczynić zadość tym żądaniom w odpowiednim czasie albo gdy wymiana narażałaby Kupującego będącego Konsumentem na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od Umowy sprzedaży. Jednakże Kupujący będący Konsumentem nie może odstąpić od Umowy sprzedaży, gdy wada jest nieistotna.
3. Sprzedawca ponosi koszty transportu, niezbędnej dla usunięcia niezgodności Towaru z Umową sprzedaży.
4. W przypadku nieusunięcia niezgodności Towaru z Umową sprzedaży przez Sprzedawcę w terminie 30 dni od daty skutecznego zawiadomienia Sprzedawcy o niezgodności, Kupujący będący Konsumentem jest uprawniony, po uprzednim poinformowaniu i uzyskaniu stosownej zgody Sprzedawcy, do samodzielnego usunięcia niezgodności Towaru z Umową sprzedaży na koszt Sprzedawcy. Jeżeli Towary niezgodne z Umową sprzedaży pozostają w związku z innymi Towarami dostarczonymi w ramach tej samej Umowy sprzedaży, bądź z Towarami, które będą dostarczone na podstawie tej samej Umowy sprzedaży, Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy sprzedaży w całości.
5. Kupujący będący Konsumentem dostarcza wszelkie informacje oraz dokumentację dotyczącą składanej reklamacji, a także współdziała z podmiotem rozpatrującym reklamację w zakresie procedury reklamacyjnej.
6. Kupujący jest informowany o przyjęciu lub powodach odrzucenia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia.
7. Decyzja Sprzedawcy rozstrzygająca reklamację dotyczącą zakupionych przez Kupującego Towarów jest ostateczna i nie przysługuje od niej odwołanie.
8. Powyższe postanowienia nie ograniczają uprawnień Kupującego przyznanych mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

### **§13 Gwarancja**

1. Dostarczane Kupującemu Towary posiadają instrukcję obsługi w języku polskim o ile specyfika Towaru jej



wymaga.

2. Dostarczane Kupującemu Towary mogą posiadać gwarancję producenta. Producent ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji sprzedanego Towaru na warunkach oraz przez okres wskazany w karcie gwarancyjnej.

3. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji Kupujący powinien udać się z zakupionym towarem do Autoryzowanego Punktu Serwisowego Gwaranta. Adresy Autoryzowanych Punktów Serwisowych zamieszczone są w karcie gwarancyjnej zakupionego produktu lub dostępne są za pośrednictwem infolinii. Numer infolinii umieszczony jest na karcie gwarancyjnej zakupionego produktu.

4. Udzielona przez producenta towaru konsumpcyjnego gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z tytułu niezgodności Towaru z umową.

#### **§14 Zwolnienie od odpowiedzialności (zdarzenia losowe i Siła Wyższa)**

1. Niewykonanie świadczenia niepieniężnego z powodu wystąpienia Siły Wyższej lub zdarzenia losowego niezależnego od Strony nie stanowi podstawy dla wysuwania roszczeń o jakiegokolwiek odszkodowania lub kary umowne, chyba że Strona, której Siła Wyższa lub zdarzenie losowe dotyczy, zaniedbała natychmiastowego, po uzyskaniu stosownych możliwości, zawiadomienia drugiej Strony o wystąpieniu takich okoliczności, stosownie do postanowień zawartych w § 8 ust. 7. „Opóźnienie dostawy”.

2. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, nieoczekiwane, niemożliwe do zapobiegnięcia (np.: kataklizmy, wojny, rozruchy, zaburzenia społeczne). Przez zdarzenia losowe niezależne od Strony rozumie się zdarzenia, którym Strona zapobiec nie mogła (np.: strajki, brak wykonania usługi przez podmiot dostarczający przesyłkę, pożar, odcięcie zasilania).

3. Postanowienia zawarte w § 8 ust. 7. „Opóźnienie dostawy” znajdują odpowiednie zastosowanie.

#### **§15 Odstąpienie od umowy i zwrot Towaru**

1. Zgodnie z art. 7 Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (j.t. Dz. U. z 2012 r. poz. 1225) Kupujący, będący Konsumentem może odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 10 dni od dnia, w którym nastąpiło wydanie Towaru lub od dnia zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.

2. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy – jest dostępny do pobrania na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl)

3. Zwrot Towaru w oznaczonym wyżej trybie możliwy jest wyłącznie wówczas, gdy Towar:

a. będzie kompletny i nie będzie nosił śladów uszkodzeń, ani zmian, chyba że zmiana była konieczna w zakresie zwykłego zarządu.

b. dostarczony zostanie wraz dowodem zakupu – oryginałem lub kopią paragonu lub faktury.

4. Rozpoczęcie przez Kupującego, będącego Konsumentem, korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej przed upływem terminu wskazanego w ust. 1 powyżej jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na świadczenie tej usługi przed upływem wskazanego terminu, skutkujące utratą prawa odstąpienia od Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawartej na odległość.

5. W razie odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Umowa jest uważana za niezawartą. To, co Strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym.

6. Zwrot Towaru następuje tylko na podstawie ważnego dokumentu sprzedaży (paragonu lub faktury).

7. Zwrot następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia od Umowy. Sprzedawca powstrzymuje się ze zwrotem ceny do czasu zwrotnego doręczenia przez Kupującego zakupionego Towaru. Kupujący ma prawo zwrócić zakupiony Towar jednocześnie z przestaniem oświadczenia, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

8. Zwrot Towaru i odstąpienie od umowy może nastąpić wyłącznie poprzez wcześniejszy kontakt z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 799 555 222 oraz wysłanie Towaru wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od Umowy pisemnie na następujący adres: Virgin Mobile Polska Sp. z o.o., Trinity Park III, ul. Domaniewska 49, 02-672 Warszawa.

9. Kupujący ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie Towaru.

10. Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki, o której mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu, przekazuje stosowną kwotę na rachunek bankowy Kupującego (stosowna kwota jest przekazywana Kupującemu bezpośrednio przez Sprzedawcę lub za pośrednictwem współpracującego ze Sprzedawcą podmiotu obsługującego płatności).

11. W przypadku, gdy zwracany Towar jest uszkodzony lub z innych względów prawo odstąpienia Kupującemu nie przysługuje, Kupujący odbiera osobiście przesyłkę pod adresem: Virgin Mobile Polska, ul. Domaniewska 49, 02-672 Warszawa. Na życzenie Kupującego, zgłoszone drogą elektroniczną, Sprzedawca dostarczy przesyłkę na koszt Kupującego na wskazany przez niego adres.

12. Przedsiębiorcom prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni nie przysługuje.



## §16 Pozostałe prawa i obowiązki Stron Umowy

### 1. Obowiązki i uprawnienia Kupującego:

#### 1) Kupujący zobowiązany jest:

- a. korzystać z serwisu @Sklep zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami;
- β. pokryć koszty związane z korzystaniem z oprogramowania umożliwiającego dostęp do @Sklep - np.: koszty transmisji danych;
- γ. podać w treści Formularza zamówienia dane osobowe zgodne ze stanem faktycznym;
- δ. nie korzystać z serwisu @Sklep w celu dokonania nieprawdziwych zamówień lub podawania danych osobowych innych osób jako własnych danych ani jakichkolwiek innych zachowań sprzecznych z dobrymi obyczajami.

#### 2) Kupujący oświadcza, że wszystkie informacje dostarczone przez niego w dowolnej formie w trakcie korzystania z @Sklepu i w trakcie obsługi transakcji są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą.

### 2. Obowiązki i uprawnienia Sprzedawcy:

- a. Sprzedawca ma prawo do czasowego zawieszenia oferowania w @Sklepie zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży określonych Towarów na czas wykonywania prac w zakresie technicznego utrzymania i modernizacji serwisu.
- b. Sprzedawca ma prawo odstąpić od Umowy sprzedaży w przypadku naruszenia przez Kupującego Regulaminu.

## §17 Ochrona danych osobowych

### 1. Administratorami danych osobowych podanych przez Kupującego w Formularzu Zamówienia są:

- 1) Virgin Mobile Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 49, 02-672 Warszawa, wpisana 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 6 176 400 zł, przetwarzająca dane w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży.

#### 2) Podmioty dostarczające przesyłkę:

- a. Poczta Polska S.A. z siedzibą w Warszawie 00-949, przy ul. Łapczyzny;

lub firmy kurierskie:

- b. DPD Polska Sp. z o.o. ul. Mineralna 15, 02-274 Warszawa;
- c. DHL Express Polska Sp. z o.o. ul. Osmańska 2, 02-823 Warszawa;
- d. UPS Polska Sp. z o.o. ul. Prądyńskiego 1/3, 01-222 Warszawa,

które przetwarzają je w celu dostarczenia przesyłki do Kupującego (w zakresie: imię, nazwisko, numer telefonu, adres do wysyłki).

3. Każdy z Administratorów danych zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tj Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późn. zmianami) w szczególności prawo wglądu do własnych danych, prawo żądania aktualizacji danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu w przypadkach określonych w przepisach tej ustawy.

4. Dane osobowe Kupującego przetwarzane są z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, wymaganych ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (. Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 ze zm.).

5. Dane osobowe Kupujących mogą być wykorzystywane przez Virgin Mobile Polska do celów przesyłania drogą elektroniczną informacji handlowych pochodzących od Virgin Mobile Polska lub podmiotów współpracujących z Virgin Mobile Polska po wyrażeniu przez Kupującego zgody na takie wykorzystanie.

6. Dane transmisyjne Kupujących, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci Telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego mogą być wykorzystywane przez Virgin Mobile Polska lub podmioty powiązane współpracujące z Virgin Mobile Polska po wyrażeniu zgody przez Kupującego.

## §18 Spory

1. W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem Umowy, Strony Umowy dążą do polubownego rozstrzygnięcia sporu.

2. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą zostaną poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami Kodeksu Cywilnego.





### §19 Telefoniczne centrum Obsługi Klienta

1. Telefoniczne centrum Obsługi Klienta (Call Center), dostępne jest pod numerem 799 555 222, czynne 7 dni w tygodniu od godziny 8:00 do godziny 22:00.
2. Opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora telekomunikacyjnego, z którego sieci realizowane jest przez Kupującego połączenie.

### §20 Warunki techniczne

1. Poprawne korzystanie przez Użytkownika z serwisu @Sklep uzależnione jest od spełnienia przez jego system informatyczny następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - a. zainstalowana jedna z następujących przeglądarek internetowych: Internet Explorer w wersji 9,10,11; Firefox w wersji 3.5 lub wyższej; Chrome w wersji 9 lub wyższej; Safari w wersji 5 lub wyższej; Opera w wersji 5 lub wyższej; Chrome Mobile; Safari Mobile; Opera Mobile; Firefox Mobile; IE Mobile w wersji 10;
  - b. uruchomione usługi: ActiveX, JavaScript i Cookies.
2. W trakcie korzystania z serwisu @Sklep w systemie teleinformatycznym Kupującego zainstalowane zostają tzw. pliki Cookies. Warunkiem korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sprzedawcę jest umożliwienie instalacji plików Cookies.

### §21 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U z 1964r., nr 16, poz. 93 z późn. zmianami), Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r., nr 101, poz. 926 z późn. zmianami), Ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000r. Nr 22, poz. 271 z późn. zmianami), ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (j. t. Dz. U. Z 2012r poz.1225).
2. Prawa i obowiązki Sprzedawcy oraz Użytkowników i Kupujących określone są w niniejszym Regulaminie. W zakresie, w jakim wynika to z niniejszego Regulaminu, prawa i obowiązki Użytkowników oraz Kupujących określają również odrębne regulaminy Virgin Mobile Polska dostępne na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).
3. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie znajduje Regulamin i Polityka Prywatności regulująca zasady korzystania z serwisu @Sklep, przepisy kodeksu cywilnego oraz innych ustaw.
4. Sprzedawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu. Wprowadzone zmiany stają się skuteczne z chwilą ich ogłoszenia na stronie internetowej @Sklepu. Zmiany Regulaminu nie dotyczą jednakże zamówień skutecznie złożonych przed datą ich ogłoszenia.

Virgin Mobile Polska Sp. z o.o.

Trinity Park III, ul. Domaniewska 49, 02-672 Warszawa  
NIP: 9512354680, REGON: 146056906, KRS 0000415094, XIII Wydział Gospodarczy,  
Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, kapitał zakładowy 6 176 400 zł

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