

# Regulamin zawierania Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa P4 Sp. z o.o.

## w ofercie Virgin Mobile

Obowiązuje od dnia 1 stycznia 2023 r. do odwołania

### § 1. Postanowienia Ogólne

- Regulamin określa zasady zawierania na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, z jej Klientami (dalej „Kupujący- mi”), przez spółkę P4 Spółka z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Reje- stru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, o numerze NIP 9512120077, REGON 015808609, o kapitale zakładowym 48 856 500 zł (zwaną dalej „Operatorem” albo „P4”). Umow- y o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub Umowy sprzedaży Towarów (dalej „Umowy”).
  - Regulamin obowiązuje zarówno w przypadku składania Za- mówień i zawierania Umów z Konsumentami, jak Przedsię- biorcami, chyba że Regulamin wyraźnie stanowi inaczej.
  - Regulamin, jest udostępniany nieprzerwanie na stronie in- ternetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) w sposób umożliwiają- cy Kupującemu jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie w każdej chwili.
  - Regulamin określa:
    - Zasady zawierania Umów o świadczenie Usług Tele- komunikacyjnych (dla Klientów Abonamentowych) oraz Umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych (Oferta na Kartę), jak również Umów sprzedaży Towarów za pośrednictwem sklepu Interne- towego [@Sklep](http://www.virginmobile.pl) oraz zakres i wa- runki ww. Umów zawieranych na odległość lub poza lo- kalem przedsiębiorstwa Operatora;
    - Tryb postępowania reklamacyjnego i gwarancyjnego;
    - Zasady ochrony danych osobowych pozyskanych w związku z zawarciem i wykonaniem wyżej wymie- nionych umów.
- Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, jednost- ka organizacyjna nieposiadająca osobowości praw- nej, korzystająca z Usług Telekomunikacyjnych P4 sp. z o.o w ramach Oferty na Kartę Virgin Mobile lub w ra- mach Oferty dla Klientów Abonamentowych Virgin Mo- bile;
  - Cookies – niewielkie informacje tekstowe, wysłane przez serwis [www](http://www.virginmobile.pl) i zapisywane na stronie Użytkowni- ka (zazwyczaj na twardym dysku komputera w przy- padku zawierania umów za pośrednictwem @Sklep);
  - Dzień Roboczy – dzień w godzinach pracy P4, z wyjąt- kiem sobót, niedziel, świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy;
  - Formularz Zamówienia – formularz elektroniczny udo- stępniony do wypełnienia na stronie [www.virginmobile. pl](http://www.virginmobile.pl), w przypadku zawierania umów za pośrednictwem @Sklep, w którym konieczne jest podania następują- cych danych:
    - w przypadku kupujących będących Konsumentem (Abonentów będących osobami fizycznymi do- konującymi czynności prawnej niezwiązanej z ich działalnością gospodarczą lub zawodową w rozu- mieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego):
      - imię i nazwisko (oraz w przypadku woli zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyj- nych w Ofercie na Kartę: numer PESEL jeżeli go posiada, albo nazwę serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem pań- stwa członkowskiego albo Konfederacji Szwaj- carskiej – numer paszportu lub karty pobytu);
      - adres dostawy Towaru;
      - adres do faktury;
      - adres poczty elektronicznej;
    - w przypadku kupujących niebędących Konsumentami:
      - Abonentów będących osobami fizycznymi pro- wadzących działalność gospodarczą:
        - imię i nazwisko (oraz w przypadku woli za- warcia Umowy o świadczenie Usług Tele- komunikacyjnych: numer PESEL jeżeli go

### § 2. Definicje

- Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjęte zostają na- stępujące definicje, które należy rozumieć w sposób w nich określony:

- posiada, albo nazwę serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu) oraz oznaczenie nazw prowadzonej działalności gospodarczej;
- adres dostawy Towaru;
  - adres do faktury;
  - NIP;
  - Adres poczty elektronicznej.
- b) Abonentów niebędących osobami fizycznymi:
- nazwa – firma i oznaczenie formy prawnej (oraz w przypadku woli zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych: numer identyfikacyjny REGON lub NIP, lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim);
  - adres dostawy Towaru;
  - adres do Faktury;
  - NIP;
  - Adres poczty elektronicznej.
- 5) Serwis samoobsługowy Virgin – wydzielona sekcja samoobsługowa. Szczegółowe zasady funkcjonowania określone są w Regulaminie korzystania z usług serwisu samoobsługowego 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 w ramach Oferty na Kartę lub w ramach Oferty dla Klientów Abonamentowych, 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 – Konsument posiadający 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 i zestawy startowe (Kartę SIM/USIM z określonym stanem konta) w ramach Oferty na Kartę;
- 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 telefonu 799 555 222 czynne 7 dni w tygodniu, od godziny 8:00 do godziny 18:00 oraz mailowo, pisząc na adres: [ok@virginmobile.pl](mailto:ok@virginmobile.pl);
- 10) Oferta – w przypadku Umowy sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego:
- a) wybrany przez Kupującego Towar lub zestaw startowy w Ofercie na Kartę;
  - b) wybrana przez Kupującego Oferta dla Klientów Abonamentowych.
- 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 Sprzedaży Virgin Mobile (POS) – autoryzowane punkty sprzedaży P4, w których oferowane są usługi w ofercie Virgin Mobile;
- 14) Regulamin – niniejszy dokument;
- 15) Sieć Telekomunikacyjna – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez P4 do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
- 16) @Sklep – Sklep Internetowy [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) – serwis internetowy o adresie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl), umożliwiający zawieranie umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych dla Klientów Abonamentowych lub w ramach Oferty na Kartę oraz zawarcie Umowy sprzedaży Towarów, przy pomocy którego Sprzedawca proponuje zawarcie umowy w postaci zaproszenia do składania Zamówień (prowadzone w języku polskim);
- 17) Sprzedawca – P4;
- 18) Strony – łącznie Kupujący i Sprzedawca;
- 19) Towar – produkty stanowiące własność Sprzedawcy, do których należą m.in. karta SIM/USIM ze zdefiniowanym zestawem usług dostępnych od momentu aktywacji, akcesoria, gadżety reklamowe i inne towary;
- 20) Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych – Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta po Zamówieniu w @Sklep w ramach Oferty dla Klientów Abonamentowych lub w ramach Oferty na Kartę;
- 21) Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu Kodeksu cywilnego zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym w @Sklep;
- 22) Usługa telekomunikacyjna – usługa polegająca głównie na przekazywanie sygnałów ( transmisji lub kierowania sygnałów) w Sieci Telekomunikacyjnej P4;
- 23) Ustawa – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne;
- 24) Użytkownik – oznacza każdą osobę, która w jakikolwiek sposób korzysta z @Sklep;
- 25) P4 lub Operator – P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie ul. Wynalazek 1, 02-677, 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. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 92);

- 26) Zamówienie – oświadczenie woli Kupującego, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w ramach Oferty na Kartę lub w ramach Oferty dla Klientów Abonamentowych oraz Umowy sprzedaży, stanowiące zobowiązania do zapłaty za zamówienie Usługi lub Towary.

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

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu Sprzedawca za pośrednictwem @Sklepu umożliwia Użytkownikowi zawarcie Umowy o świadczenie Usług oraz Umów sprzedaży oferowanych Towarów.
2. Limity zakupowe:
  - 1) Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia limitów liczby Umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych dla Klientów Abonamentowych zawieranych z jednym Abonentem na podstawie jednego Zamówienia z uwagi na weryfikację zdolności płatniczych tego Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla klientów Abonamentowych Virgin Mobile. Maksymalna liczba Umów zawartych na podstawie jednego Zamówienia może zostać ograniczona do 10 Umów (tj. 10 kart SMI/USIM).
  - 2) Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia limitów zestawów startowych w Ofercie na Kartę zamawianych na podstawie jednego Zamówienia z uwagi na ograniczony zapas kart SIM/USIM posiadanych przez Operatora. Maksymalna liczba zestawów startowych wysyłanych na podstawie jednego Zamówienia może zostać ograniczona do 10 Umów (tj. 10 kart SIM/USIM).

### § 4. Zawarcie Umowy sprzedaży lub zawarcie umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

1. Tryb zawarcia Umowy sprzedaży Towarów (dostępne tylko w @Sklep):
  - 1) Umowa zostaje zawarta przez wypełnienie przez Kupującego Formularza Zamówienia i potwierdzenie przez Sprzedawcę przyjęcia Zamówienia z chwilą zapłaty ceny i wydania Towaru Kupującemu;
  - 2) Umowa może zostać zawarta tylko pomiędzy Sprzedającym i Kupującym zamieszkującym i dysponującym adresem dostawy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 3) Sprzedawca potwierdza przyjęcie Zamówienia drogą elektroniczną na wskazany przez Kupującego w Formularzu Zamówienia adres e-mail, niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia;
  - 4) Historia Zamówień dostępna jest dla Kupującego w serwisie samoobsługowym Virgin w zakładce Historia zamówień na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).

pl. Wyświetlana historia Zamówień obejmuje wyłącznie zamówienia zrealizowane po dokonaniu rejestracji w serwisie samoobsługowym Virgin. Chęć dokonania rejestracji w serwisie samoobsługowym Virgin można wyrazić zaznaczając odpowiednie pole podczas składania Formularza Zamówienia;

- 5) Po potwierdzeniu realizacji Zamówienia, Sprzedający wysyła zamówiony przez Kupującego Towar wraz z potwierdzeniem zawarcia umowy sprzedaży w postaci faktury lub paragonu, na adres wskazany w formularzu;
  - 6) Kupujący kwituje odbiór Towaru wraz z ewentualnymi załącznikami w liście przewozowym (o ile przesyłka wymaga takiego potwierdzenia), z tą chwilą dochodzi do zawarcia Umowy sprzedaży.
2. Tryb zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub Umowy świadczenia Usług Telekomunikacyjnych wraz z Umową sprzedaży w Ofercie wybranej przez Kupującego będącego Konsumentem. Do zawarcia w/w Umów niezbędne są następujące czynności:
    - 1) W przypadku Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych dokonanie wyboru Oferty;
    - 2) Podania danych określonych w Formularzu Zamówienia oraz potwierdzenie przez Kupującego prawidłowości wprowadzonych danych;
    - 3) Rejestracja Zamówienia przez Sprzedawcę;
    - 4) Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia przez Sprzedawcę drogą elektroniczną na wskazany przez Kupującego w Formularzu Zamówienia na adres e-mail;
    - 5) Pozytywna weryfikacja wiarygodności płatniczej Kupującego;
    - 6) Przekazanie towaru Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę przez Sprzedawcę. W przypadku przesyłki kurierskiej dołączenie dokumentów niezbędnych do realizacji Zamówienia w dwóch egzemplarzach, z przeznaczeniem po jednym dla Kupującego i P4;
    - 7) Historia Zamówień dostępna jest dla Kupującego w serwisie samoobsługowym 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 samoobsługowym Virgin. Chęć dokonania rejestracji w serwisie samoobsługowym Virgin można wyrazić zaznaczając odpowiednie pole podczas składania Formularza Zamówienia;
    - 8) Kupujący kwituje odbiór przesyłki dotyczącej zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych wraz z otrzymanymi załącznikami oraz składa podpisy wraz z datą na umowie o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w wyznaczonych miejscach;
    - 9) Do zawarcia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w Ofercie Abonamentowej dochodzi z chwilą złożenia podpisów przez Abonenta na obydwu egzemplarzach umowy (jeden dla Abonenta, drugi dla Operatora);

- 10) Do zawarcia umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w Ofercie na Kartę dochodzi po potwierdzeniu Danych Abonenta zgodnie z Regulaminem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. w ofercie Virgin Mobile na Kartę i Ustawą Prawo Telekomunikacyjne. Przy zawarciu Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Klient, w ramach „Oferty na Kartę”, zobowiązany jest do podania Danych Abonenta pracownikowi Podmiotu dostarczającemu przesyłkę, który Potwierdza Dane Abonenta w imieniu Operatora. Podanie Danych Abonenta jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych. W przypadku niemożności Potwierdzenia Danych Abonenta (nie Podania Danych Abonenta) przez Operatora na skutek niemożności ich potwierdzenia przez Operatora lub gdy Dane Abonenta podane przez niego nie są zgodne z Danymi Abonenta ujawnionymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość (Abonenci będący osobami fizycznymi) lub z danymi zawartymi we właściwym rejestrze (Abonenci nie będący osobami fizycznymi), Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych nie zostaje zawarta. Rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych następuje po wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu przez Abonenta z innej Usługi zgodnie z Regulaminem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. w ofercie Virgin Mobile na Kartę.
3. Sprzedawca nie rozpatruje Formularzy Zamówień, do których występuje domniemane, że zostały wypełnione nieprawidłowo. W takim przypadku Sprzedawca odmawia zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i niezwłocznie powiadamia o tym Kupującego drogą elektroniczną.
4. 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.
4. Towar pozostaje wyłącznie własnością Sprzedawcy aż do chwili uiszczenia przez Kupującego pełnej ceny Towaru.

---

## § 6. Sposób i termin płatności

- 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:
  - PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu 60-166, ul. Grunwaldzka 182 – płatność za pośrednictwem PayU jest możliwa bez logowania na konto PayU;
  - 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) – płatność za pośrednictwem PayPal jest udostępniona wyłącznie dla wybranych produktów oraz możliwa:
    - po zalogowaniu na konto PayPal;
    - bez logowania, za pomocą karty płatniczej (w tym wypadku system PayPal może dokonać na karcie tymczasowej blokady na kwotę w wysokości 1 USD).
- Zapłata za Towar jest dokonywana jednocześnie ze złożeniem Zamówienia, jednak nie później niż przy odbiorze Towaru.
- Faktura lub paragon stanowi dowód sprzedaży Towaru.

---

## § 7. Anulowanie Zamówienia

- 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 zgłaszając chęć anulowania Zamówienia w wiadomości wysłanej na adres e-mail: ok@virginmobile.pl.
- O udanym anulowaniu lub braku możliwości anulowania Zamówienia Kupujący zostanie niezwłocznie powiadomiony drogą elektroniczną na wskazany przez niego w Formularzu Zamówienia adres e-mail.
- W przypadku gdy zamówiona przesyłka została już wysłana przez Sprzedawcę, rezygnacja z zawarcia Umowy sprzedaży lub Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych następuje przez nieodebranie przesyłki.

---

## § 8. Dostawa Towaru

- Sposób dostawy:
  - Sprzedawca dostarcza przesyłkę Kupującemu za pośrednictwem podmiotów wskazanych w punkcie 3) niniejszego ustępu do miejsca wskazanego przez niego w Formularzu Zamówienia;
  - W przypadku każdej przesyłki zawierającej dokumenty wymagające podpisu Kupującego lub Podania Danych Abonenta Kupującego, przesyłka jest doręczona wy-

---

## § 5. Cena

- Strony wiążą ceną określoną w Cenniku obowiązującym w dniu złożenia Zamówienia przez Kupującego.
- Ceny Towarów są podane w złotych polskich (PLN). Wszystkie ceny są cenami brutto (zawierają podatek oraz cła).
- 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 Towarów.



- łącznie do rąk własnych Kupującego. Tożsamość Kupującego jest weryfikowana przez Podmiot dostarczający przesyłkę na podstawie okazanego mu przez Kupującego dowodu osobistego lub paszportu lub w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numerem paszportu lub karty pobytu (dowodu potwierdzającego tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną) lub danymi zawartymi we właściwym rejestrze (Abonent nie będący osobą fizyczną);
- 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 podmiotów, tj.:
    - a) Poczta Polska – <http://www.poczta-polska.pl/>;
    - b) DPD – <http://www.dpd.com.pl/>.
  2. Koszt dostawy na terenie Polski pokrywa P4. Szczegółowe informacje dotyczące kosztów dostawy znajdują się na stronie internetowej Sprzedawcy [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).
  3. Załączniki:
    - 1) Sprzedawca oprócz Towaru dostarcza Kupującemu, w przypadku zawierania przez Strony Umowy sprzedaży:
      - a) Fakturę lub paragon, w przypadku zawarcie Umowy sprzedaży;
      - b) Dokument gwarancji w przypadku zakupu sprzętu elektronicznego.
    - 2) Sprzedawca zastrzega sobie możliwość zmiany listy dołączonych dokumentów zawartych w dostarczonej Kupującemu przesyłce w zależności od rodzaju zamówionego Towaru.
  4. Termin wydania przesyłki Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę w celu doręczenia do Kupującego:
    - 1) Termin do wydania przesyłki 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;
    - 2) Termin do wydania przesyłki Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę wynosi do 7 dni. Termin liczony jest w Dniach roboczych. Jeżeli ostatni dzień przypada na sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy termin do wydania przesyłki upływa następnego Dnia roboczego.
    - 3) Jeżeli przesyłka zawiera kilka Towarów, termin wydania tej przesyłki stanowi najdłuższy termin spośród terminów dostawy zamówionych przez Kupującego Towarów;
    - 4) Jeżeli 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 przesyłki Kupującemu:
    - 1) Kupujący kwituje odbiór przesyłki wraz z ewentualnymi załącznikami w liście przewozowym (o ile przesyłka wymaga takiego potwierdzenia);
    - 2) Z chwilą wydania Towaru Kupującemu ryzyko związane z posiadaniem i używaniem Towaru przechodzi na Kupującego, a w szczególności ryzyko utraty lub uszkodzenia Towaru.
  6. Kontrola przesyłki przy dostawie:
    - 1) Kupujący przed pokwitowaniem odbioru Towaru bada w obecności Podmiotu dostarczającego przesyłkę: jej stan, całość, kompletność, nienaruszalność i zgodność z Zamówieniem;
    - 2) W przypadku stwierdzenia naruszenia należytego stanu, całości, kompletności, bądź nienaruszalności przesyłki Kupujący zobowiązany jest:
      - a) 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;
      - b) Niezwłocznie poinformować Sprzedawcę na piśmie o zaistnieniu szkody.
    - 3) W przypadku stwierdzenia niezgodności pomiędzy treścią Umowy sprzedaży lub fakturą/paragonem, a dostarczonymi Towarami, Kupujący natychmiast informuje Sprzedawcę na piśmie o istnieniu rozbieżności;
    - 4) 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:
    - 1) W przypadku gdy Sprzedawca nie może wykonać dostawy w uzgodnionym terminie lub gdy z okoliczności wynika, że termin dostawy prawdopodobnie nie zostanie dotrzymany, Sprzedawca niezwłocznie informuje Kupującego o tym fakcie, jak również wskazuje okoliczności uniemożliwiające terminowe wykonanie zobowiązania;
    - 2) W informacji, o której mowa w ust. 7. Pkt 1) niniejszego paragrafu Strona zobowiązana jest wskazać nowy termin do spełnienia świadczenia;
    - 3) W przypadku zwłoki, tj. niespełnienia lub nienależytego spełnienia świadczenia w terminie wskutek zwinionego 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;

- 4) Dodatkowy termin do spełnienia świadczenia, o którym mowa w ust. 7 pkt 3) niniejszego paragrafu nie może być dłuższy niż:
  - a) 15 Dni roboczych od momentu złożenia Zamówienia – w przypadku Towarów znajdujących się w magazynie;
  - b) 30 Dni roboczych od momentu złożenia Zamówienia – w przypadku Towarów, których nie ma w magazynie.
- 5) W przypadkach opisanych powyżej Sprzedawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu jak najszybszego spełnienia swojego świadczenia;
- 6) 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 doręczenia Towaru do swojej 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 droga 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, 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 otrzymana sumę pieniędzy.
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. Odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży.**

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumentów za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży na zasadach określonych w rozdziale 5a ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta.
2. Towar jest zgodny z Umową sprzedaży, jeżeli zgodne z Umową sprzedaży pozostają w szczególności jego:
  - 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
  - 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy sprzedaży i który Sprzedawca zaakceptował.
3. Ponadto Towar, aby został uznany za zgodny z Umową sprzedaży, musi w szczególności :
  - 1) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju;
  - 2) występować w takiej ilości i mieć takie cechy jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać;
  - 3) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać;
  - 4) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi przed zawarciem Umowy sprzedaży, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy sprzedaży, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z Umową sprzedaży oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.
5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.
6. W odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową sprzedaży treści cyfrowej lub usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową sprzedaży miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy niż dwa lata od chwili dostarczenia Towaru z elementami cyfrowymi.
7. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową sprzedaży, Konsument może żądać od Sprzedawcy jego naprawy lub wymiany.
8. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową sprzedaży w sposób wybrany przez Konsumenta jest nie-

- możliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawca. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży.
9. Sprzedawca dokonuje na swój koszt naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili otrzymania od Konsumenta informacji o braku zgodności z Umową sprzedaży i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
  10. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową sprzedaży, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży, gdy:
    - 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży;
    - 2) Sprzedawca nie doprowadziła Towaru do zgodności z Umową sprzedaży;
    - 3) brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbowała doprowadzić Towar do zgodności z Umową sprzedaży;
    - 4) brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy sprzedaży bez uprzedniego skorzystania z prawa do naprawy lub wymiany;
    - 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Sprzedawca nie doprowadzi Towaru do zgodności z Umową sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
  11. Obniżona cena Towaru musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy sprzedaży, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową sprzedaży pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową sprzedaży.
  12. Sprzedawca zwraca Konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
  13. Konsument nie może odstąpić od Umowy sprzedaży, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży jest nieistotny.
  14. Jeżeli brak zgodności z Umową sprzedaży dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy sprzedaży Konsument może odstąpić od Umowy sprzedaży jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Konsumenta wraz z Towarami niezgodnymi z Umową sprzedaży, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową sprzedaży.
  15. W razie odstąpienia od Umowy sprzedaży Konsument niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
  16. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  17. Postanowienia pkt. 1-16 powyżej mają zastosowanie również do Kupujących zawierających Umowę sprzedaży jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, jeżeli Umowa sprzedaży jest związana bezpośrednio z działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla Kupującego charakteru zawodowego.
  18. Zasady odpowiedzialności Sprzedawca wobec Kupujących niebędących Konsumentem z tytułu rękojmi oraz terminy z tym związane zostały określone w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
  19. Kupujący niebędący Konsumentem traci uprawnienia z tytułu rękojmi jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie Sprzedawca o wadzie, a w przypadku, gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomił Sprzedawca niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem zawiadomienia o wadzie.
  20. Postanowienia ust. 18-19 powyżej nie dotyczą Kupujących zawierających Umowę sprzedaży jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, jeśli zawierana Umowa sprzedaży jest związana bezpośrednio z działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla Kupującego charakteru zawodowego).
- 

## § 12. Reklamacje i roszczenia

1. W przypadku stwierdzenia niezgodności Towaru z Umową sprzedaży lub wadliwości dostarczonego Towaru, Kupujący uprawniony jest do złożenia reklamacji.
  2. W celu złożenia reklamacji Kupujący powinien zgłosić odpowiednie roszczenie pisemnie na adres Sprzedawcy albo w formie elektronicznej na adres: [ok@virginmobile.pl](mailto:ok@virginmobile.pl)
  3. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Sprzedawcę w terminie 14 dni od daty jej złożenia przez Kupującego. O sposobie jej rozpatrzenia Kupujący zostanie poinformowany przez Sprzedawcę. Jeżeli Sprzedawca nie ustosunkował się w terminie 14 dni do reklamacji, uważa się, że uznał ją za uzasadnioną.
  4. Powyższe postanowienia nie ograniczają uprawnień Kupującego przyznanych mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
  5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania wobec Kupującego, który nie jest Konsumentem, wyłącznie za rzeczywistą szkodę wyrządzoną Kupującemu. Kwota odszkodowania nie może być wyższa niż wartość ceny sprzedaży Towaru.
- 

## § 13. Gwarancja producenta Towaru

1. Sprzedawca nie udziela gwarancji na Towary sprzedane Kupującemu.

2. Dostarczone Kupującemu Towary posiadają instrukcję obsługi w języku polskim o ile specyfika Towaru jej wymaga.
  3. Dostarczone Kupującemu Towary mogą posiadać gwarancję producenta. Producent ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji sprzedanego Towaru na warunkach oraz przez okres wskazany w karcie gwarancyjnej.
  4. 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 lub na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).
  5. 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 sprzedaży lub rękojmi.
- 3) są treści cyfrowe, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnione świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Kupującego przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
  5. W przypadku skorzystania przez Kupującego z prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży, zamówiony Towar podlega zwrotowi przez Kupującego Sprzedawcy. Zwrot ceny zamówionego Towaru wraz z poniesionymi przez Kupującego kosztami dostarczenia Towaru nastąpi w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia Kupującego o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Kupujący Sprzedawca wstrzyma się ze zwrotem płatności otrzymanych od Kupującego do czasu otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia przez Kupującego dowodu jego odesłania, w zależności od tego które zdarzenie nastąpi wcześniej.
  6. Jeżeli Kupujący wybrał przy zakupie sposób dostawy Towaru inny niż najtańszy zwykły sposób, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Kupującemu dodatkowych kosztów.
  7. Kupujący ma obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy lub przekazać osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem. Kupujący ponosi koszty zwrotu Towaru. Towar powinien zostać odesłany na adres podany: P4 ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa. P4 nie przyjmuje przesyłek za pobraniem.
  8. Kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru będące wynikiem korzystania z zakupionego Towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
  9. W przypadku zwrotu Towaru, do przesyłki należy dołączyć dowód jego zakupu (paragon lub faktura).

## § 14. Odstąpienie od umowy

### Odstąpienie od Umowy sprzedaży

1. Kupujący będący Konsumentem, a także Przedsiębiorca będący osobą fizyczną zawierającą Umowę sprzedaży bezpośrednio z nią związaną z jej działalnością gospodarczą, jeżeli Umowa ta nie posiada dla niej charakteru zawodowego, który dokonał zakupu Towaru na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może odstąpić od zawartej Umowy sprzedaży, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia wydania Kupującemu Towaru. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Składając oświadczenie o odstąpieniu Kupujący może skorzystać z wzoru oświadczenia o odstąpieniu stanowiącego Załącznik do niniejszego Regulaminu lub wzoru oświadczenia o odstąpieniu dostępnego do pobrania na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl). Skorzystanie ze wzoru formularza odstąpienia od umowy nie jest obowiązkowe.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży może być złożone pisemnie na adres Sprzedającego lub w formie elektronicznej na adres [ok@virginmobile.pl](mailto:ok@virginmobile.pl) lub zgodnie z podanym na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) sposobem kontaktu.
4. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje Kupującemu w przypadkach gdy przedmiotem sprzedaży:
  - 1) jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Kupującego lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
  - 2) są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczone w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

### Odstąpienie od Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

10. Kupujący będący Konsumentem, a także Przedsiębiorca będący osobą fizyczną zawierającą na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bezpośrednio z nią związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy umowa ta nie posiada dla niej charakteru zawodowego, może bez podania przyczyny odstąpić od tej Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
11. Składając oświadczenie o odstąpieniu Kupujący może skorzystać z wzoru oświadczenia stanowiącego Załącznik do niniejszego Regulaminu lub wzoru oświadczenia dostępnego do pobrania na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl). Skorzy-



stanie ze wzoru formularza odstąpienia od umowy nie jest obowiązkowe.

12. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy oświadczenie Usług Telekomunikacyjnych może być złożone np. pisemnie na adres Sprzedawcy: P4 ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa lub w formie elektronicznej na adres ok@virginmobile.pl.
13. W przypadku gdy Sprzedawcy na żądanie Kupującego rozpoczął świadczenie usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, Kupujący ma obowiązek zapłaty za usługi spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.

#### **Postanowienia dotyczące wszystkich rodzajów Umów**

14. Sprzedawcy po otrzymaniu wysłanego drogą elektroniczną oświadczenia o odstąpieniu od umowy przesyła Kupującemu na jego adres e-mail potwierdzenie jego otrzymania.
15. Wskazane jest, aby zwrot Towaru i odstąpienie od Umowy następowały po wcześniejszym kontakcie z Biurem Obsługi Klienta w celu indywidualnego ustalenia szczegółów postępowania. Uprzedni kontakt z Biurem Obsługi Klienta nie jest warunkiem skuteczności odstąpienia od Umowy.

#### **§ 15. 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;
    - b) Pokryć koszty związane z korzystaniem z oprogramowania umożliwiającego dostęp do @Sklep – np.: koszty transmisji danych; korzystanie z serwisu @Sklep nie powoduje jakichkolwiek dodatkowych kosztów dla Kupującego poza opłatami zgodnymi z pakietem taryfowym dostawcy usług internetowych, z którego usług korzysta Kupujący;
    - c) Podać w treści Formularza Zamówienia dane osobowe zgodne ze stanem faktycznym;
    - d) 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 ze @Sklepu i w trakcie obsługi transakcji są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą.
2. Obowiązki i uprawnienia Sprzedawcy:
  - 1) 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.

#### **§ 16. Reklamacje dotyczące realizacji Zamówień. Spory**

1. Kupujący może zgłaszać pytania, uwagi, reklamacje dotyczące realizacji Zamówienia do następujących działów Sprzedawcy: Obsługa Klienta (nr tel.: 799 555 222, adres e-mail: ok@virginmobile.pl).
2. Spory pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym będącym Konsumentem, wynikające z zawarcia ze Sprzedawcą Umowy sprzedaży, mogą być rozwiązywane w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów przez podmiot uprawniony, wpisany do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów, na zasadach określonych w regulaminie danego podmiotu, zgodnie z przepisami ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i aktów wykonawczych do tej ustawy. Sprawa może być rozpatrywana w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów tylko w przypadku, jeżeli obie strony wyrażą na to zgodę.
3. Spory wynikające z zawartych ze Sprzedawcą Umów o świadczenie Usług telekomunikacyjnych mogą być rozwiązane w drodze pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Informacje dotyczące tej formy rozwiązywania sporów znajdują się z Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, właściwym dla wybranej przez Kupującego Oferty.
4. Z zastrzeżeniem powyższych postanowień, ewentualne spory powstałe pomiędzy Kupującym, a Sprzedawcą mogą być poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.

#### **§ 17. 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 18:00. Opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora telekomunikacyjnego, z którego sieci realizowane jest przez Kupującego połączenie.

#### **§ 18. Warunki techniczne**

1. Poprawne korzystanie przez Użytkownika z serwisu @Sklep uzależnione jest od spełnienia przez jego system informacyjny następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - 1) Zainstalowana jedna z następujących przeglądarek internetowych: MS Edge w wersji najnowszej lub maksymalnie do 3 wersji wstecz z włączoną obsługą JavaScript i cookies; Mozilla Firefox w wersji najnowszej lub maksymalnie do 3 wersji wstecz z włączoną obsługą JavaScript i cookies; Google Chrome w wersji najnowszej lub maksymalnie do 3 wersji wstecz z włączoną obsługą JavaScript i cookies; Safari w wersji najnowszej lub maksymalnie do 2 wersji wstecz z włączoną obsługą JavaScript i cookies oraz program do odczytu plików PDF.
  - 2) U uruchomienie usługi: ActiveX, JavaScript i Cookies.
2. W trakcie korzystania z serwisu @Sklep w systemie teleinformatycznym Kupującego zainstalowane zostaną za zgodą

tw. pliki Cookies. Warunkiem korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sprzedawcę jest umożliwienie instalacji plików Cookies.

---

## § 19. Postanowienia końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie znajduje Polityka Prywatności regulująca zasady korzystania z serwisu @Sklep.
2. Sprzedawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu. Wprowadzone zmiany stają się skuteczne z chwilą ich ogłoszenia na stronie internetowej @Sklepu. Zmiany Regulaminu nie dotyczą Zamówień złożonych przed datą ich ogłoszenia.
3. Administratorem Twoich danych osobowych jest P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Wynałazek 1, zwaną dalej Play. Z Inspektorem Ochrony Danych w Play możesz się skontaktować 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”.
4. Przysługuje Ci:
  - a) prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub usunięcia, prawo do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania lub do przenoszenia swoich danych;
  - b) prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku wątpliwości, czy dane są prawidłowo przetwarzane przez P4.
5. Pełną treść obowiązku informacyjnego znajdziesz na [www.play.pl/oi](http://www.play.pl/oi)
6. P4 informuje, że jest sygnatariuszem następujących kodeksów dobrych praktyk:
  - a) Kodeksu dobrych praktyk w zakresie bezpiecznego korzystania z telefonów komórkowych (dostępny na stronie internetowej [www.piit.org.pl](http://www.piit.org.pl));
  - b) Porozumienia na rzecz bezpieczeństwa dzieci w Internecie (dostępne na [www.dyzurnet.pl](http://www.dyzurnet.pl));
  - c) Memorandum na rzecz podnoszenia jakości usług na rynku telekomunikacyjnym (dostępne na [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl));
  - d) Memorandum na rzecz podejmowania świadomych wyborów przez użytkowników końcowych usługi dostępu do Internetu w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (dostępne na [www.mc.gov.pl](http://www.mc.gov.pl)).
7. Klient ma prawo do nieodpłatnego zwrotu użytego sprzętu przeznaczonego dla gospodarstw domowych, zgodnie z Ustawą z dnia 11 września 2015 r. o użytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym. Zwrot użytego sprzętu na zasadach opisanych w niniejszym regulaminie może się odbyć wyłącznie w przypadku, gdy zakup nowego sprzętu dokonany zostanie w sklepie internetowym lub kanale sprzedaży telefonicznej P4 i będzie obejmował produkt użyty tego samego rodzaju, pełniący te same funkcje co nowy sprzęt dostarczony Klientowi.
8. Chęć zwrotu użytego sprzętu należy zgłosić drogą elektroniczną na adres [kurier@playsklep.pl](mailto:kurier@playsklep.pl) w okresie nie dłuższym niż 1 miesiąc od daty zakupu nowego sprzętu. Odbiór sprzętu dokonywany jest przez P4 za pośrednictwem kuriera na terenie Polski w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.

Załącznik  
do Regulaminu zawierania Umowy na odległość  
lub poza lokalem przedsiębiorstwa P4 sp. z o.o.  
w ofercie Virgin Mobile

### WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:  
P4 Spółka z o.o.  
ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa  
ok@virginmobile.pl

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*)/o świadczenie usług telekomunikacyjnych(\*):

Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)	
Imię i nazwisko konsumenta(-ów)(**)	
Adres konsumenta(-ów)(**)	

.....  
Data

.....  
Podpis konsumenta(-ów)(\*\*)  
(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

(\*) Niepotrzebne skreślić

(\*\*) na podstawie art. 38 a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta dotyczy również osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą zawierających na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę Sprzedaży lub Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy umowa ta nie posiada dla tych osób charakteru zawodowego

