

Regulamin zawierania umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

w ofercie Virgin Mobile

obowiązuje od 6 czerwca 2023 r.

§ 1. Przedmiot Regulaminu

- Niniejszy regulamin określa procedury stosowane przez P4 sp. z o.o. (zwaną dalej „P4”) przy zawieraniu z P4 umów o świadczenie usług lub umów sprzedaży na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.
- P4 sp. z o.o. ma siedzibę i adres w Warszawie przy ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, jest wpisana do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000217207, akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 951-21-20-077, dla oferty Virgin Mobile posługuje się adresem kontaktowym: ok@virginmobile.pl.
- Regulamin dotyczy umów zawieranych za pośrednictwem:
 - strony internetowej www.virginmobile.pl – koszt transmisji danych zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta;
 - telefonicznej obsługi klienta, dostępnej pod numerem 799 555 222. Obsługa klienta jest czynna 7 dni w tygodniu w godzinach od 8:00 do 18:00. Koszt połączenia zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta.
- Do umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz zmiany tych umów stosuje się postanowienia Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Jeżeli w tym regulaminie piszemy o umowie o świadczenie usług, mamy na myśli również zmianę takiej umowy – chyba że postanowienia wyraźnie dotyczą tylko zmiany umowy.

§ 2. Definicje

Klient	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera z P4 umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług.
Konsument	osoba fizyczna zawierająca umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług, niezwiązaną bezpośrednio z wykonywaną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
Formularz Zamówienia	formularz elektroniczny dostępny na stronie www.virginmobile.pl. Wypełniany przez Klienta, przez konsultanta (w przypadku zawierania umowy za pośrednictwem telefonicznej obsługi Klienta).
Podmiot Dostarczający Przesyłkę	operator pocztowy albo firma kurierska, której P4 zleci/a dostarczenie przesyłki do Klienta.
Zamówienie	oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy, określające wybraną ofertę.

§ 3. Złożenie zamówienia

- Tryb złożenia Zamówienia dla umowy o świadczenie usług.
 - W celu złożenia Zamówienia należy:
 - wybrać ofertę, w ramach której ma zostać zawarta z P4 umowa o świadczenie usług;
 - wypełnić Formularz Zamówienia zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi na stronie WWW albo, w przypad-
 - ku korzystania z telefonicznej obsługi klienta, zgodnie ze wskazaniami.
 - P4 potwierdza przyjęcie Zamówienia niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia.
- Dokumenty wymagane przy procesie składania Zamówienia.
 - Lista dokumentów potrzebnych do zawarcia umowy jest umieszczona na stronie www.virginmobile.pl albo

podawana przez konsultanta, gdy Zamówienie jest składane telefonicznie.

- b) Kopię dokumentów należy przekazać kurierowi doręczającemu przesyłkę z przedmiotem Zamówienia. P4 może zażądać uprzedniego przesłania skanów dokumentów na adres dokumenty@playsklep.pl lub biznes@playsklep.pl (w przypadku Zamówienia biznesowego).
 - c) Brak niezbędnych dokumentów uniemożliwia zawarcie umowy.
 - d) W przypadku konieczności przesłania kopii dokumentów na wskazany adres e-mail należy je przesłać w terminie 7 dni od daty złożenia Zamówienia. Po upływie 7 dni Zamówienie jest anulowane i umowa nie zostanie zawarta.
 - e) W przypadku, gdy potwierdzenie tożsamości Klienta odbędzie się z wykorzystaniem logowania do systemu teleinformatycznego banku krajowego, nie są potrzebne kopie dokumentów potwierdzających tożsamość Klienta.
3. Weryfikacja zarejestrowanych Formularzy Zamówienia i nadesłanych dokumentów.
 - a) P4 dokona weryfikacji Zamówienia w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty zatwierdzenia Zamówienia przez Klienta.
 - b) P4 zastrzega możliwość kontaktu telefonicznego w celu weryfikacji danych zawartych w Formularzu Zamówienia.

§ 4. Anulowanie i ograniczenie możliwości złożenia zamówienia

1. Zamówienie można anulować, wysyłając odpowiednią dyspozycję na adres: virginmobile@playsklep.pl.
2. W przypadku, gdy przesyłka została już wysłana, anulowanie zamówienia wiadomością e-mail nie jest możliwe. W takiej sytuacji można zrezygnować z Zamówienia przez odmowę odebrania przesyłki.
3. O udanym anulowaniu lub braku możliwości anulowania Zamówienia P4 powiadamia drogą elektroniczną, na adres e-mail, z którego została wysłana dyspozycja Klienta.
4. W przypadku przedsiębiorcy, który w okresie ostatnich 3 miesięcy kalendarzowych nie odebrał w całości lub częściowo 30% złożonych przez niego w tym czasie zamówień, P4 ma prawo wprowadzenia ograniczenia w możliwości składania dalszych zamówień lub anulowania złożonych zamówień na okres kolejnych 3 miesięcy kalendarzowych.

§ 5. Dostarczenie przesyłki

1. Sposób dostawy.
 - a) Podmiot Dostarczający Przesyłkę dostarcza ją do miejsca wskazanego przez Klienta w Formularzu Zamówienia.
 - b) Przesyłka, która zawiera egzemplarze umowy o świadczenie usług lub oświadczenie klienta potwierdzające zawarcie umowy w przypadku zawierania umowy w formie dokumentowej (na przykład z wykorzystaniem maila) wymagające złożenia podpisu, może zostać doręczona wyłącznie do rąk osoby fizycznej, która (zgodnie z Zamówie-

- niem) jest uprawniona do zawarcia umowy. Tożsamość tej osoby jest weryfikowana na podstawie okazanego przy doręczaniu przesyłki oryginału dowodu tożsamości.
- c) W przypadku braku możliwości dostawy w sposób opisany powyżej przesyłka wraca do P4 i nie dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług.
- d) Dostawy realizowane są na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi Podmiot Dostarczający Przesyłkę.
- e) Szczegóły warunków dostawy są dostępne na stronach WWW poszczególnych Podmiotów Dostarczających Przesyłkę.

2. Informacje o statusie realizacji Zamówienia.

- a) O wydaniu przesyłki Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę Klient jest informowany drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Formularzu Zamówienia. Dodatkowo, jeśli Podmiotem Dostarczającym Przesyłkę jest firma kurierska, Klient otrzymuje informację o numerze przesyłki oraz adres strony WWW, na której może sprawdzić status przesyłki.
- b) Na adres e-mail, o którym mowa w ppkt. a) powyżej, przesyłane są również: umowa, regulamin oferty promocyjnej (jeśli umowa ma być zawarta w ramach oferty promocyjnej), odpowiedni cennik, regulamin świadczenia usług oraz niniejszy regulamin.
- c) Klient może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje dotyczące realizacji Zamówienia:
 - Do telefonicznej obsługi klienta, dostępnej pod numerem 799 555 222. Obsługa klienta czynna jest 7 dni w tygodniu w godzinach od 8:00 do 18:00. Koszt połączenia zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta;
 - Wysyłając wiadomość e-mail na adres: virginmobile@playsklep.pl

3. Zawarcie umowy.

- a) Do zawarcia umowy o świadczenie usług dochodzi w chwili, gdy Klient złoży podpis pod dwoma egzemplarzami umowy – jednym dla Klienta, drugim dla P4 (forma pisemna) lub w chwili potwierdzenia przez Klienta zawarcia umowy z wykorzystaniem wskazanego przez Klienta podczas składania Zamówienia adresu e-mail (forma dokumentowa). Dzień złożenia przez Klienta podpisu jest dniem zawarcia umowy.
- b) W chwili odbioru przesyłki Klient zobowiązany jest przekazać pracownikowi Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę jeden podpisany przez siebie egzemplarz umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w przypadku zawierania umowy w formie dokumentowej (na przykład z wykorzystaniem maila) oświadczenie potwierdzające zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz kopie dokumentów niezbędnych do jej zawarcia
- c) Przed zawarciem umowy o świadczenie usług Klient może zapoznać się z treścią umowy oraz z treścią załączników do umowy, które stanowią jej integralną część.

§ 6. Szczególny tryb zawierania umów na odległość w przypadku zmiany umowy

1. Jeżeli Klient zawiera aneks do umowy o świadczenie usług i P4 udostępnia taką możliwość, do zmiany umowy może dojść bez udziału kuriera.
2. Jeżeli aneks opisany w ust. powyżej zawiera przedsiębiorca, do zawarcia aneksu dochodzi:
 - a) na stronie internetowej – po wysłaniu Formularza Zamówienia i jego akceptacji przez P4,
 - b) w rozmowie telefonicznej z konsultantem – po ustaleniu warunków i potwierdzeniu ich w rozmowie przez przedsiębiorcę.
W obu przypadkach P4 wysyła przedsiębiorcy potwierdzenie zawarcia aneksu do umowy na adres e mail.
3. Jeżeli aneks opisany w ust. powyżej zawiera Konsument, do zawarcia aneksu dochodzi:
 - a) na stronie internetowej – po wysłaniu Formularza Zamówienia i jego akceptacji przez P4;
 - b) w przypadku rozmowy telefonicznej z konsultantem – po ustaleniu warunków i potwierdzeniu ich w rozmowie przez Konsumenta. Jeżeli to P4 proponuje zawarcie aneksu z wykorzystaniem telefonu, po rozmowie wysyła Konsumentowi potwierdzenie proponowanych warunków na adres e-mail; aneks jest zawarty, jeżeli Konsument potwierdzi warunki oświadczeniem, które będzie utrwalone na trwałym nośniku (np. SMS, przycisk w otrzymanej wiadomości e-mail).
4. P4 wysyła potwierdzenie zawarcia aneksu do umowy na adres e-mail lub adres korespondencyjny.

§ 7. Odstąpienie przez Konsumenta od umowy o świadczenie usług

1. Termin na odstąpienie od umowy.
 - a) Konsument może odstąpić od umowy o świadczenie usług bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 dni (o zachowaniu terminu decyduje data złożenia/wysłania oświadczenia).
 - b) Termin 14-dniowy liczy się od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług.
 - c) Odstąpienie od umowy jest skuteczne od chwili doręczenia P4 oświadczenia Konsumenta.
2. Oświadczenie o odstąpieniu.
 - a) Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może mieć dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od umowy. Konsument może również posłużyć się gotowymi wzorami wymienionymi poniżej:
 - wzór formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - formularz odstąpienia od umowy opracowany przez P4, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

- b) Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać m.in.:
 - przesłane na adres: Sklep Internetowy Play, ul. Działkowa 62, 02-234 Warszawa;
 - przesłane na adres e-mail ok@virginmobile.pl;
 - złożone przez serwis Play24 (www.24.play.pl);
 - przekazane do Obsługi Klienta Virgin Mobile pod numerem telefonu *222 lub 799 555 222.
 - c) Formularz odstąpienia od umowy zostanie wręczony Konsumentowi wraz z dokumentami umowy (w przypadku umowy o świadczenie usług).
 - d) W razie odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowa jest uważana za niezawartą.
3. Skutki odstąpienia od umowy o świadczenie usług.
 - a) Odstąpienie od umowy o świadczenie usług powoduje wygaśnięcie powiązanych umów dodatkowych (umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług dodatkowych) – nawet jeżeli były zawarte z innymi podmiotami niż P4. Natomiast odstąpienie od umowy sprzedaży lub o świadczenie usług dodatkowych nie powoduje wygaśnięcia umowy o świadczenie usług.
 - b) W przypadku wyrażenia zgody na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
 - c) Obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy obejmuje również korzystanie z usług w okresie pomiędzy wysłaniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług a chwilą doręczenia do P4 oświadczenia o odstąpieniu. Dotyczy to również osób, które nie wyraziły zgody, o której mowa w ppkt. b) powyżej, i które skorzystały z usług w okresie pomiędzy rozpoczęciem ich świadczenia przez P4 po upływie 14 dni od daty zawarcia umowy a chwilą doręczenia P4 oświadczenia o odstąpieniu.
 - d) W przypadku zmiany umowy o świadczenie usług, odstąpienie powoduje, że usługi będą świadczone na poprzednich warunkach.
 - e) Odstąpienie od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie jest równoznaczne z anulowaniem procesu przeniesienia numeru u dotychczasowego dostawcy usług. W celu rezygnacji z przeniesienia numeru do P4 należy wycofać wnioski o rozwiązanie umowy związanej z przeniesieniem numeru.
 4. W przypadku umowy o dostarczanie treści cyfrowych prawo odstąpienia nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli świadczenie rozpoczęło się za jego wyraźną zgodą przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia.
 5. Prawo odstąpienia nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli P4 spełniła świadczenia w pełni za wyraźną zgodą Konsumenta i po poinformowaniu go przed rozpoczęciem świadczenia o utracie prawa odstąpienia.
 6. Powyższe postanowienia dotyczą również Klientów zawierających umowę jako osoba fizyczna prowadząca działalność

gospodarczą, jeśli zawierana umowa jest związana bezpośrednio z działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla Klienta charakteru zawodowego.

§ 8. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Wynalazek 1, zwana dalej Play. Z Inspektorem Ochrony Danych w Play możesz się skontaktować mailem lub listownie:
 - a) e-mail: iod@pomocplay.pl
 - b) adres pocztowy: ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, z dopiskiem „Dane osobowe”.
2. 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.
3. Pełną treść obowiązku informacyjnego znajdziesz na www.play.pl/oi.

§ 9. Sposoby rozstrzygnięcia sporów z Konsumentami

1. Spory pomiędzy P4 a Konsumentem dotyczące świadczenia usługi telekomunikacyjnej mogą zostać zakończone polubownie w sposób opisany w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§ 10. Kodeks dobrych praktyk

1. 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.piiit.org.pl);
 - b) Porozumienia na rzecz bezpieczeństwa dzieci w Internecie (dostępne na www.dyzurnet.pl);
 - c) Memorandum na rzecz podnoszenia jakości usług na rynku telekomunikacyjnym (dostępne na 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).

Odstąpienie od umowy lub aneksu



Jak odstąpić?

Masz 14 dni na odstąpienie (liczone od daty zawarcia umowy).



Wypełnij ten dokument i wyślij na adres e-mail: **ok@virginmobile.pl** lub zadzwoń do Obsługi Klienta pod numer *222 lub 799 555 222.

Pamiętaj:

- możesz odstąpić od umowy/aneksu, jeśli jesteś konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą
- jeśli jesteś przedsiębiorcą (ale nie osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą), możesz odstąpić tylko od promocji Try&Buy
- gdy odpuszczasz od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wygasają również powiązane umowy dodatkowe (umowy sprzedaży urządzenia, umowy o świadczenie usług dodatkowych) – nawet jeżeli zawarłeś je z innymi podmiotami niż P4 Sp. z o.o.
- jeśli odstąpisz, np. tylko od umowy o świadczenie usług dodatkowych, to umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych będzie nadal aktywna
- jeśli odstąpisz od aneksu, który zmieniał warunki umowy, spowoduje to powrót do warunków umowy sprzed zmian
- jeśli odstąpisz tylko od wybranych numerów to usługi dla pozostałych numerów (jeśli są na jednej umowie) będziemy świadczyć zgodnie z umową/anekssem

Moje dane

Imię i nazwisko / Nazwa firmy

PESEL / NIP

Odstępuję od:

- całej umowy/aneksu podaj numer dokumentu (na samej górze, pod nagłówkiem)
- usługi dodatkowej np. Tidal, Play360 itp.
- umowy/aneksu, dla wybranych numerów

Szczegóły odstąpienia od umowy

Numer konta bankowego

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Imię i nazwisko właściciela

Na wskazane konto zwrócimy pieniądze za kupiony towar. Jeżeli nie podasz numeru konta bankowego, zwrócimy pieniądze przekazem pieniężnym na Twój adres korespondencyjny z umowy lub aneksu.

Dlaczego odpuszczasz od umowy?

(pole nieobowiązkowe)

- Nieprawidłowe warunki umowy Błędne urządzenie Brak zasięgu Inne:

Jeśli dokument wysyłasz mailem, podpis nie jest wymagany.



Tutaj podpisz – pełne imię i nazwisko

Data

Wypełnia pracownik P4

Podpis osoby przyjmującej zwrot w imieniu P4 Sp. z o.o.

Data przyjęcia zwrotu