

# 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

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

# 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.

Wypełnia pracownik P4



Tutaj podpisz – pełne imię i nazwisko

Data

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

Data przyjęcia zwrotu