

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Zaczniemy świadczyć usługi telekomunikacyjne w ciągu 10 dni roboczych od zawarcia umowy. Jeśli jesteś konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą i zawierasz umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, potrzebujemy Twojej zgody na rozpoczęcie świadczenia usług w tym terminie. Jeśli nie udzielisz tej zgody, zaczniemy świadczyć usługi 15 dnia od zawarcia umowy.
2. Jeżeli nie dotrzynamy tych terminów, możesz odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od wskazanego wyżej terminu rozpoczęcia świadczenia usług i żądać zwrotu kaucji.

PAKIETY I DODATKOWE OPCJE USŁUGI

3. Możesz zamówić pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi:
 - 1) w punkcie sprzedaży P4;
 - 2) pisemnie, telefonicznie lub e-mailem;
 - 3) przez stronę virginmobile.pl;
 - 4) kodem USSD lub przez SMS;
 - 5) w aplikacji mobilnej Play24;
 - 6) w inny sposób, zgodnie z regulaminami pakietów lub usług dodatkowych.

ZMIANY UMOWY

4. Przez cały czas obowiązywania umowy możemy jednostronnie zmienić jej warunki (w tym warunki Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dla abonamentowych usług mobilnych i cennika wybranej przez Ciebie taryfy), gdy:

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



- 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
- 2) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE;
- 3) wprowadzamy zmiany wyłącznie na Twoją korzyść np. obniżamy ceny usług lub dodajemy nową usługę;
- 4) wprowadzamy zmiany o charakterze administracyjnym, które nie są dla Ciebie niekorzystne.

O takich zmianach poinformujemy Cię na naszej stronie internetowej, co najmniej z miesięcznym wyprzedzeniem. Ten okres może być krótszy, jeśli:

- a) czas między publikacją aktu prawnego, który wymusza zmiany, a jego wejściem w życie, jest krótszy niż miesiąc;
- b) wynika to z decyzji Prezesa UKE.

Niezwłocznie po publikacji doręczymy Ci opublikowane informacje na trwałym nośniku np. e-mailem, listem lub MMS-em.

Jeśli nie zaakceptujesz zmian, możesz wypowiedzieć umowę do dnia ich wejścia w życie. Jeśli wypowiedzisz umowę w Okresie Zastrzeżonym, będziemy mogli dochodzić od Ciebie odszkodowania zgodnie z ustępem 11-12 poniżej. Umowa rozwiąże się z upływem wskazanego w niej okresu wypowiedzenia.

5. Przez cały czas obowiązywania umowy możemy jednostronnie zmienić jej warunki (w tym warunki Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dla abonamentowych usług mobilnych i cennika wybranej przez Ciebie taryfy), jeżeli będzie to konieczne z powodu

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



wystąpienia obiektywnych okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć. O treści proponowanych zmian poinformujemy Cię na naszej stronie internetowej oraz na piśmie lub e-mailem, zgodnie z obowiązującymi przepisami, co najmniej miesiąc przed ich wprowadzeniem. Możesz wypowiedzieć umowę z powodu niez zaakceptowania tych zmian, do momentu ich wejścia w życie. Umowa rozwiąże się z upływem wskazanego w niej okresu wypowiedzenia. Możemy wtedy dochodzić odszkodowania tylko za kupione przez Ciebie promocyjne urządzenie (wskazujemy je na umowie i w podsumowaniu warunków umowy), zgodnie z ustępem 13 poniżej.

6. Po przekształceniu się umowy na czas nieokreślony (po Okresie Zastrzeżonym) lub w razie zawarcia umowy na czas nieokreślony, możemy jednostronnie zmienić jej warunki (w tym warunki Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dla abonamentowych usług mobilnych i cennika wybranej przez Ciebie taryfy):
 - 1) jeśli decyzja Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, prawomocne orzeczenie sądu lub wydane przez uprawniony organ zalecenia lub interpretacje zobowiązują nas do dokonania zmiany – możemy zmienić umowę w granicach określonych tymi decyzjami lub zaleceniami;
 - 2) w przypadku:
 - a) zaprzestania nadawania gwarantowanego programu telewizyjnego, świadczenia usługi lub dostarczania danej funkcjonalności usługi przez jej dostawcę lub utratę przez nas licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia danej usługi lub

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



dostarczania funkcjonalności z przyczyn od nas niezależnych;

- b) wypowiedzenia nam umowy (lub odmowy przedłużenia takiej umowy) przez dostawcę lub z winy dostawcy towarów lub usług, które są przedmiotem umowy lub są niezbędne dla świadczenia przez nas niektórych usług lub funkcjonalności usług, z przyczyn od nas niezależnych;
- c) wprowadzenia przez takiego dostawcę niezależnych od nas zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach.

Możemy zmienić te warunki świadczenia usług, które nie będą mogły mieć nadal zastosowania, wyłącznie w zakresie wynikającym ze zmian wprowadzanych przez dostawcę lub w najmniejszym możliwym zakresie. Jeżeli zmiana będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia płatnej usługi, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, nie będziemy jej pobierać;

- 3) w przypadku zmiany cen zgodnie z publikowanym przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego komunikatem o średniorocznym wskaźniku cen towarów i usług konsumpcyjnych o co najmniej 3% w stosunku do poprzedniego roku (wzrost lub spadek cen o 3%) – możemy zmienić wysokość abonamentu i ceny innych usług maksymalnie o wysokość tego wskaźnika.

Zmiana nastąpi według poniższych zasad:

- a) podwyżka lub obniżka cen będzie obliczana zgodnie z wzorem: „dotychczasowa cena brutto” × „mnożnik zmiany”;

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



- b) „mnożnik zmiany” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego średniorocznemu wskaźnikowi cen towarów i usług konsumpcyjnych (np. opublikowany wskaźnik 105 – mnożnik zmiany 105%);
 - c) „dotychczasowa cena brutto” oznacza pełną wysokość ceny brutto za daną usługę lub wysokość abonamentu brutto ustalone na dzień dokonywania zmiany. Jeśli abonament obejmuje również opłaty za urządzenie lub przyłączenie, dotychczasowa cena brutto stanowiąca podstawę podwyżki abonamentu będzie obejmowała tylko część abonamentu za usługę;
 - d) zmiana oparta o wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych nie może nastąpić częściej niż jeden raz na 12 miesięcy;
 - e) możemy zmienić ceny na podstawie danego wskaźnika po jego opublikowaniu przez GUS, nie później niż do końca roku kalendarzowego, w którym wskaźnik został opublikowany;
 - f) obligatoryjnie obniżymy ceny dla danego numeru telefonu, jeśli będzie to wynikało z wartości wskaźnika opublikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, a wcześniej dokonaliśmy dla tego numeru telefonu choć jednej opartej o ten wskaźnik podwyżki danej ceny w danej taryfie;
- 4) jeśli zmieni się kurs EURO lub inny wskaźnik określony przepisami – możemy podwyższyć ceny za usługi, których maksymalna wysokość jest zależna od kursu EURO lub innego wskaźnika (np. połączenia międzynarodowe lub ceny w roamingu regulowanym w Strefie EURO), do kwot

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



maksymalnych określonych właściwymi przepisami. Kurs EURO będzie ustalony zgodnie z przepisami, w oparciu o kurs publikowany w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej;

- 5) jeśli zmieni się kurs EURO lub inny wskaźnik określony przepisami – możemy obniżyć limit danych do wykorzystania w roamingu regulowanym w Strefie EURO w ramach Polityki Uczciwego Korzystania do poziomu wynikającego z nowego kursu EURO lub innego wskaźnika. Kurs EURO będzie ustalony zgodnie z przepisami, w oparciu o kurs publikowany w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej;
- 6) w przypadku zwiększenia kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług na podstawie umowy (np. kosztów udostępniania sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług, z których korzystasz, w tym sieci roamingowych lub światłowodowych, dostarczania programów lub usług audiowizualnych) – możemy zmienić wysokość abonamentu lub ceny usług.

Zmiana nastąpi według poniższych zasad:

- a) podwyższenie ceny będzie dotyczyło wyłącznie ceny za produkt lub usługę, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym punkcie; w przypadku produktu lub usługi wliczonych w abonament – podwyższeniu ulegnie wysokość abonamentu;
- b) podwyżka będzie proporcjonalna do podwyższenia kosztów świadczenia lub dostarczania produktu lub usługi, których dotyczy podwyżka;

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



- c) podwyżka oparta o wzrost kosztów może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu 12 miesięcy;
- 7) jeśli zmiana przepisów prawa, decyzja Prezesa UKE, Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, prawomocne orzeczenie sądu lub wydane przez uprawniony organ zalecenia lub interpretacje uprawniają nas do dokonania zmiany – możemy zmienić umowę w granicach określonych tymi przepisami, decyzjami, zaleceniami lub interpretacjami;
- 8) jeśli decyzja Prezesa UKE uprawnia nas do stosowania wyższych cen w roamingu międzynarodowym w Strefie EURO – możemy podwyższyć ceny do poziomu wynikającego z tej decyzji;
- 9) gdy technologia wykorzystywana w procesie świadczenia usług lub parametry tych usług będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub parametrów usług powszechnie świadczonych przez przedsiębiorstwa telekomunikacyjne – możemy zmienić parametry świadczenia danej usługi, technologii jej świadczenia lub zaprzestać świadczenia danej usługi. Wprowadzenie zmiany nie będzie generować dodatkowych opłat po Twojej stronie. W razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, nie będziemy jej pobierać. Możliwość zaprzestania świadczenia usługi nie wpłynie na dostępność podstawowych usług określonych w cenniku;
- 10) gdy z uwagi na nasze relacje z dostawcami (w szczególności w razie rozwiązania lub nieprzedłużenia umowy z dostawcą lub zmiany warunków finansowych

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



po stronie dostawcy) podejmiemy decyzję o zaprzestaniu oferowania lub świadczenia usługi, gwarantowanego programu telewizyjnego, produktu, funkcjonalności usługi lub aplikacji na dotychczasowych warunkach. Zmienimy wtedy warunki świadczenia usługi, produktu lub aplikacji lub zaprzestaniemy ich świadczenia, w tym zaprzestaniemy nadawania gwarantowanego programu telewizyjnego, przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług określonych w cenniku. W razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, produktu lub aplikacji, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, nie będziemy jej pobierać;

- 11) gdy z danej usługi, funkcjonalności, produktu lub aplikacji korzysta mniej niż 3% bazy abonentów P4 (wyłączając abonentów usług przedpłaconych) – możemy zaprzestać świadczenia danej usługi lub dostarczania funkcjonalności, produktu lub aplikacji, przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług określonych w cenniku. W razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, produktu lub aplikacji, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, nie będziemy jej pobierać;
- 12) jeśli z taryfy, z której korzystasz, będzie korzystał mniej niż 3% całej bazy abonentów P4 (wyłączając abonentów usług przedpłaconych) – możemy zmienić Ci taryfę na inną, przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług określonych w cenniku oraz wysokość opłaty abonamentowej.

7. Możemy podwyższyć daną cenę w danym roku obowiązywania umowy zarówno w oparciu o przesłankę z ustępu 6 pkt 3), jak również z ustępu 6 pkt 6) powyżej.

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



W takim przypadku uwzględnimy udział inflacji w zwiększeniu kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług. Oznacza to, że jeśli dokonamy podwyżki ceny na jednej z tych podstaw, zostanie ona uwzględniona przy obliczaniu ewentualnej podwyżki na drugiej podstawie, co doprowadzi do odpowiedniego jej pomniejszenia.

8. Podwyżka abonamentu zgodna z ustępem 6 pkt 3) lub ustępem 6 pkt 6) powyżej zostanie naliczona tylko wtedy, gdy przekroczy przewidziane w Twojej umowie zwiększenie kwoty abonamentu po Okresie Zastrzeżonym w danym roku obowiązywania umowy. Przykładowo oznacza to, że jeśli Twój abonament w danym roku zgodnie z umową wzrasta o 10 zł, a podwyżka na podstawie ustępu 6 pkt 3) lub pkt 6) wynosi np. 15 zł, dodatkowej podwyżki dokonamy w wysokości 5 zł.
9. O proponowanych zmianach wskazanych w ustępie 6 powyżej poinformujemy Cię na naszej stronie internetowej oraz na piśmie lub e-mailem, zgodnie z obowiązującymi przepisami, co najmniej miesiąc przed ich wprowadzeniem. Możesz wypowiedzieć umowę z powodu niez zaakceptowania tych zmian, do momentu ich wejścia w życie. Umowa rozwiąże się z upływem wskazanego w niej okresu wypowiedzenia.
10. Możemy wspólnie zmienić umowę, w tym przedłużyć ją na kolejny Okres Zastrzeżony na warunkach, które Ci zaoferujemy. Może to nastąpić w formie pisemnej lub dokumentowej, również na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. W każdym przypadku nowe warunki umowy dostaniesz na trwałym nośniku (np. na papierze lub e-mailem) przed dokonaniem zmiany. Jeśli zmienimy

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, będziesz mógł odstąpić od dokonanych zmian w ciągu 14 dni.

ODSZKODOWANIE

11. Jeśli wypowiesz umowę lub my wypowiemy ją z Twojej winy przed upływem Okresu Zastrzeżonego, możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania. Odszkodowanie będzie to suma opłat abonamentowych, z uwzględnieniem wszystkich Twoich rabatów (np. za e-fakturę, terminowe płatności i zgody marketingowe oraz rabatów za łączenie usług), których nie zapłacisz nam do końca Okresu Zastrzeżonego. Przykładowo, jeśli wysokość Twojego abonamentu po rabatach to 30 zł i do zapłaty zostało 10 abonamentów, odszkodowanie wyniesie $30 \text{ zł} \times 10 = 300 \text{ zł}$. Kwotę odszkodowania w zależności od momentu rozwiązania umowy możesz potwierdzić kontaktując się z nami.
12. Nie będziemy dochodzić odszkodowania za rozwiązanie umowy przed upływem Okresu Zastrzeżonego, jeśli jesteś konsumentem i wypowiesz umowę, zanim zaczniemy świadczyć usługi – chyba że kupiłeś promocyjne urządzenie (wskazujemy je na umowie i podsumowaniu warunków umowy). Wówczas możemy dochodzić odszkodowania w wysokości części abonamentu odpowiadającej cenie tego urządzenia (znajdziesz ją na umowie jako część abonamentu „za urządzenie”), należnej do końca Okresu Zastrzeżonego.
13. Jeśli zmienimy umowę w Okresie Zastrzeżonym z powodów opisanych w ustępie 5 powyżej a Ty ją wypowiesz i zachowasz promocyjne urządzenie (wskazujemy je na

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



umowie i w podsumowaniu warunków umowy), możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania w wysokości:

- 1) części abonamentu odpowiadającej cenie tego urządzenia (znajdziesz ją na umowie jako część abonamentu „za urządzenie”), należnej do końca Okresu Zastrzeżonego lub
- 2) części abonamentu za usługi (znajdziesz ją na umowie jako część abonamentu „za usługi”) do końca Okresu Zastrzeżonego;

– w zależności od tego, która z tych dwóch kwot będzie niższa.

Odszkodowania w takiej samej wysokości możemy dochodzić, jeśli jesteś konsumentem i po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego wypowiedz nam umowę przed końcem Okresu Zastrzeżonego z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie i zachowasz promocyjne urządzenie (wskazujemy je na umowie i w podsumowaniu warunków umowy).

SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

14. Możesz dokonywać płatności w formie bezgotówkowej albo przekazem pieniężnym. Dane do przelewu lub przekazu pieniężnego podajemy na każdym rachunku.

POSTANOWIENIA OGÓLNE UMOWY DLA USŁUG MOBILNYCH w ofercie Virgin Mobile



OGRANICZENIA W DOSTĘPIE LUB KORZYSTANIU Z USŁUG

15. Z technologii dostępnych w Twojej ofercie możesz korzystać, jeśli posiadasz urządzenie, które ją obsługuje np. korzystanie z 5G wymaga posiadania urządzenia obsługującego 5G.

OGRANICZENIA W KORZYSTANIU Z URZĄDZEŃ

16. Jeśli kupujesz urządzenie na raty, jest ono naszą własnością do momentu spłaty wszystkich rat. Jeśli będziesz opóźniać się z zapłatą rat, możemy zablokować urządzenie.

WARTOŚĆ ZAKUPIONEGO URZĄDZENIA

17. Całkowitą wartość urządzenia poznasz, gdy dodasz cenę urządzenia z paragonu i ulgę na urządzenie wskazaną w umowie lub w aneksie. Wtedy otrzymasz kwotę, która wynika z cennika urządzeń bez abonamentu (cenę w tzw. wolnej sprzedaży). Jeśli kupujesz urządzenie na raty, powyższa zasada nie obowiązuje. Ulga na urządzenie nie będzie brana pod uwagę przy wyliczaniu odszkodowania.