

REGULAMIN

ZAWIERANIA UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

I POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

w ofercie Virgin Mobile



obowiązuje od 6 czerwca 2023 r.

§ 1. Przedmiot Regulaminu

1. 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.
2. 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.
3. Regulamin dotyczy umów zawieranych za pośrednictwem:
 - 1) strony internetowej www.virginmobile.pl – koszt transmisji danych zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta;
 - 2) 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.
4. 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

1. Tryb złożenia Zamówienia dla umowy o świadczenie usług.
 - 1) 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 przypadku korzystania z telefonicznej obsługi klienta, zgodnie ze wskazaniem.
 - 2) P4 potwierdza przyjęcie Zamówienia niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia.
2. Dokumenty wymagane przy procesie składania Zamówienia.
- 1) Lista dokumentów potrzebnych do zawarcia umowy jest umieszczona na stronie www.virginmobile.pl albo podawana przez konsultanta, gdy Zamówienie jest składane telefonicznie.
 - 2) 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).
 - 3) Brak niezbędnych dokumentów uniemożliwia zawarcie umowy.
 - 4) W przypadku konieczności przesłania kopii dokumentów na wskazany adres e-mail należy je przelać w terminie 7 dni od daty złożenia Zamówienia. Po upływie 7 dni Zamówienie jest anulowane i umowa nie zostanie zawarta.
 - 5) 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.
 - 1) P4 dokona weryfikacji Zamówienia w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty zatwierdzenia Zamówienia przez Klienta.
 - 2) 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.

- 1) Podmiot Dostarczający Przesyłkę dostarcza ją do miejsca wskazanego przez Klienta w Formularzu Zamówienia.
- 2) 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 Zamówieniem) jest uprawniona do zawarcia umowy. Tożsamość tej osoby jest weryfikowana na podstawie okazanego przy doręczaniu przesyłki oryginału dowodu tożsamości.
- 3) W przypadku braku możliwości dostawy w sposób opisany powyżej przesyłka wraca do P4 i nie dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług.
- 4) Dostawy realizowane są na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi Podmiot Dostarczający Przesyłkę.
- 5) Szczegóły warunków dostawy są dostępne na stronach WWW poszczególnych Podmiotów Dostarczających Przesyłkę.

2. Informacje o statusie realizacji Zamówienia.

- 1) O wydaniu przesyłki Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę Klient jest informowany drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Formularzu Zamówienia.

REGULAMIN

ZAWIERANIA UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

I POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

w ofercie Virgin Mobile



Dodatkowo, jeśli Podmiotem Dostarczającym Przesyłkę jest firma kurierska, Klient otrzymuje informację o numerze przesyłki oraz adres strony WWW, na której może sprawdzić status przesyłki.

- 2) 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.
- 3) 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.

- 1) 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.

- 2) 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
- 3) 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:
 - 1) na stronie internetowej – po wysłaniu Formularza Zamówienia i jego akceptacji przez P4,
 - 2) 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:
 - 1) na stronie internetowej – po wysłaniu Formularza Zamówienia i jego akceptacji przez P4;
 - 2) 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.
 - 1) 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).
 - 2) Termin 14-dniowy liczy się od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług.
 - 3) Odstąpienie od umowy jest skuteczne od chwili doręczenia P4 oświadczenia Konsumenta.

REGULAMIN

ZAWIERANIA UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

I POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

w ofercie Virgin Mobile



2. Oświadczenie o odstąpieniu.

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Formularz odstąpienia od umowy zostanie wręczony Konsumentowi wraz z dokumentami umowy (w przypadku umowy o świadczenie usług).
- 4) W razie odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowa jest uważana za niezawartą.

3. Skutki odstąpienia od umowy o świadczenie usług.

- 1) 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.

- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) W przypadku zmiany umowy o świadczenie usług, odstąpienie powoduje, że usługi będą świadczone na poprzednich warunkach.
- 5) 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 wniosek o rozwiązanie umowy związanej z przeniesieniem numeru.

REGULAMIN

ZAWIERANIA UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

I POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

w ofercie Virgin Mobile



4. W przypadku umowy o dostarczanie treści cyfrowych prawo odstąpienia nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli spełnianie świadczenia 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:
 - 1) e-mail: iod@pomocplay.pl
 - 2) adres pocztowy: ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, z dopiskiem „Dane osobowe”.
2. Przysługuje Ci:
 - 1) prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub usunięcia, prawo do sprzeciwu, do

REGULAMIN

ZAWIERANIA UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

I POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

w ofercie Virgin Mobile



ograniczenia przetwarzania lub do przenoszenia swoich danych;

- 2) 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 rozstrzygania 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:
 - 1) Kodeksu dobrych praktyk w zakresie bezpiecznego korzystania z telefonów komórkowych (dostępny na stronie internetowej www.piit.org.pl);
 - 2) Porozumienia na rzecz bezpieczeństwa dzieci w Internecie (dostępne na www.dyzurnet.pl);
 - 3) Memorandum na rzecz podnoszenia jakości usług na rynku telekomunikacyjnym (dostępne na www.uke.gov.pl);
 - 4) Memorandum na rzecz podejmowania świadomych wyborów przez użytkowników końcowych usługi dostępu do Internetu w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (dostępne na www.mc.gov.pl).