

## Regulamin zawierania umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

obowiązuje od 17 grudnia 2014 r.

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa procedury stosowane przez P4 sp. z o.o. z siedzibą i adresem w Warszawie przy ul. Taśmowej 7, 02-677 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000217207, dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 951-21-20-077 (zwaną dalej „P4”), w procesie zawierania z P4 umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umów sprzedaży za pośrednictwem:
  - a) strony internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl) lub [www.redbullmobile.pl](http://www.redbullmobile.pl) – koszt transmisji danych zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta;
  - b) telefonicznego centrum obsługi – dostępne jest pod numerem 790 500 500 (w przypadku oferty Red Bull MOBILE 790 666 666), czynne 7 dni w tygodniu w godzinach od 7:00 do 24:00. Koszt połączenia zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta;
  - c) doradcy biznesowego – przedstawiciel P4 legitymujący się odpowiednim pełnomocnictwem.
2. Do umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa stosuje się postanowienia ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827), która wchodzi w życie 25 grudnia 2014 r.
3. Niniejszy regulamin nie ma zastosowania do zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w tym do odstąpienia od zmienionych w taki sposób warunków umowy). W przypadku zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się postanowienia ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. 2014, poz. 243 z późn. zm.). Postanowienia dotyczące zmian warunków umowy o świad-

czenie usług telekomunikacyjnych znajdują się również we wzorze umowy/aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosowanym przez P4.

### § 2 Definicje

1. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera z P4 umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niezwiązaną bezpośrednio z wykonywaną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. **Formularz Zamówienia** – formularz elektroniczny udostępniony do wypełnienia na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl) (w przypadku oferty Red Bull MOBILE na stronie [www.redbullmobile.pl](http://www.redbullmobile.pl)), wypełniany przez konsultanta w przypadku zawierania umowy za pośrednictwem telefonicznego centrum obsługi lub przez doradcę biznesowego w przypadku zawierania umowy za jego pośrednictwem.
4. **Podmiot dostarczający przesyłkę** – operator pocztowy albo firma kurierska, której P4 zleciła dostarczenie przesyłki do Klienta.
5. **Punkt Sprzedaży P4** – autoryzowane przez P4 sklepy oraz punkty obsługi użytkowników sieci telekomunikacyjnej P4, w których oferowane są usługi P4.
6. **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy, określające ofertę lub rodzaj i liczbę rzeczy.

### § 3 Złożenie zamówienia

- I. Tryb złożenia Zamówienia dla Umowy sprzedaży (dostępne tylko za pośrednictwem strony [www.play.pl](http://www.play.pl) lub [www.redbullmobile.pl](http://www.redbullmobile.pl))



1. W celu złożenia Zamówienia należy dokonać wyboru rzeczy, której ma dotyczyć umowa sprzedaży z P4 i poprawnie wypełnić Formularz Zamówienia, postępując zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi na stronie WWW.
  2. P4 potwierdza przyjęcie Zamówienia, niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia.
  3. Po czynnościach opisanych powyżej następuje wysłanie zamówionych rzeczy na adres wskazany w Formularzu Zamówienia, w trybie opisanym w dalszej części niniejszego regulaminu.
- II. Tryb złożenia Zamówienia dla umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wraz z umową sprzedaży
1. W celu złożenia Zamówienia należy:
    - a) dokonać wyboru oferty, w ramach której ma zostać zawarta z P4 umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
    - b) w przypadku gdy wraz z ww. umową Klient chce zawrzeć umowę sprzedaży, dokonać wyboru rzeczy, której ma dotyczyć umowa sprzedaży z P4;
    - c) wypełnić Formularz Zamówienia, postępując zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi na stronie WWW albo, w przypadku korzystania z telefonicznego centrum obsługi lub pomocy doradcy biznesowego, postępując zgodnie ze wskazaniami.
  2. P4 potwierdza przyjęcie Zamówienia niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia.
- III. Dokumenty wymagane przy procesie składania Zamówienia
1. Każdorazowo lista dokumentów, jakie są potrzebne do zawarcia umowy, jest wskazana na stronie WWW albo podawana jest przez konsultanta, gdy zamówienie składane jest za pośrednictwem telefonicznego centrum obsługi lub przez doradcę biznesowego.
  2. Kopię dokumentów należy przekazać kurierowi doręczającemu przesyłkę z przedmiotem Zamówienia. P4 może zażądać przedniego

przesłania skanów dokumentów na adres dokumenty@playsklep.pl. Brak niezbędnych dokumentów skutkuje brakiem możliwości zawarcia umowy.

3. W przypadku konieczności przesyłania kopii dokumentów na wskazany wyżej adres mailowy należy dokonać tego w terminie 7 dni od daty złożenia Zamówienia. W przypadku niedochowania tego terminu Zamówienie jest anulowane i skutkuje brakiem możliwości zawarcia umowy.

#### IV. Czas weryfikacji zarejestrowanych Formularzy Zamówienia i nadesłanych dokumentów

1. P4 dokonuje weryfikacji Zamówienia najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych od dnia zatwierdzenia Zamówienia przez Klienta.

#### § 4 Anulowanie zamówienia

1. Zamówienie można anulować, wysyłając w tym celu odpowiednią dyspozycję na adres: eShop@playsklep.pl lub telesales@playsklep.pl (w przypadku oferty Red Bull MOBILE rbmobile@playsklep.pl).
2. W przypadku gdy Zamówienie zostało już zrealizowane przez P4 w taki sposób, że przesyłka została wysłana, ale jeszcze niedostarczona, nie ma możliwości anulowania Zamówienia w sposób opisany powyżej, ale w dalszym ciągu można zrezygnować z odbioru przesyłki poprzez odmowę odebrania przesyłki.
3. O udanym anulowaniu lub niemożności anulowania Zamówienia P4 powiadamia Klienta drogą elektroniczną, na adres mailowy, z którego została wysłana dyspozycja anulowania Zamówienia.

#### § 5 Dostarczenie przesyłki

- I. Sposób dostawy
  1. Podmiot dostarczający przesyłkę dostarcza przesyłkę do miejsca wskazanego do tego celu przez Klienta w Formularzu Zamówienia.
  2. W przypadku przesyłki zawierającej egzemplarze umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych



wymagające złożenia podpisu, przesyłka jest doręczana wyłącznie do rąk osoby fizycznej, która zgodnie z Zamówieniem jest uprawniona do zawarcia umowy. Tożsamość takiej 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 sprzedaży lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
4. Dostawy realizowane są na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi Podmiot dostarczający przesyłkę. Szczegóły warunków dostawy są dostępne na stronach WWW poszczególnych podmiotów.

## II. Koszt dostawy

1. W przypadku wysyłki za pośrednictwem firmy kurierskiej i Zamówienia rzeczy o wartości niższej niż 150 zł koszty dostawy w wysokości 14 zł z VAT ponosi Klient.
  2. W przypadku Zamówienia rzeczy o wartości równej lub wyższej niż 150 zł lub zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w związku z zawarciem której Klient zawarł umowę sprzedaży rzeczy, koszty dostawy ponosi P4. W takim przypadku dostawa wykonywana jest zawsze za pośrednictwem firmy kurierskiej.
  3. W przypadku wysyłki za pośrednictwem Poczty Polskiej koszt dostawy rzeczy w wysokości 10 zł ponosi Klient.
  4. W przypadku niemożności wysłania zamówionej rzeczy o wartości wskazanej w pkt. 2 powyżej w jednej przesyłce, z przyczyn leżących po stronie P4, koszty przesyłki ponosi P4.
  5. P4 informuje o kosztach dostarczenia przesyłki w potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia.
- ## III. Termin wydania przez P4 przesyłki Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę w celu dostarczenia do Klienta oraz informacje o statusie realizacji Zamówienia.

1. Termin do wydania skompletowanej przesyłki Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę wynosi:
  - a) do 7 dni od dnia złożenia Zamówienia w przypadku rzeczy znajdujących się w magazynie;
  - b) do 30 dni od dnia złożenia Zamówienia w przypadku rzeczy, których w chwili składania Zamówienia nie ma w magazynie.
2. Termin liczony jest w dniach roboczych. Jeżeli ostatni dzień terminu przypada na sobotę lub dni ustawowo wolne od pracy, termin do wydania skompletowanej przesyłki upływa pierwszego dnia roboczego następującego po dniu ustawowo wolnym od pracy.
3. O wydaniu przesyłki Podmiotowi dostarczającemu przesyłkę Klient informowany jest drogą elektroniczną na podany w Formularzu Zamówienia adres e-mail, a dodatkowo, jeśli Podmiotem dostarczającym przesyłkę jest firma kurierska, Klient otrzymuje również informację o numerze przesyłki oraz adres strony WWW, na której może sprawdzić status przesyłki.
4. Na adres e-mail, o którym mowa w pkt. 3 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.
5. Klient może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje dotyczące realizacji Zamówienia za pośrednictwem telefonicznego centrum obsługi lub w Punktach Sprzedaży P4.

## IV. Dostarczenie przesyłki do Klienta.

1. Klient potwierdza odebranie przesyłki w obecności pracownika Podmiotu dostarczającego przesyłkę w sposób obowiązujący u Podmiotu dostarczającego przesyłkę.
2. W trakcie odbioru przesyłki Klient sprawdza w obecności pracownika Podmiotu dostarczającego przesyłkę jej stan, całość, kompletność, nienaruszalność i zgodność ze specyfikacją ustaloną w Zamówieniu.



3. W przypadku stwierdzenia naruszenia należytego stanu, całości, kompletności, bądź nienaruszalności przesyłki Kupujący zobowiązany jest 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 Klienta i pracownika Podmiotu dostarczającego przesyłkę. Sporządzenie protokołu szkody jest warunkiem koniecznym do stwierdzenia odpowiedzialności Podmiotu dostarczającego przesyłkę za powstałe szkody.

#### V. Zawarcie umowy.

1. Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi z chwilą potwierdzenia przez Klienta odebrania przesyłki i zapłaty ceny sprzedaży. Z chwilą potwierdzenia odbioru na Klienta przechodzą korzyści i ciężary związane z zakupioną rzeczą, oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia.
2. Do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dochodzi z chwilą złożenia przez Klienta podpisu pod dwoma egzemplarzami umowy – jednym dla Klienta, drugim dla P4. Dzień złożenia przez Klienta podpisu jest dniem zawarcia umowy.
3. Klient zobowiązany jest w chwili odbioru przesyłki przekazać pracownikowi Podmiotu dostarczającego przesyłkę jeden podpisany przez siebie egzemplarz umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz kopie dokumentów niezbędnych do jej zawarcia, których dostarczenie Klient zadeklarował w Formularzu Zamówienia.
4. Przed zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Klient ma możliwość zapoznania się z treścią umowy oraz z treścią załączników do umowy, które stanowią jej integralną część.

#### § 6 Sposób i termin płatności przy umowie sprzedaży

1. Zapłata ceny rzeczy może być dokonana za pośrednictwem instytucji finansowej wskazanej przez P4 na stronie WWW.

2. Przy wyborze formy dostawy za pośrednictwem firmy kurierskiej Klient może wybrać opcję „Płatność przy odbiorze”.
3. Za Zamówienie złożone i realizowane za pośrednictwem telefonicznego centrum obsługi można zapłacić wyłącznie gotówką pracownikowi Podmiotu doręczającego przesyłkę przy odbiorze zamówionych rzeczy.
4. Zapłata ceny może być dokonywana jednocześnie ze złożeniem Zamówienia, jednak nie później niż przy odbiorze rzeczy.
5. Dowód sprzedaży stanowi faktura VAT lub paragon.

#### § 7 Rękojmia

1. Wszelkie rzeczy oferowane przez P4 są wolne od wad, chyba że Klient zostanie o ewentualnych wadach rzeczy poinformowany przez P4.
2. P4 jest odpowiedzialna względem Klienta, jeżeli rzecz ma wadę fizyczną, która istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikała z przyczyny tkwiącej w rzeczy w tej samej chwili, lub jeżeli rzecz ma wadę prawną.
3. Zasady odpowiedzialności z tytułu rękojmi oraz terminy z tym związane zostały określone w ustawie z dnia 23.04.1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. 2014.121 j.t. z późn. zm.).
4. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy z umową, w szczególności jeżeli rzecz:
  - a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
  - b) nie ma właściwości, o których istnieniu P4 zapewnił Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
  - c) nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Sprzedawcę przy zawarciu umowy, a P4 nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
  - d) została Klientowi wydana w stanie niepełnym.



5. Jeżeli Klientem jest Konsument, a wada fizyczna zakupionej rzeczy została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy Konsumentowi, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Konsumenta.
6. P4 jest zwolniona z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeśli Klient niebędący Konsumentem wiedział o wadzie w chwili wydania mu rzeczy. Klient niebędący Konsumentem traci uprawnienia z tytułu rękojmi także, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie P4 o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomił P4 niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem zawiadomienia o wadzie.
7. Jeżeli rzecz ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że P4 niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwą rzecz na wolną od wad albo wadę usunie.
8. Klient będący Konsumentem może zamiast zaproponowanego przez P4 usunięcia wady, zgodnie z pkt. 7 powyżej, żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać jej naprawienia, chyba że doprowadzenie takiej rzeczy do zgodności z umową sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez P4.
9. Klient nie może odstąpić od umowy sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.
10. Jeżeli rzecz ma wadę, Klient może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.
11. P4 jest obowiązana wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.
12. P4 może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową sprzedaży wadliwej rzeczy w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli Klient nie jest Konsumentem, P4 może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy.
13. P4 ponosi koszty niezbędne dla usunięcia niezgodności rzeczy z umową sprzedaży.
14. Reklamacje dotyczące zakupionych rzeczy należy zgłaszać na piśmie i można je zgłosić w każdym Punkcie Sprzedaży P4.
15. Klient jest obowiązany dostarczyć wszelkie informacje oraz dokumentację dotyczącą reklamowanej rzeczy, a także współdziałać z P4.
16. Klient będący Konsumentem jest powiadamiany przez P4 lub przez upoważnione przez niego podmioty rozpatrujące reklamację o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia.

## § 8 Gwarancja producenta

1. P4 dostarcza wraz z zakupionymi rzeczami wszelką dokumentację dotyczącą rzeczy, w tym w szczególności instrukcję obsługi w języku polskim, o ile specyfika rzeczy jej wymaga.
2. Dostarczane Klientowi rzeczy mogą być objęte gwarancją producenta rzeczy. Producent ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji na warunkach oraz przez okres wskazany w oświadczeniu gwarancyjnym.
3. W przypadku, gdy rzecz posiada gwarancję producenta, P4 dostarcza wraz z rzeczą dokument gwarancyjny.
4. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji Klient powinien udać się z zakupioną rzeczą do autoryzowanego punktu serwisowego gwaranta. Adresy autoryzowanych punktów serwisowych zamieszczone są w oświadczeniu gwarancyjnym.
5. Klient może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.



6. P4 nie udziela gwarancji na oferowane rzeczy.

### § 9 Procedura reklamacji rzeczy

1. Klient powinien dostarczyć wadliwą rzecz do dowolnego Punktu Sprzedaży P4.
2. Reklamowana rzecz powinna być dostarczona wraz z kompletem akcesoriów oraz dowodem dokonania zakupu (faktura, paragon).
3. Punkt Sprzedaży P4, który przyjmuje reklamację rzeczy, jest zobowiązany do wydania Klientowi potwierdzenia przyjęcia reklamacji.
4. P4 jest zobowiązane do dostarczenia Klientowi odpowiedzi na reklamację rzeczy w terminie 14 dni.
5. Rzecz naprawiona, wolna od wad powinna być gotowa do odbioru w Punkcie Sprzedaży P4, do którego dostarczono rzecz wadliwą. P4 dołoży wszelkich starań, aby rzecz wolna od wad była gotowa do odbioru w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty dostarczenia odpowiedzi na reklamację.

### § 10 Usługi posprzedażne

1. P4 nie świadczy usług posprzedażnych takich jak serwisowanie rzeczy, konserwacja rzeczy po okresie gwarancji czy sprzedaż części zamiennych. P4 nie świadczy usług posprzedażnych również w przypadku wystąpienia wad nieobjętych rękojmią lub gwarancją, takich jak wady mechaniczne.
2. P4 może posiadać w sprzedaży dodatkowe wyposażenie do oferowanych rzeczy.

### § 11 Odstąpienie przez Konsumenta od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy sprzedaży

- I. Termin na odstąpienie od umowy
  1. Konsument może odstąpić od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy sprzedaży bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni.

2. Termin 14-dniowy liczy się odpowiednio od dnia, w którym nastąpiło wydanie rzeczy, lub od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Odstąpienie od umowy wywiera skutek z chwilą doręczenia P4 oświadczenia Konsumenta.

#### II. Oświadczenie o odstąpieniu

1. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może przybrać dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od umowy. Konsument może również posłużyć się:
  - a) wzorem formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
  - b) formularzem odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy powinno zostać przesłane na adres: Sklep Internetowy Play, ul. Mineralna 15A, 02-274 Warszawa.
3. Formularz odstąpienia od umowy zostanie wręczony Kupującemu, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży – wraz z dostarczoną rzeczą, a w przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – wraz z dostarczeniem przez Podmiot dostarczający przesyłkę dokumentów umowy.
4. W razie odstąpienia od umowy zawartej na odległość, umowa jest uważana za niezawartą.

#### III. Skutki odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

1. Odstąpienie od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 telekomunikacyjnych.
2. W przypadku wyrażenia zgody na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu na odstąpienie od umowy,



Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

3. Postanowienia pkt. 2 powyżej stosuje się również do korzystania z usług telekomunikacyjnych w okresie przypadającym pomiędzy złożeniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych a chwilą doręczenia P4 oświadczenia o odstąpieniu – w tym również w stosunku do osób, które nie wyraziły zgody, o której mowa w pkt. 2 powyżej.

#### IV. Skutki odstąpienia od umowy sprzedaży

1. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży lub jej wygaśnięcia Konsument jest zobowiązany do zwrotu rzeczy w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Dla zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.
2. Zwrotu rzeczy należy dokonać na adres: Sklep Internetowy Play, ul. Mineralna 15A, 02-274 Warszawa. Konsument ma prawo zwrócić zakupioną rzecz wraz z przesłaniem oświadczenia o odstąpieniu lub po przesłaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
3. Koszt opakowania i odesłania rzeczy ponosi Konsument.
4. Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
5. P4 jest zobowiązana do zwrotu Konsumentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania od niego oświadczenia o odstąpieniu, wszystkich uiszczonych przez niego płatności (w tym koszty dostarczenia rzeczy do Konsumenta), przy czym P4 może się powstrzymać ze zwrotem do czasu doręczenia mu zwracanej rzeczy lub dowodu jej odesłania (w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej).
6. Jeżeli Konsument zapłacił za rzecz gotówką, zwrot płatności następuje przekazem pieniężnym na adres korespondencyjny wskazany w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, chyba że Konsument w oświadczeniu o odstąpieniu

wskáže inny adres lub zażąda zwrotu na rachunek bankowy, podając jego numer.

7. Jeżeli Konsument zapłacił za rzecz przelewem bankowym lub za pośrednictwem karty kredytowej, zwrot płatności nastąpi, odpowiednio, na numer rachunku bankowego lub na konto przypisane do karty kredytowej. W oświadczeniu o odstąpieniu Konsument może wskazać inny numer rachunku bankowego.
8. Zwracana kwota jest przekazywana Konsumentowi bezpośrednio przez P4 lub za pośrednictwem współpracującego z P4 podmiotu obsługującego płatności.

### § 12 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. z 2014 r., poz. 1182 z późn. zm.) jest P4 sp. z o.o. z siedzibą i adresem w Warszawie przy ul. Taśmowej 7, 02-677 Warszawa.
2. Dane wskazane w Formularzu Zamówienia są przetwarzane przez P4 w celu realizacji procesu zawarcia umowy, opisanego niniejszym regulaminem.
3. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dane Klienta przetwarzane są przez P4 dla celów wskazanych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
4. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.

### § 13 Sposoby rozstrzygnięcia sporów z konsumentami

1. P4 informuje, że wynikły w trakcie świadczenia usługi telekomunikacyjnej spór z Konsumentem może być zakończony polubownie w drodze:
  - a) postępowania mediacyjnego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, które na podstawie art. 109 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.)



jest wszczynane na wniosek konsumenta lub z urzędu przez Prezesa UKE;

b) postępowania przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na zasadach określonych w art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.) oraz rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2004 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (Dz.U. Nr 281, poz. 2794).

2. Spory pomiędzy P4 a Konsumentem, wynikające z zawarcia innych umów, w tym w szczególności umowy sprzedaży, mogą być zakończone polubownie w drodze postępowania przed innym sądem polubownym na zasadach określonych w regulaminie tego sądu, np. przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej, o których mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 148 z późn. zm.), na zasadach określonych w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz.U. z 2001 r. Nr 113, poz. 1214).

Sprawa może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko w przypadku, jeżeli obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

c) Memorandum na rzecz podnoszenia jakości usług na rynku telekomunikacyjnym (dostępne na [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl));

d) Kodeksu Jakości Świadczonej Usług Dodanych.

#### Załącznik nr 1

### § 14 Kodeks dobrych praktyk

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));





