

Regulamin Telesprzedaży
Obowiązuje od dnia 07.07.2008r.

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin sprzedaży przez telefon, zwanej dalej „**Telesprzedażą**” określa zakres i warunki sprzedaży towarów przez Germanos Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Taśmowa 7, kod pocztowy 02-677, NIP 5211000927, REGON 010708091, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000052140, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym w wysokości 25.710.000,00 zł zwaną dalej „**Germanos**” oraz zakres i warunki zawierania Umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych przez Germanos na rzecz i w imieniu P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Taśmowa 7, kod pocztowy 02-677, NIP 9512120077, REGON 015808609, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym w wysokości 30.558.500,00 zł, zwaną dalej „**P4**” lub „**Operatorem**”
2. Telesprzedaż dostępna jest pod numerem infolinii 0801 88 11 12 oraz 790 250 000

Definicje

§ 2

Na potrzeby niniejszego Regulaminu zostały przyjęte następujące definicje:

- „**Cennik**” – Cennik Usług Telekomunikacyjnych P4 sp. z o.o. stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.;
- „**Karta SIM/USIM**” – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, przekazana Abonentowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez P4, z którą związane są: Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN i kod odblokowujący - Kod PUK.;
- **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacji) – osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.;
- **Kod PUK** (osobisty szyfr odblokowujący) – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN,
- „**Klient**” - **Konsument**, korzystający ze sprzedaży przez telefon na warunkach określonych w Regulaminie Telesprzedaży

Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Oferta Promocyjna – dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i Cenniku.

- „**Punkty Sprzedaży P4**” – Autoryzowane przez P4 sklepy oraz punkty obsługi Abonentów i użytkowników, w których oferowane są usługi P4.
- „**Regulamin**” - Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora;
- „**Regulamin Telesprzedaży**” - niniejszy dokument ;
- „**Sieć Telekomunikacyjna**” - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
 - „**Umowa**” - Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz usług, z których korzysta Abonent, określone w szczególności w warunkach Oferty Promocyjnej.
- „**Usługi Telekomunikacyjne**” – usługi w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczone Abonentowi przez Operatora;

Warunki zakupu

§ 3

- 1.** Telesprzedaż umożliwia Klientowi dokonanie następujących czynności we własnym imieniu i na własną rzecz:
- a) zawarcie Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych z P4 sp. z o.o. oraz zaakceptowanie niniejszego regulaminu i regulaminu promocji,
 - b) dokonanie zakupu następujących towarów:
 - urządzeń telekomunikacyjnych (aparatów telefonicznych, urządzeń do transmisji danych),
 - akcesoriów telekomunikacyjnych,
 - Zestawów Startowych

2. Z oferty zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych za pośrednictwem Telesprzedaży mogą skorzystać jedynie Klienci będący obywatelami polskimi, legitymujący się dowodem osobistym zawierającym adres zameldowania oraz jednym dokumentem z poniższej listy:

- a. legitymacja emeryta lub rencisty ważna przez cały okres trwania umowy
- b. legitymacja studencka
- c. legitymacja służb mundurowych
- d. bieżący rachunek za telefon komórkowy lub faktura z saldem zero (również rachunki za telefon w Play)
- e. bieżący rachunek za telefon stacjonarny lub faktura z saldem zero
- f. bieżący rachunek za prąd, gaz lub faktura z saldem zero

3. Warunkiem realizacji zamówienia złożonego przez Klienta jest podanie w rozmowie telefonicznej prawdziwych własnych danych osobowych oraz wyrażenie zgody na weryfikację wiarygodności płatniczej Klienta według podanych danych osobowych. Operator zastrzega sobie prawo do niezrealizowania zamówienia w sytuacji, gdy Klient składając zamówienie podał nieprawdziwe dane, w tym informacje dotyczące jego zdolności do czynności prawnych (np. zawyżył swój wiek lub podał błędny numer PESEL). Zamówienie nie zostanie zrealizowane, jeżeli weryfikacja wiarygodności płatniczej zakończyła się negatywnie.

4. Karta SIM/USIM dołączona do zakupionego urządzenia telekomunikacyjnego znajduje się w stanie uniemożliwiającym korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych. Aby w pełni aktywować kartę SIM/USIM Klient powinien wykonać połączenie z innego numeru na dedykowany numer Telesprzedaży 0 801 88 11 12 lub 790 250 000 lub zainicjować aktywację poprzez Internet przy użyciu linku otrzymanego od Operatora drogą mailową na wskazany adres poczty elektronicznej. W obydwu przypadkach Klient zobowiązany jest podać 6 ostatnich cyfr numeru seryjnego karty SIM oraz nr MSISDN. W przypadku podania poprawnych numerów zlecenie zostanie przyjęte do realizacji i karta będzie aktywowana w terminie 2 dni roboczych. Jeżeli Klient nie dokona samodzielnej aktywacji karty w ciągu 2 dni od daty otrzymania przesyłki to zostanie ona po tym czasie aktywowana przez Operatora niezwłocznie po otrzymaniu dokumentów zwrotnych.

Limity zakupowe

§ 4

1. W przypadku Telesprzedaży obowiązują następujące limity zakupowe:
 - 1 aktywacja usług abonamentowych
2. Limity zakupowe odnawiane są, co 105 dni, pod warunkiem uregulowania wszystkich należnych zobowiązań
3. Akcesoria telekomunikacyjne, urządzenia telekomunikacyjne i Zestawy Startowe, o których mowa w § 3 ust. 1 lit. b niniejszego Regulaminu, limitowane są wartością zamówienia – do 4000 PLN lub liczbą do 10 szt. towaru jednego rodzaju.

Składanie zamówienia

§ 5

1. Złożenie zamówienia oznacza oświadczenie woli Klienta zawarcia z P4 Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i/lub umowy sprzedaży z Germanos, zgodnie z wybraną ofertą.
2. Wyrażenie przez Klienta zgody na weryfikację jego wiarygodności płatniczej według danych osobowych podanych w zamówieniu oznacza między innymi:
 - a) upoważnienie Operatora do udostępnienia danych osobowych Klienta firmom: Polkomtel S.A. (operator sieci Plus GSM), Polska Telefonia Komórkowa - Centertel Sp. z o.o. (operator sieci Orange) oraz PTC Sp. z o.o. (operatora sieci Era) w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych wobec wspomnianych operatorów lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość Klienta;
 - b) upoważnienie Polkomtel S.A, Polskiej Telefonia Komórkowa - Centertel Sp. z o.o. oraz PTC Sp. z o.o. (Operatora sieci Era) do udostępnienia Operatorowi informacji, o których mowa w punkcie a).
3. Realizowane będą tylko prawidłowo złożone zamówienia. Przez prawidłowo złożone zamówienie rozumie się podanie przez Klienta wszystkich niezbędnych danych do formularza zamówienia. W przeciwnym razie przesyłka nie zostanie wydana.
4. W przypadku usług abonamentowych koszty przesyłek do Klienta ponosi Operator.
5. W przypadku zamówienia akcesoriów telekomunikacyjnych lub Zestawów startowych o wartości do 150 PLN brutto koszt przesyłki za pośrednictwem firmy kurierskiej w wysokości 14 PLN brutto ponosi Klient.
6. Po złożeniu zamówienia Klient może odstąpić od umowy sprzedaży w terminie do 10 dni licząc od dnia otrzymania przesyłki.
7. Klient wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia uzgodnionych w Umowie Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora przed upływem terminu 10 dni, liczonego od dnia otrzymania przesyłki.
8. Uprawnienie Klienta do odstąpienia od Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 6 powyżej, nie przysługuje Klientowi od momentu rozpoczęcia świadczenia tych usług przez Operatora.

9. Operator nie jest zobowiązany do weryfikowania prawdziwości danych osobowych Klienta, podanych przez niego w trakcie składania Zamówienia.

10. Administratorem zbioru danych osobowych Klientów jest Operator. Każdemu Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych zawartych w zbiorze oraz ich poprawiania. Przekazanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne..

Formy płatności

§ 6

Za zamówienia złożone i realizowane za pośrednictwem Telesprzedaży można zapłacić jedynie gotówką, płatną kurierowi przy odbiorze zamówionych towarów. Dowód sprzedaży stanowi paragon lub faktura VAT.

Realizacja zamówienia

§ 7

1. Kurier ma prawo odmówić wydania przesyłki, jeżeli Klient nie przygotował wybranych dokumentów zgodnie ze wskazaniami przekazanymi przez konsultanta Telesprzedaży w momencie składania zamówienia. W takim przypadku Klient może umówić się z pracownikiem firmy kurierskiej na ponowne doręczenie przesyłki w terminie odpowiednim dla obu stron. Firma Kurierska zobowiązana jest do maksymalnie trzykrotnej próby dostarczenia paczki, przy czym ustala się, że pierwsza próba dostarczenia odbędzie się w terminie maksymalnie 3 (trzech) dni roboczych od daty pobrania towaru i dokumentów z Magazynu Centralnego, a druga w kolejnym dniu roboczym, trzecia próba po ewentualnym ustaleniu terminu, jednak nie później niż 10 dni od daty nadania przesyłki. Zwyczajowo, jako godziny doręczenia towarów przyjmuje się przedziały godzinowe 9:00 – 17:00 w dni robocze

2. W obecności kuriera, Klient jest zobowiązany do sprawdzenia kompletności przesyłki, zgodności z zamówieniem oraz czy nie nastąpiło uszkodzenie mechaniczne towaru w transporcie.

3. Przy dostawie elementów związanych z zawarciem Umowy o świadczenie usług Telekomunikacyjnych (w tym Karty SIM/USIM) kurier weryfikuje tożsamość Klienta wskazana w złożonym zamówieniu na podstawie dowodu osobistego oraz odbiera i weryfikuje kserokopie innych dokumentów wymaganych od Klienta w celu realizacji zamówienia. Klient jest informowany o potrzebnych dokumentach w chwili składania zamówienia.

4. Zamówienie nie może być zrealizowane w przypadku:

- a) podania przez Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych teleadresowych przy składaniu zamówienia;
- b) odmowy przekazania przez Klienta do Operatora dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia wybranych w momencie składania zamówienia
- c) braku możliwości odebrania przez kuriera czytelnych dokumentów, wybranych przez Klienta w momencie składania zamówienia;
- d) uznania przez Operatora, że w przypadku zamówienia złożonego przez Klienta występuje uzasadnione podejrzenie nadużycia, przez co należy rozumieć każde działanie Klienta niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem lub nadużycie uprawnień z niego wynikających, a w szczególności podszywanie się pod inną osobę.

5. Operator ma prawo anulować zamówienie Klienta z powodu braków w magazynie.

6. O Każdym anulowaniu zamówienia Klient zostanie poinformowany na podany adres poczty elektronicznej, w przypadku braku adresu poczty elektronicznej nastąpi dwukrotna próba poinformowania na podany numer kontaktowy.

7. Realizacja zamówienia możliwa jest tylko w przypadku uprzedniej akceptacji przez Klienta treści niniejszego regulaminu w trakcie rozmowy z konsultantem Telesprzedaży.

8. Regulamin Telesprzedaży będzie dostarczony w wersji papierowej przy dostawie towarów oraz dostępny jest w formie elektronicznej na stronach www.playmobile.pl.

9. W przypadku zawierania Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, przesyłka zawiera:

- urządzenie telekomunikacyjne (aparat telefoniczny lub urządzenie do transmisji danych) wraz z Kartą SIM/USIM
- dowód sprzedaży (paragon lub faktura VAT)
- dwa egzemplarze Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (jeden do podpisu i zwrotu do Operatora)
- dwa egzemplarze Oświadczeń Woli (jeden do podpisu i zwrotu do Operatora)
- niniejszy Regulamin Telesprzedaży
- Cenniki
- odpowiedni regulaminem Oferty Promocyjnej, jeżeli taka Oferta Promocyjna będzie dostępna i Klient będzie chciał z niej skorzystać.
- wzór odstąpienia od umowy
- instrukcję dla Kuriera

Gwarancja, niezgodność towaru z umową oraz zwroty

§ 8

1. Klient ma prawo odstąpić od Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia lub odstąpić od umowy sprzedaży w terminie 10 dni od dnia wydania przesyłki poprzez złożenie

stosownego oświadczenia o odstąpieniu w formie pisemnej zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 z późn.zm.). W razie odstąpienia Klienta od zawartej umowy, Klient zobowiązany jest do zwrotu sprzedawcy towaru, który od niego otrzymał nie później niż w terminie 14 dni od daty jego otrzymania. Aktywacja Karty SIM/USIM powoduje wygaśnięcie uprawnienia Abonenta do odstąpienia od Umowy przed upływem 10-dniowego terminu na podstawie przepisów Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.).

2. Przesyłkę należy zwrócić kompletną na adres Magazynu Centralnego Germanos: 02-274 Warszawa, ul. Mineralna 15A, „eShop – Magazyn Zwrotów”. Warunkiem przyjęcia zwrotu elementów związanych z zawarciem Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (w tym karty SIM/USIM) jest:

a) fakt, że karta SIM/USIM nie zalogowała się do Sieci Telekomunikacyjnej P4 (w tym nie nosi śladów użytkowania).

b) dostarczenie kompletnej przesyłki, w oryginalnym opakowaniu na adres wskazany przez Operatora

c) przesłanie oryginałów wszystkich otrzymanych wraz z przesyłką dokumentów.

5. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta, za niezgodność towaru zakupionego przez Konsumenta, w zakresie określonym ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U.02.141.1176 z późn. zm.). Celem skorzystania z uprawnień Kupujący powinien skontaktować się z Magazynem Centralnym drogą mailową: eShop@playsklep.p

6. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji Kupujący powinien udać się z zakupionym towarem do dowolnego Punktu Sprzedaży Operatora. Adresy zamieszczone są na stronie www.playmobile.pl

Kontakt

§ 9

1. Obsługa telefoniczna Klientów Telesprzedaży jest realizowana w dni robocze w godzinach 8:00 - 22:00 oraz w soboty w godzinach 10:00-20:00 pod numerem telefonu 0801 88 11 12 oraz 790 250 000. Opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora telekomunikacyjnego, z którego wykonywane jest połączenie przez Klienta.

2. Obsługa zamówień oraz maili wysłanych na adres: eShop@playsklep.pl realizowane jest w dni robocze w godzinach 9:00 – 17:00

Postępowanie reklamacyjne

§ 10

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji w stosunku do Operatora na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

2. Reklamacje składane do Operatora dotyczące świadczenia Usług Telekomunikacyjnych będą rozpatrywane w trybie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

Postanowienia końcowe

§ 11

1. P4 oraz Germanos zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie.

2. P4 oraz Germanos zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, zmiany cen towarów dostępnych w ofercie Telesprzedaży.

3. Ceny poszczególnych usług oraz urządzeń określają regulaminy ofert promocyjnych oraz Załączniki cenowe do ofert.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które Operator lub Sprzedawca nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.

5. Regulamin obowiązuje od 2008-07-07.