

# Regulamin Usługi „Zamów z Play” w ramach Usługi „Dolicz do rachunku”

Ten regulamin obowiązuje od 13 lutego 2026r. do odwołania

## I. Definicje

Terminy, których używamy w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- a) **Abonent, Ty** – to Abonent Postpaid, Abonent Prepaid/Mix;
- b) **Abonent Prepaid/Mix** – to osoba, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z P4 w ramach oferty przedpłaconej (prepaid lub mix);
- c) **Abonent Postpaid** – to osoba będąca stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z P4 w ramach oferty abonamentowej (postpaid);
- d) **Dostawca, Dostawca Treści** – to podmiot dostarczający Treści;
- e) **Limit** – to maksymalna kwota opłat za usługi podmiotów trzecich jaką możesz doliczyć do Rachunku Telekomunikacyjnego dla danego numeru telefonu w danym okresie rozliczeniowym (w przypadku Abonentów Postpaid) lub jaką możesz pokryć ze środków z doładowań w danym miesiącu (w przypadku Abonentów Prepaid/MIX) w ramach Usługi „Dolicz do rachunku”;
- f) **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
- g) **Platforma** – to platforma internetowa, strona www, aplikacja mobilna umożliwiająca zamawianie przez Abonentów Treści od Dostawców;
- h) **P4, my** – to P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, której kapitał zakładowy wynosi: 48.856.500,- złotych, operator sieci Play;
- i) **Rachunek Telekomunikacyjny** – to rachunek wystawiany Abonentowi Postpaid przez P4 w związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych;
- j) **Regulamin** – to niniejszy regulamin Usługi „Zamów z Play” w ramach Usługi „Dolicz do rachunku”;
- k) **RODO** – to Rozporządzenie PE i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- l) **Rozporządzenie** - Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku;
- m) **Treści** – to Treści Cyfrowe lub usługi świadczone przez Dostawców drogą elektroniczną. Odpowiedzialność za Treści ponoszą Dostawcy;
- n) **Treści Cyfrowe** – to treści dostarczane przez Dostawców w formie cyfrowej, takie jak programy komputerowe, aplikacje mobilne, gry, pliki muzyczne, pliki tekstowe, pliki wideo itp.. Licencje na korzystanie z Treści Cyfrowych są udzielane Użytkownikom Usługi bezpośrednio przez Dostawców;
- o) **Urządzenie** – to smartfon, tablet, komputer lub inne urządzenie mające dostęp do internetu, przy użyciu którego możesz zamówić Treści;

- p) **Usługa, Usługa „Zamów z Play”** – usługa świadczona przez P4 na zasadach określonych w tym Regulaminie umożliwiająca Abonentom zamawianie za pośrednictwem P4 Treści od Dostawców i zapłatę za zamówione Treści łącznie z zapłatą za Rachunek Telekomunikacyjny wystawiany przez P4 (w przypadku Abonentów Postpaid) lub ze środków z doładowań (w przypadku Abonentów Prepaid/Mix). Usługa „Zamów z Play” jest jedną z Usług „Dolicz do rachunku”;
- q) **Usługa Cykliczna** – Usługa „Zamów z Play” umożliwiająca cykliczne (np. co miesiąc) uzyskiwanie dostępu do danej Treści. Opłaty za Usługi Cykliczne doliczane są do Rachunku Telekomunikacyjnego Abonenta Postpaid lub pobierane ze środków z doładowań Abonenta Prepaid/Mix cyklicznie (np. co miesiąc), przed uzyskaniem dostępu do Treści na kolejny okres;
- r) **Usługa „Dolicz do rachunku”** – to usługa fakultatywnego obciążania rachunku, o której mowa w PKE świadczona przez P4 umożliwiająca Abonentom zapłatę za usługi podmiotów trzecich łącznie z zapłatą za Rachunek Telekomunikacyjny wystawiany przez P4 (w przypadku Abonentów Postpaid) lub ze środków z doładowań (w przypadku Abonentów Prepaid/Mix). Usługą „Dolicz do rachunku” jest:
  - a) Usługa „Zamów z Play” opisana w tym Regulaminie,
  - b) usługa „Zapłać z Play” oraz
  - c) usługa „Płać z Play jako agentem Instytucji Płatniczej”;
- s) **Usługa Jednorazowa** – Usługa „Zamów z Play” umożliwiająca jednorazowe uzyskanie dostępu do danej Treści. Opłata za Usługę Jednorazową doliczana jest do Rachunku Telekomunikacyjnego Abonenta Postpaid lub pobierana ze środków z doładowań Abonenta Prepaid/Mix Abonent tylko raz, przed uzyskaniem dostępu do danej Treści;
- t) **Użytkownik Usługi** – Abonent, który korzysta z Usługi „Zamów z Play”.

## II. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie tego Regulaminu udostępniamy Ci możliwość korzystania z Usługi „Zamów z Play”, dzięki której będziesz mógł zamawiać za pośrednictwem P4 Treści od Dostawców i opłacać je łącznie z Rachunkiem Telekomunikacyjnym (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid) lub ze środków z doładowań (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/Mix).
2. Możesz skorzystać z Usługi „Zamów z Play” jeśli spełniasz warunki określone w tym Regulaminie.
3. Usługa „Zamów z Play” jest dostępna tylko na tych Platformach, na których Dostawca oferuje tę metodę płatności.
4. Umowę o dostęp do Treści zawierasz z Dostawcą za naszym pośrednictwem. Nie jesteśmy sprzedawcą ani licencjodawcą Treści.
5. Twoją opłatę za Treści zamówione w ramach Usługi „Zamów z Play” przekazujemy do Dostawcy.
6. Nie pobieramy dodatkowych opłat za korzystanie przez Ciebie z Usługi „Zamów z Play”. Dostawca może naliczać dodatkowe opłaty za udostępnienie Usługi „Zamów z Play” jako metody płatności za Treści, o czym jest obowiązany poinformować Ciebie przed zamówieniem Treści. Możesz zrezygnować z zakupu Treści z wykorzystaniem Usługi „Zamów z Play” jeżeli nie akceptujesz wysokości opłaty naliczanej przez Dostawcę.

## III. Zgoda na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku”

1. Z Usługi „Zamów z Play” możesz skorzystać jeżeli wyraziłeś zgodę na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku”.
2. Zgodę na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku” dla danego numeru telefonu w sieci Play możesz wyrazić:
  - a. podczas zawierania z nami umowy lub aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
  - b. podczas ustawiania metody płatności na Platformie;
  - c. podczas zamawiania Treści na Platformie;
  - d. ustawiając Limit zgodnie z pkt IV.3 Regulaminu.

3. Jeżeli wyrażając zgodę nie ustawiłeś Limitu dla danego numeru telefonu włączymy Ci domyślny Limit w wysokości 70 zł w okresie rozliczeniowym (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid) lub w miesiącu (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/MIX).
4. Wyrażenie przez Ciebie zgody na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku” każdorazowo potwierdzimy SMS-em wysłanym na numer telefonu, dla którego wyraziłeś zgodę.
5. Zgoda na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku” obejmuje zgodę na doliczanie do Rachunku Telekomunikacyjnego (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid) lub pobieranie ze środków z doładowań (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/MIX) opłat za usługi podmiotów trzecich zamówione w ramach:
  - a. Usługi „Zamów z Play” opisanej w tym Regulaminie;
  - b. usługi „Zapłać z Play”;
  - c. usługi „Płać z Play jako agentem Instytucji Płatniczej”.
6. W dowolnej chwili możesz wycofać zgodę na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku”, a tym samym natychmiastowo zablokować możliwość korzystania z niej:
  - a. samodzielnie w aplikacji Play24 (w zakładce „Blokady i limity”) poprzez ustawienie Limitu 0 zł;
  - b. wysyłając SMS-a pod numer 303 o treści: „0” lub „limit 0”;
  - c. telefonicznie przez Obsługę Klienta Play (nr telefonu 790500500);
  - d. w Salonie Play.
7. Wycofanie zgody na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku” spowoduje brak możliwości doliczania do rachunku opłat za Usługi Jednorazowe jak i Usługi Cykliczne.
8. Jeżeli w dniu wejścia w życie PKE (tj. w dniu 10 listopada 2024 r.) korzystałeś z Usług Cyklicznych zgoda na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku” nie jest wymagana przez okres trwania Twojej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, lecz nie dłużej niż przez 24 miesiące od dnia wejścia w życie PKE.

#### IV. Limit na Usługę „Dolicz do rachunku”

1. Limit na usługę „Dolicz do rachunku” to maksymalna kwota opłat za usługi podmiotów trzecich (w tym na Treści zamawiane w ramach Usługi „Zamów z Play”) jaką możesz doliczyć do Rachunku Telekomunikacyjnego w danym okresie rozliczeniowym (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid) lub pokryć ze środków z doładowań w danym miesiącu (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/MIX) dla danego numeru telefonu.
2. Oferujemy następujące Limity na Usługę „Dolicz do rachunku” w danym okresie rozliczeniowym: 0 zł, 35 zł, 70 zł, 100 zł, 200 zł, 300 zł, 400 zł, 600 zł, 800 zł, 1300 zł.
3. Limit możesz ustawić:
  - a. samodzielnie w aplikacji Play24 (w zakładce „Blokady i limity”);
  - b. wysyłając SMS-a pod numer 303 wpisując w treści kwotę wybranego Limitu: 0, 35, 70, 100, 200, 300 lub 400 (np. wysyłając SMS-a o treści „100” ustawisz Limit 100 zł). Limitu 600 zł, 800 zł i 1300 zł nie możesz ustawić wysyłając SMS-a;
  - c. telefonicznie przez Obsługę Klienta Play (nr telefonu 790500500);
  - d. w Salonie Play.
4. Limit dla danego numeru telefonu możesz zmieniać dowolną liczbę razy w okresie rozliczeniowym (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid) lub w danym miesiącu (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/MIX). W celu zmiany Limitu musisz ustawić nowy Limit zgodnie z pkt 2-3 powyżej.
5. Ustawienie lub zmianę Limitu na Usługę „Dolicz do rachunku” każdorazowo potwierdzimy SMS-em wysłanym na numer telefonu, dla którego ustawiłeś Limit.
6. Ustawienie Limitu 0 zł oznacza wycofanie zgody na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku”.
7. Z chwilą osiągnięcia Limitu możliwość korzystania z Usługi „Dolicz do rachunku” zostaje zablokowana do końca danego okresu rozliczeniowego (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid) lub do końca miesiąca (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/MIX).

Możesz ją odblokować podwyższając Limit zgodnie z pkt 3 powyżej. O osiągnięciu Limitu poinformujemy Cię każdorazowo SMS-em wysłanym na numer telefonu, dla którego ustawiłeś Limit.

8. Limit odnawia się z początkiem kolejnego okresu rozliczeniowego (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid) lub kolejnego miesiąca (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/MIX).
9. Limit dotyczący Usługi „Dolicz do rachunku” obejmuje wszystkie opłaty za usługi podmiotów trzecich doliczone w danym okresie rozliczeniowym do Rachunku Telekomunikacyjnego (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid) lub pobrane ze środków z doładowań (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/MIX) dla danego numeru telefonu, w tym:
  - a. opłaty za Treści zamówione w ramach Usługi „Zamów z Play”;
  - b. opłaty za usługi podmiotów trzecich zamówione w ramach usługi „Zapłać z Play” oraz
  - c. opłaty za usługi podmiotów trzecich zamówione w ramach usługi „Płać z Play jako agentem”.

## V. Zasady korzystania z Usługi „Zamów z Play”

1. W celu skorzystania z Usługi musisz wybrać Usługę „Zamów z Play” jako metodę płatności za nabywane Treści.
2. Przed zamówieniem Treści na Platformie udostępnione Ci będą wszystkie niezbędne informacje na temat Treści, w tym m.in.: informacja o wysokości opłaty za Treść, nazwa Dostawcy, regulamin Treści udostępniony przez Dostawcę i ten Regulamin.
3. W celu potwierdzenia zamówienia Treści będziesz musiał kliknąć na przycisk „Zamawiam i płacę” (albo inny przycisk o zbliżonej treści) na Platformie. Jeżeli nie potwierdzisz zamówienia nie uzyskasz dostępu do Treści, a opłata za Treść nie zostanie naliczona.
4. Z chwilą potwierdzenia zamówienia w ramach Usługi „Zamów z Play” zgodnie z pkt 3 powyżej zawierasz z Dostawcą za naszym pośrednictwem umowę dotyczącą dostępu do Treści na zasadach określonych w regulaminie danej Treści.
5. Zamówienie Treści z wykorzystaniem Usługi „Zamów z Play” wymagać będzie Twojej autoryzacji np. podania kodu PIN z wiadomości SMS wysłanej na Twój numer telefonu przypisany do karty SIM znajdującej się w Urządzeniu.
6. Jeżeli chcesz zamówić Treść na Urządzeniu, które nie posiada karty SIM, autoryzacji dokonasz wpisując swój numer telefonu i przepisując kod PIN z wiadomości SMS wysłanej na Twój numer telefonu.
7. W przypadku zamawiania Usługi Cyklicznej musisz przejść proces zamawiania Treści określony powyżej tylko raz (podczas aktywacji Usługi Cyklicznej). Opłaty za Treści dostarczane w ramach danej Usługi Cyklicznej będą doliczane do Rachunku Telekomunikacyjnego w kolejnych okresach rozliczeniowych (w przypadku Abonentów Postpaid) lub pobierane ze środków z doładowań w kolejnych miesiącach (w przypadku Abonentów Prepaid/MIX) do czasu wygaśnięcia Usługi Cyklicznej.
8. Zamówienie Treści z wykorzystaniem Usługi „Zamów z Play” oraz naliczenie opłaty w ramach Usługi Cyklicznej jest każdorazowo potwierdzane SMS-em wysłanym na Twój numer telefonu. SMS zawiera m.in. informacje o nazwie Treści, cenie, dane kontaktowe do Dostawcy Treści oraz link do Regulaminu. SMS-y wysyłane po naliczeniu opłaty w ramach Usługi Cyklicznej zawierają dodatkowo informacje o częstotliwości naliczania opłat oraz instrukcję rezygnacji z Usługi Cyklicznej.
9. Nie udostępniaj nikomu kodów PIN wysłanych na Twój numer telefonu aby uniemożliwić osobom trzecim dokonanie autoryzacji zamówienia Treści z wykorzystaniem Usługi „Zamów z Play”.

## VI. Rezygnacja z Usługi Cyklicznej

1. Jeżeli chcesz zrezygnować z Usługi Cyklicznej postępuj zgodnie z instrukcjami, które znajdziesz w regulaminie Platformy, bezpośrednio u danego Dostawcy lub w wiadomości SMS potwierdzającej aktywację albo naliczenie opłaty za Usługę Cykliczną.
2. Jeżeli chcesz całkowicie zrezygnować z Usługi jako metody płatności za Treści i wyłączyć możliwość korzystania z Usługi „Dolicz do rachunku” wycofaj zgodę zgodnie z pkt III.6.

## VII. Płatności za Treści

1. Jeżeli jesteś Abonentem Postpaid opłaty za Treści uwzględnione będą na Rachunku Telekomunikacyjnym dla numeru telefonu, z wykorzystaniem którego zamówiłeś Treści w ramach Usługi „Zamów z Play”. Na Rachunku Telekomunikacyjnym oprócz informacji o opłacie znajdziesz też nazwę zamówionej Treści oraz nazwę Dostawcy.
2. Jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/Mix opłaty za Treści pobierane są ze środków z doładowań dla numeru telefonu, z wykorzystaniem którego zamówiłeś Treści w ramach Usługi „Zamów z Play”. W przypadku gdy:
  - a. w chwili zamawiania Treści nie posiadasz wystarczających środków na pokrycie opłaty za daną Treść, skorzystanie z Usługi Jednorazowej lub aktywacja Usługi Cyklicznej nie będzie możliwe;
  - b. w ramach Usługi Cyklicznej nie posiadasz wystarczających środków na pokrycie opłaty za dostęp do Treści w danym okresie rozliczeniowym, Usługa Cykliczna może zostać wyłączona lub zawieszona.
3. Jeżeli ze względów technicznych opłata za Treści zamówione w danym okresie rozliczeniowym nie została doliczona do Rachunku Telekomunikacyjnego wystawionego za ten okres, możemy doliczyć ją do Rachunku Telekomunikacyjnego wystawionego w kolejnym okresie rozliczeniowym.
4. Opłaty za Treści zamówione w ramach Usługi „Zamów z Play” nie obejmują opłat za transmisję danych niezbędnych do pobrania lub korzystania z Treści. Opłaty za transmisję danych rozliczane są zgodnie z Twoją taryfą.
5. Odpowiadasz za skutki zamówienia Treści przez osoby trzecie z wykorzystaniem Twojego numeru telefonu jeżeli umożliwiłeś im zapoznanie się z kodem PIN wysłanym na Twój numer telefonu, a tym samym wyrażenie zgody na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku”, ustawienie Limitu lub dokonanie autoryzacji zamówienia Treści z wykorzystaniem Twojego kodu PIN, w szczególności jeżeli:
  - a. udostępniłeś osobie trzeciej Urządzenie z kartą SIM przypisaną do Twojego numeru telefonu;
  - b. przekazałeś osobie trzeciej kod PIN;
  - c. umożliwiłeś osobom nieuprawnionym uzyskanie dostępu do Twoich wiadomości SMS z kodami PIN poprzez zeskanowanie kodów QR lub otwieranie linków pochodzących z nieznanych/ niezweryfikowanych źródeł lub zainstalowanie na Twoim Urządzeniu złośliwych aplikacji.

## VIII. Ograniczenia dotyczące korzystania z Usługi

1. Z Usługi możesz korzystać po pozytywnej weryfikacji, którą wykonujemy w trakcie dokonywania zamawiania Treści. Weryfikacja polega na sprawdzeniu warunków, które opisaliśmy poniżej. Potwierdzeniem pozytywnej weryfikacji jest umożliwienie Ci zamówienia Treści z wykorzystaniem Usługi.
2. Mamy prawo ustalić maksymalną kwotę opłat, które jako Abonent Postpaid możesz doliczyć do Rachunku Telekomunikacyjnego w ramach Usługi „Dolicz do rachunku” (w tym opłat za zamówione Treści w ramach Usługi „Zamów z Play”) w danym okresie rozliczeniowym. Oznacza to, że jeżeli ustalona przez nas kwota jest niższa niż Twój Limit nie będziesz mógł skorzystać z Usługi po przekroczeniu tej kwoty, mimo że Twój Limit jest wyższy. Ustalona przez nas kwota jest ma charakter nadrzędny w stosunku do Limitu ustawionego przez Ciebie. Możemy zwiększyć tę kwotę na Twoją prośbę po wpłacie kaucji. Jej wysokość ustalamy indywidualnie. Możesz sprawdzić jaka to kwota w aplikacji Play24, w Salonie Play lub kontaktując się z Obsługą Klienta.
3. Z Usługi nie możesz skorzystać jeżeli:
  - a. nie wyraziłeś zgody na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku”;
  - b. usługi telekomunikacyjne, które świadczymy na danym numerze telefonu są zawieszane lub zablokowane (w przypadku Abonentów Postpaid);

- c. osiągnąłeś w danym okresie rozliczeniowym maksymalną kwotę na opłaty w ramach Usługi „Dolicz do rachunku” ustaloną przez P4 zgodnie z pkt 2 powyżej (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid). W tym przypadku będziesz mógł ponownie korzystać z Usługi dopiero w kolejnym okresie rozliczeniowym, chyba że wpłacisz kaucję;
  - d. upłynął okres ważności konta dla usług wychodzących dla Twojego numeru telefonu (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/ MIX);
  - e. nie posiadasz na koncie środków wystarczających na uiszczenie opłaty za zamawianą Treść (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/ MIX);
  - f. osiągnąłeś w danym okresie rozliczeniowym Limit na usługę „Dolicz do rachunku”. W tym przypadku będziesz mógł ponownie korzystać z Usługi dopiero w kolejnym okresie rozliczeniowym, chyba że samodzielnie zwiększysz Limit;
  - g. wartość pojedynczego zamówienia Treści w ramach Usługi „Zamów z Play” przekroczyłaby 50 euro lub łączna wysokość opłat w ramach Usługi „Dolicz do rachunku” przekroczyłaby 300 euro w danym okresie rozliczeniowym (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid) albo w danym miesiącu kalendarzowym (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/ MIX). Kwoty wyrażone w euro obliczamy z wykorzystaniem kursu średniego, który jest ogłaszany przez NBP i obowiązuje 31 października poprzedniego roku.
4. Możemy zablokować Ci możliwość korzystania z Usługi, jeżeli zalegasz z płatnościami na rzecz P4 do czasu uregulowania przez Ciebie wszystkich należności (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid).
  5. Jeśli wygaśnie Twoja umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Usługa zostanie wyłączona z dniem wygaśnięcia tej umowy.

## IX. Dane osobowe

1. Jesteśmy administratorem, w rozumieniu RODO, danych osobowych Abonentów.
2. Na podstawie Regulaminu przetwarzamy dane osobowe Abonentów w celu i zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi „Zamów z Play” przez P4, w tym naliczania opłat za Treści, udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski oraz rozpatrywania reklamacji, informowania o Usłudze oraz dla celów archiwizacyjnych i dowodowych przez okres niezbędny do ustalania, obrony i dochodzenia roszczeń.
3. Przysługuje Ci prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub usunięcia, prawo do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania lub do przenoszenia swoich danych lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku wątpliwości, czy dane są prawidłowo przetwarzane przez P4. Pełną treść obowiązku informacyjnego znajdziesz na [www.play.pl/oi](http://www.play.pl/oi).
4. Masz prawo do wycofania wyrażonej zgody, gdy jest podstawą przetwarzania. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Twoich danych sprzed wycofania zgody.
5. Dostawcy są niezależnymi od P4 administratorami, w rozumieniu RODO. Dostawcy przetwarzają dane osobowe osób korzystających z Treści na zasadach określonych w regulaminie danej Treści.
6. P4 może przekazać Dostawcy Treści dane osobowe Abonenta o ile będzie to niezbędne w celu dostarczenia Abonentowi Treści lub w celu rozpatrzenia przez Dostawcę Treści reklamacji złożonej przez Abonenta.
7. W związku ze świadczeniem Usługi, Dostawcy i P4 mogą przekazywać sobie wzajemnie dane Abonentów związane z zamówieniem Treści i korzystaniem z Usługi przez Abonentów (w tym Limit, szczegóły dotyczące poszczególnych zamówień Treści, uprawnienie do korzystania z Usługi, identyfikator użytkownika nadany przez P4 na potrzeby rozliczeń z Dostawcą, szczegóły dotyczące zwrotu uiszczonych opłat).

## X. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi, w szczególności z tytułu nieprawidłowego naliczenia opłaty za Treści, możesz składać w:

- a. w Salonie Play;
  - b. telefonicznie przez Obsługę Klienta Play (nr telefonu 790500500);
  - c. e-mailem na adres: ok@pomocplay.pl;
  - d. pisemnie na adres: P4 Sp. z o.o., Skrytka pocztowa 41, 02-671 Warszawa z dopiskiem (Dział Reklamacji).
2. Reklamację możesz złożyć w terminie 12 miesięcy od dnia doręczenia Rachunku Telekomunikacyjnego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Treści w ramach Usługi (jeżeli jesteś Abonentem Postpaid) lub od dnia pobrania środków z doładowania (jeżeli jesteś Abonentem Prepaid/ MIX). Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawimy bez rozpoznania, o czym zostaniesz przez nas niezwłocznie poinformowany.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 30 dni od daty jej wniesienia (w przypadku pisma decyduje data doręczenia reklamacji). O sposobie rozpatrzenia reklamacji zostaniesz poinformowany niezwłocznie po jej rozpatrzeniu.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. Twoje imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz daty zamówienia i nazwę Treści;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. numer telefonu, którego dotyczy reklamacja;
  - e. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - f. Twój podpis - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Negatywne rozpatrzenie Twojej reklamacji nie wpływa na możliwość dochodzenia roszczeń na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym na drodze sądowej.
6. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej nieprawidłowego naliczenia opłaty z tytułu zamówienia Treści, zwrócimy Ci nieprawidłowo naliczoną opłatę.
7. Szczegółowy opis postępowania reklamacyjnego dotyczącego nieprawidłowego obliczenia należności za Treści określony został w art. 378 PKE i w Rozporządzeniu.
8. Jeżeli jesteś konsumentem i wyczerpałeś drogę postępowania reklamacyjnego spór dotyczący nieprawidłowego obliczenia należności za Treści może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na zasadach określonych w art. 383-384 PKE, a w zakresie nieuregulowanym w PKE na zasadach określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
9. Nie rozpatrujemy reklamacji, które dotyczą Treści. Skieruj je bezpośrednio do Dostawców Treści na zasadach określonych w regulaminie danej Treści.

## XI. Postanowienia końcowe

1. Jeżeli jesteś konsumentem przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy o dostarczanie Treści Cyfrowej zawartej z Dostawcą w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, chyba że spełnianie świadczenia rozpoczęło się za Twoją zgodą przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu Cię o utracie prawa odstąpienia od umowy. W przypadku innych Treści przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy o dostarczanie Treści zawartej z Dostawcą w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. O odstąpieniu powinieneś poinformować Dostawcę zgodnie z Regulaminem Treści.
2. Prawo odstąpienia od umowy o dostarczanie Treści przysługuje Ci również jeżeli jesteś osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, jeżeli umowa o dostarczanie Treści jest bezpośrednio związana z Twoją działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla Ciebie charakteru zawodowego.
3. Możemy zmienić ten Regulamin z następujących przyczyn:
  - a. gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa;

- b. jeśli decyzja Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, KNF lub innego organu administracji państwowej, prawomocne orzeczenie sądu lub wydane przez uprawniony organ zalecenia lub interpretacje zobowiązują lub uprawniają P4 do dokonania zmiany Regulaminu – w granicach określonych tymi decyzjami lub zaleceniami;
  - c. jeśli zmiany są wyłącznie na korzyść Użytkowników Usługi;
  - d. jeśli zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Użytkowników Usługi;
  - e. gdy nastąpią zmiany techniczne lub technologiczne niezależne od P4;
  - f. gdy zmiany mają na celu przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi.
- 4. Zmiana Regulaminu nie wpłynie na dokonane wcześniej zamówienia Treści.
  - 5. W przypadku zmian Regulaminu poinformujemy Cię o tych zmianach na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl), oraz w miarę możliwości za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem (chyba, że z okoliczności, przepisów prawa lub decyzji odpowiedniego organu wynika konieczność wprowadzenia zmian we wcześniejszym terminie).
  - 6. Jeżeli nie zaakceptujesz zmienionego Regulaminu, będziesz mógł zrezygnować z Usługi.
  - 7. Zastrzegamy sobie prawo do zakończenia świadczenia Usługi i odwołania tego Regulaminu. Nie wpłynie to na dokonane wcześniej zamówienia Treści.
  - 8. Informację o zakończeniu świadczenia Usługi opublikujemy na [www.play.pl](http://www.play.pl) z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem. Termin ten nie dotyczy sytuacji, gdy wcześniejsze zakończenie świadczenia Usługi będzie wynikało ze zmiany przepisów prawa lub decyzji odpowiedniego organu.
  - 9. Ten Regulamin znajdziesz na [www.play.pl/dcb](http://www.play.pl/dcb).