Regulamin zawierania umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa

obowiązuje od 15 kwietnia 2021 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, posługuje się adresem kontaktowym: ok@pomocplay.pl.
3. Regulamin dotyczy umów zawieranych za pośrednictwem:
   a) strony internetowej www.play.pl lub www.redbullmobile.pl – koszt transmisji danych zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta;
   b) telefonicznej obsługi klienta, dostępnej pod numerem 790 500 500 (w przypadku oferty Red Bull MOBILE 790 666 666). Obsługa klienta jest czynna 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.
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.
5. P4 w odniesieniu do umów sprzedaży wprowadza limity ilościowe zakupu urządzeń. Dopuszcza się zakup 3 sztuk urządzeń o wartości nie większej niż 12.000,00 złotych netto w okresie 30 kolejnych dni liczonych od pierwszego zakupu w ramach limitu. Limity dotyczą zamówień złożonych przez jedną osobę lub przez 2 lub więcej osób ze wskazaniem tego samego adresu.

§ 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.play.pl (w przypadku oferty Red Bull MOBILE na stronie www.redbullmobile.pl). Wypełniany przez Klienta, przez konsultanta (w przypadku zawierania umowy za pośrednictwem telefonicznej obsługi Klient lub przez doradcę biznesowego (w przypadku zawierania umowy za jego pośrednictwem.)
Podmiot Dostarczający Przesyłkę	operator pocztowy albo firma kurierska, której P4 zleci/a dostarczenie przesyłki do Klienta.
Punkt Sprzedaży P4	jeden z autoryzowanych przez P4 sklepów lub punktów obsługi użytkowników sieci telekomunikacyjnej P4, w którym oferowane są usługi P4.
Zamówienie	oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy, określające ofertę lub rodzaj i liczbę rzeczy.

§ 3. Złożenie zamówienia

1. Tryb złożenia Zamówienia dla umowy sprzedaży (dotyczy Zamówień składanych na www.play.pl lub www.redbullmobile.pl, z wyłączeniem umowy sprzedaży na raty).
   a) Aby złożyć Zamówienie, należy wybrać rzecz, której ma dotyczyć umowa sprzedaży z P4, i wypełnić Formularz Zamówienia zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi na stronie WWW.
   b) P4 potwierdza przyjęcie Zamówienia niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia, z zastrzeżeniem zapisów § 4 ust. 4 i 5 Regulaminu.
   c) Następnie P4 wysyła zamówione rzeczy pod adres wskazany w Formularzu Zamówienia. Sposób dostawy jest opisany w dalszej części regulaminu.
2. Tryb złożenia Zamówienia dla umowy o świadczenie usług lub umowy o świadczenie usług wraz z umową sprzedaży.
   a) W celu złożenia Zamówienia należy:
      — wybrać ofertę, w ramach której ma zostać zawarta z P4 umowa o świadczenie usług;
      — w przypadku gdy wraz z ww. umową Klient chce zawrzeć umowę sprzedaży, wybrać rzecz, której ma dotyczyć umowa sprzedaży z P4;
      — wypełnić Formularz Zamówienia zgodnie ze wskazówkami umieszczonymi na stronie WWW albo, w przypadku korzystania z telefonicznej obsługi klienta lub pomocy doradcy biznesowego, zgodnie ze wskazaniami.
   b) P4 potwierdza przyjęcie Zamówienia niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia.
3. Dokumenty wymagane przy procesie składania Zamówienia.
   a) Lista dokumentów potrzebnych do zawarcia umowy jest umieszczona na stronie www.play.pl (w przypadku oferty Red Bull MOBILE na stronie www.redbullmobile.pl albo podawana przez konsultanta, gdy Zamówienie jest składane telefonicznie lub doradcę biznesowego.
   b) 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).
   c) Brak niezbędnych dokumentów uniemożliwia zawarcie umowy.
   d) W przypadku konieczności przesłania kopii dokumentów na wskazany adres e-mail należy je przesłać w terminie 7 dni od daty złożenia Zamówienia. Po upływie 7 dni Zamówienie jest anulowane i umowa nie zostanie zawarta.
   e) W przypadku, gdy potwierdzenie tożsamości Klienta odbędzie się z wykorzystaniem logowania do systemu teleinformatycznego banku krajowego, nie są potrzebne kopie dokumentów potwierdzających tożsamość Klienta.
4. Weryfikacja zarejestrowanych Formularzy Zamówienia i nadesłanych dokumentów.
   a) P4 dokona weryfikacji Zamówienia w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty zatwierdzenia Zamówienia przez Klienta.
   b) 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: eShop@playsklep.pl lub telesales@playsklep.pl (w przypadku oferty Red Bull MOBILE: rbmobile@playsklep.pl). W przypadku Zamówień złożonych przy pomocy doradcy biznesowego: biznes@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 przekroczenia limitów zakupowych, określonych w § 1 ust. 5 Regulaminu, P4 ma prawo anulowania danego zamówienia.
5. 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.
   a) Podmiot Dostarczający Przesyłkę dostarcza ją do miejsca wskazanego przez Klienta w Formularzu Zamówienia.
   b) Przesyłka, która zawiera egzemplarze umowy o świadczenie usług 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.
   c) 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.
   d) Dostawy realizowane są na terenie Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi Podmiot Dostarczający Przesyłkę.

e) Szczegóły warunków dostawy są dostępne na stronach WWW poszczególnych Podmiotów Dostarczających Przesyłkę.

2. Koszt dostawy.
   a) Klient ponosi koszty dostawy w przypadku zamówienia rzeczy o wartości niższej niż 150 zł.
   b) Koszt dostawy wskazany jest w procesie składania Zamówienia i wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie Zamówienia.
   c) P4 ponosi koszty dostawy w następujących przypadkach:
      — zamówienie rzeczy w ramach „Cennika urządzeń bez umowy"
      — zamówienie rzeczy o wartości równej 150 zł lub wyższej,
      — zawieranie umowy o świadczenie usług albo umowy o świadczenie usług wraz z umową sprzedaży/użyczenia rzeczy.
   d) Jeśli wysłanie zamówionych rzeczy o łącznej wartości równej 150 zł lub wyższej w jednej przesyłce jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie P4, koszty przesyłki ponosi P4.

3. Termin wydania przez P4 przesyłki Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę oraz informacje o statusie realizacji Zamówienia.
   a) Termin wydania skompletowanej przesyłki Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę wynosi:
      — do 7 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia w przypadku rzeczy znajdujących się w magazynie;
      — do 30 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia w przypadku rzeczy, których w chwili składania Zamówienia nie ma w magazynie. Dni robocze: dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
   b) O wydaniu przesyłki Podmiotowi Dostarczającemu Przesyłkę Klient jest informowany drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Formularzu Zamówienia. Dodatkowo, jeśli Podmiotem Dostarczającym Przesyłkę jest firma kurierska, Klient otrzymuje informację o numerze przesyłki oraz adres strony WWW, na której może sprawdzić status przesyłki.
   c) Na adres e-mail, o którym mowa w pkt. 2 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.
   d) Klient może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje dotyczące realizacji Zamówienia:
      — Do telefonicznej obsługi klienta, dostępnej pod numerem 790 500 500 (w przypadku oferty Red Bull MOBILE 790 666 666). Obsługa klienta czynna jest 7 dni w tygodniu w godzinach od 7:00 do 24:00. Koszt połączenia zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta;
      — Wysyłając wiadomość e-mail na adres: eshop@playsklep.pl lub telesales@playsklep.pl (w przypadku oferty Red Bull MOBILE: rbmobile@playsklep.pl);
      — W Punktach Sprzedaży P4.

4. Dostarczenie przesyłki do Klienta.
   a) Klient potwierdza odebranie przesyłki w obecności pracownika Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę w sposób obowiązujący u Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę.
   b) Przy odbiorze Klient, w obecności pracownika Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę, sprawdza stan przesyłki, całość, kompletność, oryginalne opakowanie i zgodność z Zamówieniem.
   c) W przypadku stwierdzenia naruszenia stanu, całości, kompletności lub opakowania przesyłki Klient zobowiązany jest sporządzić protokół szkody. Protokół należy sporządzić zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązującymi Podmiot Dostarczający Przesyłkę i określić w nim rodzaj i zakres szkody. Protokół jest sporządzany w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach i podpisywany przez Klienta i pracownika Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę.

5. Zawarcie umowy.
   a) Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi w chwili, gdy Klient zapłaci cenę sprzedaży i potwierdzi odbiór przesyłki. Z chwilą potwierdzenia odbioru wszelkie korzyści i ciężary związane z zakupioną rzeczą, a także niebezpieczeństwo jej utraty lub uszkodzenia, przechodzą na Klienta.
   b) 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.
   c) Do zawarcia umowy o świadczenie usług dochodzi w chwili, gdy Klient złoży podpis pod dwoma egzemplarzami umowy – jednym dla Klienta, drugim dla P4. Dzień złożenia przez Klienta podpisu jest dniem zawarcia umowy.
   d) W chwili odbioru przesyłki Klient zobowiązany jest przekazać pracownikowi Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę jeden podpisany przez siebie egzemplarz umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz kopie dokumentów niezbędnych do jej zawarcia
   e) 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, która nie jest powiązana ze sprzedażą urządzenia

1. Jeżeli Klient zawiera aneks do umowy o świadczenie usług, w związku z którą nie kupuje urządzenia (lub nie

dochodzi do jego użyczenia), do zawarcia umowy nie dochodzi z wykorzystaniem kuriera.

2. Jeżeli aneks opisany w ust. powyżej zawiera przedsiębiorca, do zawarcia aneksu dochodzi:
   a) na stronie internetowej – po wysłaniu Formularzu Zamówienia i jego akceptacji przez P4
   b) w rozmowie telefonicznej z konsultantem – po ustaleniu warunków i potwierdzeniu ich w rozmowie przez przedsiębiorcę.

3. W obu przypadkach P4 wysyła przedsiębiorcy potwierdzenie zawarcia aneksu do umowy na adres e mail.

4. Jeżeli aneks opisany w ust. powyżej zawiera Konsument, do zawarcia aneksu dochodzi:
   a) na stronie internetowej – po wysłaniu Formularzu Zamówienia i jego akceptacji przez P4;
   b) 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).

5. P4 wysyła potwierdzenie zawarcia aneksu do umowy na adres e-mail lub adres korespondencyjny.

§ 7. Sposób i termin płatności przy umowie sprzedaży

1. Zamówienie złożone przez formularz elektroniczny na stronie www.play.pl (w przypadku oferty Red Bull MOBILE na stronie www.redbullmobile.pl) można opłacić:
   a) Przy odbiorze przesyłki gotówką lub kartą płatniczą Pracownikowi Podmiotu Doręczającego Przesyłkę (dostępność płatności kartą zależna od Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę)
   b) W momencie składania zamówienia na stronie www kartą płatniczą lub przelewem błyskawicznym (dostępność płatności podczas składania zamówienia na stronie www dostępna dla wybranych produktów). Transakcje realizowane są za pośrednictwem Blue Media S.A.

2. Zamówienie złożone przez telefoniczną obsługę klienta lub z pomocą doradcy biznesowego można opłacić:
   a) Przy odbiorze przesyłki gotówką lub kartą płatniczą Pracownikowi Podmiotu Doręczającego Przesyłkę (dostępność płatności kartą zależna od Podmiotu Dostarczającego Przesyłkę).

§ 8. Rękojmia

1. Zgodnie z ciążącym na P4 obowiązkiem, 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 odbioru przez Klienta lub wynikła 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 tj. 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 zapewniła Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
   c) nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował konsultanta 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. Dotyczy to 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.

6. P4 jest zwolniona z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeśli Klient niebędący Konsumentem wiedział o wadzie w chwili wydania mu rzeczy (dotyczy to 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). Klient nie będący Konsumentem traci uprawnienia z tytułu rękojmi także, jeżeli nie zbada/ 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 (nie dotyczy to 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). 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, 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. Dotyczy to również Klientów zawierających umowę jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, jeśli Umowa jest związana bezpośrednio z działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla Klienta charakteru zawodowego

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 zobowiązana 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 wadliwej rzeczy do zgodności z umową sprzedaży 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 (albo osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, jeśli zawierana umowa jest związana bezpośrednio z działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla Klienta charakteru zawodowego), 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 zobowiązany dostarczyć wszelkich informacji oraz dokumentację dotyczącą reklamowanej rzeczy, a także współdziałać z P4.
16. Klient będący Konsumentem jest powiadamiany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia, przez P4 lub upoważnione przez P4 podmioty rozpatrujące reklamację (dotyczy to 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).

§ 9. Gwarancja producenta

1. P4 dostarcza wraz z zakupionymi rzeczami dokumentację dotyczącą rzeczy, przede wszystkim instrukcję obsługi w języku polskim, o ile taka instrukcja jest potrzebna.
2. Dostarczane Klientowi rzeczy mogą być objęte gwarancją producenta. Producent ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji na warunkach oraz przez okres wskazany w oświadczeniu gwarancyjnym.
3. 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.
4. Klient może korzystać z uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.
5. P4 nie udziela gwarancji na oferowane rzeczy.

§ 10. 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 zakupu (np. faktura, paragon).
3. Punkt Sprzedaży P4, który przyjmuje reklamację rzeczy, jest zobowiązany do wydania Klientowi potwierdzenia przyjęcia reklamacji.
4. P4 jest zobowiązana ustosunkować do reklamacji w terminie 14 dni, w przeciwnym razie reklamację uznaje się za uzasadnioną.
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.

§ 11. Usługi posprzedażne

1. P4 nie świadczy usług posprzedażnych związanych z zakupem urządzenia, 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 niezależnie może oferować płatne usługi serwisowe.
3. P4 może mieć w sprzedaży dodatkowe wyposażenie do oferowanych rzeczy.

§ 12. Odstąpienie przez Konsumenta od umowy o świadczenie usług lub umowy sprzedaży

1. Termin na odstąpienie od umowy.
   a) Konsument może odstąpić od umowy o świadczenie usług lub od umowy sprzedaży bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie w terminie 14 dni (o zachowaniu terminu decyduje data złożenia oświadczenia).
   b) Termin 14-dniowy liczy się odpowiednio od dnia, w którym nastąpiło wydanie rzeczy, lub od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług.

c) Odstąpienie od umowy jest skuteczne od chwili doręczenia P4 oświadczenia Konsumenta.

2. Oświadczenie o odstąpieniu.
   a) 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:

Wzór formularza odstąpienia od umowy
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: P4 sp. z o.o., Sklep Internetowy Play,
ul. Działkowa 62, 02-234 Warszawa, email: ok@pomocplay.pl

Informuję o moim odstąpieniu od umowy
sprzedaży następujących rzeczy* /
o świadczenie następującej usługi*

Data zawarcia umowy* / odbioru*
Imię i nazwisko Konsumenta
Adres Konsumenta
Podpis Konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
Data

---

* Niepotrzebne skreślić

      — formularz odstąpienia od umowy opracowany przez P4, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
   b) 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@pomocplay.pl;
      — złożone przez serwis Play24 (www.24.play.pl);
      — przekazane do Obsługi Klienta Play pod numerem telefonu *500 lub 790 500 500
   c) Formularz odstąpienia od umowy zostanie wręczony Konsumentowi wraz z dostarczoną rzeczą (w przypadku zawarcia umowy sprzedaży) lub wraz z dokumentami umowy (w przypadku umowy o świadczenie usług).
   d) W razie odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowa jest uważana za niezawartą.

3. Skutki odstąpienia od umowy o świadczenie usług
   a) 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.
   b) 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.
   c) Obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy obejmuje również korzystanie z usług w okresie pomiędzy wysianiem 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 pkt. 2 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 .
   d) W przypadku zmiany umowy o świadczenie usług, odstąpienie powoduje, że usługi będą świadczone na poprzednich warunkach.
   e) 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.

4. Wyłączenie prawa odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowych (usługi świadczone drogą elektroniczną). 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. Wyłączenie prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług w przypadku wykonania w pełni usługi. Prawo odstąpienia nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli P4 spełniło świadczenia w pełni za wyraźną zgodą Konsumenta i po poinformowaniu go przed rozpoczęciem świadczenia o utracie prawa odstąpienia.

6. Skutki odstąpienia od umowy sprzedaży/użyczenia
   a) W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży/użyczenia lub jej wygaśnięcia Konsument jest zobowiązany do zwrotu rzeczy w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpi/ od umowy. Dla zachowania terminu wystarczy odesłać rzecz przed upływem 14 dni.
   b) Zwrotu rzeczy należy dokonać na adres: Sklep Internetowy Play, ul. Działkowa 62, 02-234 Warszawa. Konsument ma prawo zwrócić zakupioną rzecz wraz z przesłaniem oświadczenia o odstąpieniu lub po przesłaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
   c) Koszt opakowania i odesłania rzeczy ponosi Konsument. P4 rekomenduje skorzystanie z przesyłki o deklarowanej wartości lub podobnego rozwiązania, ponieważ w przeciwnym razie przepisy prawa mogą ograniczać wysokość odszkodowania należnego nadawcy w przypadku zagubienia przesyłki.
   d) Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
   e) P4 jest zobowiązana wobec Konsumenta do zwrotu (niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu) wszystkich uiszczonych przez niego płatności (w tym kosztów dostarczenia rzeczy do Konsumenta), przy czym P4 może się wstrzymać ze zwrotem do czasu doręcze-

nia zwracanej rzeczy lub dowodu jej odesłania (w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej).

f) Jeżeli Konsument zapłacił za rzecz gotówką, zwrot płatności następuje przekazem pieniężnym na adres korespondencyjny wskazany w umowie o świadczenie usług, chyba że Konsument w oświadczeniu o odstąpieniu wskaże inny adres lub zażąda zwrotu na rachunek bankowy, podając jego numer.

g) Jeżeli Konsument zapłacił za rzecz przelewem bankowym lub kartą kredytową, 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.

h) Zwracana kwota jest przekazywana Konsumentowi bezpośrednio przez P4 lub za pośrednictwem współpracującego z P4 Podmiotu Obsługującego Płatności.

7. 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.

§ 13. 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:
   a) e-mail: iod@pomocplay.pl
   b) adres pocztowy: ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, z dopiskiem „Dane osobowe".

2. Przysługuje Ci:
   a) prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub usunięcia, prawo do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania lub do przenoszenia swoich danych;
   b) 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.

§ 14. 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.

2. Spory pomiędzy P4 a Konsumentem, wynikające z zawarcia innych umów niż umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym w szczególności umowy sprzedaży lub umowy o dostarczanie treści cyfrowych mogą być zakończone polubownie w drodze postępowania:
   a) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które jest wszczynane na wniosek Konsumenta lub P4, złożony do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez P4, zgodnie z art. 36 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tj. Dz.U. z 2017 r., poz. 1063 z późn. zm.), na zasadach określonych w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (Dz.U. z 2017 r., poz.1014).
   b) przed stałymi sądami polubownymi przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej, o których mowa w art. 37 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tj. Dz.U. z 2017 r., poz. 1063 z późn. zm.), na zasadach określonych w Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2017 r., poz.1356).
   c) Sprawa może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko w przypadku, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

§ 15. Kodeks dobrych praktyk

1. 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.piit.org.pl);
   b) Porozumienia na rzecz bezpieczeństwa dzieci w Internecie (dostępne na www.dyzurnet.pl);
   c) Memorandum na rzecz podnoszenia jakości usług na rynku telekomunikacyjnym (dostępne na www.uke.gov.pl);
   d) Memorandum na rzecz podejmowania świadomych wyborów przez użytkowników końcowych usługi dostępu do Internetu w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (dostępne na www.mc.gov.pl).

§ 16. Zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny

1. Klient ma prawo do nieodpłatnego zwrotu zużytego sprzętu przeznaczonego dla gospodarstw domowych, zgodnie z Ustawą z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym. Zwrot zużytego sprzętu na zasadach opisanych w niniejszym regulaminie może się odbyć wyłącznie w przypadku, gdy zakup nowego sprzętu dokonany zostanie w sklepie internetowym lub kanale sprzedaży telefonicznej P4 i będzie obejmował produkt zużyty tego samego rodzaju, pełniący te same funkcje co nowy sprzęt dostarczony Klientowi. Chęć zwrotu zużytego sprzętu należy zgłosić drogą elektroniczną na adres kurier@playsklep.pl w okresie nie dłuższym niż 1 miesiąc od daty zakupu nowego sprzętu. Odbiór sprzętu dokonywany jest przez P4 za pośrednictwem kuriera na terenie Polski w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.