

Regulamin Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” w ramach Usługi „Dolicz do rachunku”

Ten regulamin obowiązuje od 7 listopada 2024 r. roku do odwołania

I. Definicje

Terminy, których używamy w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- a) **Instytucja Płatnicza** – dostawca usług płatniczych (agent rozliczeniowy) świadczący dla Sprzedawcy usługę płatniczą polegającą na umożliwieniu akceptowania i przetwarzaniu Transakcji (tj. usługę acquiringu) tj.:
 - i. **UAB Digital Virgo Payment**, z siedzibą w Wilnie, J. Galvydžio 3, LT-08236 Wilno, Litwa, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem: 305065446, posiadająca zezwolenie Banku Litwy na świadczenie usług płatniczych w charakterze instytucji pieniądza elektronicznego, wpisana do rejestru dostawców usług płatniczych prowadzonego przez Bank Litwy pod numerem 63, uprawniona do świadczenia usług płatniczych na terenie innych państw Unii Europejskiej, w tym w Polsce, albo
 - ii. **DIMOCO Payments GmbH** (FN 199901 y) z siedzibą w Campus 21, Europaring F15/302, A-2345 Brunn am Gebirge, Austria, licencjonowana i nadzorowana przez austriacki organ nadzoru finansowego (Financial Market Authority „FMA”) uprawniona do świadczenia usług płatniczych, w tym między innymi wykonywania i pozyskiwania transakcji płatniczych zgodnie z punktami 3 i 5 załącznika I do PSD2, w Austrii i we wszystkich pozostałych państwach członkowskich EOG, w tym w Polsce.
- b) **Klient P4, Ty** – to osoba, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z P4 w ramach oferty abonamentowej (postpaid).
- c) **Limit** – to maksymalna kwota opłat za usługi podmiotów trzecich jaką możesz doliczyć do Rachunku Telekomunikacyjnego dla danego numeru telefonu w danym okresie rozliczeniowym w ramach Usługi „Dolicz do rachunku”.
- d) **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
- e) **Produkty** – to usługi lub towary oferowane przez Sprzedawców m.in. gry, aplikacje, serwisy muzyczne, bilety, usługi przewozu, zakłady wzajemne lub inne towary lub usługi itp. nabywane w ramach Zakupów Mobilnych.
- f) **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 pod numerem KRS 0000217207, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, kapitał zakładowy: 48.856.500 zł., działająca jako agent Instytucji Płatniczej w zakresie usług płatniczych świadczonych na rzecz Sprzedawcy.
- g) **Sprzedawca** – to podmiot polski lub zagraniczny, który oferuje Produkty, będący odbiorcą środków z Transakcji, którą realizujemy na jego rzecz w imieniu Instytucji Płatniczej.
- h) **Rachunek Telekomunikacyjny** – to rachunek wystawiany Tobie przez P4 w związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych.
- i) **Regulamin** – to niniejszy regulamin Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” w ramach Usługi „Dolicz do rachunku”.
- j) **RODO** – 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).
- k) **Transakcja** – transakcja płatnicza wykonywana przez Instytucję Płatniczą na rzecz i zlecenie Sprzedawcy, skutkująca transferem środków pieniężnych do Sprzedawcy, należnych mu z tytułu oferowanych przez niego Produktów nabytych przez Klienta P4 w ramach Zakupów Mobilnych.
- l) **Urządzenie** – smartfon, tablet, komputer lub inne urządzenie mające dostęp do internetu, przy użyciu którego możesz dokonać Zakupów Mobilnych.

- m) **Usługa, Usługa „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej”** – usługa świadczona przez P4 na zasadach określonych w tym Regulaminie w celu wykonania Transakcji, polegająca na doliczeniu opłaty za Zakup Mobilny do Rachunku Telekomunikacyjnego Klienta P4 będącego Użytkownikiem Usługi i przekazaniu jej do Instytucji Płatniczej w celu przekazania Sprzedawcy. Usługa „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” jest jedną z Usług „Dolicz do rachunku”.
- n) **Usługa „Dolicz do rachunku”** – to usługa fakultatywnego obciążania rachunku, o której mowa w PKE świadczona przez P4 umożliwiającą Klientom P4 zapłatę za usługi podmiotów trzecich łącznie z zapłatą za Rachunek Telekomunikacyjny wystawiany przez P4. Usługą „Dolicz do rachunku” jest:
 - i. Usługa „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” opisana w tym Regulaminie;
 - ii. usługa „Zamów z Play” oraz
 - iii. usługa „Zapłać z Play”.
- o) **Użytkownik Usługi** – to Klient P4, który korzysta z Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej”.
- p) **Zakup Mobilny** – to zakup przez Klienta P4 Produktu z wykorzystaniem Urządzenia. Zakup Mobilny może mieć charakter jednorazowy lub powtarzalny (subskrypcyjny).

II. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie tego Regulaminu udostępniamy Ci możliwość korzystania z Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej”, dzięki której będziesz mógł doliczać opłaty za swoje Zakupy Mobilne do Rachunku Telekomunikacyjnego i opłacać je łącznie z nim.
2. Możesz skorzystać z Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” jeżeli spełniasz warunki określone w tym Regulaminie.
3. Umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług dotyczącą Produktu zawierasz bezpośrednio ze Sprzedawcą. Nie jesteśmy stroną takiej umowy i nie odpowiadamy za wykonanie zobowiązań Sprzedawcy.
4. Usługa „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” jest świadczona przez P4 w związku z umową o świadczenie usług płatniczych zawartą między Instytucją Płatniczą a Sprzedawcą. P4, działając w imieniu Instytucji Płatniczej, jako jej agent w rozumieniu przepisów o usługach płatniczych, przyjmuje i przekazuje środki pieniężne na poczet wykonania Transakcji wykonywanej na zlecenie Sprzedawcy.
5. W ramach Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” Twoją opłatę za Zakup Mobilny doliczymy do Rachunku Telekomunikacyjnego i prześlemy do Sprzedawcy za pośrednictwem Instytucji Płatniczej. Jako agent Instytucji Płatniczej jesteśmy upoważnieni do przyjmowania od Ciebie na rachunek Sprzedawcy płatności z tytułu należności za oferowane przez Sprzedawcę Produkty.
6. Usługa „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” nie stanowi świadczenia przez P4 usługi płatniczej na Twoją rzecz.
7. Nie pobieramy dodatkowych opłat za korzystanie przez Ciebie z Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej”. Sprzedawca może naliczać dodatkowe opłaty za udostępnienie Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” jako metody płatności za Zakupy Mobilne, o czym jest obowiązany poinformować Ciebie przed dokonaniem Zakupu Mobilnego. Możesz zrezygnować z dokonania Zakupu Mobilnego z wykorzystaniem Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej”, jeżeli nie akceptujesz wysokości opłaty naliczanej przez Sprzedawcę.

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

1. Z Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” 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 np. w sklepie Google Play lub App Store;

- c. podczas Zakupów Mobilnych;
 - 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.
- 4. Wyrażenie przez Ciebie zgody na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku” każdorazowo potwierdzimy SMS-em wysłanym na numer telefonu, dla którego wyraziłeś zgodę lub na innym trwałym nośniku.
- 5. Zgoda na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku” obejmuje zgodę na doliczanie do Rachunku Telekomunikacyjnego opłat za usługi podmiotów trzecich zamówione w ramach:
 - a. Usługi „Płać z Play jako agentem Instytucji Płatniczej” opisanej w tym Regulaminie;
 - b. usługi „Zamów z Play”
 - c. usługi „Zapłać z Play”.
- 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 Telekomunikacyjnego opłat za Zakupy Mobilne zarówno jednorazowe jak i powtarzalne (subskrypcje).
- 8. Jeżeli w dniu wejścia w życie PKE (tj. w dniu 10 listopada 2024 r.) korzystałeś z Zakupów Mobilnych powtarzalnych (subskrypcji) 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 za Zakupy Mobilne) jaką możesz doliczyć do Rachunku Telekomunikacyjnego w danym okresie rozliczeniowym 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. 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. 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.
- 9. Limit dotyczący Usługi „Dolicz do rachunku” obejmuje wszystkie opłaty za usługi podmiotów trzecich doliczone w danym okresie rozliczeniowym do Rachunku Telekomunikacyjnego dla danego numeru telefonu, w tym:
 - a. opłaty za Zakupy Mobilne zamówione w ramach Usługi „Płać z Play jako agentem Instytucji Płatniczej”;
 - b. opłaty za usługi podmiotów trzecich zamówione w ramach usługi „Zamów z Play” oraz

- c. opłaty za usługi podmiotów trzecich zamówione w ramach usługi „Zapłać z Play”.

V. Zasady korzystania z Usługi „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej”

1. W celu skorzystania z Usługi, po zamówieniu Produktów u Sprzedawcy, musisz wybrać usługę płatniczą świadczoną przez Instytucję Płatniczą, z którą powiązana jest Usługa „Płacę z Play jako agentem Instytucji Płatniczej”, jako metodę płatności za nabywane Produkty. Jest to równoznaczne z poleceniem doliczenia opłaty za Produkt do Rachunku Telekomunikacyjnego i przekazania przez nas środków pieniężnych Instytucji Płatniczej w celu wykonania Transakcji („Polecenie”).
2. Do złożenia Polecenia wymagane jest podanie na stronie Sprzedawcy Twojego numeru telefonu i dokonanie autoryzacji, o której mowa w pkt V.6-8 poniżej.
3. W przypadku zamówienia subskrypcji Polecenie składane jest jednorazowo, przed pierwszym skorzystaniem z subskrypcji i jest równoważne z Twoją zgodą na cykliczne doliczanie przez nas opłaty za Produkt do Rachunku Telekomunikacyjnego i udostępnianie przez nas środków pieniężnych Instytucji Płatniczej w celu wykonania Transakcji z tytułu uiszczania uzgodnionych ze Sprzedawcą opłat subskrypcyjnych. Możesz w każdym czasie wycofać takie Polecenie ze skutkiem natychmiastowym. Rezygnacja z subskrypcji w sposób przewidziany przez danego Sprzedawcę, będzie uważana jednocześnie za wycofanie Polecenia wobec P4, ze skutkiem natychmiastowym. Wycofanie Polecenia ma skutek na przyszłość i nie wpływa na usługi dotychczas wykonane przez P4.
4. O przyjęciu Polecenia do realizacji poinformujemy Cię niezwłocznie w wiadomości SMS. O odmowie przyjęcia Polecenia do realizacji informuje Cię Sprzedawca.
5. Polecenie łącznie z potwierdzeniem jego przyjęcia do realizacji przez P4 stanowi uzgodnienie, iż Ty zapłacisz P4 opłatę za Produkt łącznie z Rachunkiem Telekomunikacyjnym, a P4 przekaże ją do Sprzedawcy za pośrednictwem Instytucji Płatniczej.
6. Doliczenie do Rachunku Telekomunikacyjnego opłaty za Zakup Mobilny z wykorzystaniem Usługi wymagać będzie Twojej autoryzacji np. podania kodu PIN z wiadomości SMS wysłanej na Twój numer telefonu przypisany do karty SIM znajdującej się w Urządzeniu. W przypadku niektórych Sprzedawców ta procedura jest wymagana tylko przy pierwszym Zakupie Mobilnym, a kolejne wymagają innego rodzaju autoryzacji.
7. Jeżeli chcesz skorzystać z Zakupów Mobilnych 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 lub w inny wskazany sposób. W przypadku niektórych Sprzedawców ta procedura jest wymagana tylko przy pierwszym Zakupie Mobilnym, a kolejne wymagają innego rodzaju autoryzacji.
8. W przypadku subskrypcji autoryzacja może dotyczyć również opłat doliczanych do Rachunku Telekomunikacyjnego w kolejnych okresach rozliczeniowych.
9. Możesz mieć możliwość lub konieczność ustalenia dodatkowych zabezpieczeń związanych z Zakupami Mobilnymi u danego Sprzedawcy.

VI. Rezygnacja z Usługi

1. Jeżeli chcesz całkowicie zrezygnować z Usługi jako metody płatności za Zakupy Mobilne i wyłączyć możliwość korzystania z Usługi „Dolicz do rachunku” wycofaj zgodę zgodnie z pkt III.6.
2. Jeżeli chcesz zrezygnować z subskrypcji danego Zakupu Mobilnego postępuj zgodnie z instrukcjami od Sprzedawcy lub z instrukcjami podanymi w wiadomości SMS potwierdzającej aktywację albo naliczenie opłaty za subskrypcję.

VII. Płatności za Zakupy Mobilne

1. Opłaty za Zakupy Mobilne dopisujemy do Rachunku Telekomunikacyjnego wystawianego dla numeru telefonu przypisanego do Usługi.
2. Informację o Zakupach Mobilnych (nazwę Produktu, nazwę Sprzedawcy oraz wysokość opłaty) znajdziesz na Rachunku Telekomunikacyjnym wystawionym dla numeru telefonu, którego użyłeś do Zakupów Mobilnych.
3. Musisz wpłacić całą kwotę za Zakupy Mobilne na numer rachunku bankowego P4 w terminie płatności wskazanym na Rachunku Telekomunikacyjnym.
4. Informacje o opłatach za Zakupy Mobilne zawarte na Rachunku Telekomunikacyjnym nie stanowią elementu faktury w rozumieniu przepisów podatkowych i nie są dokumentem właściwym do rozliczeń podatkowych. Jeżeli chcesz otrzymać fakturę VAT za Zakupy Mobilne, zgłoś się do właściwego Sprzedawcy.
5. Jeżeli ze względów technicznych opłata za Zakupy Mobilne dokonane 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.
6. Odpowiadasz za skutki wynikające z udostępnienia Urządzenia osobom trzecim, w szczególności za dokonanie płatności za Zakupy Mobilne dokonane z wykorzystaniem Twojego numeru telefonu przez osoby trzecie.

VIII. Ograniczenia dotyczące korzystania z Usługi

1. Z Usługi możesz korzystać po pozytywnej weryfikacji, którą wykonujemy po wyborze przez Ciebie opcji skorzystania z Usługi na stronie Sprzedawcy. Weryfikacja polega na sprawdzeniu warunków, które opisaliśmy poniżej. Potwierdzeniem pozytywnej weryfikacji jest dodanie metody płatności z wykorzystaniem Usługi lub dokonanie pierwszego Zakupu Mobilnego z wykorzystaniem Usługi.
2. Mamy prawo ustalić maksymalną kwotę opłat, które możesz doliczyć do Rachunku Telekomunikacyjnego w ramach Usługi „Dolicz do rachunku” (w tym opłat za Zakupy Mobilne) w danym okresie rozliczeniowym. Ustalona przez nas kwota jest ma charakter nadrzędny w stosunku do Limitu ustawionego przez Ciebie. 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. 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. Dodatkowo, wartość Zakupów Mobilnych w ramach Usługi, nie może przekroczyć jednorazowo 500 zł (lub innej kwoty ustalonej przez Instytucję Płatniczą dla pojedynczej płatności) i łącznie 1300 zł miesięcznie.
4. Z Usługi nie możesz skorzystać, jeżeli:
 - a. usługi telekomunikacyjne, które świadczymy na danym numerze telefonu są zawieszone lub zablokowane;
 - b. nie wyraziłeś zgody na korzystanie z Usługi „Dolicz do rachunku”;
 - c. osiągnąłeś w danym okresie rozliczeniowym maksymalną kwotę dostępną na Zakupy Mobilne ustaloną przez P4 zgodnie z pkt 2 powyżej. W tym przypadku będziesz mógł ponownie korzystać z Usługi dopiero w kolejnym okresie rozliczeniowym, chyba że wpłacisz kaucję, o której mowa w pkt 2 powyżej;
 - d. 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;
 - e. osiągnąłeś maksymalną kwotę dostępną na Zakupy Mobilne w danym Okresie Rozliczeniowym, o której mowa w pkt 3 powyżej.
5. Możemy zablokować Ci możliwość korzystania z Usługi, jeżeli zalegasz z płatnościami na rzecz P4 do czasu uregulowania przez Ciebie wszystkich należności.
6. Jeśli wygaśnie Twoja umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Usługa zostanie wyłączona z dniem wygaśnięcia tej umowy.

IX. Dane osobowe

1. Jesteś administratorem, w rozumieniu RODO, danych osobowych Klientów P4.

2. Na podstawie Regulaminu przetwarzamy dane osobowe Klientów P4 wyłącznie w celu i w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi, w tym naliczania opłat za Zakupy Mobilne, 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.
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. Administratorem, w rozumieniu RODO, danych osobowych Użytkowników Usługi dokonujących Zakupów Mobilnych jest Sprzedawca.
6. Sprzedawca powierzył Instytucji Płatniczej przetwarzanie danych osobowych Użytkowników Usługi w celach związanych z wykonaniem Transakcji, w szczególności dla potrzeb autoryzacji i obsługi Transakcji oraz wsparcia w zakresie rozpoznawania ewentualnych reklamacji.
7. Instytucja Płatnicza powierzyła nam przetwarzanie danych osobowych Użytkowników Usługi w celach związanych z realizacją Usługi, w szczególności dla potrzeb autoryzacji i obsługi Transakcji oraz wsparcia w zakresie rozpoznawania ewentualnych reklamacji.

X. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi, w szczególności z tytułu nieprawidłowego naliczenia opłaty za Zakupy Mobilne, 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 zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Zakupu Mobilnego w ramach Usługi. 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 daty Zakupu Mobilnego, nazwę Zakupu Mobilnego i przedmiotu reklamacji;
 - 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 Zakupu Mobilnego, zwrócimy Ci nieprawidłowo naliczoną opłatę.
7. Spory pomiędzy nami a konsumentem dotyczące Usługi 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
 - b. przed stałymi sądami polubownymi przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej.

Szczegóły tych postępowań określają art. 36 i 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej i wydane na jej podstawie rozporządzenia wykonawcze.

8. Nie rozpatrujemy reklamacji, które dotyczą Produktu. Wszelkie zastrzeżenia i reklamacje dotyczące umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług dotyczących Produktów powinny być kierowane bezpośrednio do Sprzedawcy.

XI. Postanowienia końcowe

1. 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,
 - g. w przypadku rozszerzenia dostępu do Usługi dla Klientów P4 będących stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z P4 w systemie przedpłaconym (prepaid lub mix)
 - h. gdy nastąpi zmiana listy Instytucji Płatniczych, na rzecz których P4 świadczy usługi agencyjne.
2. Zmiana Regulaminu nie wpłynie na dokonane wcześniej Zakupy Mobilne.
3. W przypadku zmian Regulaminu poinformujemy Cię o tych zmianach na stronie 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). Będziesz mógł się z nim zapoznać przed dokonaniem kolejnego Zakupu Mobilnego.
4. Jeżeli nie zaakceptujesz zmienionego Regulaminu, będziesz mógł zrezygnować z Usługi.
5. Zastrzegamy sobie prawo do zakończenia świadczenia Usługi i odwołania tego Regulaminu. Nie wpłynie to na dokonane wcześniej Zakupy Mobilne.
6. Informację o zakończeniu świadczenia Usługi opublikujemy na 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, decyzji odpowiedniego organu lub ustania obowiązywania umowy łączącej P4 z Instytucją Płatniczą.
7. Ten Regulamin znajdziesz na www.play.pl/dcb.