

**REGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ**

Obowiązuje od 4 lutego 2015 r.

**§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania umów na odległość pomiędzy Abonentami oraz spółką pod firmą Peoplefone Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, adres Al. Jerozolimskie 179, 02-222 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000288840, NIP 1132688442, REGON 141099874, zwaną dalej „Operatorem” lub „PLFON”.
2. Do umów zawieranych na odległość zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014r., poz. 827).
3. Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

Abonent	–	osoba fizyczna zawierająca z PLFON umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niezwiązaną bezpośrednio z wykonywaną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument)
Dni Robocze	–	dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy
Formularz Zamówienia	–	elektryczny formularz udostępniony Abonentom do wypełnienia na stronie <a href="http://www.plfon.pl">www.plfon.pl</a> lub wypełniany przez konsultanta z Biura Obsługi Klienta w przypadku składania Zamówienia za pośrednictwem telefonu
Kurier	–	operator pocztowy lub inny podmiot, dostarczający przesyłki do Abonenta
Umowa zawierana na odległość (Umowa)	–	umowa sprzedaży lub umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana bez jednoczesnej obecności PLFON i Abonenta, za pośrednictwem: a) strony internetowej <a href="http://www.plfon.pl">www.plfon.pl</a> – koszt transmisji danych zgodny ze stawką operatora, z którego usług Abonent korzysta; b) telefonicznego Biura Obsługi Klienta – czynne w Dni Robocze w godzinach od 8.00 do 18.00. Koszt połączenia zgodny ze stawką operatora, z którego usług Abonent korzysta c) doradcy handlowego przyjmującego od Abonenta Zamówienie
Zamówienie	–	oświadczenie woli Abonenta składane na Formularzu Zamówienia albo doradcy handlowemu osobiście albo za pomocą środków

		porozumiewania się na odległość dotyczące zawarcia Umowy, wskazujące liczbę i rodzaj rzeczy lub wybraną ofertę dotyczącą usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora
--	--	---

## § 2 Złożenie Zamówienia

1. Wszelkie Zamówienia mogą być złożone:
  - a) przy pomocy Formularza Zamówienia zamieszczonego na stronie internetowej Operatora. Abonent może wypełnić Formularz Zamówienia samodzielnie albo jest on wypełniany przez konsultanta z Biura Obsługi Klienta w trakcie rozmowy telefonicznej z Abonentem;
  - b) doradcy handlowemu osobiście albo za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. Wypełniając Formularz Zamówienia Abonent:
  - a) dokonuje wyboru oferty dotyczącej usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
  - b) dokonuje wyboru rzeczy (Urządzenia Abonenckiego), którą chce zakupić od PLFON – o ile wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonent chce zawrzeć umowę sprzedaży;
  - c) wpisuje dane lub dołącza skany dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy zgodnie z informacjami i wskazówkami zamieszczonymi na stronie internetowej Operatora lub przekazanymi przez konsultanta z Biura Obsługi Klienta.
3. PLFON potwierdza przyjęcie Zamówienia po zarejestrowaniu Zamówienia.
4. Zamówienie Abonenta podlega weryfikacji formalnej oraz weryfikacji płatniczej przez Operatora. W przypadku negatywnej weryfikacji formalnej Abonent wzywany jest do poprawy danych lub przesłania prawidłowych dokumentów, a w przypadku negatywnej weryfikacji płatniczej do złożenia Kaucji. Brak wykonania przedmiotowych wezwań przez Abonenta jest równoznaczny z anulowaniem Zamówienia i brakiem możliwości zawarcia Umowy.
5. Operator dokonuje weryfikacji Zamówienia w terminie 7 dni od zarejestrowania poprawnego Zamówienia.

## § 3 Anulowanie Zamówienia

1. Do czasu przekazania przesyłki z Umową Kurierowi Abonent może anulować Zamówienie poprzez: wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej: [kontakt@plfon.pl](mailto:kontakt@plfon.pl) lub telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta pod numerem telefonu: 222610610.
2. Po przekazaniu przesyłki z Umową Kurierowi Abonent nie może anulować Zamówienia, ale przysługuje mu prawo odmowy odebrania przesyłki. W takim przypadku przesyłka zwracana jest do Operatora na jego koszt, Zamówienie traci moc i nie dochodzi do zawarcia Umowy.

## § 4 Wysyłka i dostarczenie przesyłki z Umową

1. Operator kompletuje Zamówienie, w tym sporządza i podpisuje umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz przekazuje przesyłkę z Umową do Kuriera w terminie 14 Dni Roboczych od

złożenia Zamówienia przez Abonenta, o ile weryfikacja formalna i płatnicza Abonenta jest pozytywna.

2. Przesyłka z Umową dostarczana jest do Abonenta za pośrednictwem Kuriera. Kurier dostarcza przesyłkę na adres wskazany w Formularzu Zamówienia.
3. Koszt dostarczenia przesyłki z Umową za pośrednictwem Kuriera ponosi Operator.
4. Odbiór przesyłki potwierdzany jest przez Abonenta zgodnie z zasadami obowiązującymi u Kuriera.
5. W trakcie odbioru Abonent zobowiązany jest sprawdzić stan przesyłki, jej kompletność i zgodność z Zamówieniem.
6. W razie stwierdzenia przez Abonenta, że przesyłka jest naruszona, niekompletna, wadliwa, bądź w nienależytym stanie, zobowiązany jest on wypełnić protokół zgodnie z zasadami obowiązującymi u Kuriera. Protokół powinien określać w szczególności rodzaj i zakres szkody lub naruszenia przesyłki. Protokół jest sporządzany w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach oraz podpisany przez Abonenta i przedstawiciela Kuriera. Stwierdzenie odpowiedzialności Kuriera za powstałe szkody może nastąpić tylko w oparciu o protokół.
7. W przypadku, gdy Kurier nie ma możliwości dostawy przesyłki pod wskazany w Formularzu Zamówienia adres Abonenta, przesyłka z Umową zwracana jest do Operatora na jego koszt, Zamówienie traci moc i nie dochodzi do zawarcia Umowy.
8. Warunki i sposób dostawy przesyłek z Umową są zgodne z warunkami świadczenia usług przez Kuriera.

#### **§ 5 Zawarcie Umowy na odległość**

1. Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi z chwilą odebrania przesyłki przez Abonenta. Odbiór przesyłki jest potwierdzany przedstawicielowi Kuriera. Z chwilą potwierdzenia odbioru na Abonenta przechodzą korzyści i ciężary związane z zakupioną rzeczą, oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia.
2. Abonent w obecności przedstawiciela Kuriera składa podpis na egzemplarzach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przed podpisaniem umowy przedstawiciel Kuriera weryfikuje tożsamość Abonenta na podstawie okazanego dowodu tożsamości.
3. Do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dochodzi z chwilą złożenia przez Abonenta podpisu pod dwoma egzemplarzami umowy – jednym dla Abonenta, drugim dla PLFON. Dzień złożenia przez Abonenta podpisu jest dniem zawarcia umowy.
4. Po podpisaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jeden egzemplarz przekazywany jest przedstawicielowi Kuriera celem dostarczenia go do Operatora.
5. Przed zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonent ma możliwość zapoznania się z treścią umowy oraz z treścią załączników do umowy, które stanowią jej integralną część, w tym Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Peoplefone Polska S.A. dla Abonentów, Cennika Usług Telekomunikacyjnych oraz regulaminu Oferty Promocyjnej.

#### **§ 6 Termin płatności przy umowie sprzedaży**

Zapłata ceny za zakupioną przez Abonenta rzecz następuje wraz z zapłatą za pierwszy Okres Rozliczeniowy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie faktury VAT.

### **§ 7 Rękojmia za wady rzeczy**

1. Operator sprzedaje Abonentowi rzeczy wolne od wad fizycznych i wad prawnych. Wraz z zakupioną rzeczą Operator dostarcza Abonentowi wszelką dokumentację dotyczącą rzeczy, w tym w szczególności instrukcję obsługi w języku polskim.
2. Odpowiedzialność Operatora z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy jest określona przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2014r. poz. 121 z późn. zm.).
3. PLFON ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną, która istniała w chwili wydania rzeczy Abonentowi lub wynikała z przyczyny tkwiącej w rzeczy w chwili jej wydania, lub jeżeli rzecz ma wadę prawną.
4. Wada prawna polega na niezgodności rzeczy z umową, w szczególności jeżeli:
  - a) rzecz stanowi własność osoby trzeciej;
  - b) rzecz jest obciążona prawem osoby trzeciej;
  - c) ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu.
5. 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 Operator zapewnił Abonenta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
  - c) nie nadaje się do celu, o którym Abonent poinformował Operatora przy zawarciu umowy, a Operator nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
  - d) została Abonentowi wydana w stanie niezupełnym.
6. W przypadku, gdy Abonent stwierdził wadę fizyczną zakupionej rzeczy przed upływem roku od dnia jej wydania, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Abonenta.
7. W przypadku stwierdzenia przez Abonenta istnienia wady rzeczy może on:
  - a) złożyć Operatorowi oświadczenie o obniżeniu ceny, albo
  - b) złożyć Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży, chyba że PLFON niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Abonenta wymieni wadliwą rzecz na wolną od wad albo wadę usunie, albo
  - c) zażądać wymiany rzeczy na wolną od wad, albo
  - d) zażądać usunięcia wady na koszt Operatora (naprawy rzeczy), chyba, że doprowadzenie takiej rzeczy do zgodności z umową sprzedaży w sposób wybrany przez Abonenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Operatora.

8. Uprawnienie Abonenta do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży jest wyłączone w sytuacji, gdy wada jest nieistotna.
9. Wszelkie koszty konieczne do usunięcia niezgodności rzeczy z umową sprzedaży ponosi Operator.
10. Wszelkie roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z rękojmią za wady rzeczy obowiązany jest on zgłaszać do Operatora na piśmie na adres Biuro Obsługi Klienta Al. Jerozolimskie 179, 02-222 Warszawa.
11. Do pisemnego zgłoszenia Abonent powinien załączyć:
  - a) dokumentację dotyczącą rzeczy, w tym dowód dokonania zakupu (np. faktura, paragon);
  - b) komplet akcesoriów.
12. Jednocześnie ze zgłoszeniem Abonent powinien dostarczyć do Operatora wadliwą rzecz. Dostarczenie odbywa się na koszt PLFON.
13. Zgłoszenie Abonenta jest rozpatrywane przez Operatora w terminie do 14 dni. Operator udziela Abonentowi odpowiedzi na piśmie.
14. W przypadku, gdy Abonent zażądał usunięcia wady albo wymiany rzeczy na wolną od wad, wykonanie przez PLFON tych żądań następuje w terminie do 30 dni od daty dostarczenia odpowiedzi na reklamację.

#### **§ 8 Gwarancja producenta przy sprzedaży rzeczy**

1. Rzecz sprzedawana Abonentowi może być objęta gwarancją udzieloną przez producenta rzeczy. W oświadczeniu gwarancyjnym producent określa warunki gwarancji, w szczególności zakres obowiązków gwaranta i uprawnień Abonenta oraz okres gwarancji.
2. Dokument gwarancyjny dostarczany jest Abonentowi wraz z zakupioną rzeczą.
3. Wykonując uprawnienia z gwarancji Abonent powinien postępować zgodnie z zasadami określonymi w dokumencie gwarancyjnym, w szczególności powinien dostarczyć zakupioną rzecz do autoryzowanego punktu serwisowego gwaranta. Adresy autoryzowanych punktów serwisowych zamieszczone są w oświadczeniu gwarancyjnym.
4. Abonent może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

#### **§ 9 Odstąpienie przez Abonenta od Umowy**

1. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny, na podstawie stosownego oświadczenia złożonego na piśmie, w terminie 14 dni od dnia:
  - a) w którym nastąpiło wydanie rzeczy Abonentowi – w przypadku umowy sprzedaży;
  - b) zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (złożenia podpisu przez Abonenta) – w przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może być złożone:
  - a) na piśmie w postaci treści, z której wynika wola odstąpienia od Umowy;
  - b) na wzorze formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

- c) na formularzu odstąpienia od umowy, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu i który jest dostarczany Abonentowi wraz z Umową.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno zostać przesłane do PLFON na adres: Biuro Obsługi Klienta Al. Jerozolimskie 179, 02-222 Warszawa.
  4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wywiera skutek z chwilą jego doręczenia Operatorowi. W razie złożenia takiego oświadczenia Umowa uważana jest za niezawartą.
  5. Odstąpienie od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych skutkuje wygaśnięciem powiązanych umów dodatkowych – w tym umowy sprzedaży.
  6. Odstąpienie od umowy sprzedaży nie powoduje wygaśnięcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
  7. Abonent ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione przez Operatora do chwili odstąpienia od Umowy, o ile zażądał wykonania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy.
  8. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży lub jej wygaśnięcia na podstawie § 9 ust. 5 niniejszego Regulaminu Abonent ma obowiązek zwrócić rzecz niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy. Termin ten jest zachowany, o ile przed jego upływem Abonent odesła rzecz do PLFON na adres: Biuro Obsługi Klienta Al. Jerozolimskie 179, 02-222 Warszawa.
  9. Koszty bezpośrednie związane z odesłaniem rzeczy – w tym opakowania i doręczenia ponosi Abonent.
  10. Abonent ponosi względem PLFON odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
  11. Operator ma obowiązek zwrócić Abonentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania od niego oświadczenia o odstąpieniu, wszystkie uiszczone przez niego płatności, z zastrzeżeniem, że Operator może się powstrzymać ze zwrotem do czasu doręczenia mu zwracanej rzeczy lub dowodu jej odesłania (w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej).
  12. Jeżeli zapłata za rzecz nastąpiła przelewem bankowym lub kartą kredytową, zwrot płatności nastąpi, odpowiednio, na numer rachunku bankowego lub na konto przypisane do karty kredytowej. Abonent może wyrazić zgodę na inny sposób zwrotu płatności.

#### **§ 10 Pozasądowe sposoby rozstrzygnięcia sporów z Abonentami**

1. Abonentowi przysługuje prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń związanych z zawartą Umową.
2. Spór związany ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze:
  - a) postępowania mediacyjnego prowadzonego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej „UKE”) i wszczynanego na wniosek Abonenta lub z urzędu przez Prezesa UKE – w oparciu o art. 109 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.);

- b) postępowania przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie UKE – w oparciu o art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.) oraz rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2004 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (Dz. U. Nr 281, poz. 2794).
3. Spór związany z umową sprzedaży może być zakończony polubownie w drodze postępowania przed innym sądem polubownym na zasadach określonych w regulaminie tego sądu, np. przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej, o których mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 148 z późn. zm.), na zasadach określonych w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz. U. z 2001 r. Nr 113, poz. 1214).

### **§ 11 Wyłączenia i inne informacje**

1. Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania do zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w tym do odstąpienia od zmienionych w taki sposób warunków umowy). W przypadku zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się postanowienia ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014r. poz. 243 z późn. zm.).
2. W odniesieniu do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie nieunormowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług telekomunikacyjnych Peoplefone Polska S.A. dla Abonentów.
3. PLFON nie świadczy dla Abonentów usług posprzedażnych, w szczególności nie dokonuje serwisowania, konserwacji po okresie gwarancji lub sprzedaży części zamiennych.
4. PLFON nie posiada kodeksu dobrych praktyk i nie jest sygnatariuszem kodeksu dobrych praktyk.
5. Administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1182 z późn. zm.) jest Peoplefone Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 179, 02-222 Warszawa.
6. Dane zamieszczone przez Abonenta w Formularzu Zamówienia są przetwarzane przez PLFON w celu realizacji procesu zawarcia Umowy.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 04 lutego 2015r.