

REGULAMIN DOŁADOWAŃ PUNKTÓW VIRTUALO

(dalej jako „Regulamin”)

I. Definicje

Poniższe pojęcia pisane w Regulaminie wielkimi literami mają znaczenie nadane im poniżej:

- a) **„Doładowanie”** - bon towarowy w formie niematerialnej, przekazywany Nabywcy przez Właściciela Sklepu po spełnieniu przez niego warunków przewidzianych Regulaminem, uprawniający do nabycia Towarów w Sklepie do maksymalnej kwoty odpowiadającej wartości nominalnej bonu przeliczonej na punkty i przypisanej do Konta.
- b) **„Konto”** – konto Użytkownika w Sklepie.
- c) **„Nabywca”**- osoba, która otrzymuje Doładowanie w zamian za przekazanie środków pieniężnych tytułem Doładowania.
- d) **„Osoba Trzecia”** - osoba wskazana przez Nabywcę, która posiada konto w Sklepie i której nabywca przekaże Voucher.
- e) **„Produkty”** - asortyment oferowany w Sklepie.
- f) **„Punkty”** – punkty przyznawane Użytkownikowi w ramach Doładowania.
- g) **„Regulamin Sklepu”** – regulamin Sklepu dostępny na stronie: <https://virtualo.pl/regulamin-zakupow>.
- h) **„Sklep”** – sklep internetowy działający pod adresem <http://www.virtualo.pl>.
- i) **„Umowa”** – umowa nabycia Punktów w ramach Doładowania zawarta między Nabywcą a Właścicielem Sklepu.
- j) **„Użytkownik”** – posiadacz Konta w Sklepie.
- k) **„Voucher”** – voucher przekazywany Osobie Trzeciej przez Nabywcę, na którym zapisane są punkty objęte Doładowaniem dokonanym przez Nabywcę.
- l) **„Właściciel Sklepu”** – podmiot prowadzący Sklep, tj. Empik S.A. z siedzibą w Warszawie (00-017), ul. Marszałkowska 104/122, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000636785, NIP 5260207427, kapitał zakładowy 97.028.362 złotych, opłacony w całości.

Informujemy, że od dnia 28.11.2025 r. podmiotem prowadzącym sklep Virtualo.pl jest Empik S.A. z siedzibą w Warszawie.

II. Zasady przyznawania Punktów

1. Regulamin określa zasady nabywania Punktów przez Użytkowników i zasady korzystania z Doładowań.
2. Punkty mogą zostać nabyte przez Nabywców za pośrednictwem Sklepu. Na karcie produktu prezentującej Doładowania w Sklepie przekazywana jest informacja o liczbie Punktów, które Użytkownik może otrzymać po dokonaniu zakupu Doładowania, oraz o wartości nominalnej Doładowania, tj. cenie zapłaty za dane Doładowanie.
3. Nabywca zobowiązuje się do zapłaty za Doładowanie w kwocie równej wartości nominalnej Doładowania. Zapłata za Doładowanie następuje za pomocą opcji płatności dostępnych w Sklepie, tj. przelewem bankowym, kartą płatniczą, BLIK-iem, PayPal oraz za pośrednictwem jednego z operatorów płatności akceptowanych w Sklepie. Aktualnie dostępne sposoby płatności oraz listę operatorów płatności akceptowanych w Sklepie znajdują się pod adresem: <https://virtualo.pl/pomoc/>.
4. Niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 godzin od dokonania płatności za Doładowanie, do Konta Nabywcy przypisywane są Punkty. W tym samym terminie Nabywca otrzymuje za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzenie nabycia Doładowania ze wskazaniem liczby Punktów nim objętych.

5. Liczbę przysługujących Użytkowników Punktów można zweryfikować na Koncie.
6. Doładowania nie można zakupić przy użyciu drugiego Doładowania.
7. Punkty nie podlegają wymianie na środki pieniężne w całości lub w części oraz nie mogą zostać zwrócone.
8. Punkty należy wykorzystać przez okres kolejnych 12 (dwunastu) miesięcy od daty przyznania Doładowania. Okres ważności Punktów można zweryfikować na Koncie. Upływ terminu ważności Punktów uniemożliwia korzystanie z Punktów.
9. W przypadku chęci zakupu Doładowania dla Osoby Trzeciej (w formie karty podarunkowej), Nabywca oznacza podczas dokonywania zakupu odpowiednią funkcjonalność udostępnioną mu w tym celu w Sklepie, a następnie, po dokonaniu transakcji, otrzymuje na swój adres email przypisany do Konta Voucher, który może подарować Osobie Trzeciej. Voucher jest ważny 90 dni od daty wskazanej na nim jako data jego zakupu i w tym czasie Osoba Trzecia, która otrzymała od Nabywcy Voucher, może zrealizować widniejący na nim kod, tym samym doładowując swoje Konto Punktami, które są ważne 12 miesięcy od daty dokonanego przez Osobę Trzecią Doładowania. Do zasad korzystania z Vouchera stosuje się odpowiednio postanowienia punktu I Regulaminu Sklepu.
10. Doładowanie nie jest, w rozumieniu przepisów prawa, elektronicznym instrumentem płatniczym, jak również nie jest elektroniczną kartą płatniczą.

III. Zasady korzystania z Punktów

1. Każdy z posiadanych przez Użytkownika Punktów ma wartość 1 grosza.
2. Składając zamówienie na dany Produkt, Użytkownik może wskazać, że zapłaci za nie za pośrednictwem Punktów. Płatność Punktami za dane zamówienie nie może być łączona z inną formą płatności, w szczególności nie jest możliwa zapłata za dane zamówienie w części za pomocą Punktów, a w części – środkami pieniężnymi.
3. Jeśli wartość dokonywanych zakupów przekracza kwotę salda Punktów, Użytkownik jest zobowiązany do dopłaty brakującej kwoty poprzez zakup dodatkowej, odpowiedniej liczby Punktów przy pomocy mechanizmu dostępnego w Sklepie na podstronie: <https://virtualo.pl/punkty-virtualo/>
4. Użytkownikowi nie przysługuje prawo otrzymania reszty w gotówce, gdy wartość zakupów jest niższa niż aktualna wartość Punktów. Pozostała część Punktów pozostaje do wykorzystania przez Użytkownika w okresie ich ważności.
5. Użytkownik może płacić za transakcje dokonywane w Sklepie Punktami wielokrotnie, do ich wyczerpania albo do upływu terminu ich ważności.
6. Nie ma możliwości przedłużenia terminu ważności Punktów.
7. Właściciel Sklepu zastrzega sobie prawo wyłączenia możliwości dokonywania zakupu poszczególnych Produktów za pomocą Punktów. Informacje w tym zakresie będą przedstawione na karcie danego Produktu w Sklepie.

IV. Reklamacje

1. Właściciel Sklepu jest zobowiązany do wydania Punktów bez wad, tj. Punktów umożliwiających dokonywanie zakupów w Sklepie za ich pośrednictwem na zasadach przewidzianych Regulaminem.
2. Reklamacje dotyczące Punktów Użytkownik może złożyć:
 - a. drogą mailową - na adres: pomoc@virtualo.pl (z zalecanym tematem wiadomości: „Reklamacja – Punkty Virtualo.pl”);
 - b. pisemnie - na adres: Empik S.A., ul. Marszałkowska 104/122, 00-017 Warszawa (z zalecanym dopiskiem „Reklamacja – Punkty Virtualo.pl”).
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane umożliwiające identyfikację Użytkownika i udzielenie odpowiedzi na reklamację (imię i nazwisko albo nazwa składającego reklamację, adres korespondencyjny lub adres e-mail), wskazanie przyczyny reklamacji oraz treść żądania.
4. Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni od daty złożenia reklamacji przez Użytkownika.
5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w taki sam sposób, w jaki została złożona reklamacja.

V. Odstąpienie od Umowy

1. Nabywca Doładowania będący konsumentem może skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od Umowy bez jakiegokolwiek przyczyny, w terminie 14 dni od dnia nabycia Doładowania.
2. Aby odstąpić od Umowy, konsument powinien poinformować Właściciela Sklepu o swojej decyzji w terminie 14 dni od daty nabycia Doładowania, poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, za pośrednictwem poczty na adres Właściciela Sklepu podany w sekcji I Regulaminu lub w formie elektronicznej, na adres e-mail: pomoc@virtualo.pl. Wzór takiego oświadczenia stanowi załącznik do Regulaminu. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
3. Właściciel Sklepu, nie później niż w ciągu 7 dni od daty otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, dokona weryfikacji stopnia wykorzystania Doładowania, którego dotyczy ta Umowa. Jeśli Doładowanie objęte taką Umową nie zostało wykorzystane w całości, Właściciel Sklepu dokonuje zwrotu kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanego Doładowania w drodze przelewu bankowego na rachunek bankowy wskazany przez składającego oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o rachunku bankowym, na który ta kwota winna zostać zwrócona.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy niewykorzystane Punkty zostają unieważnione.

VI. Postanowienia końcowe

1. Część postanowień Regulaminu odnosi się wyłącznie do konsumentów, tj. do osób fizycznych:
 - a. dokonujących zakupów Doładowania w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową lub
 - b. dokonującą zakupów Doładowania w celu bezpośrednio związanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ale zakup ten nie ma dla takiej osoby charakteru zawodowego, który wynikałby w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez taką osobę działalności gospodarczej.

2. Regulamin udostępniany jest nieprzerwanie w Sklepie.
3. Użytkownik poprzez zakup Doładowania w sposób określony w Regulaminie oświadcza, że zapoznał się z treścią Regulaminu, rozumie jego treść, nie wnosi do niego żadnych zastrzeżeń, akceptuje jego treść w całości i zobowiązuje się go przestrzegać.
4. Regulamin może być zmieniony z ważnej przyczyny, jaką jest:
 - a. zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich wykładni przez uprawnione organy, mająca bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkująca koniecznością jego dostosowania do takiej zmiany przepisów lub ich wykładni;
 - b. usunięcie niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu zgłaszanych przez Użytkowników;
 - c. zmiana lub rozbudowa istniejących funkcjonalności bądź dodania nowych funkcjonalności Doładowań;
 - d. bezpieczeństwo Użytkowników, w szczególności konieczność przeciwdziałania nadużyciom;
 - e. konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
 - f. zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;
 - g. przeciwdziałanie nadużyciom i poprawa jakości obsługi klientów;
 - h. zmiana procesu zawierania Umowy.
5. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie z datą określoną w treści zmienionego Regulaminu, nie wcześniej jednak niż z dniem opublikowania zmienionego Regulaminu w Sklepie. Nowa treść Regulaminu nie dotyczy Doładowań nabytych przed datą opublikowania zmiany Regulaminu.
6. Użytkownik będący konsumentem może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w sprawie sporu z Właścicielem Sklepu, między innymi zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Informacje dla konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<https://www.uokik.gov.pl>) w zakładce „Konsumenci/Pomoc dla konsumentów”.
7. Wszystkie wskazane powyżej pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów mają charakter dobrowolny i wymagają zgody obydwu stron sporu.
8. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Właścicielem Sklepu z Użytkownikami niebędącymi konsumentami rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Właściciela Sklepu.
9. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Właściciel Sklepu. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych oraz przysługujących im dysponentom praw są dostępne w Polityce prywatności, opublikowanej na <https://virtualo.pl/polityka-prywatnosci/>.
10. W sprawach nieobjętych Regulaminem stosuje się postanowienia Regulaminu Sklepu.
11. Regulamin wchodzi w życie w dniu 28.11.2025 r.

ZAŁĄCZNIK
WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY

[imię i nazwisko składającego oświadczenie]

Empik S.A.
ul. Marszałkowska 104/122
00-017 Warszawa

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży punktów w sklepie virtualo.pl
dokonanej w dniu

Nr zamówienia podany w e-mailu, w którym przesyłane jest Doładowanie:

Data otrzymania Doładowania:

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta:

Nr rachunku bankowego do ewentualnego zwrotu należności:

Data:

Podpis konsumenta: