

Najczęściej zadawane pytania – OFERTA PARTNERSKA „Sklep Tauron z PLAY”

Jak skorzystać z oferty?

Aby skorzystać z oferty należy wejść na stronę www.tauron.pl lub www.tauron24.pl do zakładki z ofertą PLAY i wypełnić formularz dedykowany dla tej oferty. Unikalny kod uprawniający do skorzystania z oferty PLAY zostanie przesłany na wskazany w formularzu adres e-mail.

Jak się zidentyfikować jako Klient TAURON?

Identyfikacja następuje poprzez wprowadzenie 2 parametrów:

- numeru PESEL oraz numeru Płatnika

lub

- numeru PESEL oraz adresu PPE (punkt poboru energii)

Dane te są weryfikowane z danymi wskazanymi na umowie z TAURONEM. Dane wpisywane w formularzu [www](http://www.tauron.pl), poprzez który Klient dokonuje zgłoszenia, są weryfikowane z danymi z bilingu. W związku z powyższym Program nie dotyczy Klientów których umowy nie są jeszcze wprowadzone do bilingu lub nie mają zaktualizowanej umowy o numer PESEL.

Oferta nie dotyczy pełnomocników do umowy, weryfikowany jest tylko numer PESEL właściciela umowy a nie pełnomocnika, nawet jeśli numer PESEL pełnomocnika jest wprowadzony do bilingu.

Czy jest wymagana akceptacja zgód marketingowych?

Wymagana jest akceptacja następujących zgód do skorzystania z oferty:

1. Zgoda na otrzymywanie informacji o promocjach i ofertach.
2. Zgoda na przekazywanie danych osobowych do Partnera TAURON

Dodatkowo, Klient może wyrazić dobrowolne zgody:

1. Zgoda na otrzymywanie informacji od TAURONA, w tym marketingowych, elektronicznie (na adres e-mail lub nr telefonu).
2. Zgoda na otrzymywanie propozycji umów od TAURONA elektronicznie (na adres e-mail lub nr telefonu).

Gdzie znajdę regulamin Programu dla Klientów TAURONA?

Regulamin Programu znajduje się na stronie www.tauron.pl lub www.tauron24.pl

Jaka oferta Partnera jest objęta Programem?

Oferta PLAY objęta Programem dotyczy TYLKO nowych aktywacji produktów PLAY (nie dotyczy przedłużania istniejących umów z Play).

Gdzie znajdę opis oferty Partnera?

Opis oferty znajduje się na stronie www.play.pl.

Kto jest uprawniony skorzystania z oferty?

Oferta jest skierowana do Klientów Indywidualnych TAURON, których umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa zawarta z TAURON weszła w życie.

Co jeśli dokonam zgłoszenia na stronie internetowej www.tauron.pl lub www.tauron24.pl a nie otrzymam kodu?

Generowanie kodów odbywa się automatycznie – kod jest przesyłany na maila podanego przez Klienta – więc nieotrzymanie kodu możliwe jest tylko z powodu podania nieprawidłowego adresu e-mail na formularzu lub zakwalifikowania e-maila przez program pocztowy Klienta jako spam. Klient powinien wtedy ponownie wypełnić formularz, upewniając się że wpisuje poprawny adres e-mail i pobrać nowy

kod lub zajrzeć na folderu „spam” lub „zablokowane” w programie pocztowym. Za problemy mogą też odpowiadać specyficzne ustawienia własne programu pocztowego i przeglądarki Klienta (jeśli korzysta ze starszych wersji programów)– rozwiązaniem może być wypełnienie formularza na innym urządzeniu/komputerze.

Kto jest Sprzedawcą w rozumieniu przepisów prawa?

Sprzedawcą jest P4 Sp. z o.o. (operator telekomunikacyjny działający pod marką PLAY). Klient będzie akceptował regulamin świadczenia usług, przekazywał dane osobowe, dokonywał płatności, otrzymywał przesyłkę (sprzęt) i paragon fiskalny i/lub faktury a także dokonywał zwrotów, reklamacji w firmie P4 Sp. z o.o. wg zasad określonych w regulaminie operatora telekomunikacyjnego PLAY, dostępnego na stronie internetowej www.play.pl.

Czy wypełnienie formularza na stronie www.tauron.pl lub www.tauron24.pl i otrzymanie kodu na e-maila jest równoznaczne ze złożeniem ostatecznego zamówienia? (czy można się wycofać i nie użyć kodu? Jakie są tego konsekwencje? Czy będę musiał ponieść wtedy jakieś koszty?)

Nie. Pobranie kodu oznacza tylko możliwość dokonania zakupów u konsultanta infolinii PLAY. Klient może nie użyć kodu i nie wiąże się to z żadnymi konsekwencjami. Rezygnacja ze złożenia zamówienia na każdym etapie nie wiąże się z ponoszeniem jakichkolwiek kosztów. Dopiero dokończenie zamówienia wg procedur Partnera poprzez użycie kodu powoduje dokonanie skutecznego zakupu zgodnie z zapisami regulaminu świadczenia usług przez Partnera.

Jak długo ważny jest kod? Co się stanie jak ważność kodu wygaśnie?

Kod jest ważny przez 30 dni od momentu jego otrzymania na e- maila. Po tym okresie konieczne jest wygenerowanie nowego kodu na stronie www.tauron.pl lub www.tauron24.pl poprzez ponowne wypełnienie formularza zamówienia.

Czy jest jakiś limit ilości wypełniania formularza i pobierania kodów dla 1 Klienta?

Nie ma limitów. Każdy Klient może pobrać dowolną ilość kodów, czyli zakupić dowolną ilość usług objętych Programem o ile ilości te będą zgodne z regulaminem Partnera dla jednego konsumenta.

Gdzie i jak użyć kodu?

Po otrzymaniu kodu należy zadzwonić na infolinię PLAY: 730 10 10 50 i podać kod. Nie jest dopuszczalne modyfikowanie kodu ani przekazywanie go innej osobie.

UWAGA: kodu nie można zrealizować w punktach sprzedażowych PLAY ani w sklepie internetowym PLAY.

Czy można użyć kod kilkakrotnie?

Kod można użyć tylko jednokrotnie. W przypadku chęci ponownego zakupu kolejnej usługi Partnera w terminie późniejszym (kolejna transakcja) należy ponownie wejść na www.tauron.pl lub www.tauron24.pl i wypełniając ponownie formularz wygenerować nowy kod (powtórzyć całą ścieżkę zamówienia).

Co zrobić żeby kupić następną usługę?

W przypadku chęci zakupu kolejnej usługi Partnera, należy ponownie wejść na www.tauron.pl lub www.tauron24.pl i wypełniając ponownie formularz wygenerować nowy kod (powtórzyć całą ścieżkę zamówienia).

Czy można odstąpić od zakupu po złożeniu zamówienia?

Tak. Można odstąpić od zakupu na zasadach ogólnych mających zastosowanie do zakupów na odległość (przez telefon) – szczegóły są zawarte w regulaminie Partnera oraz są umieszczone na stronie www.play.pl.

Czy są wymagane jakieś dokumenty do pobrania kodu?

W celu pobrania kodu nie są wymagane żadne dokumenty.

Natomiast w celu podpisania umowy z PLAY (realizacja kodu) należy dostarczyć wszelkie informacje oraz dokumenty wymagane przez PLAY. Podczas składania zamówienia Klient zostanie poinformowany o wymaganych dokumentach do podpisania umowy.

Gdzie znaleźć informacje o procedurach i procesach sprzedażowych oraz usługowych Partnera?

Informacje są umieszczone na stronie www.play.pl (np. płatności, dostawa, zapisy regulaminu sklepu Partnera, zwroty, reklamacje, serwis gwarancyjny sprzętu itp.)

W razie potrzeby Klient może uzyskać informacje dotyczące dostawy kontaktując się z infolinią Partnera pod numerem telefonu: 730 10 10 50 (infolinia sprzedażowa PLAY) lub 790 500 500 (infolinia obsługowa PLAY).

Co zrobić jeśli nie mogę zrealizować kodu?

W takim wypadku prosimy o kontakt z obsługą Partnera dzwoniąc na infolinię Partnera 730 10 10 50 (infolinia sprzedażowa PLAY) lub 790 500 500 (infolinia obsługowa PLAY) i wyjaśnienie powodów wystąpienia problemów z użyciem kodu lub pobranie nowego kodu wypełniając ponownie formularz na stronie www.auron.pl lub www.auron24.pl.

Jak wygląda proces zamawiania i dostawy?

W celu skorzystania z oferty, Klient powinien:

- Wejść na stronę www.auron.pl lub www.auron24.pl na podstronę o ofercie PLAY.
- Zapoznać się z informacjami i regulaminami oferty.
- Uzupełnić dane i zgody marketingowe dla TAURON.
- Kliknąć „odbierz”.
- Odebrać kod identyfikacyjny (zostanie wysłany na e-maila, którego podanie jest obowiązkowe).
- Zadzwoić na infolinię sprzedażową PLAY 730 10 10 50 i podać kod /UWAGA: kodu nie można zrealizować w punktach sprzedażowych PLAY ani w sklepie internetowym PLAY/.
- Złożyć zamówienie wg procedur PLAY.
- Potwierdzić wybór oferty PLAY.
- Kurier dostarczy umowę do podpisania oraz zamówiony sprzęt w terminie podanym podczas składania zamówienia w PLAY.
- Usługa PLAY aktywna będzie w terminie podanym w zawartej umowie z PLAY.