

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Użytkowników 4RE

z dnia 24.01.2023 r.

### Słowniczek

<b>Aktywacja</b>	włączenie się do Sieci, które nastąpi automatycznie, gdy otrzymamy potwierdzenie, że odebrałeś kartę SIM lub zainstalowałeś kartę eSIM
<b>Cennik</b>	zestawienie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz wysokości opłat wraz z zasadami ich naliczania, w tym ceny za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów
<b>Dane transmisyjne</b>	Dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, tj. wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych, wskazujące położenie geograficzne Twojego Urządzenia telekomunikacyjnego
<b>Karta SIM (USIM)</b>	stanowiąca naszą własność karta z mikroprocesorem, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki specyfikacji dla karty SIM/USIM, umożliwiającą dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: Numer i kod PIN
<b>Karta eSIM</b>	zwana również profilem eSIM, to wirtualna (elektroniczna) karta SIM Operatora, która nie ma postaci fizycznej i jest pobierana przez internet na urządzenie z funkcją eSIM, takie jak np. smartfon
<b>Klient, Ty</b>	osoba fizyczna zawierająca Umowę
<b>Kod PIN</b>	poufny ciąg czterech cyfr dostępny wyłącznie dla Ciebie i Operatora, umożliwiający odblokowanie dostępu do usług telekomunikacyjnych
<b>Kod PUK</b>	poufny ciąg ośmiu cyfr dostępny wyłącznie dla Ciebie i Operatora, umożliwiający odblokowanie dostępu do usług telekomunikacyjnych, w razie trzykrotnego błędnego wpisania Kodu PIN
<b>Moje Konto</b>	część serwisu internetowego Operatora z dostępem ograniczonym jedynie do Ciebie
<b>Oferta</b>	oferta przedpłacona dostępna w wariantach wskazanych w Cenniku lub Regulaminie Promocji
<b>Okres rozliczeniowy</b>	Pierwszy okres trwa od dnia, w którym odbierzesz przesyłkę do końca dnia poprzedzającego ten dzień w miesiącu następnym. Kolejne okresy następują po sobie w okresach miesięcznych. Przykład: Złożenie zamówienia: 10.07 Odbiór przesyłki: 12.07 Pierwszy okres rozliczeniowy: 12.07-11.08 Następny okres rozliczeniowy: 12.08-11.09
<b>Partner</b>	podmiot potwierdzający Twoją tożsamość na potrzeby dokonania Rejestracji, podmiot doręczający Ci kartę SIM/ USIM, podmiot, u którego możesz nabyć kartę SIM/ USIM lub podmiot realizujący płatności na naszą rzecz
<b>Partner roamingowy</b>	operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej lub operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z którą przedsiębiorca telekomunikacyjny dostarczający nam sieć telekomunikacyjną przy pomocy której świadczymy nasze usługi telekomunikacyjne podpisał umowę roamingową

<b>PHOX, Operator, My</b>	4RE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą i adresem w Warszawie (00-732) przy Czerska 8/10, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000893982; REGON 388702365, NIP 5272955514, kapitał zakładowy 50 000 zł
<b>Plan</b>	jeden z wariantów Oferty wskazany w Cenniku
<b>Rejestracja</b>	obowiązkowe podanie przez Ciebie Twoich danych określonych w art. 60b Ustawy oraz ich potwierdzenie przez Nas
<b>Regulamin promocji</b>	dokument zawierający promocyjne warunki świadczenia Usług
<b>Roaming</b>	usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Klientom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych
<b>RODO</b>	Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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
<b>Sieć</b>	ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna w oparciu o którą Operator świadczy Usługi, wykorzystująca między innymi takie standardy jak GSM 900/1800 lub UMTS
<b>Sztuczny ruch</b>	ruch niesłużący wymianie informacji, którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej puli połączeń telekomunikacyjnych lub wyrządzenie szkody. Istotą Sztucznego ruchu jest zainicjowanie komunikacji pomiędzy numerami w celu jej rejestracji i rozliczenia oraz nieuzasadnionego zwiększenia przychodów lub należności wynikających z komunikacji, a nie jest motywowane chęcią skorzystania z oferowanych usług
<b>Terminal, Urządzenie telekomunikacyjne</b>	cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający jego zgodność z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej, w szczególności telefon, router, notebook
<b>Umowa</b>	umowa o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy nami i Tobą na czas nieoznaczony. Integralną część Umowy stanowią: niniejszy Regulamin, Regulamin Promocji, Cennik, Cennik oferty Planu od PHOX, Regulamin przenoszenia przydzielonego numeru telefonu
<b>Usługi</b>	usługi telekomunikacyjne świadczone przez nas w ramach Oferty
<b>Ustawa</b>	ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne

## §1. W KTÓRYM PHOX MÓWI, PO CO JEST TEN DOKUMENT

Ten regulamin mówi o tym jak działają nasze usługi.	1. Poniżej opisujemy zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Klientów.
---	--

## §2. W KTÓRYM DOWIESZ SIĘ, JAK ROZPOCZĄĆ KORZYSTANIE Z USŁUG

Żeby dzwonić, pisać, przeglądać net, musisz się zarejestrować. Musisz to zrobić, bo wymaga tego od nas ustawa antyterrorystyczna (na podstawie przepisów dodanych ustawą z dnia 10 czerwca 2016 r. o działaniach antyterrorystycznych, z późniejszymi zmianami).	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Umowę zawieramy z chwilą Aktywacji.</li><li>2. Rozpoczęcie świadczenia Usług rozpoczniemy po Rejestracji tj.:<ol style="list-style-type: none"><li>a. jeśli jesteś konsumentem - po potwierdzeniu przez nas podanych przez Ciebie: imienia, nazwiska, numeru PESEL,</li><li>b. jeśli jesteś osobą fizyczną niebędącą konsumentem – po podaniu przez Ciebie danych jak w przypadku Konsumenta oraz dodatkowo numeru NIP prowadzonej przez Ciebie działalności gospodarczej i po potwierdzeniu zgodności tych danych z Twoimi danymi osobowymi widniejącymi w bazie REGON,</li><li>c. dodatkowo, do celów wystawienia faktury VAT w formie elektronicznej potrzebujemy od Ciebie Twój adres.</li></ol></li></ol>
--	---

## §3. CZYLI JESZCZE TROCHĘ O OFERCIE TELEKOMUNIKACYJNEJ

	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Możesz dołączyć do 4RE wybierając nowy numer lub przenosząc numer z innej sieci mobilnej.</li></ol>
Żeby zacząć korzystać z oferty: zamów, zarejestruj się i zapłać. Odbierz od kuriera lub w paczkomacie.	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Korzystanie z Oferty będzie możliwe, jeśli:<ol style="list-style-type: none"><li>a. wybierzesz jeden z Planów dostępnych w Ofercie,</li><li>b. zamówisz i kartę SIM,</li><li>c. dokonasz Rejestracji,</li><li>d. posiadasz kartę płatniczą lub wybierzesz inną akceptowalną przez nas metodę płatności,</li><li>e. wyrazisz zgodę na comiesięczne obciążanie karty,</li><li>f. będziesz posiadać środki na karcie w kwocie nie mniejszej niż wartość zamówionego Planu.</li></ol></li><li>3. Kartę SIM możesz zamówić na stronie internetowej phox.pl – zostanie doręczona pocztą kurierską lub możesz ją odebrać w paczkomatach inPost.</li></ol>
Kasę za usługę pobieramy co miesiąc, tego samego dnia.	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Plan odnawia się automatycznie pierwszego dnia każdego następnego Okresu rozliczeniowego bezpośrednio po pobraniu płatności za ten okres. Opłatę za Plan pobieramy z góry za dany Okres rozliczeniowy. Historię wszystkich płatności możesz sprawdzić w Moim Koncie.</li></ol>

## §4. GDZIE SĄ CENY?

Wszystkie ceny są w cenniku na stronie.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wysokość opłat za świadczone usługi telekomunikacyjne i szczególne zasady ich naliczania określa Cennik oferty Plany od PHOX.</li><li>2. Regulaminy i Cenniki są dostępne na naszej stronie internetowej.</li></ol>
---	--

## §5. CO ZAŁATWISZ NA INFOLINII

Te rzeczy załatwisz na naszej infolinii.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Zapewniamy obsługę świadczonych usług w szczególności w zakresie:<ol style="list-style-type: none"><li>a. udzielania informacji,</li><li>b. przyjmowania reklamacji,</li><li>c. realizacji zleceń jednorazowych,</li><li>d. obsługi serwisowej.</li></ol></li><li>2. Możesz kontaktować się z obsługą Klienta telefonicznie lub za pośrednictwem kanałów online. Dane kontaktowe dostępne są pod adresem: <a href="http://phox.pl">phox.pl</a></li><li>3. Zastrzegamy sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli Twoja tożsamość budzi nasze wątpliwości lub jeśli wymagane są one do realizacji Twojej sprawy.</li></ol>
--	--

## §6. W KTÓRYM PHOX MÓWI O JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG

Jakość połączeń zależy od wielu czynników.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Świadczymy nasze Usługi przy wykorzystaniu Sieci.</li><li>2. Na jakość Usług, w tym rzeczywistą osiągalną prędkość Internetu, oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych (jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne), a także wykorzystywanego urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, liczby i aktywności innych Użytkowników Końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowej.</li><li>3. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.</li></ol>
--	--

<p>W roamingu możesz korzystać z sieci innych operatorów. Nie możemy gwarantować jakości tych połączeń.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Oprócz korzystania z Sieci, umożliwiamy Ci korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi My lub przedsiębiorca telekomunikacyjny dostarczający nam Sieć podpisał umowę roamingową. Lista tych operatorów i krajów, w których działają, znajdziesz na stronie phox.pl w zakładce Dokumenty. W uzasadnionych przypadkach możemy ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystanie przez Ciebie z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.</li> <li>5. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, zasady dotyczące przetwarzania Twoich danych, a także zasady rozliczeń, mogą być inne niż stosowane przez nas.</li> <li>6. Jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych w roamingu może być inna niż w Sieci. Nie zależy od nas, a od operatora roamingowego, z którego usług w danym momencie korzystasz.</li> </ol>
<p>Nasze usługi dostępne są praktycznie wszędzie i działają prawie - prawie zawsze. A w lesie czasami nawet PHOX nie ma zasięgu...</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Zapewniamy zasięg krajowych usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.</li> <li>8. Zapewniamy zasięg krajowych usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.</li> <li>9. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie phox.pl w zakładce Mapa zasięgu.</li> <li>10. Zapewniamy jakość połączeń telefonicznych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.</li> <li>11. Zapewniamy minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.</li> <li>12. Zapewniamy skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych krajowych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.</li> <li>13. Zapewniamy co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.</li> <li>14. Świadczymy Ci na terytorium Polski w ramach Sieci bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.</li> </ol>

<p>Jeśli szukasz informacji o bezpieczeństwie, prywatności i danych osobowych, to mamy je zebrane.</p>	<p>15. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są umieszczone w:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. instrukcji obsługi/warunkach korzystania z Urządzenia telekomunikacyjnego,</li> <li>b. na stronie internetowej phox.pl w zakładce Dokumenty i zakładce Dane osobowe,</li> <li>c. Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczane w ramach aplikacji zainstalowanych w Urządzeniu telekomunikacyjnym.</li> </ul>
<p>Damy Ci znać, że kończy Ci się internet. Będziesz też mógł sprawdzać, ile wysłałeś SMSów, ile rozmów wykonałeś itp.</p>	<p>16. Będziesz otrzymywać informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Masz także możliwość bieżącej kontroli stanu pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach Usług lub promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.</p> <p>17. Jeżeli jesteś Konsumentem, zapewniamy Ci możliwość monitorowania wykorzystania usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, które są rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Sposoby monitorowania tych usług określa Umowa, w tym regulaminy usług lub regulaminy promocji opisujące zasady działania danej usługi. Powiadomimy Cię o wyczerpaniu limitu zużycia wyżej opisanych usług w ramach wybranego przez Ciebie pakietu taryfowego w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana Usługa.</p>
<p>Zależy nam na bezpieczeństwie sieci i jeśli uznamy, że Twoje działania jej zagrażają – będziemy reagować.</p>	<p>18. Możemy podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki w związku z naruszeniem bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami oraz w związku z zagrożeniami i podatnością na takie zagrożenia, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług świadczonych przez PHOX,</li> <li>b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu Sieci, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług świadczonych przez PHOX.</li> </ul>
<p>Zależy nam na naszej sieci, dlatego stosujemy różne techniki, żeby działała sprawnie. Oznacza to, że czasami może działać ciut wolniej.</p>	<p>19. Odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.</p> <p>20. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.</p>

Prędkość maksymalna jest możliwa do osiągnięcia, ale nie jest gwarantowana zawsze i wszędzie.

21. Jeżeli w komunikacji marketingowej pokazujemy prędkość (prędkość deklarowana), to odpowiada ona szacunkowej prędkości maksymalnej. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić, a nawet uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.
22. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 24.01.2023 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s
5G	60 Mb/s	600 Mb/s

23. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystwanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
24. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na naszej stronie internetowej [phox.pl](http://phox.pl) w zakładce Dokumenty.

## §7. W KTÓRYM PHOX OPOWIADA O WARUNKACH ŚWIADCZENIA USŁUGI

My świadczymy usługę, Ty płacisz kasę.	1. W ramach Umowy zobowiązujemy się do świadczenia Usług, a Ty zobowiązujesz się do uiszczania opłat określonych w Regulaminie Promocji lub w Cennikach.
Dzwonić, pisać i internetować możesz zawsze.	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Usługi świadczymy 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminie promocji lub poszczególnych Regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, jeżeli wprowadziliśmy takie ograniczenia. Stosujemy kompresję obrazu w celu optymalizacji funkcjonowania sieci telekomunikacyjnej w usługach mobilnej transmisji danych.</li><li>3. Jeśli korzystasz z naszych pakietów transmisji danych, w przypadku wyczerpania się limitu pakietu danych, niezwłocznie Cię o tym poinformujemy poprzez SMS.</li><li>4. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z usługi dostępu do internetu, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.</li><li>5. Jeżeli korzystasz ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych, określonych w wykazie prowadzonym przez Ministra właściwego ds. informatyzacji (<a href="https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/dumc-2020-poz15">https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/dumc-2020-poz15</a>), nie wpływa to na wykorzystanie przez Ciebie limitu transmisji danych w ramach Planu, chyba że przebywasz poza granicami kraju i korzystasz z usług roamingu. Zmiana wykazu stron prowadzonego przez Ministra nie stanowi zmiany Regulaminu.</li></ol>



W wyjątkowych sytuacjach możemy troszkę mieszać w sieci, żeby to „zawsze” dotyczyło wszystkich.

6. Przedsiębiorca telekomunikacyjny, który udostępnia nam sieć, przy pomocy której świadczymy nasze usługi stosuje procedury dotyczące pomiaru w sieci i przeprowadza rekonfiguracje sieci, żeby zapobiegać przekroczeniu jej pojemności.
7. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, podejmowane są środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi.
  - a. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) jesteśmy uprawnieni do podejmowania wszelkich dozwolonych prawem działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
    - i. informowania i ostrzegania Cię o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług,
    - ii. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych,
    - iii. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
    - iv. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
    - v. publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych;
  - b. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa wyżej w pkt 7 lit. a może w szczególności polegać na:
    - i. filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
    - ii. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.

<p>Zareagujemy, jeśli Twój telefon albo komputer będzie zagrażał bezpieczeństwu całej sieci telekomunikacyjnej.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usługi nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.</li> <li>9. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub naszych usług, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy Twoje urządzenie stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Tobą lub brakiem podjęcia przez Ciebie właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Klienta.</li> <li>10. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi.</li> <li>11. Zastosowanie przez nas ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów adekwatne do zagrożenia wyłącza naszą odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania Umowy.</li> </ol>
<p>Pomożemy Ci zadbać o bezpieczeństwo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Na naszej stronie internetowej informujemy Klientów o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.</li> <li>13. Rekomendujemy następujące sposoby zabezpieczenia przez Klienta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. blokada telefonu za pomocą kodu,</li> <li>b. instalowania aplikacji antywirusowych.</li> </ol> </li> </ol>

<p>Czasami Internet może działać gorzej. PHOX to wie, ale jego prawnicy koniecznie chcieli, żeby Wam o tym przypomnieli w tym miejscu.</p>	<p>14. Zasoby Sieci są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych w związku z korzystaniem z usług dostępu do Internetu zależy między innymi od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, technologii czy maksymalnych prędkości dostępnych w urządzeniach, z których korzystasz, a także od warunków atmosferycznych. Z uwagi na powyższe czynniki, nie możemy zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w usłudze dostępu do Internetu. Dokonywane są pomiary ruchu w sieci i prowadzimy pomiar ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do innych sieci, w tym sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Dokonywane są pomiary w celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza lub Sieci PHOX oraz rozdzielania jej zasobów w ten sposób, aby zapewnić Klientom najlepszą w danych warunkach jakość świadczonej Usługi. Może to wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych Klientów.</p> <p>15. Stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii dotyczących głównych systemów i urządzeń. Takie mechanizmy mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług.</p> <p>16. Skumulowany negatywny wpływ usług innych niż usługa dostępu do internetu na usługę dostępu do internetu nie stanowi pogorszenia jakości tej usługi, jeśli wpływ ten był nieunikniony, minimalny i krótkotrwały. Wpływ na jakość usług czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po Twojej stronie takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp. nie stanowi pogorszenia jakości usługi.</p>
<p>Internet działa lepiej przy większej prędkości. PHOX ma głębokie wewnętrzne przekonanie, że o tym wiecie, ale jego Prawnicy i Prawniczki bardzo - bardzo prosili go, żeby Was o tym upewnił.</p>	<p>17. Korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.</p> <p>18. Im większy jest dostępny pakiet danych, tym częściej, dłużej i w większej ilości można korzystać z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie. Bardzo mały pakiet danych lub jego brak może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie.</p> <p>19. Jednoczesne korzystanie przez Ciebie z usług innych niż usługa dostępu do internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do internetu z uwagi na współdzielenie zasobów sieci.</p>

## §8. W KTÓRYM PHOX MÓWI O ODSZKODOWANIACH ITP.

<p>Jeśli coś nie działa, to czasami wina PHOX, a czasami – nie.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z Twojej winy lub niestosowania przez Ciebie zasad opisanych w Regulaminie. Nie ponosimy odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług wynikających z nieosiągnięcia przez Telefon parametrów technicznych zgodnych z standardami Europejskiego Instytutu Standardów Telekomunikacyjnych lub wymaganych do skorzystania z tych usług oraz w sytuacji używania przez Ciebie Telefonu nieposiadającego wymaganego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oznakowania CE lub deklaracji zgodności z zasadniczymi wymaganiami. W stosunku do Klientów będących Konsumentami, za nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu uznajemy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu (w tym prędkości), które zostały wskazane w Regulaminie, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.</li></ol>
<p>Jeśli jest potrzeba, to PHOX płaci odszkodowania i zwraca kasę.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>2. W przypadku określonym w pkt 1 powyżej odszkodowanie za każdą pełną dobę przerwy ustala się w wysokości 1/30 za Twój Plan. Odszkodowanie jest należne, jeżeli przerwa w świadczeniu usług trwała powyżej 12 godzin jednorazowo.</li><li>3. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z pkt 2 powyżej, zwracamy w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku, w którym Usługi zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nieznajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.</li><li>4. Wpłaty odszkodowania, o którym mowa w pkt 2 powyżej oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonane świadczenie, o której mowa w pkt 3, dokonujemy na Twoją rzecz najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – niezwłocznie po prawomocnym zakończeniu sprawy.</li><li>5. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w niniejszym Regulaminie lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla usług dostępu do internetu określonych w Cenniku, wypłacamy Ci odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości lub określone gwarantowane wskaźniki dla usług dostępu do internetu nie zostały osiągnięte. Kwota odszkodowania dla wskaźników jakości Usług wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym, a osiągniętym poziomem jakości (wyrażona w procentach) pomnożona przez średnią miesięczną opłatę dokonywaną przez Ciebie za Okres rozliczeniowy (obliczoną na podstawie 3 ostatnich miesięcy poprzedzających wniesienie reklamacji lub krótszy okres, jeżeli korzystasz z Usług krócej niż 3 miesiące). Odszkodowanie jest należne, jeżeli wskaźniki jakości odbiegały od gwarantowanych przez co najmniej 12 godzin jednorazowo.</li><li>6. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, ponosimy odpowiedzialność na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.</li></ol>

<p>Jeśli nie będziemy mogli się dogadać, to zawsze możesz pozwać PHOX.</p>	<p>7. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem Usług Klient, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Klienci będący Konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (<a href="http://www.uke.gov.pl">www.uke.gov.pl</a>).</p>
--	--

## §9. NA CZYM ZARABIA PHOX?

<p>PHOX przytula od Ciebie kasę na dwa sposoby: jednorazowo i/lub regularnie.</p>	<p>1. Pobieramy opłaty:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. jednorazowe – związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodne z Regulaminem promocji lub Cennikiem obowiązującym Cię w dniu wystąpienia zdarzenia,</li> <li>b. cykliczne – naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez nas Usług w sposób ciągły, zgodnie z Regulaminem promocji lub Cennikiem.</li> </ul> <p>2. Otrzymując połączenie w sieci partnera roamingowego ponosisz koszty połączenia na zasadach ustalonych w Cenniku oferty Planu od PHOX.</p>
	<p>3. Płatności możesz realizować korzystając z dowolnej z udostępnianych przez nas metod.</p>
<p>Pomoc zawsze wzywasz za darmo.</p>	<p>4. Nie pobieramy opłat za połączenia telekomunikacyjne z numerami alarmowymi.</p>

## §10. W KTÓRYM DOWIESZ SIĘ, JAK ZMIEŃĆ UMOWĘ Z PHOXEM

<p>Umowę z PHOX możesz zmienić w wielu przypadkach. Wszystkie zasady PHOX opisuje na swojej stronie internetowej.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na naszej stronie internetowej informujemy o zmianie warunków świadczenia usługi w Regulaminie lub Cenniku z wyprzedzeniem jednego miesiąca. W tym samym terminie informujemy o w/w zmianach, doręczając ich treść drogą elektroniczną lub w innym sposób wymagany przepisami prawa.</li> <li>2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków określonych w regulaminie lub w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, treść proponowanych zmian publikujemy jedynie na naszej stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Okres ten może być krótszy, jeśli wynika to z przepisów prawa.</li> <li>3. Informujemy o prawie wypowiedzenia umowy, w przypadku braku akceptacji tych zmian.</li> <li>4. Termin na realizację prawa do wypowiedzenia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.</li> </ol>
---	--

## §11. Z KTÓREGO DOWIESZ SIĘ, NA CO MUSISZ UWAŻAĆ

<p>Dbaj o swoją kartę SIM, a jeśli ją stracisz – daj znać PHOX najszybciej jak możesz.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Zobowiązujesz się do chronienia karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.</li><li>2. W przypadku zaistnienia któregoś ze zdarzeń opisanych w pkt 1 powyżej, jesteś zobowiązany/ zobowiązana do poinformowania nas o tym. W momencie poinformowania nas o zdarzeniu, Twoja Karta SIM zostanie zablokowana i nie będziesz mógł/ za jej pomocą korzystać z Usług. Karta SIM zostanie odblokowana na Twój wniosek. Do momentu poinformowania 4RE o utracie karty ponosisz wyłączną odpowiedzialność za opłaty wynikające z używania karty przez osoby trzecie.</li><li>3. Zobowiązujesz się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu PIN i PUK, a także nie udostępniać ich osobom trzecim. Zobowiązujesz się niezwłocznie nas powiadamiać o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie kodu PIN lub PUK.</li><li>4. Ponosisz odpowiedzialność za skutki używania karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w Umowie przez osoby trzecie, które posługują się Twoim kodem PIN lub PUK. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której dołożyłeś/ dołożyłaś należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu PIN lub PUK, a osoba trzecia weszła w posiadanie tego kodu z przyczyn leżących po naszej stronie.</li><li>5. Zobowiązujesz się do niepodejmowania działań stanowiących nieuprawnione kierowanie ruchu telekomunikacyjnego z Sieci (lub innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego) do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych (lub odpowiednio – do Sieci) i nieużywania adapterów (rozumianych jako urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych lub generowanie połączeń telekomunikacyjnych zakańczanych w Sieci lub kierowanych za jej pośrednictwem do innych sieci telekomunikacyjnych) oraz niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Polkomtel przez Telefony lub inne urządzenia końcowe.</li><li>6. Zabrania się wykorzystywania świadczonej Usługi w celu generowania Sztucznego Ruchu lub wykonywania masowych połączeń telefonicznych, lub masowego wysyłania wiadomości SMS i/lub MMS, np. call center, a itp. a także przesyłania niezamówionej informacji handlowej (spam).</li></ol>
<p>Za nową kartę SIM zapłacisz.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Wydanie nowej karty SIM następuje na Twój koszt, jeśli wymiana wynika z okoliczności nie leżących po naszej stronie. Dla nowej karty SIM ustanowiony zostanie nowy kod PIN.</li></ol>

## §12. W KTÓRYM PHOX WYJAŚNIA, JAK MOŻESZ GO PORZUCIĆ (CHLIP, CHLIP) ...

<p>Wszystkie rzeczy ogarniasz przez Moje Konto.</p>	<p>1. Zarządzanie usługami:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. możesz wybrać Plan oraz zamówić dodatkowe opcje Usług w Moim Koncie lub poprzez kontakt z Operatorem,</li><li>b. w każdej chwili możesz sprawdzić w Moim Koncie wielkość dostępnego pakietu danych oraz stan aktywnych Usług dodatkowych.</li></ul>
<p>Możesz sam zrezygnować z usług PHOX. Jeśli to zrobisz, PHOX nie będzie pobierał od Ciebie kasy. Może się też zdarzyć, że PHOX nie będzie chciał świadczyć Ci usług. Spokojnie. Da Ci wcześniej znać.</p>	<p>2. Rozwiązanie Umowy:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. możesz zlecić wyłączenie Planu za pośrednictwem Mojego Konta e co będzie jednoznaczne z wypowiedzeniem Umowy,</li><li>b. zlecenie wyłączenia Planu jest równoznaczne z wycofaniem zgody na cykliczne pobieranie płatności za Plan,</li><li>c. Plan zostanie wyłączony z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym zleciłeś/ zleciłaś wyłączenie Planu pod warunkiem, że zrobisz to co najmniej na godzinę przed jego zakończeniem. Od tego momentu nie będziesz ponosić żadnych kosztów, nie będziesz także mógł/ mogła korzystać z Usług – połączenia wychodzące i przychodzące nie będą dostępne,</li><li>d. Umowa ulega rozwiązaniu w ciągu 6 miesięcy od zakończenia ostatniego Okresu rozliczeniowego, w którym zleciłeś/ zleciłaś wyłączenie Planu. Do upływu tego terminu możesz zmienić zdanie i ponownie rozpocząć korzystanie z Usług w ramach Oferty,</li></ul>

	<p>e. możemy rozwiązać Umowę lub ograniczyć świadczenie usług w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania oraz wcześniejszego uprzedzenia w razie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. podania przez Ciebie nieprawdziwych danych do Rejestracji,</li> <li>ii. Twojego nieuprawnionego dostępu do Sieci, w szczególności przez działania hackerskie,</li> <li>iii. wykorzystywania przez Ciebie numerów aktywowanych w Sieci do kierowania do naszej sieci telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu abonenckiej karty SIM,</li> <li>iv. innego rażącego naruszenia przez Ciebie postanowień Regulaminu lub warunków Umowy, w szczególności w przypadku generowania Sztucznego ruchu,</li> <li>v. używania karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych, tzw. rozwiązań „call center”,</li> <li>vi. używania karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne) lub do generowania ruchu maszynowego (ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do Klienta”),</li> <li>vii. używania karty SIM do masowej dystrybucji SMS i/lub MMS, niebędącej standardową wymianą komunikatów np. rozsyłanie informacji handlowej,</li> <li>viii. rozsyłania wiadomości SMS/MMS typu SPAM z numeru Klienta,</li> <li>ix. wykonywania połączeń, które są w dalszej kolejności przekierowywane za pomocą dowolnej technologii, a w szczególności w technologii PSTN oraz transmisji danych VoIP (Voice over Internet Protocol),</li> <li>x. bądź w innych przypadkach udostępnienia naszych Usług innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez naszej zgody,</li> <li>xi. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od nas, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług telekomunikacyjnych;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>f. dwa dni przed blokadą połączeń wychodzących prześlemy Ci o tym informację (np. za pomocą czata, e-maila, lub sms-em), tak, abyś miał czas usunąć przyczyny, które mogą spowodować to ograniczenie,</li> <li>g. usługi zostaną ponownie włączone po usunięciu przyczyn, z powodu których ograniczyliśmy ich świadczenie,</li> <li>h. rozwiązując Umowę ze skutkiem natychmiastowym zawiadamiamy Cię o tym poprzez wysłanie SMS-a. Jeśli podałeś nam odpowiednie dane, powiadomienie to może mieć dodatkowo formę e-maila.</li> </ul>



<p>Jeśli zdarzy się, że umrzesz to PHOX wyłączy Twojego SIMa.</p> <p>Najlepszości w Zaświatach (którekolwiek z nich są Twoimi)!</p>	<p>3. Wygaśnięcie Umowy:</p> <p>a. Umowa wygasa wskutek śmierci Klienta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności zaprzestajemy świadczenia usług telekomunikacyjnych i wyłączamy kartę SIM Klienta z sieci.</p> <p>b. Spadkobierca Klienta może po uprawomocnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku lub aktu poświadczenia dziedziczenia przerejestrować numer na siebie. Przed uprawomocnieniem się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku usługi telekomunikacyjne mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych Klienta.</p>
---	---

### §13. W KTÓRYM DOWIESZ SIĘ, JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ DO PHOX

<p>Jeśli coś Ci nie pasuje – masz 12 miesięcy na złożenie reklamacji.</p>	<p>1. Możesz złożyć reklamację w sprawie:</p> <p>a. niedotrzymania z naszej winy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,</p> <p>b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,</p> <p>c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.</p> <p>2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za usługę zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamacja złożona po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Cię powiadomimy,</p>
---	---

<p>Jak złożyć reklamację? Tutaj PHOX wszystko wyjaśnia (a raczej jego Prawniczki i Prawnicy).</p>	<p>3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług można zgłaszać m.in. pisemnie, telefonicznie oraz elektronicznie.</p> <p>4. Reklamacja Usług powinna zawierać co najmniej następujące dane:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. imię, nazwisko albo nazwę i adres zgłaszającego reklamacje,</li> <li>b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamacje,</li> <li>c. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z naszej winy terminu rozpoczęcia świadczenia usług,</li> <li>d. numer telefonu, którego dotyczy reklamacja,</li> <li>e. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,</li> <li>f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności lub dokonanie wpłaty na kartę płatniczą w przypadku, o którym mowa w pkt 4 lit. e powyżej,</li> <li>g. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.</li> </ul> <p>5. Reklamacje możesz złożyć elektronicznie wysyłając e-maila na adres reklamacje@phox.pl lub pisemnie na adres: 4RE sp. z o.o.: ul. Czerska 8/10; 00-732 Warszawa, z dopiskiem „REKLAMACJE PHOX”.</p>
<p>Jeśli z Twoją reklamacją będzie coś nie tak, PHOX poprosi, żeby uzupełnić co trzeba.</p>	<p>6. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie lub na naszej stronie internetowej nie spełnia warunków określonych w pkt 4 lit. a-e lub e-g, nasza jednostka rozpatrująca reklamacje, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.</p>
<p>PHOX da znać, że dostał Twoją reklamację.</p>	<p>7. W terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji potwierdzimy jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielimy odpowiedzi na reklamację.</p> <p>8. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres i numer telefonu naszej jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację.</p> <p>9. Za dzień złożenia reklamacji w formie pisemnej lub elektronicznej przyjmuje się dzień otrzymania przez nas listu zawierającego reklamację w formie pisemnej bądź odpowiednio wiadomości e-mail w formie elektronicznej.</p>

<p>PHOX pilnuje terminów i zadba o to, żeby w odpowiedzi znalazły się wszystkie niezbędne informacje.</p>	<p>10. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.</p> <p>11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>nazwę naszej jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,</li> <li>informację o dniu złożenia reklamacji,</li> <li>rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,</li> <li>w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty, albo informację, że zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,</li> <li>pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest Konsument - o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (<a href="http://www.uke.gov.pl">www.uke.gov.pl</a>),</li> <li>dane identyfikujące naszego upoważnionego pracownika, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.</li> </ol> <p>12. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dotatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,</li> <li>zostać doręczona Klientowi przesyłką poleconą, o ile odpowiedź na reklamację ma być udzielona na papierze.</li> </ol>
<p>Jeśli napiszesz do PHOX na papierze, on też odpowie Ci na papierze, ale niechętnie. PHOX kocha lasy. Oszczędzaj drzewa!</p>	<p>13. Z zastrzeżeniem ppkt. a-c poniżej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>za zgodą reklamującego potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej,</li> <li>w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, potwierdzamy przyjęcie reklamacji i udzielamy odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji,</li> <li>postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w ppkt. a i b umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.</li> </ol>

<p>Jeśli nie dostaniesz odpowiedzi na swoją reklamację, PHOX wyśle Ci jej duplikat lub kopię.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego jesteśmy obowiązani niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.</li> <li>15. Sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z nami.</li> <li>16. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, ponownie przekazujemy odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą.</li> <li>17. Nie jesteśmy zobowiązani do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.</li> </ol>
---	--

## §14. GDZIE PHOX WYJAŚNIA, JAK ZAWIĄĆ SIĘ W 14 DNI

<p>Masz 14 dni, żeby bez dramy rozstać się z PHOX. Wszystko ogarniasz przez Moje Konto.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Możesz odstąpić od umowy bez podania przyczyny, składając jednoznaczne oświadczenie w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.</li> <li>2. W przypadku gdy odstąpisz od umowy o świadczenie usług, uważamy ją za niezawartą.</li> <li>3. W przypadku, gdy wyraziłeś/ wyraziłaś zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 14 dni od dnia zawarcia umowy, jesteś zobowiązany/ zobowiązana do zwrotu kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń do chwili, w której otrzymaliśmy oświadczenie o odstąpieniu. W przeciwnym razie - jeżeli zgody takiej nie wyraziłeś - wszystkie dokonane przez Ciebie płatności zostaną zwrócone.</li> <li>4. Możesz skorzystać z prawa do odstąpienia między innymi poprzez wybór odpowiedniej opcji w Moim Koncie lub za pośrednictwem formularza odstąpienia stanowiącego zał. 2 do Ustawy o prawach konsumenta.</li> </ol>
---	---

## §15. REALIZACJA ZAMÓWIENIA

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operator realizuje na Twoją rzecz następujące usługi serwisowe:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. udzielanie informacji o Twojej Umowie,</li> <li>b. udzielanie informacji o aktualnej ofercie i promocjach, w tym ofercie dostosowanej do Twoich potrzeb,</li> <li>c. obsługa Klienta za pomocą poczty elektronicznej i/lub Mojego Konta,</li> <li>d. przyjmowanie i rozpatrywanie Reklamacji.</li> </ol> </li> </ol>
<p>Łąp PHOX przez Moje Konto lub e-maila.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Obsługa serwisowa świadczona jest za pomocą Mojego Konta, za pomocą adresu e-mail: <a href="mailto:obsługa@phox.pl">obsługa@phox.pl</a>, chata dostępnego na stronie <a href="http://phox.pl">phox.pl</a>, a także pisemnie pod adresem: 4re sp. z o.o., ul Czerska 8/10; 00-732 Warszawa, z dopiskiem „OBSŁUGA KLIENTA”.</li> </ol>
<p>PHOX da znać, że dostał Twoją reklamację.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Klient ponosi koszty połączeń w celu obsługi serwisowej wskazane w Cenniku, Cenniku oferty Plany od PHOX lub w Regulaminie Promocji.</li> </ol>

## §16. USŁUGI PREMIUM W PHOX

Żeby kupić usługę Premium, musisz mieć na nią środki.	1. Korzystanie z Usług Premium, tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które mogą być realizowane przez inny podmiot niż Operator możliwe jest tylko po zasileniu Konta.
	2. Usługi Premium mogą być świadczone przez ich dostawców. Dostawca usługi Premium ma obowiązek poinformować Cię o cenie tej usługi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania czy zaniechania dostawców usług Premium.
Możesz ustawić sobie blokady, żeby kontrolować wydatki.	3. Masz możliwość ustalenia progu kwotowego dla Usług Premium. Operator oferuje następujące progi kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł. Jeżeli nie określisz progu kwotowego, będzie on domyślnie ustawiony na 35 zł.  4. Po wykorzystaniu progu kwotowego informujemy Cię o tym za pomocą komunikatu wysłanego na Twój numer oraz zablokujemy możliwość wykonywania i odbierania połączeń/wiadomości z takich numerów.
Jeśli dasz znać, PHOX zablokuje Ci dostęp do Usług Premium.	5. Na Twoje żądanie, bezpłatnie:  a. zablokujemy połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie i połączenia przychodzące z takich numerów,  b. zablokujemy połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów,  c. umożliwimy Ci określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi lub za całe połączenie, a także zablokujemy połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza ustaloną przez Ciebie wartość maksymalną.
Listę numerów premium znajdziesz na stronie UKE.	6. Prezes UKE prowadzi Rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usług o podwyższonej opłacie ( <a href="https://bip.uke.gov.pl/wyszukiwarka-rejestr-premium">https://bip.uke.gov.pl/wyszukiwarka-rejestr-premium</a> ).

## §17. INNE WAŻNE INFORMACJE

Wszystko ogarniasz przez Moje Konto.	1. Dyspozycje dotyczące Usług możesz składać w Moim Koncie oraz po zalogowaniu się przez chat na stronie phox.pl, chyba że, Regulamin lub regulamin innych usług, z których korzystasz wymagają innej formy.
Telefony to sprytnie bestie, które czasami robią rzeczy, o których nie mamy pojęcia.  PHOX ma w takich momentach wrażenie utraty swojej podmiotowości. Jednakowoż zapomniał o tym, jak tylko to napisać.	2. Pragniemy zwrócić uwagę, iż niektóre aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:  a. uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,  b. w sposób automatyczny przesyłać do producentów tych aparatów Twoje dane osobowe,  c. powodować przesyłanie do Ciebie informacji handlowych drogą elektroniczną,  d. przekazywać do osób trzecich zgody na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną. Zachęcamy więc do szczegółowego zapoznania się z treścią Instrukcji obsługi aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów aparatów telefonicznych.  3. Zwracamy także uwagę, iż aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple iPhone OS (iOS), Android, mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty naliczane będziemy zgodnie z Cennikiem lub Cennikiem oferty Planu od PHOX.

## §18. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

PHOX przetwarza Twoje dane, a opisuje to w polityce prywatności.	1. Przetwarzamy i gromadzimy m.in. dane, które podałeś przy zawieraniu umowy Twoje dane transmisyjne (o połączeniach) i dane o lokalizacji (o położeniu urządzenia). 4RE jest Administratorem Twoich danych osobowych w rozumieniu RODO. Szczegółowe zasady przetwarzania wszystkich Twoich danych opisaliśmy w „Polityka prywatności i pliki cookies” dostępnej na stronie phox.pl w zakładce Dane osobowe.
Daj znać PHOX, jeśli zmienisz swoje dane.	2. Jesteś zobowiązany zawiadomić nas o zmianie podanych nam danych nie później niż w ciągu 30 dni od dokonania zmiany. Przy okazji zmiany danych możemy prosić o potwierdzenie Twojej tożsamości, jeśli nie wyrazisz na to zgody, mamy prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług.
Jeśli korzystasz z roamingu, Twoje dane przetwarzają inni operatorzy.	3. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu Twoich danych mogą być inne niż stosowane w Sieci.
	4. Nie udostępniamy spisu Abonentów, a także numerów Klientów w celu umieszczenia ich w spisie Abonentów.

## §19. OSTATNI PARAGRAF!

Wszystkie dokumenty PHOX trzyma na swojej stronie internetowej.

1. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają postanowienia Regulaminów Promocji, Regulaminów Usług dodatkowych, Cennika, Regulaminu przenoszenia przydzielonego numeru, a także przepisy Ustawy oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Regulaminy i Cenniki dostępne są na stronie phox.pl w zakładce Dokumenty.
2. Niniejszy regulamin jest dostępny na stronie phox.pl w zakładce Dokumenty.