

Regulamin usługi serwisowej „Naprawa od PHOX” obowiązujący od 24.01.2023 r.

Słowniczek

Niżej wyjaśniamy pojęcia użyte przez nas w Regulaminie.

4RE, My

4RE sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Czerska 8/10, 00-732 Warszawa, 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;

Cennik

Załącznik nr 1 do Regulaminu. Określamy w nim wysokość miesięcznej opłaty za świadczenie Usługi serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi serwisowej;

Dopłata

koszty Naprawy lub wymiany Urządzenia na Inne urządzenie, które ponosisz w przypadku wykorzystania Limitu;

Inne urządzenie

urządzenie takiego samego modelu jak Urządzenie, lub w przypadku gdy takie urządzenie nie jest u nas dostępne w ofercie, urządzenie posiadające podobne główne parametry techniczne, co Urządzenie. Parametrów technicznych nie stanowią kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej. Może to być też urządzenie równoważne nowemu, wymienione w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta – w takiej sytuacji Urządzenie uszkodzone zostaje odesłane do producenta;

Klient, Ty

konsument w rozumieniu przepisów prawa oraz osoba fizyczna, która prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą;

Limit

limit jaki posiadasz na wykonanie Usługi serwisowej. Określamy go szczegółowo w §2 ust. 2 Regulaminu;

Naprawa

wykonanie naprawy Urządzenia w przypadku Uszkodzenia lub Zalania, na zasadach określonych w Regulaminie;

Numer IMEI/SN/SD

numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;

Partner

Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000431665, NIP 5342487752, kapitał zakładowy 9 888 300 zł.

Digital Care organizuje w naszym imieniu świadczenia w ramach Usługi serwisowej oraz świadczy w swoim imieniu usługę najmu Urządzenia;

| | |
|---|--|
| Punkt serwisowy | punkt naprawczy Urządzeń, wskazany przez Digital Care; |
| Regulamin Usługi serwisowej, Regulamin | ten dokument, określający zakres i warunki świadczenia Usługi serwisowej; treść jego znajdziesz na stronie phox.pl w zakładce Dokumenty; |
| Umowa najmu | umowa pomiędzy Tobą a Partnerem, której przedmiotem jest najem Urządzenia; |
| Urządzenie | fabrycznie nowy lub odnowiony smartfon, wynajęty przez Ciebie w ramach Umowy najmu; |
| Urządzenie zastępcze | smartfon wraz z akcesoriami, tj. ładowarką, kablem USB. Jest to urządzenie elektroniczne o tym samym systemie operacyjnym, co Urządzenie i jest własnością Partnera. Urządzenie zastępcze może posiadać inne parametry niż Urządzenie, pochodzić od innego producenta i może nosić ślady normalnego użytkowania; |
| Usługa serwisowa | usługa, którą świadczymy dla Ciebie na zasadach określonych w Regulaminie. Opisujemy to szczegółowo w § 2; |
| Uszkodzenie | uszkodzenie mechaniczne Urządzenia, skutkujące koniecznością wykonania jego Naprawy; |
| Zalanie | bezpośrednie działanie wody lub innej cieczy na Urządzenie, skutkujące koniecznością wykonania jego Naprawy. |



Regulamin usługi serwisowej „Naprawa od PHOX” obowiązujący od 24.01.2023 r.

§1

PODSTAWOWE INFORMACJE

1. Możesz korzystać ze świadczeń w zakresie Usługi serwisowej w okresie obowiązywania Umowy najmu.
2. Wysokość opłaty za korzystanie z Usługi serwisowej wskazujemy w Cenniku.
3. Opłatę za korzystanie z Usługi serwisowej naliczamy w cyklach miesięcznych. Termin zapłaty jest to dzień płatności czynszu najmu Urządzenia.
4. Usługę serwisową świadczymy w modelu opłaty z góry.
5. Zastrzegamy sobie prawo wstrzymania wykonania usługi serwisowej, do czasu opłacenia ewentualnej zaległości wobec nas lub Partnera.
6. Usługą serwisową obejmujemy tylko Urządzenie, wynajęte przez Ciebie w ramach Umowy najmu.
7. Świadczenia w ramach Usługi serwisowej organizuje Partner w naszym imieniu i na naszą rzecz.

§2

ZAKRES I LIMITY USŁUGI SERWISOWEJ

1. Usługa serwisowa swoim zakresem obejmuje:
 - 1) wykonanie Naprawy Urządzenia;
 - 2) organizację i pokrycie kosztów transportu Urządzenia na terytorium Polski, do i z Punktu serwisowego;
 - 3) możliwość śledzenia statusu Naprawy (w tym otrzymywania informacji o wysyłce Urządzenia oraz dostarczeniu Urządzenia do Punktu serwisowego) za pośrednictwem serwisu internetowego <https://naprawaodphox.pl>;
 - 4) udostępnienie na Twój wniosek Urządzenia zastępczego na czas Naprawy;
 - 5) wsparcie w zakresie udzielenia informacji o serwisach naprawczych autoryzowanych przez producenta Urządzenia.
2. Limit świadczeń w ramach Usługi serwisowej obejmuje wykonanie jednej Naprawy, w tym organizację i pokrycie kosztów transportu Urządzenia do i z Punktu serwisowego, w okresie każdych 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi serwisowej.
3. Niewykorzystany Limit na wykonanie Naprawy nie sumuje się z Limitem obowiązującym w kolejnym okresie 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi serwisowej.
4. Pozostałe świadczenia w zakresie Usługi serwisowej są nielimitowane w okresie obowiązywania Usługi serwisowej.

1. Uszkodzenie lub Zalenie Urządzenia powinieneś zgłosić niezwłocznie po ich wystąpieniu. Możesz to zrobić na stronie <https://naprawaodphox.pl>.
2. W celu realizacji Naprawy Urządzenia potrzebne będą następujące dane:
 - 1) Twoje imię i nazwisko albo nazwa Twojej firmy i NIP;
 - 2) adres do odbioru i zwrotu Urządzenia na terytorium Polski;
 - 3) opis uszkodzenia Urządzenia;
 - 4) numer telefonu, pod którym będziemy mogli skontaktować się z Tobą;
 - 5) Twój aktualny adres e-mail, na który wysyłana będzie korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
 - 6) nazwę producenta, model i Numer IMEI/ SN/ SD Urządzenia;
 - 7) inne informacje niezbędne do realizacji Usługi serwisowej, o które poprosimy.
3. Przed przekazaniem nam Urządzenia do Naprawy:
 - 1) usunąć z Urządzenia nośniki danych oraz zabezpieczenia danych zapisanych w pamięci Urządzenia (Urządzenie w trakcie obsługi serwisowej może być sformatowane. Nie odpowiadamy za zachowanie danych znajdujących się w Urządzeniu. Nie tworzymy kopii zapasowych ani nie zgrujemy danych znajdujących się w Urządzeniu);
 - 2) usunąć blokady i inne funkcje, które utrudniają lub uniemożliwiają dostęp do Urządzenia o ile jest to możliwe (w szczególności: funkcja Find My iPhone dla Urządzeń z systemem operacyjnym iOS, Google Account i konto Samsung dla Urządzeń z systemem operacyjnym Android);
 - 3) zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu, poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
 - 4) przekazać przesyłkę z Urządzeniem kurierowi w uzgodnionym terminie i miejscu lub nadaj ją w paczkomacie.

1. Jeżeli w zgłoszeniu Naprawy w sposobie wysyłki wybrałeś:
 - a) kuriera, Urządzenie odbierzemy we wskazanym przez Ciebie dniu;
 - b) paczkomat, na podany numer telefonu wyślemy SMS z kodem, który możesz użyć w dowolnym Paczkomacie by wysłać przesyłkę z Urządzeniem.
2. Punkt serwisowy wykona Naprawę Urządzenia i odeśle do Ciebie naprawione Urządzenie w ciągu 5 dni roboczych. Termin ten liczymy od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu serwisowego.
3. Jeśli chcesz skorzystać z Urządzenia zastępczego na czas Naprawy, poinformuj nas o tym. Możesz to zrobić dzwoniąc do nas.
4. Termin realizacji może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do wyjaśnienia przypadków określonych poniżej, jeżeli:
 - 1) nie podałeś wszystkich informacji niezbędnych do realizacji Usługi serwisowej lub dane te były niepoprawne;
 - 2) nie usunąłeś blokad lub innych funkcji utrudniających dostęp do Urządzenia (informujemy o tym szerzej w §3 ust. 3 pkt 2);
 - 3) części niezbędne do wykonania Naprawy nie będą dostępne z przyczyn leżących po stronie producenta lub importera części zamiennych;
 - 4) usunięcie skutków Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia wymaga Twojej zgody na Dopłatę;
 - 5) proces naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego (zgodnie z polityką producenta Urządzenia);
 - 6) doszło do działania siły wyższej.

5. W przypadku wykorzystania Limitu (piszemy o nim w §2 ust. 2 Regulaminu), poinformujemy Cię o możliwości wykonania Naprawy lub wymiany Urządzenia na Inne urządzenie z uwzględnieniem Dopłaty:
 - a) jeśli się zgodzisz, Naprawę lub wymianę Urządzenia zrealizujemy po otrzymaniu od Ciebie Dopłaty;
 - b) jeśli nie zdecydujesz się na Dopłatę, zwrócimy Ci Urządzenie, a Ty ponosisz koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku. Sposób i termin zapłaty ustali z Tobą nasz Partner.
6. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że Punkt serwisowy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
7. W przypadku rezygnacji z Naprawy lub wymiany Urządzenia na Inne urządzenie z uwzględnieniem Dopłaty, możesz naprawić Urządzenie na swój koszt w dowolnym, autoryzowanym serwisie producenta.
8. W przypadku gdy wykonanie Naprawy okaże się nieekonomiczne (tj. koszty Naprawy przewyższą koszt Innego urządzenia) lub niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. części niezbędne do Naprawy nie są dostępne w Punktach serwisowych współpracujących z naszym Partnerem) – możemy zaproponować wymianę Urządzenia na Inne urządzenie.
9. W przypadku wymiany Urządzenia na Inne urządzenie, Umowa najmu jest dalej ważna. Zmianie ulega jedynie Przedmiot najmu. Usługa serwisowa kontynuowana jest na zasadach, które określamy w tym Regulaminie.
10. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia, od momentu przekazania przez Ciebie Urządzenia do transportu do momentu odbioru przez Ciebie Urządzenia, spoczywa na nas. Nie ponosimy jednak odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w transporcie do Punktu serwisowego z przyczyn leżących po Twojej stronie, w tym niewykonania przez Ciebie obowiązków wskazanych w § 3. ust 3. pkt. 3. Regulaminu.
11. Jeśli odbierasz przesyłkę z naprawionym Urządzeniem od kuriera, sugerujemy sprawdzenie przesyłki w jego obecności. Jeśli masz zastrzeżenia do stanu przesyłki, sporządź protokół szkody z kurierem.

§5

PRZYPADKI NIEOBJĘTE ZAKRESEM USŁUGI SERWISOWEJ

1. Usługa serwisowa nie obejmuje uszkodzeń w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN/SD (nie dotyczy to jednak sytuacji, gdy Numer IMEI/SN/SD został zmieniony na skutek wymiany Urządzenia w ramach gwarancji producenta lub rękojmi sprzedawcy, albo na skutek Naprawy lub wymiany na Inne urządzenie w ramach Usługi serwisowej lub wymiany Urządzenia zorganizowanej przez Ciebie w punkcie serwisowym autoryzowanym przez producenta Urządzenia).
2. Nasza Usługa serwisowa nie obejmuje:
 - 1) Naprawy uszkodzeń:
 - a) które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
 - b) o charakterze powierzchniowym (estetycznym), takich jak zarysowania, otarcia i inne uszkodzenia, nie mające wpływu na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
 - c) polegających na stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia lub jego zwykłym zużyciu;
 - d) akcesoriów dostarczonych z Urządzeniem, takich jak: słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe;
 - e) zgłoszonych nam po dezaktywacji Usługi serwisowej;
 - f) których naprawa wykonywana jest w ramach programów serwisowych producenta Urządzenia, na zasadach przez niego określonych.
3. W ramach Usługi serwisowej nie wykonujemy usługi kopiowania lub odzyskiwania danych zapisanych w pamięci Urządzenia lub nośnikach pamięci.
4. Nie zwracamy kosztów Naprawy, które poniesiesz realizując Naprawę we własnym zakresie.
5. Umowa o świadczenie Usługi zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu nie stanowi gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577 i następnych Kodeksu cywilnego ani nie ustanawia uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne z umowy sprzedaży Urządzenia, w rozumieniu art. 556 i następnych Kodeksu cywilnego. Umowa o świadczenie Usługi nie stanowi umowy ubezpieczenia w rozumieniu art. 805 Kodeksu cywilnego

§6

PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Twoich danych osobowych w celu świadczenia Usługi serwisowej jest 4RE.
2. Podanie przez Ciebie danych w celu realizacji świadczeń w ramach Usługi serwisowej jest dobrowolne, ale niezbędne do przyjęcia i realizacji Twojego zgłoszenia.
3. Informacje, w jaki sposób przetwarzamy Twoje dane osobowe znajdziesz na phox.pl w zakładce Dane osobowe
4. Pamiętaj, że zobowiązany jesteś do niezwłocznej aktualizacji swoich danych osobowych, w przypadku gdy uległy one zmianie.

§7

REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące Usługi serwisowej możesz złożyć:
 - 1) drogą mailową na adres: reklamacje@phox.pl;
 - 2) pisemnie na adres: 4RE sp. z o.o., ul. ul. Czerska 8/10, 00-732 Warszawa, z dopiskiem „Reklamacja”.
2. W reklamacji powinieneś wskazać numer zgłoszenia, swoje imię i nazwisko, opisać przedmiot reklamacji.
3. O rozpatrzeniu reklamacji poinformujemy Cię pisemnie na adres wskazany w zgłoszeniu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania przez Ciebie adresu e-mail) w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Jeśli jesteś konsumentem, możesz skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.
5. Pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej Umowy najmu sprzedaży lub Umowy najmu o świadczenie usług.

§8

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Jeśli jesteś konsumentem lub prowadzisz jednoosobową działalność gospodarczą i zawarłeś umowę na odległość, możesz odstąpić od niej w rozumieniu “Ustawy o prawach konsumenta” bez podania przyczyny. Na podjęcie decyzji masz 14 dni od dnia zawarcia umowy. Termin zostanie zachowany, jeżeli oświadczenie o odstąpieniu zostało przez Ciebie wysłane przed jego upływem.
2. Jeśli podejmiesz decyzję o odstąpieniu od umowy, możesz zalogować się do Mojego Konta i wybrać opcję „Odstępuję” lub złożyć pisemne oświadczenie na nasz adres pocztowy.
3. Odstępując od umowy Usługi serwisowej „Naprawa od PHOX”, odstępujesz automatycznie od Umowy najmu Urządzenia.

4. Jeśli odstępujesz od umowy, zwrócimy Ci wszystkie otrzymane płatności wykorzystując ten sam sposób płatności, których użyłeś w pierwotnej transakcji, chyba że wyrazisz zgodę na inny sposób. Płatności zwracamy nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym poinformowałeś nas o odstąpieniu od umowy.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość może przybrać dowolną treść, z której będzie wynikać wola odstąpienia od umowy. Możesz posłużyć się wzorem formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do „Ustawy o prawach konsumenta”.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

CENNIK USŁUGI SERWISOWEJ

| Opłata | Kwota |
|--|---------------------|
| Miesięczna opłata za Usługę serwisową | 25 zł brutto |
| Opłata za transport Urządzenia do i z Punktu serwisowego | 49 zł brutto |
| Opłata za ekspertyzę Urządzenia | 89 zł brutto |



Regulamin Promocji usługi Naprawa od PHOX

stosowany przez 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 (dalej: „PHOX”, „My”).

§1

Niniejszy regulamin promocji (dalej: Regulamin Promocji) określa promocyjną miesięczną opłatę za usługę „Naprawa od PHOX”. Prezentowane ceny zawierają 23% podatek od towarów i usług (VAT).

§2

Niniejsza oferta promocyjna (dalej: Promocja) jest skierowana do Klientów (Ciebie).

§3

Promocja jest ważna od dnia 26 stycznia 2024 r. przez okres 6 miesięcy.

§4

1. W ramach Promocji miesięczna opłata za usługę „Naprawa od PHOX” wynosi 1,00 zł brutto.
2. Usługę będziemy dostarczać na promocyjnych warunkach przez cały okres czas wynajmu urządzenia objętego promocją.
3. Pozostałe warunki świadczenia usługi nie zmieniają się.

§5

1. Wszelkie określenia pisane wielką literą niezdefiniowane odmiennie w niniejszym Regulaminie Promocji mają znaczenie określone w Regulaminie usługi „Naprawa od PHOX”.
2. Mamy prawo do zmiany lub odwołania Promocji, bez konieczności podawania przyczyny, z zastrzeżeniem, że zmiana warunków nie wpływa na prawa i obowiązki dotychczas nabyte przez Klientów w ramach danego Okresu rozliczeniowego. Informacja o zmianie lub odwołaniu Promocji będzie opublikowana na stronie internetowej phox.pl lub w inny sposób podany do publicznej wiadomości.
3. Regulamin Promocji dostępny jest na phox.pl w zakładce Dokumenty.
4. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu Promocji mają zastosowanie postanowienia Regulaminu usługi „Naprawa od PHOX”, Cennika usługi serwisowej oraz odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy Kodeks Cywilny.
5. W przypadku sprzeczności postanowień Cennika usługi serwisowej z postanowieniami Regulaminu Promocji, stosuje się postanowienia Regulaminu Promocji.