



Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników w Usłudze Heyah przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE

§ 1

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w Usłudze Heyah przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 29159, z kapitałem zakładowym 471 mln złotych, REGON 011417295, NIP 526-10-40-567, zwaną dalej "Operatorem".

§ 2

Użyte w dalszej części Regulaminu terminy oznaczają:

- „Biuro Obsługi Użytkownika” – jednostka organizacyjna, mająca za zadanie udzielanie pomocy Użytkownikowi we właściwej realizacji Umowy, której numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej umieszczone są w Cenniku i ulotkach informacyjnych Operatora;
- „Cennik” - wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy;
- „Cykl Heyah” – miesięczny okres rozpoczynający się w każdym kolejnym Dniu Rozliczeniowym, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Użytkownika Usługi Heyah wobec Operatora z tytułu świadczenia wybranych usług w zakresie określonym w Cenniku. Do celów rozliczeniowych przyjmuje się, iż Cykl ten trwa 30 dni;
- „Dane Transmisyjne” – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne;
- „Dzień Rozliczeniowy” – dzień miesiąca, w którym dokonywane jest rozliczenie zobowiązań Użytkownika Usługi Heyah wobec Operatora z tytułu świadczenia wybranych usług w zakresie określonym w Cenniku. Dzień rozliczeniowy zostaje określony i zakomunikowany Użytkownikowi Usługi Heyah w chwili aktywacji usług, z którymi jest związana Opłata Cykliczna;
- „Heyahkod”- kod cyfrowy, służący do identyfikacji Użytkownika, przy pomocy którego Użytkownik może zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług za pośrednictwem Biura Obsługi Użytkownika lub serwisu Samoobsługa ;
- „Hasło”- kod cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 10 znaków, służący do identyfikacji Użytkownika, przy pomocy którego Użytkownik może zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług;
- „Karta Rejestracyjna” – formularz dostępny w każdym Punkcie Obsługi, którego wypełnienie przez Użytkownika i dostarczenie do Operatora warunkuje rejestrację Użytkownika w systemach informatycznych Operatora;
- „Karta SIM Heyah” - karta mikroprocesorowa wydawana przez Operatora, umożliwiająca dostęp do Sieci Operatora w Usłudze Heyah, pozostająca własnością Operatora do chwili zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, z którą związany jest Numer telefonu Użytkownika w sieci Operatora, Kod PIN i Kod PUK;

- „Konsument” - osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- „Kod PIN” - osobisty czterocyfrowy kod ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Użytkownika osobiście w celu zapewnienia sobie możliwości jednoznacznej identyfikacji przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
- „Kod PUK” - osobisty kod ośmiocyfrowy znoszący blokadę kodu PIN, zapewniający Użytkownikowi możliwość jednoznacznej identyfikacji przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
- „Limit” - określona w Cenniku lub w Warunkach Oferty Promocyjnej wartość konta umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych;
- „Numer telefonu” - co najmniej dziewięciocyfrowy numer, identyfikujący jednoznacznie kartę SIM, który może służyć do identyfikacji Użytkownika w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie Użytkownika;
- „Operator” - Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, prowadząca działalność telekomunikacyjną;
- „Opłata Cykliczna” - stała opłata ponoszona przez Użytkownika Usługi Heyah z tytułu możliwości korzystania z wybranych usług w zakresie i wysokości określonej w Cenniku;
- „Osoba” - osoba fizyczna bądź osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzone zgodnie z przepisami prawa;
- „Punkt Obsługi” - jednostka organizacyjna zajmująca się obsługą Użytkowników, prowadzona przez Operatora;
- „Regulamin” - regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników w Usłudze Heyah przez Operatora, stanowiący integralną część Umowy;
- „Samoobsługa” - internetowy system informacji i obsługi Użytkownika, przy pomocy którego Użytkownik może samodzielnie dokonywać zmian na swoim koncie Użytkownika;
- „Sieć Operatora” - sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
- „Szczegółowe Warunki Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej” - odrębne dokumenty określające szczegółowy sposób korzystania przez Użytkownika z poszczególnych usług świadczonych przez Operatora;
- „Telefon” - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ;
- „Umowa” - umowa, na podstawie której Operator świadczy na rzecz Użytkownika Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z Regulaminem, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszelkich postanowień zawartych w Umowie. Integralną część Umowy stanowią następujące dokumenty: Regulamin, Cennik, Szczegółowe Warunki Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik, określone m.in. w Warunkach Oferty Promocyjnej;
- Usługa Heyah” - system, w którym Usługi Telekomunikacyjne są świadczone przez Operatora z wykorzystaniem Karty SIM Heyah i który umożliwia rozliczenie tych usług w formie przedpłaty Usług Telekomunikacyjnych dokonywanej przez Użytkownika;
- „Usługi Telekomunikacyjne” - usługi świadczone przez Operatora polegające głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej;

- „Użytkownik” – osoba korzystająca z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na warunkach określonych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników w Usłudze Heyah oraz w Cenniku;
- „Warunki Oferty Specjalnej” – dokument zawierający zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na warunkach innych niż określone w Regulaminie i w Cenniku, stanowiący integralną część Umowy.

ROZDZIAŁ II

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI OPERATORA

ZAKRES USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 3

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne, określone w Cenniku lub w Umowie.
2. Operator upoważniony jest do rozszerzania zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
3. W przypadkach, gdy specyfika usługi wymaga odrębnego uregulowania, Operator upoważniony jest do wydania Szczegółowych Warunków Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej.

§ 4

1. Operator, z wykorzystaniem swojej Sieci, w ramach usługi roamingu, umożliwia Użytkownikowi przebywającemu zagranicą korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia. Aktualne listy tych operatorów i krajów, w których działają, są dostępne w Biurze Obsługi Użytkownika prowadzonym przez Operatora, na stronie internetowej Operatora oraz w Punkcie Obsługi.
2. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych operatorów zagranicznych, jakość połączeń może być inna niż w Sieci Operatora.
3. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Użytkownika, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej Operatora www.heyah.pl

§ 5

Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci Operatora oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), które wiążą Operatora w zakresie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 6

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Warunkach Oferty Promocyjnej oraz w Szczegółowych Warunkach Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych wynikało z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Umowy, Regulaminu, Warunków Oferty Specjalnej a także Szczegółowych Warunków Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej lub działania Użytkownika niezgodnego z prawem albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych przez niego Usług Telekomunikacyjnych, wynikającą z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez aparat telefoniczny używany przez Użytkownika, nie posiadający polskiego świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za niedostępność świadczonych przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych, spowodowaną nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z tych Usług, przez aparat telefoniczny używany przez Użytkownika.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Użytkownika połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 4 ust. 1.
4. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają Sieć Operatora.
5. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych w Usłudze Heyah Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej. Wysokość kary umownej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych w Usłudze Heyah, trwającej dłużej niż 24 godziny, wynosi:
 - 5.1. w przypadku, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi Telekomunikacyjne w Usłudze Heyah - kwotę odpowiadającą wartości średniego dziennego wykorzystania środków na Usługi Telekomunikacyjne z ostatnich 30 dni, podczas których Użytkownik korzystał z usług w Usłudze Heyah, licząc od dnia złożenia reklamacji. Jeżeli przed złożeniem reklamacji Użytkownik korzystał z Usługi Heyah, krócej niż 30 dni, średnie dzienne wykorzystanie oblicza się w oparciu o wartość środków wykorzystanych na Usługi Telekomunikacyjne od momentu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia złożenia reklamacji,
 - 5.2. w przypadku, gdy przerwa obejmuje poszczególne Usługi Telekomunikacyjne, z których korzystał Użytkownik w Usłudze Heyah - kwotę odpowiadającą wartości średniego dziennego wykorzystania środków na poszczególne Usługi Telekomunikacyjne, w ciągu ostatnich 30 dni podczas których Użytkownik korzystał z usług w Usłudze Heyah, licząc od dnia złożenia reklamacji. Jeżeli przed złożeniem reklamacji Użytkownik korzystał z Usługi Heyah, krócej niż 30 dni, średnie dzienne wykorzystanie oblicza się w oparciu o wartość środków wykorzystanych na poszczególne Usługi Telekomunikacyjne od momentu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia złożenia reklamacji.
6. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora ustalonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, za którą Użytkownik ponosi miesięczną Oplatę Cykliczną lub przerwy w świadczeniu takiej usługi, Użytkownikowi przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej Opłaty Cyklicznej.
7. Przy obliczaniu wysokości kary umownej uwzględnia się wartość Usług Telekomunikacyjnych wykorzystanych ze środków przedpłaconych przez Użytkownika i nie uwzględnia się przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych lub bonifikat.
8. Niezależnie od postanowień określonych w ust. 4 i 5, w przypadku winy umyślnej Operatora Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie na zasadach ogólnych.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH/TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

§ 7

1. Operator jest administratorem danych osobowych Użytkowników w rozumieniu ustawy z dnia 29 marca 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.). Operator przetwarza, samodzielnie lub przez podmioty z nim współpracujące, dane osobowe Użytkowników, związane ze świadczoną przez Operatora Usługą Telekomunikacyjną. Dane te przetwarzane są w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem usług, w celach związanych z windykacją należności, jak również w celach marketingowych. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane uprawnionym osobom, organom lub sądom. W przypadkach przez prawo przewidzianych Użytkownikom przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących ich danych osobowych i ich poprawiania, prawo uzyskania informacji o celu, zakresie i sposobie przetwarzania danych osobowych, prawo wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania dalszego przetwarzania danych

osobowych jak również sprzeciwu dotyczącego dalszego przetwarzania dotyczących ich danych osobowych . Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora:

Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 181

02-222 Warszawa

2. Operator świadcząc Usługi Telekomunikacyjne zapewnia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci Operatora, w szczególności danych osobowych dotyczących Użytkowników, okoliczności i rodzaju połączeń, usług świadczonych na rzecz Użytkowników w Usłudze Heyah. Dane Transmisyjne oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną przetwarzane są przez Operatora lub przez podmioty z nim współpracujące na zasadach określonych w przepisach prawa, w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem usług. Dane te przetwarzane są przez okres niezbędny do świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń lub zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa. Operator informuje Użytkownika o zakresie i celu przetwarzania Danych Transmisyjnych oraz przetwarzaniu innych danych dotyczących Użytkownika, a także o możliwościach wpływu na zakres tego przetwarzania, a w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa występuje o zgodę Użytkownika na przetwarzanie danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną.
3. W zakresie możliwości technicznych lub ekonomicznych Operator gwarantuje zachowanie należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. W sytuacji, gdy jest to konieczne w celach związanych z utrzymaniem sieci, w tym w celu usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu Sieci albo świadczenia usług, Operator, bądź Osoby działające z upoważnienia Operatora - po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu - mają prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
5. W zakresie przewidzianym przepisami prawa Operator, jak również Osoby działające z upoważnienia Operatora, mają prawo zapoznać się z treścią przekazów telekomunikacyjnych.

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

WARUNKI ZAWARCIA I WYKONANIA UMOWY

§ 8

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na warunkach w niej określonych, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszelkich postanowień zawartych w Umowie i jej integralnych częściach.
2. Regulamin, Cennik, Warunki Oferty Specjalnej oraz Szczegółowe Warunki Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej są doręczane Użytkownikowi przy zawarciu Umowy lub dostępne są dla Użytkowników w Punkcie Obsługi, a także na stronie internetowej Operatora, www.heyah.pl
3. Umowa zostaje zawarta poprzez nabycie przez Użytkownika zestawu startowego Heyah i użycie Karty SIM Heyah zgodnie z instrukcją podaną przez Operatora w zestawie startowym Heyah.
4. Umowa zostaje zawarta na czas ważności konta Użytkownika, podany przez Operatora przy zawarciu Umowy. Umowa może być przedłużana na kolejne okresy miesięczne lub inne okresy ustalone pomiędzy stronami.
5. Użytkownik może zarejestrować swoje dane poprzez doręczenie Operatorowi Karty Rejestracyjnej, a także powinien informować Operatora o wszelkich zmianach tych danych, w szczególności gdy dochodzi do zmiany Użytkownika.
6. Operator może uzależnić zarejestrowanie danych Użytkownika od potwierdzenia, że dane te są prawdziwe i dotyczą Użytkownika.

§ 9

1. Operator wydaje Użytkownikowi zaktywowaną Kartę SIM Heyah, której posiadanie i użycie przez Użytkownika zgodnie z instrukcją podaną przez Operatora jest warunkiem koniecznym do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora.
2. Karta SIM wydana Użytkownikowi stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
3. Karta SIM Heyah w momencie wydania przez Operatora będzie umożliwiała korzystanie ze świadczenia usług do kwoty lub liczby jednostek wskazanej na tej Karcie.
4. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy w momencie użycia Karty SIM Heyah zgodnie z instrukcją, o ile inny termin rozpoczęcia usług nie wynika z Umowy.

OPLĄTY

§ 10

1. Rodzaj i wysokość opłat za Usługi Telekomunikacyjne wraz ze szczegółowymi zasadami ich naliczania są określone w Cenniku, Warunkach Oferty Specjalnej lub w Szczegółowych Warunkach Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej.
2. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku a także na stronie internetowej Operatora, www.heyah.pl
3. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za wykonane usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Użytkownika z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie Użytkownika, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego przez Użytkownika w terminie późniejszym
4. Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
5. Zwolnienia od opłat, o których mowa w ust. 4 nie obejmują połączeń do organów administracji, powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
6. W razie podwyższenia cen Usług Telekomunikacyjnych Operator jest zobowiązany poinformować Użytkowników poprzez podanie tego do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora www.heyah.pl, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni.

ZASADY KORZYSTANIA Z KARTY SIM W USŁUDZE HEYAH

§ 11

1. Po wyczerpaniu przez Użytkownika kwoty lub liczby jednostek zakumulowanej na Karcie SIM Heyah lub wygaśnięciu ważności konta Użytkownika, dalsze korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych z wykorzystaniem Karty SIM Heyah jest uzależnione od uzupełnienia przez Użytkownika jego konta w Usłudze Heyah.
2. Karta SIM Heyah powinna zostać użyta po raz pierwszy nie później niż do daty ważności, uwidocznionej na tej karcie. Po upływie powyższego terminu nieużywana Karta SIM Heyah ulega automatycznej dezaktywacji i nie podlega wymianie.
3. Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Karty SIM Heyah po upływie terminu ważności konta niezależnie od liczby wykonanych połączeń i aktualnego stanu konta, o ile przed upływem tego terminu Użytkownik nie uzupełni swojego konta przynajmniej o minimalną wartość wskazaną przez Operatora.

ZOBOWIĄZANIA UŻYTKOWNIKA

§ 12

1. Użytkownik zobowiązany jest chronić kartę SIM Heyah przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.

2. Zarejestrowany Użytkownik może powiadomić Operatora pisemnie o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży karty SIM Heyah. W dniu otrzymania pisemnego powiadomienia Operator zawiesza świadczenie usług.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM Heyah.
4. Za skutki wynikające z używania karty SIM Heyah lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie lub w Regulaminie, a powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub Heyahkodu lub innych danych identyfikacyjnych, wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
5. Użytkownik powinien używać w Sieci Operatora wyłącznie Telefonów spełniających wymagania Sieci Operatora.

WYGAŚNIĘCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 13

1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1.1 utraty przez Operatora wymaganych prawem uprawnień i zezwoleń;
 - 1.2 śmierci Użytkownika;
 - 1.3 utraty bytu prawnego Użytkownika nie będącego osobą fizyczną;
 - 1.4 upływu okresu, na który została zawarta.
2. Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Użytkownika lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku, gdy Użytkownik rażąco narusza przepisy prawa lub postanowienia Umowy, w tym w szczególności:
 - 2.1 używa Kartę SIM Heyah korzystając z kradzionego, nie homologowanego lub nie posiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami aparatu telefonicznego, jak również używa Telefonu lub innego urządzenia, które wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne.
 - 2.2 podejmuje działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci Operatora lub sieci Internet
 - 2.3 kieruje do Sieci Operatora lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą nabytych kart SIM, połączenia pochodzące z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom,
 - 2.4 wykorzystuje kartę SIM Heyah w urządzeniach, które mogą być wykorzystywane do przekierowywania połączeń przychodzących z sieci innych operatorów, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
3. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 2.3 i 2.4 Operator ma prawo żądania od Użytkownika zapłaty kary umownej w wysokości odpowiadającej wartości wykorzystania środków na Usługi Telekomunikacyjne w ciągu ostatnich 30 dni, podczas których Użytkownik korzystał z usług w Usłudze Heyah, co nie wyłącza uprawnień Operatora do żądania od Użytkownika odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych. Operator ma prawo zarachować niewykorzystane środki znajdujące się na koncie Użytkownika na poczet należnej kary umownej.
4. O rozwiązaniu umowy w trybie opisanym w ust. 1, Operator zawiadamia Użytkownika poprzez wysłanie SMS, wiadomości elektronicznej na znany Operatorowi adres e-mail lub pisma na adres korespondencyjny, wskazany przez Użytkownika w Karcie Rejestracyjnej.
5. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 i 2 przyczyn, Operator ma prawo dezaktywować kartę SIM Heyah Użytkownika.

ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§ 14

1. Operator realizuje obsługę serwisową Użytkowników, w szczególności w zakresie:
 - 1.1. udzielania informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika,
 - 1.2. przyjmowania reklamacji,
 - 1.3. realizacji zleceń jednorazowych,
 - 1.4. realizacji zleceń stałych,
 - 1.5. oferowanych usług i zasad korzystania z usług, obsługi telefonów i urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - 1.6. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
 - 1.7. informacji na temat rozliczeń wniesionych opłat.
2. Obsługa Użytkownika jest realizowana za pośrednictwem:
 - 2.1. Biura Obsługi Użytkownika całodobowo,
 - 2.2. Samoobsługi, poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Użytkownika zmian na jego koncie Użytkownika,
 - 2.3. Punktu Obsługi - w dniach i godzinach, w których Punkt Obsługi jest dostępny dla Użytkownika.

ZMIANA ZAKRESU USŁUG

§ 15

1. Zmiana wybranych Usług Telekomunikacyjnych może zostać dokonana na żądanie Użytkownika po jego identyfikacji. Żądanie, o którym mowa powyżej powinno być zgłoszone Operatorowi na piśmie, telefonicznie lub w innej formie określonej przez Operatora oraz powinno zawierać określenie zakresu zmiany oraz terminu, od którego zmiana ma obowiązywać, w przypadku jej akceptacji przez Operatora.
2. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych w formie ustnej, o fakcie zaakceptowania przez Operatora zmiany zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych Użytkownik zostanie poinformowany niezwłocznie przez osobę przyjmującą zgłoszenie.
3. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych i zaakceptowaniu ich przez Operatora, Operator niezwłocznie dokona zmian zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych.
4. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, dokonanego ustnie przy użyciu telefonu, Operator ma prawo zarejestrować treść zgłoszonego przez Użytkownika wniosku poprzez dokonanie zapisu, na co Użytkownik wyraża zgodę.
5. Informacja dotycząca rodzajów Usług Telekomunikacyjnych, których zmiana może być dokonana na podstawie zgłoszenia telefonicznego lub w innej formie określonej przez Operatora jest dostępna w Punkcie Obsługi oraz w Biurze Obsługi Użytkownika.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

ZASADY WYPŁATY ODSZKODOWANIA

§ 16

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Telekomunikacyjnej, niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej określonego w Umowie lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie wniesienia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Obowiązek Operatora pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji nie dotyczy przypadków rozpatrzenia reklamacji w tym terminie.
5. W przypadku reklamacji Użytkownik zobowiązany jest wskazać następujące dane:
 - 5.1. imię i nazwisko (nazwę) i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację;
 - 5.2. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
 - 5.3. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - 5.4. przydzielony Użytkownikowi numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi przez Operatora,
 - 5.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej,
 - 5.6. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty,
 - 5.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w pkt. 5.6,
 - 5.8. podpis reklamującego Użytkownika w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
6. Użytkownik wnosi reklamację w terminie 12 miesięcy od daty zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji. Operator może pozostawić bez rozpoznania reklamację zgłoszoną po tym terminie.
7. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Użytkownika lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi.
8. W przypadku uznania reklamacji, przyznana Użytkownikowi kwota może zostać przekazana przez Operatora poprzez uzupełnienie konta Użytkownika o tę kwotę. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej Operatorowi woli Użytkownika, należna kwota zostanie Użytkownikowi niezwłocznie przekazana na adres lub rachunek wskazany przez Użytkownika.
9. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, iż reklamacja została uwzględniona, z wyjątkiem reklamacji wniesionych po terminie określonym w pkt. 6
10. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Użytkownika w formie pisemnej lub w innej formie zaakceptowanej przez Użytkownika. Odpowiedź Operatora na reklamację kończy postępowanie reklamacyjne.
11. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą obydwu stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.
12. Prowadzenie przez Operatora postępowania reklamacyjnego nie ogranicza praw Użytkownika do dochodzenia w postępowaniu sądowym (mediacyjnym lub polubownym) odszkodowania z tytułu niewykonania, nienależytego wykonania Usługi Telekomunikacyjnej, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej.

PRZEPISY KOŃCOWE

§ 17

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają w szczególności przepisy Prawa telekomunikacyjnego i Kodeksu cywilnego.

§ 18

W razie wprowadzenia zmiany Regulaminu, Operator poinformuje o tej zmianie poprzez podanie tego faktu do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora www.heyah.pl w terminie 30 dni przed jej wejściem w życie.

§ 19

Regulamin obowiązuje od dnia 1 października 2007 r.