



# Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych Heyah na rzecz Użytkowników

## Przepis wstępny, definicje.

### §1

Niniejszy regulamin określa ogólne warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników Heyah przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa.

### §2

Użyte w niniejszym regulaminie terminy oznaczają:

„Biuro Obsługi Użytkownika” – jednostka organizacyjna udzielająca telefonicznych informacji o warunkach wykonywania Umowy oraz ofertach Operatora;

„Cennik” – wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;

„Dane Transmisyjne” – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Użytkownika;

„Hasło” – poufny ciąg znaków składający się z 8 cyfr, ustalony przez Użytkownika lub Operatora, który może służyć do identyfikacji Użytkownika lub zamawiania przez niego dodatkowych usług, względnie rezygnacji z niektórych usług;

„Heyahkod” – kod cyfrowy, służący do identyfikacji Użytkownika, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług za pośrednictwem systemu Samoobsługa;

„Karta Rejestracyjna” – formularz dostępny w Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), wykorzystywany w procesie rejestracji i potwierdzenia zgodności danych Użytkownika przez Operatora w celu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;

„Karta SIM” – karta mikroprocesorowa, także karta USIM lub inna taka karta, z którą związany jest Kod PIN i Kod PUK, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy; najpóźniej od momentu pierwszego włączenia urządzenia (np. telefonu) z Kartą SIM w zasięgu Sieci, jest ona związana także z Numerem Telefonu;

„Kod PIN” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Użytkownika, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;

„Kod PUK” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Użytkownikowi możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;

„Konsument” – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnosząca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

„Numer Telefonu” – numer telefonu Użytkownika, identyfikujący Kartę SIM w Sieci, który może służyć do identyfikacji Użytkownika w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie przypisanym w systemach informatycznych Operatora do Karty SIM; Numer Telefonu jest udostępniany Użytkownikowi wraz z Kartą SIM (można go odczytać z powierzchni tej karty), a w przypadku, gdy go na tej karcie nie ma, komunikatem SMS po pierwszym włączeniu urządzenia (np. telefonu) z Kartą SIM w zasięgu Sieci;

„Okres pasywny” – okres następujący bezpośrednio po okresie Ważności Konta, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności poprzez przyjmowanie niektórych połączeń i wykonywanie połączeń na numery alarmowe;

„Operator” – T-Mobile Polska S.A.;

„Osoba” – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów;

„Punkt Sprzedaży” – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo-usługowa, zajmująca się obsługą Użytkowników, znajdująca się na liście punktów obsługujących Użytkowników na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl);

„Regulamin” – zbiór dokumentów składających się na regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych; na Regulamin składa się zawsze RŚUT, a w przypadku związania się nimi, także Warunki Usługi Promocyjnej/Specialnej lub Regulamin Usługi Dodatkowej/Telekomunikacyjnej lub inne dokumenty, w treści których wyraźnie zaznaczono, że są częścią Regulaminu;

„RŚUT” – niniejszy regulamin;

„Samoobsługa” – automatyczny telefoniczny i internetowy system informacji i obsługi Użytkownika, przy pomocy którego może on uzyskać niektóre

informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;

„Sieć” lub „Sieć Operatora” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;

„Umowa” – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Operator świadczy na rzecz Użytkownika Usługi Telekomunikacyjne, a Użytkownik zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Operatora opłat z tego tytułu

oraz do przestrzegania wszelkich postanowień Umowy; na Umowę składa się RŚUT, Cennik, a w przypadku związania się nimi także Warunki Oferty Promocyjnej/Specialnej lub Regulamin Usługi Dodatkowej/Telekomunikacyjnej;

„Usługi Telekomunikacyjne” – związane ze znakiem towarowym Heyah, świadczone przez Operatora na podstawie Umowy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz inne usługi z nimi związane; „Użytkownik” – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej z Operatorem;

„Warunki Oferty Promocyjnej” lub „Warunki Oferty Specialnej” – warunki oferty promocyjnego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Użytkownikowi ulgi, które Operator może zaoferować Użytkownikowi; w przypadku wprowadzenia przez Operatora Warunków Oferty Promocyjnej/Specialnej stanowią one integralną część Umowy; właściwe Warunki Oferty Promocyjnej/Specialnej precyzują w szczególności zasady ważności jednostek rozliczeniowych;

„Ważność Konta” – status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową; Karta SIM w statusie Ważności Konta umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby innych jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie; termin Ważności Konta decyduje o terminie ważności jednostek rozliczeniowych w sytuacji, gdy termin ważności tych jednostek jest późniejszy niż termin Ważności Konta;

„Zestaw Startowy” – pakiet składający się z Karty SIM (na której koncie może być zgromadzona określona przez Operatora kwota lub liczba jednostek rozliczeniowych) oraz materiałów z informacjami o zasadach korzystania z Karty SIM.

### **Zakres oraz rodzaj świadczonych usług telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę za świadczenie usług. Warunki Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.**

#### **§3**

1. Operator umożliwia Użytkownikom korzystanie z następujących Usług Telekomunikacyjnych:

- 1.1. przyłączenie do Sieci Operatora;
- 1.2. dostęp do Sieci;
- 1.3. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
- 1.4. mobilny Internet;
- 1.5. przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;
- 1.6. przesyłanie wiadomości multimedialnych;

1.7. roaming;

1.8 inne świadczenia towarzyszące lub usługi dodatkowe wymienione poniżej w RŚUT, a w przypadku związania się nimi – także w Warunkach Oferty Promocyjnej, Regulaminie Usługi Dodatkowej lub innych dokumentach składających się na Regulamin.

2. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień RŚUT, zapłata za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego a później doładowanie konta zapewnia gotowość Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (dostęp do Sieci Operatora), prezentację numeru wywołującego w połączeniach przychodzących do Użytkownika, prezentację Numeru Telefonu Użytkownika, możliwość ograniczenia prezentacji Numeru Telefonu Użytkownika, możliwość przeniesienia połączenia.
3. Użytkownik na podstawie Umowy może korzystać z Usług Telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 1 i ust. 2 powyżej. Usługi te są szczegółowo opisane w pozostałych dokumentach składających się na Regulamin i w Cenniku.
4. Operator świadczy Użytkownikowi Usługi Telekomunikacyjne wraz z dostępnymi opcjami usługowymi wybranymi przez Użytkownika.
5. Operator może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę powstawania nowych możliwości technicznych. W przypadkach, gdy specyfika danej usługi wymaga odrębnego uregulowania, Operator upoważniony jest do stosowania Regulaminu Usługi Dodatkowej/Telekomunikacyjnej, dostępnego dla Użytkownika poprzez Biuro Obsługi Użytkownika, w Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
6. O ile na podstawie Umowy świadczona jest usługa roamingu, Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach tej usługi, umożliwia Użytkownikowi korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych w poszczególnych krajach można zapoznać się w Biurze Obsługi Użytkownika, na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) oraz w Punktach Sprzedaży. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w sieciach niektórych operatorów zagranicznych lub możliwość kierowania połączeń do tych sieci może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które Operator nie ma wpływu. Jeśli w stosunku do usługi, opcji usługowej lub technologii wskazano, że jest ona dostarczana w Sieci/w zasięgu Sieci, oznacza to, że jest ona dostarczana na terytorium Polski w tym zasięgu i nie jest dostarczana w roamingu, chyba że Umowa wyraźnie stanowi inaczej. Nie dotyczy to roamingu na terenie państw Unii Europejskiej, Islandii, Norwegii i Lichtensteinu, którego świadczenie jest uregulowane przepisami prawa i postanowieniami Umowy, w szczególności cennika usług roamingowych. Jednakże, jeśli Umowa wskazuje, że Usługi Telekomunikacyjne świadczone są

wyłącznie w Sieci/w zasięgu Sieci i nie jest świadczona usługa roamingu, to wówczas ich świadczenie ograniczone jest wyłącznie do zasięgu Sieci.

6. W przypadku korzystania z sieci 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 innych operatorów są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

#### **Dane o jakości usług telekomunikacyjnych oraz zasady zapewnienia dostępu do Internetu.**

##### **§4**

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz dokumentami publikowanymi przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU).
3. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia.
4. Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii mobilnej wyrażony wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu), mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.
5. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w ramach mobilnego Internetu wynosi 8 kbps w kierunku do Użytkownika oraz 8 kbps w kierunku od Użytkownika (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
6. Wstępne przyłączenie do Sieci jest zbieżne w czasie z momentem zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, co następuje zgodnie z postanowieniami § 7 ust. 1 i ust. 3 poniżej. Operator zastrzega sobie jednakże możliwość aktywacji niektórych Usług Telekomunikacyjnych w terminie 72 godzin od momentu zawarcia Umowy.
7. Operator stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego jej wykorzystania i optymalizacja ogólnej jakości Usług Telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem Sieci wszystkim jej użytkownikom, w tym usług transmisji danych w ramach mobilnego i stacjonarnego Internetu (dalej „usługa transmisji danych”). Środki te zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w Sieci przez Operatora wszystkim jego użytkownikom. Środki zarządzania ruchem w Sieci są niedyskryminacyjne i opierają się o obiektywne różnice w wymogach dotyczących

technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie na prywatność użytkowników końcowych, w tym ochronę ich danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem jest jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja. Priorytetyzacja polega na udzieleniu pierwszeństwa określonym kategoriom ruchu w Sieci, których jakość jest szczególnie zagrożona lub kategoriom ruchu szczególnie wrażliwym na spadek jakości. Kategoriami ruchu są np. połączenia głosowe, usługi mobilne, usługi stacjonarne, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Skutkiem stosowania priorytetyzacji niektórych kategorii ruchu może być m.in. pogorszenie jakości usług i w zakresie kategorii ruchu nieobjętej priorytetem (np. strumieniowania wideo - videostreamingu) - odczuwane przez użytkowników końcowych przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Równocześnie jednak dzięki stosowaniu tego środka Operator utrzyma zagwarantowaną umowami jakość innej usługi, z której korzystają ci sami lub inni użytkownicy końcowi w jego Sieci. Stosowanie priorytetyzacji nie narusza postanowień Umowy, w tym gwarantowanego nią poziomu jakości Usług Telekomunikacyjnych, co dotyczy także usług nieobjętych priorytetem.

8. Operator stosuje ponadto środki zarządzania ruchem, wykraczające ponad środki opisane w poprzednim ustępie, gdy jest to konieczne i jedynie tak długo jak jest to konieczne, aby:
  - 8.1 zapewnić zgodność z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
  - 8.2 utrzymać bezpieczeństwo i integralność sieci, usług świadczonych za jej pośrednictwem oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych użytkowników, co może być realizowane zarówno przez zapobieganie jak i przeciwdziałanie np. w drodze:
    - eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych;
    - przerywania lub ograniczania świadczenia usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych;
  - 8.3 zapobiec grożącym przeciążeniom sieci lub złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo).
9. Środki, o których mowa w pkt 8.2 i pkt 8.3 powyżej są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Ograniczanie, o którym mowa w ust. 8.2 powyżej, może przyjąć np. formę zredukowania szacunkowej prędkości maksymalnej transmisji danych dla wysyłania i odbierania we wszystkich technologiach w taki sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kbps. Takie ograniczenie działa do końca cyklu rozliczeniowego określonego dla danej oferty, w

- którym je zastosowano. Jednak, może być ono ponownie stosowane przez Operatora w przypadku ponawiania się przesłanek uprawniających Operatora do jego użycia. Środki zarządzania ruchem, o których mowa powyżej w pkt 8.2 i pkt 8.3 powyżej, są stosowane w celu należytego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w Sieci przez Operatora wszystkim jego użytkownikom.
- 10 Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest m.in. zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ich ramach dokonuje m.in. następujących działań. Operator analizuje dopuszczalne prawem informacje dotyczące ruchu w Sieci, w szczególności wynikające z dokonywanych w niej pomiarów, stosowanych w niej rozwiązań organizacyjnych, w tym dane o wpływie środków zarządzania ruchem w Sieci na jakość usług, bezpieczeństwo i integralność Sieci, świadczonych z jej wykorzystaniem usług i telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, jak również informacje dotyczące osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza i przeciążeń Sieci. Operator analizuje także analogiczne i pokrewne informacje pozyskane zgodnie z prawem z zewnątrz dotyczące m.in. innych sieci telekomunikacyjnych. Wśród analizowanych informacji znajdują się informacje o zagrożeniach sieci. Te ostatnie Operator otrzymuje m.in. od zespołów CERT (zespołów do spraw bezpieczeństwa komputerowego) i ENISA (Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji). Stosowanie tych procedur wpływa na optymalizację jakości usług świadczonych przez Operatora wszystkim jego użytkownikom i prawidłowe wykonanie umów z nimi, a w szczególności na ograniczenie wahań jakości usług. Niezależnie od powyższego, Operator może podejmować działania mające na celu usunięcie lub unieszkodliwienie zagrożeń bezpieczeństwa aplikacji, co do których wystąpienia uzyskał on informacje ze źródeł zewnętrznych, w szczególności od wskazanych wyżej zespołów.
- 11 Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z usługi transmisji danych do wysokości limitu ilości danych określonego rozmiarami tego pakietu. Korzystanie z usługi transmisji danych oznacza m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety transmisji danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na żądanie Użytkownika.
- 12 Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:
- 12.1 następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Użytkownik nie ma możliwości korzystania z usługi transmisji danych;
- 12.2 następuje ograniczenie prędkości transmisji danych do poziomu określonego w Umowie; prędkość transmisji danych po jej ograniczeniu, w zależności od warunków Umowy, może umożliwiać korzystanie z podstawowych usług takich jak np. dostęp do poczty elektronicznej lub przeglądanie stron internetowych lub także korzystanie z innych usług wymagających zwiększonej prędkości mobilnego dostępu do Internetu;
- 12.3 następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych zgodnie z cennikiem taryfy Użytkownika.
- 13 Prędkość transmisji danych wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:
- 13.1 dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
- 13.2 korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming));
- 13.3 korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej transmisji danych np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
- 14 Na korzystanie z usługi transmisji danych mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:
- 14.1 zasięg Sieci na terenie Polski, technologia transmisji danych, wykorzystywane urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;
- 14.2 wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na działania Użytkownika (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Użytkownika (np. czas otwierania strony internetowej).
- 14.3 wskaźnik wahania opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Użytkownika wpływu przy usłudze transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych)
- 14.4 wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń.
- 15 Operator będzie informował Użytkownika o usługach specjalistycznych oraz wpływie tych usług na usługę transmisji danych w warunkach ofert promocyjnych, przewidujących takie usługi.
- 16 Szacunkowa maksymalna prędkość w usłudze transmisji danych w ramach mobilnego Internetu to wartość, która jest możliwa do osiągnięcia w przypadku braku lub znacznego ograniczenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci w tej samej lokalizacji, korzystających z tych samych zasobów radiowych.
- 17 Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
- 17.1 4G/LTE (i wyższych, jeśli je wprowadzono): 300 Mb/s / 50 Mb/s;
- 17.2 3G: 42 Mb/s / 5,76 Mb/s;
- 17.3 2G: 237 kb/s / 120 kb/s;

- 18 Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
- 18.1 4G/LTE (i wyższych, jeśli je wprowadzono): 160 Mb/s / 32 Mb/s;
- 18.2 3G: 33 Mb/s / 3,5 Mb/s;
- 18.3 2G: 150 kb/s / 80 kb/s.
- 19 Prędkość Opcji Usługi w usłudze transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu, określona na stałym poziomie, wynosi:
- 19.1 prędkość maksymalna pobierania / wysyłania danych to prędkość wskazana jako Opcja Usługi w Umowie;
- 19.2 prędkość zwykle dostępna pobierania / wysyłania danych stanowi co najmniej 75% ww. prędkości maksymalnej;
- 19.3 prędkość minimalna pobierania / wysyłania danych wynosi co najmniej 50% ww. prędkości maksymalnej.
- 20 Opcje Usługi w usłudze transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu wskazane w Umowie, oznaczają następujące prędkości pobierania / wysyłania danych:
- 20.1 dla opcji do 0,5 Mb/s: 512 / 256 kb/s;
- 20.2 dla opcji do 1 Mb/s: 1024 / 256 kb/s;
- 20.3 dla opcji do 2 Mb/s: 2048 / 256 kb/s;
- 20.4 dla opcji do 6 Mb/s: 6144 / 512 kb/s;
- 20.5 dla opcji do 10 Mb/s: 10240 / 1024 kb/s;
- 20.6 dla opcji do 20 Mb/s: 20480 / 1024 kb/s.
- 21 W przypadku podawania do publicznej wiadomości informacji o deklarowanych prędkościach pobierania i wysyłania danych w usłudze transmisji danych Operator wskazuje te prędkości oraz znaczne odstępstwa od nich w Warunkach Ofert Promocyjnych. Skutki znacznych odstępstw od deklarowanych prędkości opisane są w ust. 14 pkt 14.2 – 14.4 powyżej.
- 22 Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości w ramach mobilnego Internetu oraz minimalnej, zwykle dostępnej i maksymalnej prędkości w ramach stacjonarnego Internetu jest uzależnione od sposobu korzystania z usługi transmisji danych oraz następujących czynników:
- 22.1 treści przeglądanych w czasie pomiaru; ograniczeń w zakresie dostępności wprowadzanych przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usług z jakich korzysta Użytkownik; obciążenia urządzenia Użytkownika; pracy innych usług lub aplikacji w tle; parametrów urządzenia, w szczególności procesora, pamięci, aktualnie zainstalowanego oprogramowania, ustawień Karty SIM;
- 22.2 urządzenia Użytkownika, które powinno obsługiwać technologię, której dotyczy szacunkowa maksymalna prędkość, powinno mieć dostęp do technologii, której dotyczy pomiar oraz nie powinno posiadać uruchomionych aplikacji, usług lub innych funkcji urządzenia, które angażują transmisję danych;
- 22.3 dużej odległości Lokalu Użytkownika do urządzenia koncentrującego ruch w sieci innego operatora;
- 22.4 niskiej jakości Łącza;
- 22.5 wystąpienia znacznego natężenia transmisji danych pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
- 22.6 lokalizacji i wydajności docelowego serwera np. wybrana strona internetowa lub serwis, mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia – czynniki te mogą być głównymi czynnikami wpływającym na usługę transmisji danych, co oznacza, iż w konsekwencji Użytkownik doświadczy niskich przepływności i długich opóźnień.
- 23 Podstawowym środkiem ochrony dla Użytkownika jest możliwość złożenia reklamacji o której mowa w § 13 RŚUT. W przypadku nierozwiązania sporu w trybie postępowania reklamacyjnego, spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem mogą być rozstrzygane w sposób i na zasadach wskazanych w § 13 ust.22.
- 24 Użytkownik ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach określonych w § 5 RŚUT.
- 25 Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa powyżej publikowane są na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 26 Aktualne informacje o technologiach i ich standardach oraz o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

#### **Odpowiedzialność Operatora.**

#### **Zasady obliczania wysokości i wypłaty odszkodowania.**

#### **§5**

- 1 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, w tym stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności przy wykonywaniu usługi transmisji danych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych wynikało z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Umowy, działania Użytkownika niezgodnego z prawem albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.
- 2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikającą z nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Użytkownika parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganych do skorzystania z tych Usług, a także w przypadku używania przez Użytkownika telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
- 3 Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają Sieć Operatora.

- 4 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty doładowania konta z ostatnich trzech miesięcy, licząc od dnia złożenia reklamacji, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Jeżeli pomiędzy dniem zawarcia Umowy a dniem złożenia reklamacji upłynął okres dłuższy niż dwa miesiące, ale krótszy niż trzy miesiące, to wskazaną średnią miesięczną kwotę doładowania oblicza się z pierwszych dwóch miesięcy obowiązywania Umowy. Jeżeli do dnia złożenia reklamacji Umowa obowiązywała krócej niż dwa miesiące, to za średnią miesięczną kwotę doładowania konta przyjmuje się kwotę środków stanowiących wartość początkową konta Użytkownika (w ramach Zestawu Startowego), a w przypadku braku takiej wartości początkowej – minimalną kwotę doładowania przedłużającego Ważność Konta. Przy obliczaniu średniej miesięcznej kwoty doładowania nie uwzględnia się przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych lub bonifikat, przy czym nie odnosi się to do początkowego stanu konta w sytuacji wskazanej w zdaniu poprzednim.
- 5 W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu na przeniesienie Numeru Telefonu, w ramach realizacji przez Użytkownika ustawowego uprawnienia do przeniesienia numeru, Użytkownikowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu zarządzanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (tzw. systemu PLI CBD). Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni zwłoki, które upłyną do dnia przeniesienia numeru do nowego dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
- 6 W przypadku przeniesienia numeru do Sieci Operatora, bez zgody abonenta innego dostawcy usług przysługuje abonentowi z tego tytułu jednorazowe odszkodowanie. Odszkodowanie wynosi 1/2 średniej opłaty miesięcznej za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w sieci Operatora do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci Operatora. Średnia opłata miesięczna liczona jest według faktur dotychczasowego dostawcy usług z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych a w przypadku usługi przedpłaconej w wysokości sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
- 7 Możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość świadczeń wskazanych w ust. 1 – 6 niniejszego paragrafu jest wyłączona, za wyjątkiem sytuacji gdy szkoda została spowodowana przez Operatora umyślnie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Użytkownika korzyści.

Ograniczenia odpowiedzialności określone powyżej nie mają zastosowania w przypadku Konsumenta oraz nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody.

#### **Ochrona danych osobowych. Tajemnica telekomunikacyjna.**

##### **§6**

- 1 Operator jest administratorem danych osobowych Użytkowników w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie, lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Użytkownika, związane ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz w celach związanych z windykacją należności, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Obowiązek podania danych, o których mowa w § 7 ust. 4 i 5 wynika z art. 60b ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm.). Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
- 2 Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Użytkownika oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Użytkownika, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
- 3 Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Użytkownika przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkowi wynikającemu z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Użytkownikiem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Użytkownika uzależniony jest od rodzaju Usług



- Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Użytkownika oraz od aktywności telekomunikacyjnej Użytkownika. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Użytkownika.
- 4 W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Użytkownikowi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzrostałej.
  - 5 Spisy abonentów służące świadczeniu usługi informacji numerach telefonów, w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną, zawierają następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Użytkownika. Spisy te, w przypadku Użytkowników niebędących osobami fizycznymi, zawierają dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) Numerze Telefonu.
  - 6 Spisy, o których mowa w ust. 5 powyżej, służą wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonicznych przez Operatora, Orange Polska S.A. oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Jedynym celem usług informacji o numerach telefonicznych jest umożliwienie osobie poszukującej znalezienia numeru abonenta. Wskazane spisy nie obejmują Numerów Telefonów (i związanych z nimi pozostałych danych), jeśli Umowa nie przewiduje w stosunku do nich usług połączeń głosowych.
  - 7 Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, których mowa w ust. 5 powyżej, jest zarejestrowanie danych, o których mowa w § 7 ust. 4 i 5 poniżej oraz podanie nazwy miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Użytkownika (a w przypadku Użytkownika niebędącego osobą fizyczną adresu) oraz uprzednia zgoda Użytkownika będącego osobą fizyczną, a w przypadku Użytkownika nie będącego osobą fizyczną, niewyrażenie sprzeciwu wobec umieszczenia jego danych w spisie. Rozszerzenie zakresu przetwarzanych w tym celu danych wymaga zgody Użytkownika.
  - 8 Usługa informacji o numerach telefonicznych może być realizowana jako usługa głosowa lub w postaci spisu abonentów w formie książkowej lub elektronicznej. Operator świadczy usługę w postaci głosowej. W przypadku spisu abonentów w formie elektronicznej, możliwe jest korzystanie przez jego użytkowników z wyszukiwarek, które do tego spisu zostały dołączone.

## §7

- 1 Umowa zostaje zawarta poprzez użycie przez Użytkownika Karty SIM zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym oraz podanie (zarejestrowanie) danych o których mowa w ust. 4 lub 5 poniżej i potwierdzenie ich zgodności przez Operatora.
- 2 Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Okres, w jakim Operator zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci obejmuje łącznie okres Ważności Konta oraz następujący bezpośrednio po nim Okres Pasywny.
- 3 Operator rozpocznie świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Użytkownikowi po:
  - 3.1. pierwszym użyciu Karty SIM zgodnie z instrukcją, o której mowa w ust. 1 powyżej oraz
  - 3.2. podaniu (zarejestrowaniu) danych, o których mowa w ust. 4 lub 5 poniżej i potwierdzeniu ich zgodności przez Operatora.
- 4 Użytkownik będący osobą fizyczną jest zobowiązany do podania Operatorowi następujących danych:
  - 4.1. imienia i nazwiska,
  - 4.2. numeru PESEL, jeśli go posiada albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej- numeru paszportu lub karty pobytu.
- 5 Użytkownik niebędący osobą fizyczną jest zobowiązany do podania Operatorowi następujących danych:
  - 5.1. nazwy,
  - 5.2. numeru identyfikacji REGON lub NIP lub numeru w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim.
- 6 Operator potwierdza zgodność ww. danych Użytkownika z dokumentem potwierdzającym tożsamość/ właściwym rejestrem, w Punkcie Sprzedaży lub w inny sposób stosowany przez Operatora.
- 7 Operator nie może rozpocząć świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku gdy:
  - 7.1. Użytkownik nie podał ww. danych,
  - 7.2. nie można potwierdzić zgodności ww. danych,
  - 7.3. potwierdzenie zgodności zakończyło się negatywnie.
- 8 Po zarejestrowaniu danych Użytkownik zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich zmianach tych danych, a także o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną Osobę.
- 9 RŚUT, Cennik, Warunki Oferty Promocyjnej/Specialnej oraz Regulamin Usługi Dodatkowej/Telekomunikacyjnej dostępne są w Punkcie Sprzedaży, Biurze Obsługi Użytkownika a także na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 10 Użytkownik będący osobą fizyczną, który zarejestrował dane, o których mowa w ust. 4 powyżej oraz podał adres korespondencyjny, może skorzystać z dodatkowych uprawnień, o których mowa w ust. 11, 12 i 13 oraz w § 12 ust. 3 pkt 3.2.

## Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych. Warunki zawarcia i wykonywania umowy.

- poniżej. Użytkownik niebędący osobą fizyczną, który zarejestrował swoje dane, o których mowa w ust. 5 powyżej dla skorzystania z ww. uprawnień podaje siedzibę oraz adres korespondencyjny. Użytkownik może zażądać wyrejestrowania swojego adresu korespondencyjnego (a Użytkownik niebędący osobą fizyczną także swojej siedziby), a tym samym zrezygnować ze wskazanych uprawnień, w każdym czasie, przez doręczenie Operatorowi na piśmie żądania wyrejestrowania tych danych.
- 11 Na żądanie Użytkownika, Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku (usługa podstawowego wykazu usług). Podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych, odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Użytkownika połączeń.
  - 12 Na żądanie Użytkownika, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku (usługa rachunku szczegółowego). Szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
  - 13 W przypadku żądania Użytkownika dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wykonanych w miesiącach billingowych poprzedzających miesiąc billingowy, w którym Użytkownik zgłosił żądanie, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z żądaniem Użytkownika, jednak za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy billingowych poprzedzających termin złożenia żądania.
  - 14 Wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem zwykłym, na adres korespondencyjny, podany przez Użytkownika albo treść tych dokumentów udostępniana jest Użytkownikowi w inny, zaakceptowany przez niego sposób.
  - 15 Operator uniemożliwia używanie w Sieci skradzionego telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Użytkownika oraz przekazuje informacje identyfikujące skradzione urządzenie innym operatorom, po przedstawieniu przez takiego Użytkownika urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży urządzenia oraz dowodu nabycia urządzenia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.
  - 16 Użytkownik będący osobą fizyczną może zarejestrować na swoje dane, o których mowa w ust. 4, maksymalnie 20 Kart SIM, niezależnie od tego, w którym systemie usług przedpłaconych działających w oparciu o Sieć Operatora

zarejestruje Kartę SIM, chyba, że Operator wyrazi zgodę na zwiększenie tego limitu.

- 17 Użytkownik niebędący osobą fizyczną może zarejestrować na swoje dane, o których mowa w ust. 5, maksymalnie 200 Kart SIM, niezależnie od tego, w którym systemie usług przedpłaconych działających w oparciu o Sieć Operatora zarejestruje Kartę SIM, chyba, że Operator wyrazi zgodę na zwiększenie tego limitu.

### **Opłaty, rozliczenia za usługi telekomunikacyjne i sposoby płatności.**

#### **§8**

- 1 Użytkownik uiszcza opłaty za Usługi Telekomunikacyjne przez zapłatę za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego a później poprzez doładowanie konta. Płatność za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego uiszczana jest gotówką lub w inny sposób akceptowany przez sprzedawcę tego zestawu, w szczególności kartą płatniczą lub kredytową. Doładowanie konta może nastąpić kanałem właściwym dla usług przedpłaconych, przez doładowanie kodem uzupełniającym, doładowanie elektroniczne lub w inny sposób wskazany przez Operatora.
- 2 Operator pobiera opłaty w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.
- 3 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 [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)
- 4 W przypadku, gdy Operator udostępni Użytkownikowi korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do naliczenia opłat za świadczone Usługi Telekomunikacyjne Operator otrzymuje od operatora zagranicznego.
- 5 Zgodnie z Cennikiem, od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
- 6 Zwolnienia od opłat, o których mowa w ust. 5 nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
- 7 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności do zmiany cen Usług Telekomunikacyjnych, w trakcie trwania Umowy.
- 8 Operator poinformuje Użytkownika o zmianie Cennika zgodnie z postanowieniami § 12 ust. 3.
- 9 Rozliczenie z tytułu Usług Telekomunikacyjnych dokonywane jest przez potrącenie środków zgromadzonych na koncie Użytkownika zgodnie z zasadami taryfikacji przewidzianymi Umową, w trakcie lub po bezpośrednio po zakończeniu świadczenia danej usługi. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za niektóre 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, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego przez Użytkownika w terminie późniejszym.

- 10 W przypadku uznania reklamacji, przyznana Użytkownikowi kwota zostanie niezwłocznie przekazana Użytkownikowi przez Operatora, zgodnie z wnioskiem Użytkownika - poprzez uzupełnienie konta o tę kwotę, albo w inny uzgodniony sposób. W przypadku, gdy taki sposób wskazany zostanie przez Użytkownika w jego wniosku, należna kwota zostanie Użytkownikowi przekazana na adres lub rachunek wskazany przez Użytkownika w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.
- 11 W przypadkach uiszczania przez Użytkownika opłat innych niż wskazane w ust. 1 powyżej, w szczególności w przypadku zapłaty Operatorowi kary umownej, której mowa w § 18 ust. 2 poniżej Użytkownik może dokonywać płatności:
  - 11.1 przelewem na konto podane przez Operatora jako właściwe dla wpłat danego rodzaju,
  - 11.2 gotówką w Punkcie Sprzedaży.

#### **Zasady korzystania z karty SIM. Ważność konta. Zwrot środków.**

##### **§9**

- 1 Warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych jest posiadanie Karty SIM, użycie jej zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym oraz podanie (zarejestrowanie) danych, o których mowa w § 7 ust. 4 lub 5 i potwierdzenie ich zgodności przez Operatora.
- 2 Karta SIM powinna zostać użyta po raz pierwszy nie później niż do daty podanej w Zestawie Startowym. Po upływie tego terminu nieużywana Karta SIM ulega automatycznej dezaktywacji i nie podlega wymianie. Karta SIM musi zostać użyta po raz pierwszy na terenie Polski, w zasięgu Sieci Operatora.
- 3 Możliwość doładowania konta po zawarciu Umowy powstaje po wykonaniu, z wykorzystaniem Karty SIM, pierwszego połączenia na numer krajowy w zasięgu Sieci Operatora lub pierwszego połączenia w zakresie mobilnego Internetu w zasięgu Sieci Operatora. Doładowanie może zostać dokonane kodem uzupełniającym, w sposób elektroniczny lub w inny sposób wskazany przez Operatora.
- 4 Po wyczerpaniu przez Użytkownika kwoty i liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych (w tym rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi) w okresie Ważności Konta uzależnione jest od doładowania konta. Użytkownik zamawiający usługę podstawowego wykazu usług i usługę rachunku szczegółowego, w przypadku braku dostatecznej ilości środków na koncie, otrzyma SMS-a informującego go o niemożności świadczenia tych usług.
- 5 W przypadku utraty Ważności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych

uzależnione jest od stosownego doładowania konta, które przywróci Ważność Konta. W przypadku utraty Ważności Konta, Karta SIM przechodzi w Okres pasywny, w którym możliwe jest korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych.

- 6 Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Ważność Konta, wartości innych jednorazowych doładowań istotnych dla tej ważności, informacje o kanałach właściwych do doładowania konta oraz inne reguły dotyczące Ważności Konta określone są w Cenniku. Okres pasywny wynosi 31 dni, o ile strony nie ustaliły inaczej. Wskazane informacje dostępne są również w Biurze Obsługi Użytkownika, Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)
- 7 Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Karty SIM po upływie okresu, w którym Operator zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci.
- 8 Użytkownik będący Konsumentem, który przenieś Numer Telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych lub któremu wygaśnie okres ważności konta (rozumiany łącznie jako okres Ważności Konta oraz Okres pasywny) oraz równocześnie posiada na swoim koncie niewykorzystane środki pieniężne, pochodzące z doładowań, może złożyć do Operatora wniosek o zwrot tych środków (dalej „Wniosek”).
- 9 Użytkownik ma 30 dni na złożenie Wniosku, licząc od dnia przeniesienia Numeru Telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych lub od dnia wygaśnięcia okresu ważności jego konta (rozumianego łącznie jako okres Ważności Konta oraz Okres pasywny).
- 10 Wniosek można złożyć w jeden z następujących sposobów:
  - 10.1 pisemnie: przy wykorzystaniu formularza zwrotu, udostępnionego przez Operatora na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) lub poprzez własne pismo Użytkownika, a następnie wysłanie jednego z nich na adres T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa;
  - 10.2 e-mailem: na adres [kontakt@heyah.pl](mailto:kontakt@heyah.pl) poprzez wysłanie skanu formularza zwrotu, udostępnionego przez Operatora lub skanu własnego pisma Użytkownika;
  - 10.3 telefonicznie: pod numerem Biura Obsługi Użytkownika.
- 11 W przypadku, gdy Użytkownik złoży Wniosek w postaci własnego pisma, pismo to musi zawierać co najmniej następujące dane:
  - 11.1 imię i nazwisko Użytkownika, na którego jest zarejestrowany Numer Telefonu,
  - 11.2 Numer Telefonu, którego dotyczy Wniosek,
  - 11.3 adres e-mail lub adres do korespondencji,
  - 11.4 numer kontaktowy,
  - 11.5 określenie wysokości środków pieniężnych, wyrażonych w złotych polskich w wartości brutto, o które wnioskuje Użytkownik,
  - 11.6 numer konta bankowego, na który ma nastąpić zwrot środków (konto PL),

- 11.7 imię i nazwisko właściciela rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot środków,
- 11.8 miejscowość, data,
- 11.9 czytelny podpis Użytkownika.
- 12 Wniosek może być złożony przez Użytkownika, który spełnia łącznie następujące warunki, aktualne na dzień złożenia Wniosku:
  - 12.1 jest Użytkownikiem Sieci Operatora (od momentu wykonania pierwszego połączenia w Sieci) dłużej niż 6 miesięcy, licząc wstecz od dnia złożenia Wniosku,
  - 12.2 posiada na koncie niewykorzystane środki w wysokości minimum 20 zł.
- 13 Operator będzie pobierał opłatę manipulacyjną za dokonanie zwrotu środków w wysokości 20 zł dla jednego Numeru Telefonu Użytkownika.
- 14 Zwrot środków zostanie dokonany w terminie 30 dni od dnia prawidłowo złożonego Wniosku, przelewem, na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika.
- 15 W przypadku, gdy Użytkownik nie złoży Wniosku w terminie wskazanym w ust. 9 powyżej, niewykorzystane środki pieniężne lub jednostki rozliczeniowe na jego koncie zostaną anulowane po tym terminie.

#### **Obowiązki Użytkownika.**

##### **§10**

- 1 Użytkownik zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
- 2 W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży Karty SIM Użytkownik może zwrócić się do Operatora z wnioskiem wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej. W przypadku wydania Użytkownikowi nowej Karty SIM, Operator dezaktywuje dotychczasową kartę. Za wydanie nowej Karty SIM Operator może pobrać opłatę zgodnie z Cennikiem.
- 3 Użytkownik może powiadomić Operatora o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie ustnej, Użytkownik jest zobowiązany potwierdzić Operatorowi ten fakt na piśmie lub faksem w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego. W dniu otrzymania powiadomienia Operator zawiesza świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na okres 10 dni. Operator wznawia świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po upływie tego okresu albo wcześniej na wniosek Użytkownika lub po wydaniu Użytkownikowi nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
- 4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie przekazanej, zagubionej lub skradzionej karty SIM do momentu zawieszenia świadczenia usług zgodnie z ust. 3 powyżej.
- 5 W przypadku zabezpieczenia przez Użytkownika Karty SIM Kodem PIN, Użytkownik powinien chronić ten kod przed możliwością zapoznania się z nim przez osoby trzecie.

- 6 Za skutki wynikające z używania karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie, w szczególności RŚUT, a powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub Heyah kodu lub innych danych identyfikujących Użytkownika, wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
- 7 Użytkownik powinien używać w Sieci wyłącznie telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadających świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wydany przez uprawniony organ.

#### **Zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z jednostkami, które je świadczą. Sposób informowania o aktualnym cenniku oraz o kosztach usług serwisowych.**

##### **§11**

- 1 Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
  - 1.1 udzielania Użytkownikom informacji dotyczących Umowy, w tym Regulaminu oraz Cennika;
  - 1.2 przyjmowania reklamacji;
  - 1.3 realizacji zleceń;
  - 1.4 udzielania Użytkownikom informacji dotyczących Usług Telekomunikacyjnych, podstawowych informacji dotyczących obsługi telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także informacji o zasadach reklamacji w przypadku ich awarii;
  - 1.5 udzielania Użytkownikom informacji o aktualnych promocjach i innych ofertach.
- 2 Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.
- 3 Obsługa Użytkownika realizowana jest przez Operatora za pośrednictwem:
  - 3.1 Biura Obsługi Użytkownika – w godzinach pracy tego biura podanych na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), w zakresie informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach Operatora,
  - 3.2 systemu Samoobsługa poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Użytkownika zmian na jego koncie – całodobowo przez [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) lub telefonicznie pod tym samym numerem co Biuro Obsługi Użytkownika,
  - 3.3 Punktu Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których ten punkt jest dostępny dla Użytkownika) oraz osób upoważnionych przez Operatora (adresy Punktów Sprzedaży podane są na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)).

#### **Tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużania.**

##### **§12**

- 1 Okres, w którym Operator zapewnia Użytkownikowi możliwość korzystania ze wszystkich płatnych Usług Telekomunikacyjnych, może być wydłużany poprzez stosowne doładowanie powodujące wydłużenie lub przywrócenie Ważności Konta.

2. Użytkownik może złożyć Operatorowi oświadczenie dotyczące zmiany Umowy (w tym zamówienia na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi) osobiście w Punkcie Sprzedaży, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej oraz poprzez automatyczny system obsługi Użytkownika. Oświadczenie Użytkownika może zostać dokonane przy spełnieniu następujących warunków: (a) identyfikacja Użytkownika; (b) zgoda Operatora na dokonanie zmiany Umowy, wskazanej przez Użytkownika. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu zmian, które mogą zostać dokonane oraz trybu ich dokonywania są dostępne w Punkcie Sprzedaży, w Biurze Obsługi Użytkownika oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
3. Operator uprawniony jest do zmiany Umowy, w tym zaprzestania lub ograniczenia świadczenia danej Usługi Telekomunikacyjnej lub jej opcji. W razie wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, jak też w przypadku zmiany Cennika, Operator poinformuje Użytkownika o proponowanych zmianach z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przez wprowadzeniem zmiany w życie poprzez:
  - 3.1 podanie treści każdej proponowanej zmiany do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz
  - 3.2 doręczenie Użytkownikowi, który tego zażądał i podał w tym celu adres korespondencyjny (a Użytkownik niebędący osobą fizyczną także swoją siedzibę), treści każdej proponowanej zmiany na piśmie albo drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika w tym celu adres poczty elektronicznej w przypadku, gdy Użytkownik zażąda dostarczania treści proponowanych zmian, wyłącznie w taki sposób, lub w inny sposób przewidziany w przepisach prawa.
  - 3.3 Okres wyprzedzenia wskazany w niniejszym ust. 3 powyżej może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
  - 3.4 Operator jest uprawniony do zmian Umowy w trybie i na warunkach innych niż podane powyżej w niniejszym ust. 3, jeśli wynika to z przepisów prawa lub mieszczącego się w ich ramach porozumienia stron Umowy (Użytkownika i Operatora).

### **Postępowanie reklamacyjne. Inne sposoby dochodzenia roszczeń przez Użytkownika**

#### **§13**

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, lub od

dnia, w którym usługi te zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację. Warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji przez Operatora jest podanie przez osobę składającą reklamację wymaganych przez Operatora informacji potwierdzających fakt, że jest ona Użytkownikiem oraz informacji umożliwiających przekazywanie mu wezwań, potwierdzeń i/lub odpowiedzi Operatora, o których mowa poniżej.

3. Reklamacja może być złożona:
  - 3.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Użytkownika w Punkcie Sprzedaży, albo przesyłką pocztową,
  - 3.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w Punkcie Sprzedaży,
  - 3.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Operatora na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 4.1. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację;
  - 4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4.4. przydzielony Użytkownikowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja;
  - 4.5. 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 tych usług;
  - 4.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty;
  - 4.7. 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 ust. 4 pkt 4.6 powyżej;
  - 4.8. podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego

- rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika 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 reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Użytkownika w Punkcie Sprzedaży, ustnie, albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
  11. Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Użytkownika przez Operatora odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
  12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - 12.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
    - 12.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - 12.3. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Użytkownika;
    - 12.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 22 poniżej;
    - 12.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
  13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - 13.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - 13.2. zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  14. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
  15. Za zgodą Użytkownika wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Użytkownik nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Użytkownika do złożenia reklamacji.
  16. Posłużenie się przez Operatora innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 powyżej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Użytkownikowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
  17. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi, Operator, na żądanie Użytkownika wyrażone w sposób określony w ust. 3 pkt 3.2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  18. Użytkownik, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  19. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.
  20. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
  21. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi rachunku szczegółowego jest zwracana Użytkownikowi, zgodnie z jego wnioskiem poprzez uzupełnienie konta lub w inny uzgodniony z nim sposób. Dla uniknięcia

wątpliwości Operator precyzuje, że zwrot dotyczy wyłącznie opłat za taki zakres wskazanej usługi, który był niezbędny do ustalenia podlegających reklamacjom nieprawidłowości w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych.

22. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Użytkownik może dochodzić swych roszczeń przed właściwym sądem powszechnym. W przypadku Użytkownika będącego Konsumentem możliwe jest także po wyczerpaniu tej drogi, za zgodą obu stron sporu, polubowne rozwiązanie go w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. W przypadku sporu Operatora z Użytkownikiem niebędącym Konsumentem kierowanego do sądu powszechnego, sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby Operatora.

### **Wygaśnięcie i rozwiązanie umowy.**

#### **§14**

- 1 Umowa wygasa wskutek:
- 1.1. przeniesienia Numeru Telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych;
  - 1.2. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
  - 1.3. śmierci Użytkownika;
  - 1.4 utraty bytu prawnego Użytkownika nie będącego osobą fizyczną;
  - 1.5 dezaktywacji Karty SIM na podstawie § 9 ust. 7.
- 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 szczególności:
- 2.1 wykorzystuje Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez Operatora w sposób naruszający prawo lub postanowienia Umowy;
  - 2.2 używa kradzionej Karty SIM, kradzionego Numeru Telefonu lub korzysta z nieprzyznanego mu numeru telefonu, niehomologowanego lub nieposiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego bądź używa telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, które wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne;
  - 2.3 podejmuje działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet;
  - 2.4 dopuszcza się nadużycia telekomunikacyjnego, o którym mowa w § 18 ust. 1;
  - 2.5 podał Operatorowi nieprawdziwe dane, o których mowa w § 7 ust. 4 i 5 lub adres korespondencyjny (a w przypadku Użytkownika niebędącego osobą fizyczną także siedzibę), w szczególności posługując się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami.

- 3 O rozwiązaniu Umowy w trybie opisanym w ust. 2, Operator zawiadamia Użytkownika poprzez wysłanie SMS lub wiadomości elektronicznej na znany Operatorowi adres e-mail Użytkownika lub pisma na adres korespondencyjny, wskazany przez Użytkownika.
- 4 W dniu, w którym Umowa została rozwiązana, Operator zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i uniemożliwia korzystanie przez Użytkownika z Karty SIM. Pozostałe na koncie środki nie podlegają zwrotowi.
- 5 Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 i 2 przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- 6 Użytkownik jest uprawniony do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy przekazując Kartę SIM innej Osobie, która przejmuje status Użytkownika oraz związane z nim uprawnienia i obowiązki po podaniu (zarejestrowaniu) swoich danych, o których mowa w § 7 ust. 4 lub 5 i potwierdzeniu ich zgodności przez Operatora. Użytkownik, który udostępnił Operatorowi swoje dane, zobowiązany jest do poinformowania Operatora na piśmie o przeniesieniu na inną osobę praw i obowiązków wynikających z Umowy.

### **Informacje dotyczące funkcjonalności urządzeń i usług telekomunikacyjnych.**

#### **§15**

- 1 Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa, o ile Umowa przewiduje świadczenie usługi połączeń głosowych. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:
- 1.1 W przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112.
  - 1.2 W przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze administracyjnym (może to nastąpić, gdy dany obszar administracyjny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
- 2 Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Operator gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Użytkownika, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez Operatora szczególnej kategorii Usług Telekomunikacyjnych.
- 3 Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z

udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora lub będące rezultatem jego zlecenia) jak również innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych mogą wynikać z:

- 3.1 rodzaju wykorzystywanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane:
    - 3.1.1 zmianą konfiguracji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez Użytkownika,
    - 3.1.2 instalacją przez Użytkownika oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub przez sprzedawcę,
    - 3.1.3 faktem, że telekomunikacyjne urządzenie końcowe nie jest przeznaczone do korzystania z danej technologii,
    - 3.1.4 brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym,
    - 3.1.5 parametrami technicznymi telekomunikacyjnego urządzenia końcowego,
  - 3.2 warunków transmisji w Sieci Operatora w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Użytkownika oraz uwarunkowań, o których mowa w § 15 ust.1,
  - 3.3 decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Użytkownik korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
  - 3.4 środków zarządzania ruchem, o których mowa w § 4 ust. 7, ust. 8 i ust. 9,
  - 3.5 warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Operatora,
  - 3.6 nieprzestrzegania przez Użytkownika obowiązków, których mowa w § 10 ust. 7 RŚUT, lub utracenia przez Kartę SIM statusu Ważności Konta,
  - 3.7 zaistnienia uwarunkowań lub działań, o których mowa w § 15 ust.1 i ust. 6 RŚUT
- 4 Ograniczenia w zakresie korzystania z telekomunikacyjnych urządzeń końcowych udostępnionych przez Operatora, wprowadzone przez niego lub na jego zlecenie, mogą wynikać także z zainstalowania w pamięci tego urządzenia elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności plików (graficznych, dźwiękowych, wideo), aplikacji wspierających usługi oferowane przez Operatora oraz aplikacji rozrywkowych (w tym gier).
- 5 Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług, technologii i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora lub będące rezultatem jego zlecenia) mogą wynikać także z uprawnień Operatora wskazanych w § 14 ust. 2 powyżej. Ograniczenia te mogą być też określone w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi Dodatkowej.
- 6 Operator dysponuje uprawnieniami dotyczącymi utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci,

usług oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Są one opisane w § 4 ust. 8 powyżej.

**Rodzaj działań, które Operator może podjąć w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych lub zagrożeniami lub podatnością na takie zagrożenia.**

#### §16

- 1 W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych lub zagrożeniami lub podatnością na takie zagrożenia, Operator może podjąć działania o charakterze organizacyjnym (w tym stosowanie procedur), technicznymi i prawnym. W ramach wskazanych rodzajów działań Operator w szczególności może podejmować lub podejmuje działania wskazane poniżej w ust. 2, ust. 3 i ust. 4.
- 2 Operator świadcząc Usługi Telekomunikacyjne w związku ze zjawiskami wspomnianymi w ust. 1 powyżej:
  - 2.1 stosuje procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza,
  - 2.2 stosuje procedury zabezpieczające tajemnicę telekomunikacyjną, w szczególności poufność danych Użytkownika i treść przekazów,
  - 2.3 współpracuje z uprawnionymi organami, służbami i innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.
- 3 W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci Operatora i Usług Telekomunikacyjnych, Operator podejmuje środki, o których mowa w § 4 ust. 8. W związku ze zjawiskami wspomnianymi powyżej w ust. 1 Operator może stosować w szczególności zawieszenie świadczenia całości lub części Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z postanowieniami Umowy.
- 4 W celu przeciwdziałania zjawiskom wspomnianym powyżej w ust. 1 Operator wykonuje swe obowiązki publicznoprawne względem uprawnionych organów i służb oraz umieszcza w Umowie i innych umowach świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowienia sprzyjające realizacji tego celu. W szczególności celowi temu służą postanowienia § 14 ust. 2 .

**Sposoby informowania Użytkownika o wyczerpaniu pakietu transmisji danych oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu. Sposób przekazywania Użytkownikowi informacji o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi. Rekomendowane sposoby zabezpieczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.**

#### §17

- 1 W przypadku Umowy, na podstawie której Operator świadczy usługę mobilnego Internetu z pakietem transmisji danych, uzyskanie informacji przez Użytkownika stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy pakietu transmisji danych, w przyjętym w Umowie bieżącym okresie rozliczenia



- jego wykorzystania, jest możliwe przez internetowy system Samoobsługi lub w Biurze Obsługi Użytkownika.
- 2 W przypadku Umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej, Operator niezwłocznie informuje Użytkownika o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu przez wysłanie komunikatu SMS na Numer Telefonu oraz przez umieszczenie komunikatu w internetowym systemie Samoobsługi. Postanowienie niniejszego ustępu obowiązuje od dnia 20 czerwca 2013r.
  - 3 Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym o publikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektroniczej sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) w zakładce „Ochrona bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych. Zagrożenia”.
  - 4 Przy uwzględnieniu stopnia zaawansowania technicznego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, Operator rekomenduje następujące sposoby jego zabezpieczenia:
    - 4.1 zabezpieczanie dostępu do urządzenia za pomocą hasła,
    - 4.2 stosowanie automatycznego „wygaszacza” urządzenia/ ekranu,
    - 4.3 instalowanie i używanie wyłącznie legalnego oprogramowania pochodzącego z pewnych źródeł,
    - 4.4 korzystanie z legalnych programów antywirusowych pochodzących z pewnych źródeł,
  - 5 zapoznanie się z wszystkimi funkcjami urządzenia i aplikacji oraz dostosowanie ich do preferowanych przez użytkownika rozwiązań, w tym poziomu ochrony (z uwagi na fakt, że włączone urządzenie oraz aplikacje mogą być stale połączone z Internetem i automatycznie synchronizować się z usługami opartymi na transmisji danych).

## Nadużycia telekomunikacyjne

### §18

- 1 Użytkownik zobowiązuje się nie korzystać z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora w sposób naruszający prawo lub postanowienia umowy z nim zawartej, a w szczególności nie wykorzystywać/korzystać z usług telekomunikacyjnych Operatora:
  - 1.1 przy pomocy telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, które zostało skradzione, nie ma homologacji i nie posiada certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami, lub wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne,
  - 1.2 do innych działań powodujących lub mogących powodować zakłócenia pracy Sieci, urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet,
  - 1.3 do kierowania do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych połączeń (w tym wysyłania wiadomości SMS/MMS) pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, bądź do udostępniania w inny sposób

- usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym w celu uzyskania korzyści majątkowej,
- 1.4 do generowania połączeń i wysyłania wiadomości SMS/MMS na więcej niż 750 różnych numerów wybieranych w danym miesiącu kalendarzowym (zakaz ten dotyczy tylko Użytkownika działającego jako przedsiębiorca),
- 1.5 do regularnego (powyżej 3 dni w danym miesiącu kalendarzowym) masowego wysyłania wiadomości SMS/MMS, przez co rozumie się powyżej 750 wiadomości dziennie lub 10000 (zakaz ten dotyczy tylko Użytkownika działającego jako przedsiębiorca) wiadomości miesięczne,
- 1.6 do regularnego (powyżej 3 dni w danym miesiącu kalendarzowym) wykonywania połączeń trwających dziennie dłużej niż 12 godzin (zakaz ten dotyczy tylko Użytkownika działającego jako przedsiębiorca),
- 1.7 do generowania połączeń trwających powyżej 2000 minut lub wysłania 2000 wiadomości SMS/MMS w danym miesiącu kalendarzowym na numery międzynarodowe w szczególności o podwyższonej opłacie lub generowanie takiej ilości połączeń na numerację spoza Unii Europejskiej (zakaz ten dotyczy tylko Użytkownika działającego jako przedsiębiorca),
- 1.8 przy pomocy urządzenia telekomunikacyjnego realizującego funkcję zakończenia sieci stałej lub działającego na podobnej zasadzie, chyba że Operator wyraził na to uprzednią pisemną zgodę,
- 1.9 do generowania automatycznego ruchu, w szczególności ruchu pomiędzy urządzeniami lub automatycznych połączeń pomiędzy urządzeniem a użytkownikiem,
- 1.10 do wspomagania lub budowania rozwiązań typu „call center”, w tym do wykonywania połączeń telefonicznych w takich rozwiązaniach (nie oznacza to zakazu wykonywania połączeń do call center),
- 1.11 do masowego rozsyłania informacji (wiadomości SMS lub MMS) przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Użytkownika lub innego podmiotu, jak również przeznaczonych do osiągnięcia jakiegokolwiek innego efektu handlowego (zakaz ten dotyczy tylko Użytkownika działającego jako przedsiębiorca),
- 1.12 do generowania sztucznego ruchu w Sieci, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń, Konsumentem),
- 1.13 do generowania ruchu, którego celem jest zablokowanie usługi lub systemu informatycznego (atak Denial of Service),
- 1.14 do wykonywania połączeń, które następnie są przekierowywane za pomocą dowolnej technologii, np. VoIP (Voice over Internet Protocol) – w celu uzyskania korzyści majątkowej wyłącznie z faktu takiego przekierowania, chyba że Umowa wyraźnie to dopuszcza.
- 2 W przypadku dokonania nadużycia telekomunikacyjnego określonego w ust. 1 powyżej, Operator może zażądać zapłacenia przez

Użytkownika kary umownej w wysokości 1500 zł za każdą Kartę SIM, w związku z którą dokonano takiego nadużycia. Jeśli świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się bez Karty SIM, to wskazana kara będzie naliczana za każdy numer telefonu, w związku z którym dokonano takiego nadużycia, a gdy nie ma ani Karty SIM ani takiego numeru – za każdą umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w związku z którą dokonano takiego nadużycia. W przypadku, gdy Użytkownik naruszył wskazany zakaz działając jako przedsiębiorca kara wyniesie odpowiednio 5000 zł. Powyższe nie wyłącza prawa Operatora do dochodzenia od Użytkownika odszkodowania przewyższającego wysokość wskazanej kary umownej na zasadach ogólnych.

#### **Przepis końcowy.**

#### **§19**

Niniejszy regulamin obowiązuje od 8 października 2020r.