



Правила Надання Телекомунікаційних послуг Користувачам Послуги Неуаh ТОВ Польська телефонія цифрова з місцезнаходженням у Варшаві

РОЗДІЛ I

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

§ 1

Правила визначають об'єм та умови надання Телекомунікаційних Послуг Послуги Неуаh ТОВ Польська телефонія цифрова з місцезнаходженням в Варшаві, вул. Алеє Єрозолімське, 181, 02-222 Варшава, внесеної до реєстру підприємців, який веде Районний Суд ст. м. Варшави, XII Господарчий Відділ Державного Судового Реєстру, під номером KRS 29159, зі статутним капіталом 471 млн. злотих, REGON 011417295, NIP 526-10-40-567, яке далі іменується "Оператором".

§ 2

Терміни, що використовуються в подальшій частині Правил, означають:

- „Центр Обслуговування Користувача” – організаційна одиниця, яка має завдання надавати допомогу Користувачу щодо належного виконання Договору, номер телефону якої, а також адреса електронної пошти містяться в Прейскуранті та інформаційних листівках Оператора;
- „Прейскурант” – перелік Телекомунікаційних Послуг разом зі співставленням виду та розміру оплат, а також принципами їх нарахування, який є невід'ємною частиною Договору;
- „Цикл Неуаh” – місячний період часу, який розпочинається кожного чергового Розрахункового Дня, за який виконуються розрахунки за зобов'язаннями Користувача Послуги Неуаh відносно Оператора за надання вибраних послуг в об'ємі, визначеним в Прейскуранті. Для розрахункових цілей приймається, що цей Цикл триває 30 днів;
- „Трансмісійні дані” – дані, перетворені для передачі повідомлень в телекомунікаційних мережах або нарахування оплат за Телекомунікаційні Послуги;
- „Розрахунковий День” – день місяця, в якому виконується розрахунок по зобов'язанням Користувача Послуги Неуаh відносно Оператора за надання вибраних послуг в об'ємі, визначеному в Прейскуранті. Розрахунковий День визначається і повідомляється Користувачу Послуги Неуаh в момент активації послуг, з якими пов'язана Циклічна Оплата;
- „Неуаhкод”- цифровий код, який призначений для ідентифікації Користувача, за допомогою якого Користувач може замовляти додаткові послуги або відмовлятися від деяких послуг за посередництвом Центра Обслуговування Користувача або сервісу Самообслуговування;
- „Пароль”- цифрово-літерний код, який складається з мінімум 6 і максимум 10 знаків, призначений для ідентифікації Користувача, за допомогою якого Користувач може замовляти додаткові послуги або відмовлятися від деяких послуг;
- „Реєстраційна Карта” – формуляр доступний у кожному Пункті Обслуговування, заповнення Користувачем і надання Оператору якого обумовлює реєстрацію Користувача в інформаційних системах Оператора;

- „Карта SIM Neuh“ – мікропроцесорна карта, яка видається Оператором, яка дає можливість доступу до Мережі Оператора Послуги Neuh, залишається власністю Оператора до моменту припинення надання Телекомунікаційних Послуг, з якою пов’язаний Номер телефону Користувача в мережі Оператора, Код PIN і Код PUK;
- „Споживач“ – фізична особа, яка є стороною Договору або подає заявку щодо його укладення в цілях не пов’язаних безпосередньо з її господарчою або професійною діяльністю;
- „Код PIN“ – чотирицифровий код, встановлений на заводі або визначений особисто Користувачем з метою гарантування для себе можливості однозначної ідентифікації під час доступу до Телекомунікаційних Послуг, які надаються Оператором;
- „Код PUK“ – особистий восьмицифровий код, який скасовує блокування Коду PIN, який гарантує Користувачу можливість однозначної ідентифікації під час доступу до Телекомунікаційних Послуг, які надаються Оператором;
- „Ліміт“ – визначена в Прейскуранті або в Умовах Акційної Пропозиції кількість коштів на рахунку, яка надає можливість Користувачу користуватися Телекомунікаційними Послугами;
- „Номер телефону“ – щонайменше дев’ятицифровий номер, який однозначно ідентифікує карту SIM, який може використовуватися для ідентифікації Користувача в сервісах, які надають можливість зміни послуг і доступу до інформації про рахунок Користувача;
- „Оператор“ – ТОВ Польська телефонія цифрова з місцезнаходженням в Варшаві, яка провадить телекомунікаційну діяльність;
- „Циклічна Оплата“ – постійна оплата Користувачем Послуги Neuh за можливість користування вибраними послугами в об’ємі і у розмірі, визначеним у Прейскуранті;
- „Особа“ – фізична особа або юридична особа або організаційна одиниця, яка не має правоздатності, створені відповідно до законодавства;
- „Пункт Обслуговування“ – організаційна одиниця, що займається обслуговуванням Користувачів, якою керує Оператор;
- „Правила“ – правила надання Телекомунікаційних Послуг Користувачам Послуги Neuh Оператором, які є невід’ємною частиною Договору;
- „Самообслуговування“ – інтернетна система інформації і обслуговування Користувача, за допомогою якої Користувач може самостійно проводити зміни на своєму рахунку Користувача;
- „Мережа Оператора“ – телекомунікаційна мережа Оператора, яка призначена для надання Телекомунікаційних Послуг;
- „Детальні Умови Користування Телекомунікаційною Послугою“ – окремі документи, які визначають детальний спосіб користування Користувачем окремими послугами, які надаються Оператором;
- „Телефон“ – телефонний апарат, який має свідоцтво гомологації або сертифікат відповідності основним вимогам, виданий уповноваженим органом;
- „Договір“ – договір, на підставі якого Оператор надає Користувачу Телекомунікаційні Послуги відповідно до Правил, а Користувач зобов’язується дотримуватися будь-яких положень, які містяться в Договорі. Невід’ємною частиною Договору виступають наступні документи: Правила, Прейскурант, Детальні Умови Користування Телекомунікаційною Послугою, а також акційні умови, пов’язані з наданням послуг, якими користується Користувач, визначені окрім іншого в Умовах Акційної Пропозиції;

- „Послуга Heyah” – система, в якій Телекомунікаційні Послуги надаються Оператором з використанням Карти SIM Heyah і яка дає можливість розрахунку за такі послуги у формі передплати Телекомунікаційних Послуг, яку виконує Користувач;
- „Телекомунікаційні послуги” – послуги, які надаються Оператором, які переважно полягають у передачі сигналів у телекомунікаційній мережі;
- „Користувач” – особа, яка користується Телекомунікаційними Послугами, які надаються Оператором на умовах, визначених в Правилах Надання Телекомунікаційних Послуг Користувачам Послуги Heyah, а також у Прейскуранті;
- „Умови Спеціальної Пропозиції” – документ, який містить засади надання Телекомунікаційних Послуг, які надаються Оператором на умовах інших, ніж визначено в Правилах і в Прейскуранті, і який є невід’ємною частиною Договору.

РОЗДІЛ II

УМОВИ НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ В МЕРЕЖІ ОПЕРАТОРА

ОБ’ЄМ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

§ 3

1. Оператор надає Телекомунікаційні Послуги, визначені в Прейскуранті або Договорі.
2. Оператор уповноважений до розширення об’єму наданих послуг по мірі виникнення нових технічних можливостей.
3. У випадках, коли специфіка послуги вимагає окремого регулювання, Оператор уповноважений видати Детальні Умови Користування Телекомунікаційними Послугами.

§ 4

1. Оператор, із використанням своєї Мережі, в межах послуги роумінгу, надає можливість Користувачу, який перебуває закордоном, користуватися мережами закордонних операторів, з якими Оператора пов’язують відповідні угоди. Актуальні переліки цих операторів і країн, в яких вони діють, доступні в Центрі Обслуговування Користувача, яким керує Оператор, на інтернетній сторінці Оператора, а також у Пункті Обслуговування.
2. Підчас здійснення з’єднань в телекомунікаційних мережах закордонних операторів якість зв’язку може бути іншою ніж в Мережі Оператора.
3. Підчас здійснення з’єднань в телекомунікаційних мережах закордонних операторів засади обробки даних Користувача, а також засади розрахунків можуть бути іншими, ніж прийняті Оператором. Принципи нарахування оплат за користування мережами закордонних операторів визначені в Прейскуранті, а також на інтернетній сторінці Оператора www.heyah.pl

§ 5

Оператор надає Телекомунікаційні Послуги в зоні досяжності Мережі Оператора, а також із використанням телекомунікаційних мереж інших операторів, з якими Оператора пов’язують відповідні угоди. Оператор надає Телекомунікаційні Послуги в об’ємі існуючих технічних можливостей відповідно зі стандартами ETSI (Європейський Інститут Телекомунікаційних Норм), які є обов’язковими для Оператора в сфері надання Телекомунікаційних Послуг.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ОПЕРАТОРА

§ 6

1. Оператор відповідає за невиконання або неналежне виконання Телекомунікаційних Послуг в об’ємі, визначеному у Договорі, Правилах, Умовах Акційної Пропозиції, а також у Детальних Умовах Користування Телекомунікаційними Послугами за

виключенням ситуацій, в яких невиконання або неналежне виконання Телекомунікаційних Послуг відбувалося з причин, які виникли з боку Користувача, через недотримання Користувачем положень Договору, Правил, Умов Спеціальної Пропозиції, а також Детальних Умов Користування Телекомунікаційними Послугами або через незаконну діяльність Користувача або відбулося внаслідок виникнення випадку у вигляді непереборної сили.

2. Оператор не несе відповідальності за недоступність наданих ним Телекомунікаційних Послуг, яка виникає з недосягнення технічних параметрів відповідних зі стандартами ETSI через телефонний апарат, яким користується Користувач, який не має польського свідоцтва гомологації або сертифікату відповідності основним вимогам. Оператор не несе також відповідальності за недоступність наданих Оператором Телекомунікаційних Послуг, спричинену недосягненням технічних параметрів, необхідних для користування цими Послугами, телефонним апаратом, яким користується Користувач.
3. Оператор не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання Договору у випадку відсутності можливості надання Телекомунікаційних Послуг підчас здійснення Користувачем дзвінків в телекомунікаційних мережах інших операторів, про які йдеться в § 4 абз. 1.
4. Оператор не гарантує пропускну здатність трансмісії даних, а також їх безпеки у випадку, коли ці дані залишають Мережу Оператора.
5. При невиконанні або неналежному виконанні Оператором Телекомунікаційних Послуг Послуги Неуаґ Користувач має право на відшкодування у вигляді договірної неустойки. Розмір договірної неустойки за кожний день перерви у наданні Телекомунікаційних Послуг Послуги Неуаґ, яка триває довше ніж 24 години, складає:
 - 5.1. у випадку, коли перерва стосується всіх Телекомунікаційних Послуг Послуги Неуаґ – суму, яка відповідає вартості середнього добового використання коштів на Телекомунікаційні Послуги за останні 30 днів, підчас яких Користувач користувався послугами Послуги Неуаґ, рахуючи з дня подання рекламації. Якщо до подання рекламації Користувач користувався Послугою Неуаґ, менше ніж 30 днів, середнє добове використання розраховується спираючись на розмір коштів, використаних на Телекомунікаційні Послуги з моменту початку надання послуг до дня подання рекламації,
 - 5.2. у випадку, коли перерва стосується окремих Телекомунікаційних Послуг, якими користувався Користувач Послуги Неуаґ – суму, яка відповідає вартості середнього добового використання коштів на окремі Телекомунікаційні Послуги протягом останніх 30 днів, підчас яких Користувач користувався послугами Послуги Неуаґ, рахуючи з дня подання рекламації. Якщо до подання рекламації Користувач користувався Послугою Неуаґ, менше ніж 30 днів, середнє добове використання розраховується, спираючись на розмір коштів, використаних на окремі Телекомунікаційні Послуги з моменту початку надання послуг до дня подання рекламації.
6. За кожний день порушення з вини Оператора встановленого у Договорі терміну початку надання послуги, за яку Користувач вносить місячну Циклічну Оплату, або перерви у наданні такої послуги, Користувач має право на відшкодування від Оператора у розмірі 1/30 визначеної у Договорі місячної Циклічної Оплати.
7. При нарахуванні розміру договірної неустойки враховується вартість Телекомунікаційних Послуг, використаних із передплачених Користувачем коштів і не враховуються визнані Оператором акційні суми або знижки.
8. Незалежно від положень, визначених в абз. 4 і 5, у випадку навмисної вини Оператора, Користувач має право на відшкодування на загальних засадах.

ОХОРОНА ОСОБОВИХ ДАНИХ/ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНА ТАЄМНИЦЯ

§ 7

1. Оператор є адміністратором особових даних Користувача у розумінні закону від 29 березня 1997 р. Про охорону особових даних (тобто В.З. від 2002 г., № 101, п. 926, з пізнішими змінами). Оператор перетворює самостійно або суб'єктами, які з ним співпрацюють, особові дані Користувачів, пов'язані з наданою Оператором Телекомунікаційною Послугою. Ці дані перетворюються в цілях, пов'язаних із продажем продуктів і наданням послуг, у цілях, пов'язаних з в'їдикоцією належних

сум, а також в маркетингових цілях. В об'ємі, визначеним в положеннях законодавства особові дані можуть бути передані уповноваженим особам, органам або судам. У випадках, передбачених законодавством, Користувачі мають право доступу до змісту особових даних, які їх стосуються, і їх виправлення, право на отримання інформації про мету, об'єм і спосіб обробки особових даних, право внесення письмової мотивованої вимоги щодо припинення подальшої обробки особових даних, а також заперечення, яке стосується подальшої обробки особових даних, які їх стосуються. Вся кореспонденція, яка стосується обробки особових даних повинна бути відправлена на адресу Оператора:

Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 181
02-222 Warszawa

2. Оператор надаючи Телекомунікаційні Послуги гарантує відповідно до чинного законодавства збереження телекомунікаційної таємниці в межах інформації, переданої в Мережі Оператора, а саме особових даних, які стосуються Користувачів, обставин і виду дзвінків, послуг, наданих Користувачу в рамках Послуги Heyah. Трансмісійні дані, а також інші дані, охоплені телекомунікаційною таємницею обробляються Оператором або суб'єктами, які з ним співпрацюють, на засадах, визначених в положеннях законодавства, в цілях, пов'язаних із продажем продуктів і наданням послуг. Ці дані обробляються протягом періоду необхідного до надання Телекомунікаційної Послуги, нарахування оплат, позовних проваджень або виконання обов'язків, які виникають з положень законодавства. Оператор інформує Користувача про об'єм і мету обробки Трансмісійних Даних, про обробку інших даних, які стосуються Користувача, а також про можливості впливу на об'єм цієї обробки, а у випадках, передбачених положеннями законодавства, звертається до Користувача за згодою на обробку даних, охоплених телекомунікаційною таємницею.
3. В межах технічних або економічних можливостей Оператор гарантує збереження належної старанності при забезпеченні безпеки телекомунікаційного обладнання, телекомунікаційних мереж, а також нагромаджених даних від розкриття телекомунікаційної таємниці.
4. У ситуації, коли це є обов'язковим в цілях, пов'язаних з утриманням мережі, в тому числі з метою усунення аварії, перешкод, які виникли, або у ситуації загрози в утриманні Мережі або надання послуг, Оператор або особи уповноважені Оператором, - після поінформування осіб, які є учасниками з'єднання - мають право підключитися до триваючого з'єднання або його перервати.
5. В межах, передбачених положеннями законодавства, Оператор, як і Особи уповноважені Оператором, мають право ознайомитися зі змістом телекомунікаційних передач.

ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

УМОВИ УКЛАДЕННЯ І ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ

§ 8

1. Укладаючи Договір, Оператор зобов'язується надавати Телекомунікаційні Послуги на умовах в ньому визначених, а Користувач зобов'язується дотримуватися всіляких положень, які містяться в Договорі і його невід'ємних частинах.
2. Правила, Прейскурант, Умови Спеціальної Пропозиції, а також Детальні Умови Користування Телекомунікаційною Послугою надаються Користувачу при укладенні Договору або є доступними для Користувачів в Пункті Обслуговування, а також на інтернетній сторінці Оператора, www.heyah.pl
3. Договір укладається шляхом придбання Користувачем стартового пакету Heyah і використання Карти SIM Heyah відповідно до інструкції, поданої Оператором в стартовому пакеті Heyah.
4. Договір укладається на час дії рахунку Користувача, наданого Оператором при укладенні Договору. Договір може бути продовжений на чергові місячні періоди або на інші періоди, визначені сторонами.

5. Користувач може зареєструвати свої дані шляхом вручення Оператору Реєстраційної Карті, а також повинен інформувати Оператора про будь-які зміни цих даних, а особливо коли доходить до зміни Користувача.
6. Оператор може узалежнити реєстрацію даних Користувача від підтвердження, що ці дані є достовірними і стосуються Користувача.

§ 9

1. Оператор видає Користувачу активовану Карту SIM Heyah, володіння і користування якою Користувачем відповідно до інструкції, поданої Оператором, є обов'язковою умовою користування Телекомунікаційними Послугами наданих Оператором.
2. Карта SIM видана Користувачу є власністю Оператора до моменту припинення надання Телекомунікаційних Послуг.
3. Карта SIM Heyah у момент видачі Оператором дасть можливість користуватися наданням послуг до суми або кількості одиниць, вказаних на цій Карті.
4. Оператор зобов'язується розпочати надання Телекомунікаційних Послуг на підставі Договору в момент використання Карті SIM Heyah відповідно до інструкції, якщо інший термін початку послуг не виникає з Договору.

ОПЛАТИ

§ 10

1. Вид і розмір оплат за Телекомунікаційні Послуги разом із детальними засадами їх нарахування визначаються в Прейскуранті, Умовах Спеціальної Пропозиції або в Окремих Умовах Користування Телекомунікаційною Послугою.
2. Оплати за дзвінки нараховуються з моменту з'єднання з номером, який викликається, до моменту закінчення з'єднання. Спосіб нарахування оплат за дзвінки подається в Прейскуранті, а також на інтернетній сторінці Оператора, www.heyah.pl
3. З огляду на технічні обумовлення, оплати за надані послуги можуть бути нараховані із запізненням. В такій ситуації, у випадку користування Користувачем послугами на суму, яка перевищує стан коштів, покладених на рахунок Користувача, оплата за ці послуги буде погашена з коштів, які походять з поповнення рахунку, виконаного Користувачем пізніше.
4. Від оплат звільняються дзвінки на екстрені номери. Ці дзвінки направляються до відповідних територіальних частин служб, яким присвоєно екстрений номер.
5. Звільнення від оплат, про які йдеться в абз. 4, не стосується дзвінків до адміністративних органів, які покликані нести допомогу, а також боротися із заразними хворобами людей, тварин і рослин, направлених на номери інші ніж екстрені номери.
6. У разі підвищення цін на Телекомунікаційні Послуги Оператор зобов'язаний проінформувати Користувачів шляхом доведення цього до загального відома на інтернетній сторінці Оператора www.heyah.pl, із випередженням щонайменше 30 днів.

ПРИНЦИПИ КОРИСТУВАННЯ КАРТОЮ SIM ПОСЛУГИ HEYAH

§ 11

1. Після вичерпання Користувачем суми або кількості одиниць, акумульованих на Карті SIM Heyah, або після закінчення строку дії рахунку Користувача, подальше користування Телекомунікаційними Послугами з використанням Карті SIM Heyah залежить від поповнення Користувачем його рахунку Послуги Heyah.

2. Карта SIM Neuh повинна бути використана вперше не пізніше ніж до терміну дії, вказаного на цій карті. Після закінчення вищезгаданого терміну невикористана Карта SIM Neuh підлягає автоматичній деактивації і не підлягає обміну.
3. Оператор залишає за собою право деактивації Карти SIM Neuh після закінчення терміну дії рахунку незалежно від кількості виконаних дзвінків і актуального стану рахунку, якщо тільки перед закінченням цього терміну Користувач не поповнить свій рахунок принаймні на мінімальну суму, вказану Оператором.
4. З метою забезпечення Карти SIM Neuh від неправомірного використання третіми особами, Користувач може виконати зміну заводських установок Коду PIN і особисто визначити Код PIN відомий виключно Користувачу.

ЗОБОВ'ЯЗАННЯ КОРИСТУВАЧА

§ 12

1. Користувач зобов'язаний оберігати Карту SIM Neuh від знищення, ушкодження, втрати або крадіжки.
2. Зареєстрований Користувач може письмово повідомити Оператора про знищення, ушкодження, загублення або крадіжку карти SIM Neuh. В день отримання письмового повідомлення Оператор припиняє надання послуг.
3. Оператор не несе відповідальності за наслідки, які виникають з користування третіми особами загубленою або викраденою картою SIM Neuh.
4. За наслідки, які виникають з користування картою SIM Neuh або за наслідки використання прав, визначених у Договорі або в Правилах, які виникли в зв'язку зі знанням третіми особами Коду PIN, Коду PUK, Паролю або Neuhкоду або інших ідентифікаційних даних, виключну відповідальність несе Користувач, зокрема у випадку, коли знання третіми особами Коду PIN буде результатом невиконання Користувачем зміни заводських установок.
5. Користувач повинен використовувати в Мережі Оператора виключно Телефони, що відповідають вимогам Мережі Оператора.

ПРИПИНЕННЯ І РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

§ 13

1. Дія Договору припиняється внаслідок:
 - 1.1 втрати Оператором прав і дозволів, які вимагаються законодавством;
 - 1.2 смерті Користувача;
 - 1.3 втрати юридичного статусу Користувача, який не є фізичною особою;
 - 1.4 закінчення строку, на який було укладено Договір.
2. Оператор може за власним вибором розірвати Договір негайно без попереднього попередження Користувача або призупинити надання Телекомунікаційних Послуг без відшкодування у випадку, коли Користувач грубо порушує положення законодавства або положення Договору, зокрема:
 - 2.1 використовує Карту SIM Neuh користуючись викраденим, негомологованим або не маючим сертифікату відповідності основним вимогам телефонним апаратом, а також використовує Телефон або інший пристрій, який викликає електромагнітні збурення.
 - 2.2 займається діяльністю, яка спричиняє або може спричинити порушення роботи пристроїв, підключених до Мережі Оператора або мережі Інтернет
 - 2.3 спрямовує до Мережі Оператора або до інших телекомунікаційних мереж за допомогою придбаних карт SIM дзвінки, які походять з інших телекомунікаційних мереж, особливо з метою надання телекомунікаційних послуг іншим суб'єктам,

- 2.4 використовує карту SIM Neuh в пристроях, які можуть бути використані для перенаправлення дзвінків, які надходять з мереж інших операторів, зокрема з метою надання телекомунікаційних послуг іншим суб'єктам.
3. У випадку підтвердження започаткування Користувачем діяльності, про яку йдеться в абз. 2.3 і 2.4 Оператор має право вимагати від Користувача оплати договірної неустойки у розмірі, який відповідає вартості використання коштів на Телекомунікаційні Послуги протягом останніх 30 днів, під час яких Користувач користувався послугами Послуги Neuh, що не виключає права Оператора вимагати від Користувача відшкодування, перевищуючого розмір договірної неустойки на загальних засадах. Оператор має право зарахувати невикористані кошти, які знаходяться на рахунку Користувача, в рахунок належної договірної неустойки.
4. Про розірвання Договору у порядку, описаному в абз. 1, Оператор повідомляє Користувача шляхом висилання SMS, електронного повідомлення на відому Оператору адресу е-mail або листа на кореспондентську адресу, вказану Користувачем в Реєстраційній Kartі.
5. З моменту підтвердження однієї зі згаданих в абз. 1 і 2 причин, Оператор має право деактивувати карту SIM Neuh Користувача.

СФЕРА СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

§ 14

1. Оператор здійснює сервісне обслуговування Користувачів, зокрема у сфері:
- 1.1. надання інформації, яка стосується Договору, Правил, а також Прейскуранта,
 - 1.2. прийняття рекламаций,
 - 1.3. здійснення одноразових замовлень,
 - 1.4. реалізація постійних замовлень,
 - 1.5. пропонованих послуг і засад користування послугами, обслуговування телефонів і телекомунікаційних пристроїв, а також правил поведінки у випадку їх зламу,
 - 1.6. діючих акцій, спеціальних і лояльних пропозицій,
 - 1.7. інформації на тему розрахунків внесених оплат.
2. Обслуговування Користувача реалізується за посередництвом:
- 2.1. Центру Обслуговування Користувача цілодобово,
 - 2.2. Самообслуговування шляхом надання можливості виконання безпосередньо Користувачем змін на його рахунку Користувача,
 - 2.3. Пункту Обслуговування – в дні та години, в які Пункт Обслуговування доступний для Користувача.

ЗМІНА ОБ'ЄМУ ПОСЛУГ

§ 15

1. Зміна вибраних Телекомунікаційних Послуг може бути виконана на вимогу Користувача після його ідентифікації. Вимога, про яку йдеться вище, повинна бути пред'явлена Оператору письмово, по телефону або в іншій формі, визначеній Оператором, а також повинна містити визначення об'єму зміни і терміну, з якого зміна повинна відбутися, у випадку її прийняття Оператором.

2. У випадку внесення Користувачем заявки щодо зміни об'єму Телекомунікаційних Послуг в усній формі, про факт затвердження Оператором зміни об'єму надаваних Телекомунікаційних Послуг Користувач буде поінформований негайно особою, яка приймала заявку.
3. У випадку внесення Користувачем заявки щодо зміни об'єму Телекомунікаційних Послуг і затвердження їх Оператором, Оператор негайно виконує зміни об'єму надаваних Телекомунікаційних Послуг.
4. У випадку внесення Користувачем заявки щодо зміни об'єму Телекомунікаційних Послуг надаваних на підставі Договору, усно при використанні телефону, Оператор має право зареєструвати зміст внесеної Користувачем пропозиції шляхом виконання запису, на що Користувач дає згоду.
5. Інформація, яка стосується видів Телекомунікаційних Послуг, зміна яких може бути проведена на підставі телефонної заявки або в іншій формі, визначеній Оператором, є доступною в Пункті Обслуговування, а також в Центрі Обслуговування Користувача.

РЕКЛАМАЦІЙНІ ДІЇ

ЗАСАДИ ВИПЛАТИ ВІДШКОДУВАННЯ

§ 16

1. Рекламация може стосуватися невиконання або неналежного виконання Телекомунікаційної Послуги, недотримання з вини Оператора терміну початку надання Телекомунікаційної Послуги, визначеного в Договорі, або неправильного розрахунку належної суми за надання Телекомунікаційної Послуги.
2. Рекламация може бути подана письмово, факсом, усно до протоколу в Пункті Обслуговування, по телефону або в електронній формі.
3. У випадку рекламации, поданої письмово або усно до протоколу в Пункті Обслуговування, особа, що подає рекламацию, отримує негайно письмове підтвердження прийняття рекламации.
4. У випадку рекламации, поданої письмово, по телефону, факсом або електронною поштою, особа, що подає рекламацию, отримує письмове підтвердження подання рекламации протягом 14 днів з дня подання рекламации. Обов'язок Оператора письмового підтвердження подання рекламации не стосується випадків розгляду рекламации в цей термін.
5. У випадку рекламации Користувач зобов'язаний вказати наступні дані:
 - 5.1. ім'я та прізвище (назву) і адресу Користувача, який подає рекламацию;
 - 5.2. предмет рекламации, а також період, якого стосується рекламация,
 - 5.3. обставини, які обґрунтовують рекламацию,
 - 5.4. наданий Користувачу номер, якого стосується рекламация або реєстраційний номер, наданий Користувачу Оператором,
 - 5.5. дату укладення Договору та визначений в Договорі термін початку надання Телекомунікаційних Послуг у випадку рекламации, яка стосується недотримання з вини Оператора визначеного у Договорі терміну початку надання Телекомунікаційної Послуги,
 - 5.6. сума відшкодування або повернення іншої належної суми, якщо Користувач вимагає її виплати,
 - 5.7. номер банківського рахунку або відповідна адреса для виплати відшкодування або іншої належної суми або заявка про їх зарахування в рахунок майбутніх належних сум – у випадку, про який йдеться в п. 5.6,
 - 5.8. підпис Користувача, який подає рекламацию, у випадку рекламации поданої в письмовій формі.
6. Користувач подає рекламацию протягом терміну, який складає 12 місяців від дати випадку, який становить підставу рекламации. Оператор може залишити без розгляду рекламацию, подану після цього терміну.

7. Днем подання reklamacії вважається день отримання Оператором листа, який містить reklamacію в письмовій або електронній формі, факсу, прийняття телефонної заявки працівником Центру Обслуговування Користувача або день подання reklamacії письмово або усно до протоколу в Пункті Обслуговування.
8. У випадку визнання reklamacії, призначена Користувачу сума може бути переказана Оператором шляхом поповнення рахунку Користувача на цю суму. У випадку, коли це відбувається з відомої Оператору волі Користувача, належна сума негайно буде переказана Користувачу на адресу або рахунок, вказані Користувачем.
9. Оператор зобов'язаний розглянути reklamacію протягом 30 днів з дня її подання. У випадку, якщо reklamacія не розглянута в цей термін, вважається, що reklamacія була прийнята, за виключенням reklamacій, поданих після терміну, визначеного в п. 6
10. Оператор надає відповідь на reklamacію, подану Користувачем, в письмовій формі або в іншій формі, прийнятній для Користувача. Відповідь Оператора на reklamacію завершує reklamacійні дії.
11. Суперечки між Користувачем і Оператором у межах, визначених в абз. 1, будуть вирішуватися відповідними загальними судами. Суперечки між Користувачем, який є Споживачем, і Оператором у межах визначених в абз. 1, можуть бути, за згодою обох сторін, вирішені мирно шляхом мирового угоди або провадження в третейському суді.
12. Провадження Оператором reklamacійних дій не обмежує прав Користувача звертатися в судовому (мировому або третейському) порядку про відшкодування з приводу невиконання, неналежного виконання Телекомунікаційної Послуги, недотримання звини Оператора визначеного в Договорі терміну початку надання Телекомунікаційної Послуги або неправильного нарахування належної суми за надання Телекомунікаційної Послуги.

КІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

§ 17

У справах, не врегульованих в Правилах, мають застосовуватися положення Телекомунікаційного закону і Цивільного кодексу.

§ 18

У випадку внесення зміни до Правил, Оператор поінформує про цю зміну шляхом доведення цього факту до загального відома на інтернетній сторінці Оператора www.heyah.pl за 30 днів до дня, в якому вона стає чинною.

§ 19

Правила вступають в дію з 1 жовтня 2007 р.