



Regulamin aplikacji mobilnej „Moja Heyah”

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania z aplikacji mobilnej „Moja Heyah”.
2. Na potrzeby Regulaminu przyjęte zostały następujące definicje:
 - 2.1. **Abonent Heyah prepaid** – osoba, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, poprzez zarejestrowanie karty SIM oraz wykonanie pierwszego połączenia (umowa w systemie przedpłaconym prepaid);
 - 2.2. **Aplikacja** – oprogramowanie, które można zainstalować na spełniających wymogi techniczne urządzeniach mobilnych, umożliwiające Abonentom Heyah prepaid korzystanie z Moja Heyah; wskazane wymogi techniczne oraz inne zasady dotyczące instalacji i korzystania z Aplikacji podane są w niniejszym Regulaminie oraz na www.heyah.pl;
 - 2.3. **Klient** – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów, będąca Abonentem Heyah prepaid, korzystająca z Moja Heyah;
 - 2.4. **Konto** – zarejestrowany w systemie informatycznym Operatora zespół danych dotyczących określonego Klienta, obejmujący dane związane z wszystkimi numerami wykorzystywanymi przez tego Klienta na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych; posiadanie Konta umożliwia korzystanie z Moja Heyah;
 - 2.5. **Moja Heyah** – usługa świadczona przez Operatora drogą elektroniczną, dostępna dla Klienta w postaci Aplikacji, umożliwiająca m.in. uzyskanie informacji, zarządzanie Kontem oraz wybranymi Usługami;
 - 2.6. **Numer Abonencki** – numer telefonu wykorzystywany przez Abonenta Heyah prepaid, w przypadku umowy zawartej w systemie przedpłaconym prepaid, podawany na karcie SIM;
 - 2.7. **Operator** – T-Mobile Polska S. A. z siedzibą w Warszawie; 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 471 mln złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295;
 - 2.8. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług;
 - 2.9. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne lub inne usługi świadczone przez Operatora.
3. Właścicielem i administratorem Aplikacji jest Operator. Funkcjonalności dostępne poprzez Aplikację świadczy Operator. W Aplikacji mogą być również dostępne usługi zewnętrzne, które funkcjonować będą w oparciu o zasady określone przez podmioty trzecie, świadczące te usługi na zasadach określonych w regulaminach dodatkowych.

II. Zasady korzystania z Aplikacji Moja Heyah

1. W ramach Aplikacji, w zakresie udostępnianych przez Operatora możliwości, Klient może:
 - 1.1. dodać do Konta w Aplikacji inne Numery Abonenckie, którymi może zarządzać,
 - 1.2. uzyskać informacje zawarte na Koncie,
 - 1.3. składać dyspozycje:
 - 1.3.1. aktywacji / dezaktywacji Usług,
 - 1.3.2. zmiany Usług,
 - 1.4. wyświetlać niektóre swoje dane oraz dokonywać zmian niektórych danych,
 - 1.5. wyświetlać informacje dotyczące płatności,
 - 1.6. dokonywać płatności wynikających z faktur wystawianych przez Operatora,
 - 1.7. dokonywać zasilania konta Numeru Abonenckiego w systemie przedpłaconym prepaid,
 - 1.8. wyświetlać liczbę dostępnych jednostek (tj. minuty/SMS-y/MMS-y/dane) lub kwoty do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym.
2. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu, Aplikacja jest dostępna dla Abonentów Heyah prepaid, których umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie została rozwiązana.
3. Skorzystanie z Aplikacji z wykorzystaniem transmisji danych poza Siecią Operatora wymaga uprzedniego zalogowania się Klienta, polegającego na podaniu swojego Numeru Abonenckiego oraz jednorazowego hasła SMS. W przypadku użycia Aplikacji z wykorzystaniem transmisji danych w Sieci Operatora lub korzystania z Aplikacji działającej w trybie WiFi (funkcjonalność dostępna dla smartfonów z oprogramowaniem Android), logowanie odbywa się automatycznie.
4. Niektórzy Klienci będący przedsiębiorcami w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa, w zależności od posiadanej taryfy, mogą korzystać z Aplikacji w ograniczonym zakresie, albo nie mogą w ogóle korzystać z tej Aplikacji. Klienci ci mogą uzyskać

Regulamin aplikacji „Moja Heyah”

informacje w tym zakresie u Operatora.

5. Dostawcą rozwiązania w zakresie transakcji przelewowych, dokonywanych przez Abonenta Heyah prepaid jest firma PayPro SA – Agent rozliczeniowy, który jest operatorem platformy Przelewy24, z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numer NIP 7792369887, REGON 301345068.
6. Dostawcą rozwiązania w zakresie rozliczeń płatności kartą kredytową, dokonywanych przez Abonenta Heyah prepaid, jest serwis Braintree firmy PayPal (Europe) S.á.r.l. rt Cie, S.C.A. 22-24 Boulevard Royal 2449 Luxembourg, luksemburska instytucja kredytowa podlegająca nadzorowi Commission de Surveillance du Secteur Financier (luksemburskiej Komisji Nadzoru Sektora Finansowego), wpisana do rejestru R.C.S. Luxembourg pod numerem B 118 349.
7. Pozostałe postanowienia związane z usługą doładowania w Aplikacji znajdują się w „Regulaminie Świadczenia Usług doładowania w Aplikacji Moja Heyah”.
8. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany dostępnych dla Abonenta Heyah prepaid sposobów dokonywania doładowań oraz płatności w Aplikacji.

III. Postępowanie reklamacyjne

1. W zakresie korzystania z Aplikacji, Klient może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje:
 - 1.1. telefonicznie pod numerem telefonu 22 413 69 96, przy czym opłata za połączenie ze wskazanym numerem jest zgodna z cennikiem operatora, z którego usług korzysta Klient, łącząc się z tym numerem,
 - 1.2. pocztą elektroniczną na adres kontakt@heyah.pl,
 - 1.3. pisemnie na adres: T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, z dopiskiem „Aplikacja Moja Heyah”,
 - 1.4. w autoryzowanym punkcie sieci sprzedaży Operatora.
2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich wniesienia (decyduje data doręczenia reklamacji do Operatora). O wyniku rozpatrzenia reklamacji reklamujący zostanie powiadomiony niezwłocznie po jej rozstrzygnięciu. W przypadku reklamacji wniesionej przez konsumenta, nieudzielenie odpowiedzi na reklamację we wskazanym terminie oznacza jej uznanie.
3. Tryb składania/rozpatrywania reklamacji dotyczących usług telekomunikacyjnych Operatora został opisany we właściwym regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.

IV. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu Rozporządzenia nr 2016/679 o ogólnej ochronie danych osobowych (dalej: „RODO”) jest Operator. Operator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można się kontaktować w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych pod adresem e-mail: iod@t-mobile.pl lub korespondencyjnie na adres Operatora wskazany w Regulaminie. Dane osobowe Klientów mogą być przekazywane podmiotom świadczącym usługi na rzecz Operatora takim jak agencje reklamowe, dostawcy systemów informatycznych i usług IT, a także innym operatorom w zakresie i celu wymaganym dla prawidłowego świadczenia i rozliczenia Usług.
2. Dane związane ze świadczonymi Usługami będą przetwarzane przede wszystkim w celu realizacji Usług Operatora objętych niniejszym Regulaminem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Dane Klientów będą przetwarzane w celu realizacji obowiązków prawnych ciążących na Operatorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), w tym w szczególności wynikających z przepisów telekomunikacyjnych oraz podatkowych. Dane Klientów mogą być także przetwarzane w prawnie uzasadnionym celu Operatora jakim jest dochodzenie lub obrona przed ewentualnymi roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO.). W przypadku wyrażenia stosownych zgód, dane będą przetwarzane w celach marketingowych produktów i usług Operatora, w tym poprzez profilowanie Klientów przy pomocy narzędzi typu cookies, w celu dostosowania treści reklamowej do indywidualnych potrzeb bądź zainteresowań. Klientowi przysługuje prawo do wycofania wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. Dla celów dowodowych Operator prosi o wycofywanie zgód drogą pisemną lub elektroniczną.
3. Dane Klientów przetwarzane będą przez Operatora przez czas świadczenia Usług. Dane przetwarzane w oparciu o zgodę będą przetwarzane do czasu jej wycofania. Okres przetwarzania danych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych Klientów będzie niezbędne dla ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Operatora. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w czasie i w zakresie wynikającym z przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów podatkowych.
4. Klientom przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo do wniesienia sprzeciwu. Ponadto każdemu przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w trybie i na zasadach przewidzianych w prawie polskim. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych przez Operatora dostępnych jest na stronie www.heyah.pl.
5. Kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów uregulowane są w ich umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem.
6. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania, które zostały dokonane z wykorzystaniem podanych przez niego danych, niezbędnych do jego uwierzytelnienia w Aplikacji.
7. Przekazanie danych przez Klienta Operatorowi jest dobrowolne, jednakże ich nieprzekazanie uniemożliwia skorzystanie z poszczególnych funkcjonalności. Przekazanie danych objętych zakresem poszczególnych zgód jest dobrowolne.

V. Postanowienia końcowe

1. W celu skorzystania z Aplikacji konieczne jest posiadanie dostępu do Internetu. Urządzenie mobilne, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, musi spełniać poniższe wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego:
 - 1.1. dla wersji Aplikacji pobranej z App Store – iOS w wersji 11.3 lub wyższej,

Regulamin aplikacji „Moja Heyah”

- 1.2. dla wersji Aplikacji pobranej z Google Play –Android w wersji 5.0 lub wyższej.
2. Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie technicznej zgodności pomiędzy wykorzystywanym przez siebie w celu korzystania z Aplikacji urządzeniem mobilnym oraz systemem teleinformatycznym, a Aplikacją.
3. Operator zastrzega sobie prawo do przysyłania Klientowi informacji technicznych, systemowych i obsługowych dotyczących funkcjonowania Aplikacji, niestanowiących informacji handlowej w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Dostępność niektórych funkcjonalności Aplikacji oraz ich wygląd uzależnione są od modelu telefonu (lub innego urządzenia).
5. Operator dokłada należytych starań, aby dostosowywać Aplikację do nowszych wersji oprogramowania.
6. Operator zastrzega możliwość czasowej niedostępności Aplikacji z przyczyn technicznych (np. konserwacja lub wprowadzanie zmian). Operator dołoży starań, aby niedostępność Aplikacji była możliwie najmniej uciążliwa dla Klientów.
7. Korzystający z Aplikacji zobowiązani są do korzystania z niej zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu, jak również ogólnie przyjętymi zwyczajami.
8. W związku z korzystaniem z Aplikacji zabronione jest zamieszczanie w szczególności:
 - 8.1. reklam lub innych komunikatów handlowych (bez porozumienia z Operatorem);
 - 8.2. treści naruszających przepisy prawa, w tym w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie i pokrewne oraz inne prawa na dobrach niematerialnych;
 - 8.3. wulgaryzmów;
 - 8.4. treści o charakterze pornograficznym, erotycznym, obscenicznym (w tym odesłania do takich materiałów);
 - 8.5. treści niezgodnych z zasadami netykiety (np. wielokrotne zamieszczanie tej samej lub zbliżonej wiadomości, nadużywanie wielkich liter, emoticonów);
 - 8.6. treści naruszających dobre imię Operatora.
9. Operator jest zobowiązany chronić tajemnicę telekomunikacyjną i dostęp do danych Klienta w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. Operator jednakże nie gwarantuje całkowitego bezpieczeństwa przy korzystaniu z Aplikacji, w związku z faktem, że korzystanie z Internetu uniemożliwia udzielenie takiej gwarancji.
10. W związku z niebezpieczeństwami występującymi w Internecie (np. wirusy, hackerstwo) Operator rekomenduje, aby Klient utrzymywał na swoim urządzeniu mobilnym odpowiednie, legalne oprogramowanie w postaci programów antywirusowych.
11. Operator zastrzega sobie prawo do całkowitego zaprzestania udostępniania Aplikacji bez podania przyczyny, po uprzednim poinformowaniu Klientów drogą mailową o podjęciu takiej decyzji na co najmniej 30 dni wcześniej.
12. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności ze względu na zmianę zakresu świadczonych usług lub zmianę przepisów prawa, o czym Klient zostanie powiadomiony poprzez informację dostępną w Aplikacji. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wskazanego w nowym Regulaminie, umieszczonym na stronie internetowej www.heyah.pl.
13. Klient, który nie wyraża zgody na zmiany Regulaminu, może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia Operatorowi i zaprzestanie korzystania z Aplikacji, przed dniem wejścia zmian Regulaminu w życie. Brak złożenia przez Klienta powyższego oświadczenia oznaczać będzie akceptację nowej wersji Regulaminu.
14. Aktualny Regulamin dostępny jest za pośrednictwem Aplikacji oraz na stronie www.heyah.pl.
15. Pojęcia pisane z dużej litery, a niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w odpowiednim dla Klienta regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
16. Regulamin obowiązuje od dnia 20 czerwca 2020 r.