



# Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych Heyah na rzecz Użytkowników

## Postanowienia ogólne, 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 dalszej części niniejszego regulaminu terminy oznaczają:

„Biuro Obsługi Użytkownika” – jednostka organizacyjna mająca za zadanie udzielanie Użytkownikowi informacji na temat warunków wykonywania Umowy, oraz informowanie Użytkownika o Usługach Telekomunikacyjnych świadczonych przez 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” – kod cyfrowy składający się z 8 znaków, 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 udostępniania danych Użytkownika Operatorowi w celu korzystania z uprawnień Użytkownika wskazanych w § 8 ust. 6, 7, 8 i 9 oraz w § 13 ust. 3 pkt 3.2. poniżej;

„Karta SIM” – karta mikroprocesorowa, także karta USIM lub inna taka karta, z którą związany jest Kod PIN i Kod PUK, umożliwiającą 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 wnioskująca 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;

„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 Oferty Promocyjnej/Specialnej lub Regulamin Usługi Dodatkowej/Telekomunikacyjnej lub inne dokumenty, w treści których wyraźnie zaznaczono, że są treścią 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 zaferować 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. wpryłączenie 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).

#### **§4**

1. Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach usługi roamingu, umożliwia Użytkownikowi korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z wykazem dostępnych operatorów zagranicznych i krajów można zapoznać się w Biurze Obsługi Użytkownika, na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz w Punkcie 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.
2. 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.**

#### **§5**

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z wymogami dotyczącymi jakości, określonymi w dokumentach (w szczególności –

decyzjach administracyjnych) uprawniających Operatora do wykorzystywania poszczególnych częstotliwości, a także zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS).

3. Operator w zakresie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU, zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji).
4. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. W szczególności oznacza to, że:
  - 4.1 Operator świadczy usługi, zgodnie z standardami poszczególnych technologii. Informacje o technologiach stosowanych przez Operatora są publikowane na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl);
  - 4.2 zasięg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od wielu czynników. Najistotniejszymi są uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne oraz techniczne. Z uwagi na zmienność naturalnych warunków propagacji fal radiowych, zależność od typu zabudowy, rozbudowę Sieci oraz okoliczność, iż Sieć jest współdzielona przez użytkowników, zasięg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
5. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia.
6. 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.
7. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w usłudze mobilnego Internetu wynosi 8 kbps w kierunku do abonenta oraz 8 kbps w kierunku od abonenta (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
8. Wstępne przyłączenie do Sieci jest zbieżne w czasie z momentem zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, co następuje zgodnie z postanowieniami § 8 ust. 1 i ust. 3 poniżej. Operator zastrzega sobie jednakże możliwość aktywacji niektórych Usług Telekomunikacyjnych w terminie 72 godzin od momentu zawarcia Umowy.
9. Aktualne informacje 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.**

#### **§6**

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, 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 przeniesienia Numeru Telefonu do sieci innego dostawcy usług, Użytkownikowi może przysługiwać od Operatora jednorazowe odszkodowanie. Przesłanki odszkodowania oraz sposób wyliczenia kwoty odszkodowania i termin jego zapłaty wskazane są w regulaminie Operatora przeniesienia numeru Użytkownika przy zmianie dostawcy usług.
- 6 W przypadku Konsumenta, zasady określone powyżej w ust. 1-4 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.

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

#### **§7**

- 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. 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 obowiązkom wynikającym 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 wzbożonej.
- 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, Telekomunikację Polską 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 Użytkownika u Operatora, zgodnie z § 8 ust. 5 i ust. 6, 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.

**Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.**

## Warunki zawarcia i wykonywania umowy.

### §8

- 1 Umowa zostaje zawarta poprzez użycie przez Użytkownika Karty SIM zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym.
- 2 Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Okres, w jakim Operator zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci obejmuje łącznie okres Ważności Konta, oraz następujący po nim okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności poprzez przyjmowanie niektórych połączeń i wykonywanie połączeń na numery alarmowe.
- 3 Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od chwili pierwszego użycia Karty SIM zgodnie z instrukcją, o której mowa w ust. 1 powyżej, o ile strony nie określiły innego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- 4 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).
- 5 Użytkownik może zarejestrować swoje dane u Operatora w celu korzystania z uprawnień, o których mowa w ust. 6, 7, 8, 9 i w § 13 ust. 3 pkt 3.2. poniżej, przez doręczenie Karty Rejestracyjnej do Punktu Sprzedaży lub w inny sposób dopuszczony przez Operatora, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej. Po takim zarejestrowaniu danych Użytkownik zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich zmianach tych danych, a także przeniesieniu praw i obowiązków, wynikających z Umowy, na inną Osobę. Użytkownik może zażądać wyrejestrowania swoich danych, a tym samym zrezygnować ze wskazanych uprawnień, w każdym czasie, przez doręczenie Operatorowi na piśmie żądania wyrejestrowania danych.
- 6 Operator może uzależnić zarejestrowanie danych Użytkownika od potwierdzenia przez niego, że dane te są prawdziwe, w tym dotyczą Użytkownika, a osoba składająca podpis pod Kartą Rejestracyjną reprezentuje tego Użytkownika. Będąc następcem zarejestrowania danych możliwość korzystania z uprawnień Użytkownika wskazanych w ust. 7, 8 i 9 oraz w § 13 ust. 3 pkt 3.2. poniżej, jak również umieszczenia jego danych w spisie, o którym mowa w § 7 ust. 5 poniżej, uzależniona jest od potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Dokumenty wymagane dla wskazanego potwierdzenia określone są w szczególności na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz w Karcie Rejestracyjnej. Rejestracja dokonywana jest w systemie informatycznym Operatora.
- 7 Na żądanie Użytkownika, który zarejestrował swoje dane w sposób wskazany w ust. 5 i 6 powyżej, 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.

- 8 Na żądanie Użytkownika, który zarejestrował swoje dane w sposób wskazany w ust. 5 i 6 powyżej, 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.
- 9 W przypadku żądania Użytkownika, który zarejestrował swoje dane w sposób wskazany w ust. 5 i 6 powyżej, 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. Wskazany Użytkownik jest uprawniony do żądania szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wyłącznie za okres, w którym były zarejestrowane jego dane w sposób określony w ust. 5 i 6 powyżej.
- 10 Wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem zwykłym, na adres wskazany w Karcie Rejestracyjnej albo treść tych dokumentów udostępniana jest Użytkownikowi w inny, zaakceptowany przez niego sposób.
- 11 Operator uniemożliwia używanie w Sieci skradzionego telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Użytkownika, który udostępnił swoje dane zgodnie z § 8 ust. 5 i ust. 6, 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.

## Oplaty, rozliczenia za usługi telekomunikacyjne i sposoby płatności.

### §9

- 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 Operatora przez doładowanie kodem uzupełniającym lub doładowanie elektroniczne.
- 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 § 13 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 § 15 ust. 3 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.

#### §10

- 1 Warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych jest posiadanie Karty SIM i użycie jej zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym.
- 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.
- 3 Możliwość doładowania konta po zawarciu Umowy powstaje po wykonaniu, z wykorzystaniem Karty SIM, pierwszego połączenia na numer krajowy z terenu zasięgu Sieci Operatora. Doładowanie może zostać dokonane kodem uzupełniającym lub w sposób elektroniczny.
- 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 niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane po upływie 14 dni, licząc od ostatniego dnia Ważności Konta, chyba że Warunki Oferty Specjalnej w odniesieniu do jednostek rozliczeniowych będą stanowiły inaczej.
- 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, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych wynosi 30 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.

### Obowiązki Użytkownika.

## §11

- 1 Użytkownik zobowiązany jest chronić kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
- 2 W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży Karty SIM Użytkownik, który udostępnił swoje dane 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, który udostępnił swoje dane 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 zawieszona świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na okres 10 dni. Operator wznowia 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.**

## §12

- 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 odnośnie Usług Telekomunikacyjnych, obsługi telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania 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 – całodobowo pod numerem telefonu tego biura,
  - 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.**

## §13

- 1 Okres, w którym Operator zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci 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 zarejestrował swoje dane zgodnie z § 8 ust. 5 i 6 powyżej, treści każdej proponowanej zmiany na piśmie albo drogą elektroniczną na wskazany 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.

#### §14

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 odpowiedź 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. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## Wygaśnięcie i rozwiązanie umowy.

### §15

- 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 § 10 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. kieruje do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą Karty SIM, połączenia pochodzące z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom;
  - 2.5. wykorzystuje Kartę SIM w urządzeniach, które mogą być wykorzystywane do przekierowywania połączeń przychodzących z sieci innych operatorów, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
  - 2.6. generuje sztuczny ruch w Sieci, to jest w szczególności ruch, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń.
3. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 2 pkt 2.4 i 2.5 Operator ma prawo żądania od Użytkownika zapłaty kary umownej w wysokości 1500 zł co nie wyłącza zobowiązania Użytkownika do zapłaty odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych.
4. 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 w Karcie Rejestracyjnej.
5. 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.

6. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 i 2 przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
7. Użytkownik jest uprawniony do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy przekazując Kartę SIM innej Osobie, która w ten sposób przejmuje status Użytkownika oraz związane z nim uprawnienia i obowiązki. Użytkownik, który udostępnił Operatorowi swoje dane, zobowiązany jest do poinformowania Operatora na piśmie o przeniesieniu praw i obowiązków z Umowy, w celu wyrejestrowania jego danych przez Operatora.

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

#### **§16**

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) 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 Operatora,
- 3.1.3 brakiem przeznaczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do korzystania z danej, dostępnej 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 § 16 ust.1 i ust. 8 RŚUT,
- 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 technicznych podejmowanych przez Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
- 3.5 warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Operatora,
- 3.6 nieprzestrzegania przez Użytkownika obowiązków, których mowa w § 11 ust. 7 RŚUT, lub utracenia przez Kartę SIM statusu Ważności Konta.
- 4 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) mogą wynikać także z uprawnień Operatora wskazanych w § 15 ust. 2 poniżej. Ograniczenia te mogą być też określone w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi Dodatkowej.
- 5 Telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenia końcowe sprzedawane albo udostępniane w sieci sprzedaży Operatora, przeznaczone do obsługi usług komunikacji bliskiego pola (NFC) nie gwarantują obsługi takich usług świadczonych przez innych niż Operator dostawców usług telekomunikacyjnych.
- 6 Warunki Oferty Promocyjnej mogą przewidywać oraz określać warunki udostępnienia Użytkownikowi przez Operatora telekomunikacyjnego urządzenia końcowego na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użyczenia urządzenia, w tym warunki jego zwrotu Operatorowi w przypadku rozwiązania Umowy, wraz ze wskazaniem na czyj koszt zwrot ma nastąpić. Udostępnienie telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez Operatora nie zachodzi w przypadku nabycia przez Użytkownika własności urządzenia na podstawie umowy sprzedaży.
- 7 Operator świadcząc Usługi Telekomunikacyjne stosuje procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza.

Stosowanie tych procedur optymalizuje jakość Usług Telekomunikacyjnych.

- 8 W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci Operatora i Usług Telekomunikacyjnych, Operator podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapobieganie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom, a w szczególności:
  - 8.1 eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu Sieci Operatora lub Usług Telekomunikacyjnych, lub
  - 8.2 przerywa lub ogranicza świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w stosunku do Numeru Telefonu, z którego wysyłane są komunikaty zagrażające bezpieczeństwu lub integralności Sieci Operatora lub Usług Telekomunikacyjnych.

**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.**

#### **§17**

- 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 § 16 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 służyć postanowienia § 15 ust. 2 ust. 3 powyżej.

**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.**

**§18**

- 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, zgodnie z Warunkami Oferty Promocyjnej Umowa, a w szczególności Warunki Oferty Promocyjnej lub Regulamin Usługi Dodatkowej mogą inaczej określać sposób uzyskania wskazanej informacji.
- 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 Elektronicznej 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).

**Przepis końcowy.**

**§19**

Niniejszy regulamin obowiązuje od 24 marca 2015 r.