



# Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Heyah Mix

## Postanowienia wstępne, definicje.

### §1

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

### §2

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

1. „Abonent Heyah Mix” – Osoba, która zawarła z Operatorem Umowę;
2. „Biuro Obsługi Klienta” (BOK) – jednostka organizacyjna udzielająca Abonentowi Heyah Mix informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informująca Abonenta Heyah Mix o Usługach Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
3. „Cennik” – wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
4. Cykl Rozliczeniowy – miesięczny okres, rozpoczynający się w dniu miesiąca odpowiadającym datą dniowi, w którym Operator rozpoczął świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta Heyah Mix na warunkach Umowy, z tym, że jeśli świadczenie usług rozpocznie się 29, 30 lub 31- go dnia miesiąca, to przyjmuje się, że pierwszy Cykl Rozliczeniowy rozpoczął się 28- go dnia tego miesiąca a początek wszystkich następujących Cykli Rozliczeniowych przypadać będzie również na 28- my dzień miesiąca; Cykl Rozliczeniowy jest okresem służącym rozliczeniu zobowiązania Abonenta Heyah Mix do obowiązkowego doładowania konta ustaloną w Umowie kwotą innych zobowiązań Abonenta Heyah Mix, dla których Umowa wskazuje ten cykl jako właściwy oraz limitu wydatków na transmisję danych w roamingu;
5. „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;
6. „Hasło” – kod cyfrowy składający się z 8 znaków, służący do identyfikacji Abonenta Heyah Mix lub zamawiania przez niego dodatkowych usług, względnie rezygnacji z niektórych usług;
7. Heyahkod – kod cyfrowy, który może służyć do identyfikacji Abonenta Heyah Mix, do zamawiania przez Abonenta Heyah Mix dodatkowych usług lub rezygnacji z niektórych usług za pośrednictwem serwisu Samoobsługa;
8. „Karta SIM” – karta mikroprocesorowa (także karta USIM lub inna karta), z którą związany jest Numer Telefonu Abonenta Heyah Mix w Sieci, 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;
9. „Kaucja” – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta Heyah Mix Operatorowi tytułem zabezpieczenia spełnienia świadczeń Abonent Heyah Mix; Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności Operatora i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora; maksymalna wysokość Kaucji jest określona w Kontrakcie Głównym;
10. „Kod PIN” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Abonenta Heyah Mix, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
11. „Kod PUK” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Abonentowi Heyah Mix możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
12. „Konsument” – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
13. „Kontrakt Główny” – część Umowy niebędąca Regulaminem ani Cennikiem, obejmująca postanowienia znajdujące się ponad podpisem Abonenta Heyah Mix, w przypadku Umowy w formie pisemnej, albo postanowienia elektronicznego formularza, w przypadku jego udostępnienia przez Operatora na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) w celu zawarcia Umowy w formie elektronicznej;
14. „Numer Kontaktowy” – numer telefonu podany Operatorowi przez Abonenta w celu umożliwienia Operatorowi telefonicznego kontaktu z Abonentem.
15. „Numer Telefonu” lub „Numer Abonencki” – numer telefonu Abonenta Heyah Mix w Sieci Operatora, który może służyć do identyfikacji Abonenta Heyah Mix w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie abonenckim; Numer Telefonu identyfikuje Kartę SIM w Sieci Operatora;
16. „Operator” – T-Mobile Polska S.A.;

17. „Osoba” – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów;
18. „Punkt Sprzedaży Heyah Mix” – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
19. „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, Regulamin/y Usługi lub inne dokumenty, w których treści wyraźnie zaznaczono, że są częścią Regulaminu;
20. „RŚUT” – niniejszy regulamin; RŚUT dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta, Punktach Sprzedaży Heyah Mix oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl);
21. „Regulamin Usługi” – ustalone przez Operatora szczegółowe warunki korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania; Regulaminy Usług dostępne są w Biurze Obsługi Klienta, Punktach Sprzedaży Heyah Mix oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl);
22. „Samoobsługa” – internetowy i telefoniczny system obsługi Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on samodzielnie uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
23. „Sieć Operatora” lub „Sieć” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
24. „System Heyah Mix” – klasa Usług Telekomunikacyjnych związana z zawarciem Umowy w formie pisemnej i użyciem oznaczenia Heyah Mix;
25. „Telefon” – aparat telefoniczny lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ, każdorazowo zaopatrzone w IMEI;
26. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Systemu Heyah Mix zawarta z Abonentem Heyah Mix w formie pisemnej albo elektronicznej, na podstawie której Operator świadczy te usługi na rzecz Abonenta Heyah Mix; Umowa składa się z trzech części: (1) Kontraktu Głównego, (2) Regulaminu oraz (3) Cennika; dokumenty składające się na Regulamin i Cennik są załącznikami do Kontraktu Głównego. Kontrakt Główny może wskazywać także inne załączniki składające się na Umowę;
27. „Usługi Telekomunikacyjne” – świadczone przez Operatora, pod marką Heyah Mix, na podstawie Umowy, publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz objęte Umową inne usługi z nimi związane;
28. „Warunki Oferty Promocyjnej” – warunki oferty promocyjnego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Abonentowi Heyah Mix ulgi, które

Operator może zaoferować Abonentowi Heyah Mix;

29. „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 jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie.

### **Warunki zawarcia Umowy.**

#### **Niektóre warunki wykonywania Umowy.**

#### **§3**

1. Umowa jest zawierana:
  - 1.1 w imieniu Operatora – przez osobę przez niego umocowaną,
  - 1.2 przez Abonenta Heyah Mix – osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników.
2. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy:
  - 2.1 w przypadku Konsumenta – tożsamości i aktualnego, dokładnego miejsca zamieszkania, w szczególności poprzez przedstawienie dowodu osobistego, a w przypadku obywatela państwa obcego – paszportu wraz z kartą stałego pobytu; w przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, powinno być ono sporządzone w formie pisemnej z notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa;
  - 2.2 w przypadku pozostałych Osób – statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby (w szczególności poprzez przedstawienie odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, rejestru przedsiębiorców, fundacji, stowarzyszeń, innych odpisów z rejestrów sądowych, ewidencji lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone we wniosku o zawarcie Umowy) oraz po przedstawieniu zaświadczenia o nadaniu numeru NIP i zaświadczenia o nadaniu identyfikatora REGON; w przypadku gdy przedstawiciel Osoby wnioskującej zawarcie Umowy nie jest wpisany do rejestru, powinien on przedstawić ważne pełnomocnictwo podpisane przez tę Osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania tej Osoby zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru właściwego dla tej Osoby; przedstawiciele lub pełnomocnicy Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy zobowiązani są wylegitymować się dowodem osobistym lub paszportem.
3. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty te są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności, bądź jest to wymagane przez Operatora z uwagi na Warunki Oferty Promocyjnej.
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy określonych przez Operatora dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą

- Abonenta Heyah Mix i możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora.
5. Operator może określić dodatkowe wymagania, warunkujące dostępność dla Abonenta Heyah Mix oferty promocyjnej lub niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi.
  6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia niektórych lub wszystkich Usług Telekomunikacyjnych Osobie:
    - 6.1 która nie spełnia któregokolwiek z warunków, o których mowa w § 3 ust. 2, 3, 4, 5 lub 7 RŚUT;
    - 6.2 która zalega z płatnościami w stosunku do Operatora, lub z którą Operator rozwiązał Umowę z przyczyn, za które Osoba ta ponosi odpowiedzialność, w szczególności z powodu nadużycia telekomunikacyjnego, wskazanego w ppkt 7.1 Kontraktu Głównego;
    - 6.3 która nie wykonuje obowiązków wynikających z umów świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z innymi operatorami telekomunikacyjnymi, w szczególności nie dokonując płatności za świadczone usługi lub wykorzystując świadczone usługi do celów niezgodnych z prawem lub tymi umowami;
    - 6.4 która przy zawieraniu Umowy posługuje się dokumentami zniszczonymi, dokumentami, które budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności, względnie dokumentami podrobionymi lub przerobionymi;
    - 6.5 która podaje błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia Umowy;
    - 6.6 co do której istnieje negatywna ocena wiarygodności płatniczej, w szczególności wynikająca z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
  7. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy lub przez Abonenta Heyah Mix Kaucji. Operator może żądać wpłacenia Kaucji od Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy lub od Abonenta Heyah Mix:
    - 7.1 w przypadkach, o których mowa w § 3 ust. 6 pkt 6.2 – 6.6,
    - 7.2 w przypadkach, gdy w stosunku do Abonenta Heyah Mix została otwarta likwidacja lub wszczęto postępowanie egzekucyjne,
    - 7.3 w przypadku niespełnienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy warunków określonych w § 3 ust. 2,
    - 7.4 w przypadku świadczenia na rzecz Abonenta Heyah Mix usługi roamingu lub inicjowania połączeń międzynarodowych,
    - 7.5 w przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta Heyah Mix postępowania upadłościowego lub naprawczego.
  8. Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję w terminie określonym przez Operatora.
  9. Operator ma prawo potrącić swoje wymagalne wierzytelności wobec Abonenta Heyah Mix z kwoty Kaucji.
  10. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi Heyah Mix nominalną kwotę Kaucji z chwilą dokonania końcowego rozliczenia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 9 powyżej.
  11. W przypadku dokonania nadużycia telekomunikacyjnego określonego w ppkt 7.1 Kontraktu Głównego, Operator ma prawo zawiesić świadczenie całości lub części Usług Telekomunikacyjnych.
  12. Operator ma prawo ograniczyć możliwości korzystania z usług o podwyższonej opłacie, jak również inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych lub wszystkich krajów oraz połączeń z niektórymi lub wszystkimi numerami międzynarodowymi, w szczególności w sytuacji uzasadnionej wątpliwości co do wiarygodności płatniczej Abonenta Heyah Mix. Operator może również uzależnić świadczenie tego rodzaju usług na rzecz Abonenta Heyah Mix od wpłacenia Kaucji. Abonent Heyah Mix może uzyskać informację telefoniczną o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Klienta.
  13. Usługi Telekomunikacyjne określone Umową w momencie jej zawarcia wskazane są w Kontrakcie Głównym i Cenniku. Operator umożliwia Abonentowi Heyah Mix korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie w momencie jej zawarcia oraz rozszerzenie i korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych aktywowanych w trakcie wykonywania Umowy, z zastrzeżeniem związanych z tym dodatkowych wymogów.
  14. O ile na podstawie Umowy świadczona jest usługa roamingu, Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach tej usługi, umożliwi Abonentowi Heyah Mix korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych w poszczególnych krajach można zapoznać się w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz w Punktach Sprzedaży Heyah Mix. 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.
  15. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Heyah Mix, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

#### **Dane o jakości Usług Telekomunikacyjnych.**

##### **§4**

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 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 łączą 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. Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii stacjonarnej 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.
  9. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w usłudze stacjonarnego Internetu wynosi 8 kbps w kierunku do abonenta oraz 8 kbps w kierunku od użytkownika (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
  10. Czas wstępnego przyłączenia wynosi 15 dni od dnia zawarcia Umowy.
  11. Aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- Dane dotyczące funkcjonalności urządzeń i Usług Telekomunikacyjnych.**
- §5**
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. W przypadku Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przy pomocy Karty SIM, 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 Abonenta Heyah Mix, 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 Abonenta Heyah Mix,

- 3.1.2 instalacją przez Abonenta Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix,
- 3.3 decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent Heyah Mix 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 świadczonych przez niego usług telekomunikacyjnych,
- 3.5 warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Operatora,
- 3.6 nieprzestrzegania przez Abonenta Heyah Mix obowiązków, których mowa w § 8 ust. 5 i § 13 ust. 9 RŚUT,
- 3.7 zaistnienia przypadków wskazanych w § 3 ust. 7 RŚUT,
- 3.8 uwarunkowań lub działań, o których mowa w § 5 ust. 1, ust. 8 i ust. 9 RŚUT.
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) wskazane są także w ppkt 7.1 Kontraktu Głównego. Ograniczenia te mogą być też określone w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi.
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 Abonentowi Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix 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.
9. Operator może podejmować działania mające na celu usunięcie lub unieszkodliwienie zagrożeń bezpieczeństwa aplikacji lub usług, co do których wystąpienia Operator uzyskał informacje. Informacje we wskazanym zakresie pozyskiwane są przez Operatora w szczególności od zespołów CERT (zespołów do spraw bezpieczeństwa komputerowego) i ENISA (Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji).

#### **Ochrona danych osobowych. Tajemnica telekomunikacyjna. Zasady umieszczania danych Abonenta Heyah Mix w spisie abonentów. §6**

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów Heyah Mix w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta Heyah Mix, związane ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celu zawarcia Umowy, w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych lub w celach związanych z zabezpieczeniem wykonania Umowy, w tym dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, 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. Abonentowi Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta

- Heyah Mix, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
3. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta Heyah Mix 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 Abonentem Heyah Mix. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta Heyah Mix uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta Heyah Mix oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta Heyah Mix. Abonent Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix.
  4. W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Abonentowi Heyah Mix. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzbogaconej.
  5. Spisy abonentów służące świadczeniu usługi informacji numerach telefonów, w przypadku Abonenta Heyah Mix będącego osobą fizyczną, zawierają następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta Heyah Mix. Spisy te, w przypadku Abonentów Heyah Mix 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), dla których Umowa nie przewiduje usług połączeń głosowych.
  7. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, których mowa w ust. 5 powyżej, jest uprzednia zgoda Abonenta Heyah Mix będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta Heyah Mix nie będącego osobą fizyczną, niewyrażenie sprzeciwu wobec umieszczenia jego danych w spisie. Rozszerzenie zakresu przetwarzanych w tym celu danych wymaga zgody Abonenta Heyah Mix.
  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.
- Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi. Sposoby informowania Abonenta Heyah Mix o wyczerpaniu pakietu transmisji danych oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu.**
- §7**
1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi mogą być składane przez Abonenta Heyah Mix osobiście w Punktach Sprzedaży Heyah Mix, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej, przez Biuro Obsługi Klienta oraz serwis Samoobsługa. Szczegółowe informacje dotyczące składania zamówień na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi dostępne są w Punktach Sprzedaży Heyah Mix, w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl). Regulamin Usługi lub Warunki Oferty Promocyjnej mogą w inny sposób określać dopuszczalne sposoby składania zamówień na pakiety taryfowe lub na dodatkowe opcje usługi albo wykluczać niektóre sposoby składania takich zamówień.
  2. W przypadku Umowy, na podstawie której Operator świadczy usługę mobilnego Internetu z pakietem transmisji danych, uzyskanie informacji przez Abonenta Heyah Mix o stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy pakietu transmisji danych, w przyjętym w Umowie bieżącym okresie rozliczenia jego wykorzystania, jest możliwe przez serwis Samoobsługa lub w Biurze Obsługi Klienta, zgodnie z Warunkami Oferty Promocyjnej. Umowa, a w szczególności Warunki Oferty Promocyjnej lub Regulamin Usługi mogą inaczej określać sposób uzyskania wskazanej informacji.
  3. W przypadku Umowy, o której mowa w ust. 2 powyżej, Operator niezwłocznie informuje Abonenta Heyah Mix o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu przez wysłanie komunikatu SMS na Numer Telefonu oraz przez umieszczenie komunikatu w internetowym systemie Samoobsługi.

#### **Obowiązki Abonenta Heyah Mix.**

## §8

1. Abonent Heyah Mix zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM Abonent Heyah Mix zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora.
2. Abonent Heyah Mix jest zobowiązany do wystąpienia do Operatora o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej, w terminie 7 dni od powiadomienia Operatora, o którym mowa w ust. 1.
3. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Heyah Mix, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu Operatora o fakcie zagubienia lub kradzieży Karty SIM w sposób wskazany w ust. 1.
4. Za skutki wynikające z używania Karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie, powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub Heyahkodu lub innych danych, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Heyah Mix.
5. Abonent Heyah Mix powinien używać w Sieci wyłącznie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.
6. W przypadku zmiany adresu lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, nazwy lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent Heyah Mix zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Operatora, a następnie w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych potwierdzić ten fakt w formie pisemnej, faksem albo w formie elektronicznej, przy wykorzystaniu interfejsu (formularza) udostępnionego w tym celu na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl). Na żądanie Operatora Abonent Heyah Mix zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta Heyah Mix któregokolwiek z powyższych zobowiązań, Operator, po wysłaniu do Abonenta Heyah Mix informacji SMS-em, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, może zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, po upływie 7 dni od dnia wysłania informacji przez Operatora, do czasu wykonania przez Abonenta Heyah Mix tego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta Heyah Mix na dotychczasowy adres uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta Heyah Mix.

## Obowiązki Operatora.

### §9

1. Operator ma obowiązek świadczyć należycie Usługi Telekomunikacyjne.

2. Przy zawarciu Umowy Operator zobowiązany jest wydać Abonentowi Heyah Mix Kartę SIM i przyznać mu Numer Telefonu.
3. Numer Telefonu przydzielony Abonentowi Heyah Mix może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta Heyah Mix, w razie wykazania przez niego, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest dla Abonenta Heyah Mix uciążliwe.
4. Numer Telefonu może być zmieniony także przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji Operatora. O terminie zmiany Numeru Telefonu Abonenta Heyah Mix z przyczyn zależnych od Operatora, Operator powiadomi Abonenta Heyah Mix co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Telefonu.
5. Operator uniemożliwia używanie w Sieci skradzionego telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta Heyah Mix oraz przekazuje informacje identyfikujące skradzione urządzenie innym operatorom, po przedstawieniu przez Abonenta Heyah Mix urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży urządzenia oraz dowodu nabycia urządzenia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.

## Odpowiedzialność Operatora.

### Zasady obliczania wysokości odszkodowania.

#### §10

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało ze zdarzenia o charakterze siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta Heyah Mix, a w szczególności z:
  - 1.1 nieprzestrzegania przez Abonenta Heyah Mix Umowy lub
  - 1.2 zachowania Abonenta Heyah Mix niezgodnego z prawem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikające z:
  - 2.1 nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Abonenta Heyah Mix parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub parametrów wymaganych do skorzystania z tych usług,
  - 2.2 używania przez Abonenta Heyah Mix 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 jego Sieć.
4. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług

Telekomunikacyjnych Abonentowi Heyah Mix przysługuje odszkodowanie.

5. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych odszkodowanie wynosi 1/10 minimalnej kwoty doładowania przedłużającego Ważność Konta.
6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi Heyah Mix przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty doładowania konta z ostatnich trzech miesięcy, licząc wstecz 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 Abonenta Heyah Mix (w ramach tzw. pakietu 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.
7. Zasady wskazane w ust. 6 powyżej mają zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej.
8. W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu przeniesienia Numeru Telefonu do sieci innego dostawcy usług, Abonentowi Heyah Mix może przysługiwać od Operatora jednorazowe odszkodowanie. Przesłanki odszkodowania oraz sposób wyliczenia kwoty odszkodowania i termin jego zapłaty wskazane są w regulaminie Operatora przeniesienia numeru abonenta przy zmianie dostawcy usług.
9. W przypadku Konsumenta, zasady określone powyżej w ust. 4, 5, 6 i 7 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.

## **Oplaty.**

### **§11**

1. Operator pobiera opłaty zgodnie z Cennikiem, obowiązującym Abonenta Heyah Mix w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.
2. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku, a także na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
3. W przypadku, gdy Operator umożliwił Abonentowi Heyah Mix korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do naliczenia opłat za świadczone Usługi Telekomunikacyjne, a

w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń, Operator otrzymuje od operatora zagranicznego.

4. Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Zwolnienia od opłat, nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności do zmiany cen Usług Telekomunikacyjnych, w trakcie trwania Umowy z zachowaniem warunków określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa i postanowieniach Umowy.
6. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za wykonane usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Abonenta Heyah Mix z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego w terminie późniejszym. Opisana sytuacja może generować konieczność uiszczenia Operatorowi należności tytułem nieopłaconych Usług Telekomunikacyjnych przed momentem rozwiązaniem Umowy.

## **Sposoby i terminy płatności.**

### **§12**

1. Płatności z tytułu Usług Telekomunikacyjnych rozliczane są przez potrącenie środków zgromadzonych na koncie Abonenta Heyah Mix. Doładowanie konta może nastąpić kanałem właściwym dla usług przedpłaconych Operatora przez doładowanie kodem uzupełniającym lub doładowanie elektroniczne.
2. W pozostałych przypadkach Abonent Heyah Mix może dokonywać płatności wynikających z Umowy, w szczególności z tytułu wniesienia Kaucji lub zapłaty kary umownej:
  - 2.1 na konto podane przez Operatora jako właściwe dla wpłat danego rodzaju,
  - 2.2 gotówką w Punktach Sprzedaży Heyah Mix wskazanych na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
3. W przypadku uznania przez Operatora reklamacji, przyznana Abonentowi Heyah Mix kwota zostanie w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji przekazana Abonentowi Heyah Mix, zgodnie z jego wnioskiem, przez uzupełnienie konta o tę kwotę, albo na adres lub rachunek wskazany przez Abonenta Heyah Mix.

## **Zasady korzystania z Karty SIM.**

### **Ważność konta.**

### **§13**

1. Warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych jest posiadanie Karty SIM i użycie jej zgodnie z instrukcją podaną przez Operatora.
2. Karta SIM umożliwia w okresie Ważności Konta korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie.



3. Możliwość doładowania konta po zawarciu Umowy powstaje po wykonaniu, z wykorzystaniem Karty SIM, pierwszego połączenia na numer krajowy z obszaru zasięgu Sieci Operatora.
4. Po wyczerpaniu przez Abonenta Heyah Mix kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych w okresie Ważności Konta uzależnione jest od doładowania konta.
5. W przypadku utraty Ważności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych lub rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi uzależnione jest od stosownego doładowania konta, które przywróci Ważność Konta.
6. Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Ważność Konta, wartości innych jednorazowych doładowań istotnych dla tej ważności oraz informacje o kanałach właściwych do doładowania konta określone są w Cenniku. Wskazane informacje dostępne są również w Biurze Obsługi Klienta, Punkcie Sprzedaży Heyah Mix oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
7. Sposoby doładowania konta wskazane są w § 12 ust. 1 zdanie drugie powyżej.
8. Ważność Konta można skumulować maksymalnie do 12 miesięcy. Jeśli w dniu doładowania istotnego dla Ważności Konta Karta SIM pozostaje w statusie Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od końca bieżącego okresu tej ważności. Jeśli w dniu takiego doładowania Karta SIM nie posiada statusu Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od dnia doładowania.
9. Jeśli, na skutek zaniechania Abonenta Heyah Mix (a) Karta SIM utraci status Ważności Konta lub (b) nie zostanie przez niego spełnione zobowiązanie do obowiązkowego doładowania konta, Operator, po wysłaniu do Abonenta Heyah Mix informacji SMS-em, ma prawo:
  - 9.1 zawiesić możliwość inicjowania przez Abonenta Heyah Mix Usług Telekomunikacyjnych, która wynika z Umowy lub innych umów łączących go z Operatorem,
  - 9.2 zawiesić możliwość korzystania z usługi roamingu, która wynika z Umowy lub innych umów łączących Abonenta Heyah Mix z Operatorem,
  - 9.3 zawiesić możliwość korzystania z wszelkich Usług Telekomunikacyjnych, która wynika z Umowy lub innych umów łączących Abonenta Heyah Mix z Operatorem lub
  - 9.4 ograniczyć, na gruncie Umowy lub innych umów łączących Abonenta Heyah Mix z Operatorem, prędkość transmisji danych w ten sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s. W przypadku Konsumenta, uprawnienie powyższe przysługuje Operatorowi w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie.
- 10 W przypadku zastosowania przez Operatora blokad wskazanych powyżej w ust. 9 pkt 9.1. - 9.3., Abonent Heyah Mix może wykorzystać środki zgromadzone na koncie odpowiednio po usunięciu tych blokad.

- 11 Zniesienie blokad i ograniczeń, o których mowa powyżej w ust. 9 nastąpi w terminie 24 godzin od spełnienia zaległego zobowiązania przez Abonenta Heyah Mix, chyba że Operator skorzysta z uprawnienia do rozwiązania Umowy zgodnie z ppkt 10.3 lub 10.4 Kontraktu Głównego.

### **Zakres usług serwisowych. Sposób informowania o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych.**

#### **§14**

1. Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
  - 1.1 udzielania Abonentom Heyah Mix informacji dotyczących Umowy,
  - 1.2 przyjmowania reklamacji,
  - 1.3 realizacji zleceń,
  - 1.4 udzielania Abonentom Heyah Mix informacji dotyczących Usług Telekomunikacyjnych, obsługi telefonów w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
  - 1.5 udzielania Abonentom Heyah Mix informacji dotyczących aktualnych promocji i innych ofert.
- 2 Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, są one określone w Cenniku.
- 3 Obsługa serwisowa jest realizowana przez Operatora za pośrednictwem:
  - 3.1. Biura Obsługi Klienta – całodobowo,
  - 3.2 Systemu Samoobsługa przez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta Heyah Mix zmian na jego koncie abonenckim – całodobowo,
  - 3.3 Punktów Sprzedaży Heyah Mix (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Abonenta Heyah Mix) oraz osób upoważnionych przez Operatora.
  - 3.4 Abonent Heyah Mix może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) lub telefonicznie u osób upoważnionych przez Operatora.

### **Sposób informowania o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi.**

#### **§15**

- 1 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”.

### **Tryb postępowania reklamacyjnego.**

#### **§16**

- 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:
  - 2.1 od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych lub
  - 2.2 od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane.  
Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta Heyah Mix.  
Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta Heyah Mix.  
Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację
- 3 Reklamacja może być złożona:
  - 3.1 w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta Heyah Mix w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix, albo przesyłką pocztową,
  - 3.2 ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix,
  - 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 Abonenta Heyah Mix zgłaszającego reklamację;
  - 4.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 4.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4.4 przydzielony Abonentowi Heyah Mix Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi Heyah Mix;
  - 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 Abonent Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 5 W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix 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 rozpoznania.

- 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 Abonenta Heyah Mix w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix, 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 Abonenta Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix;
  - 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 Abonentowi Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix 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 Abonentowi Heyah Mix ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 17 Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi Heyah Mix, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 3 pkt 3.2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 18 Abonent Heyah Mix, 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 Abonenta, 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 Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
- 20 Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

- 21 W. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu wykonania usługi rachunku szczegółowego podlega zwrotowi.
- 22 Spory pomiędzy Abonentem Heyah Mix a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Operatorem a Abonentem Heyah Mix jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument. Spory pomiędzy Abonentem Heyah Mix 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.

### **Przypadki wygaśnięcia Umowy niezwiązane z jej rozwiązaniem.**

#### **§17**

1. Umowa wygasa na skutek jej rozwiązania, co jest opisane w Kontrakcie Głównym. Umowa wygasa także na skutek:
  - 1.1 utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
  - 1.2 śmierci Abonenta Heyah Mix;
  - 1.3 utraty bytu prawnego Abonenta Heyah Mix nie będącego osobą fizyczną;
  - 1.4 upływu okresu, na który została zawarta ze skutkiem na następujący po tym okresie ósmy dzień miesiąca kalendarzowego, ile nie zadziałał przewidziany w Kontrakcie Głównym mechanizm jej automatycznego przedłużenia.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1. przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

### **Postanowienia końcowe.**

#### **§18**

1. RŚUT obowiązuje od dnia 24 marca 2015 r.