



## Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych Heyah na rzecz Użytkowników

### POSTANOWIENIE OGÓLNE

#### DEFINICJE

##### § 1

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa.

##### § 2

Użyte w dalszej części 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, literowy lub cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 20 znaków, służący do identyfikacji Użytkownika, przy pomocy którego Użytkownik może zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować 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 Biura Obsługi Użytkownika oraz systemu Samoobsługa;
- **„Karta Rejestracyjna”** – formularz dostępny w Punkcie Obsługi oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), wykorzystywany w procesie udostępniania danych Użytkownika Operatorowi (w tym przy przenoszeniu numeru do Operatora), którego wypełnienie przez Użytkownika i dostarczenie do Operatora warunkuje rejestrację Użytkownika w systemach informatycznych Operatora;
- **„Karta SIM”** - karta mikroprocesorowa, z którą związany jest Numer Telefonu Użytkownika w Sieci, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy;
- **„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**” - co najmniej dziewięciocyfrowy numer, identyfikujący Kartę SIM, 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;
- „**Operator**” - Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o.;
- „**Osoba**” - osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową;
- „**Punkt Obsługi**” - jednostka organizacyjna zajmująca się obsługą Użytkowników, której adres podany jest na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl);
- „**Punkt Sprzedaży**” - placówka, w której można wejść w posiadanie Karty SIM, co jest niezbędne do zawarcia Umowy;
- „**Regulamin**” - niniejszy regulamin;
- „**Regulamin Usługi Telekomunikacyjnej**” - ustalone przez Operatora szczegółowe warunki korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania;
- „**Samoobsługa**” - automatyczny system informacji i obsługi Użytkownika, przy pomocy którego może on uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub zrezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
- „**Sieć**” - 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;
- „**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 Specjalnej**” - warunki oferty promocyjnej świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Użytkownikowi ulgi, które Operator może zaoferować Użytkownikowi; w przypadku wprowadzenia przez Operatora Warunków Oferty Specjalnej stanowią one integralną część Umowy; właściwe Warunki Oferty Specjalnej precyzują w szczególności zasady ważności jednostek rozliczeniowych
- „**Ważność Konta**” - status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową; Karta SIM w statusie Ważności Konta umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby innych jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie; termin Ważności Konta decyduje o terminie ważności jednostek rozliczeniowych w sytuacji, gdy termin ważności tych jednostek jest późniejszy niż termin Ważności Konta;

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

**ZAKRES ORAZ RODZAJ ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ZE WSKAZANIEM  
ELEMENTÓW SKŁADAJĄCYCH SIĘ NA OPŁATĘ ZA ŚWIADCZENIE USŁUG  
WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

**§ 3**

1. Operator umożliwia Użytkownikom korzystanie z następujących Usług Telekomunikacyjnych:
  - 1.1. przyłączenie do Sieci Operatora;
  - 1.2. dostęp do Sieci;
  - 1.3. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
  - 1.4. przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;
  - 1.5. przesyłanie wiadomości multimedialnych;
  - 1.6. roaming.
2. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu, 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 wskazanych w ust. 1. Usługi te są szczegółowo opisane w Regulaminie i Cenniku lub Warunkach Oferty Specjalnej.
4. 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 Telekomunikacyjnej, dostępnego dla Użytkownika poprzez Biuro Obsługi Użytkownika, w Punkcie Obsługi 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 Obsługi. 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 (GSM, UMTS, GPRS, EDGE i HSDPA). 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. 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 lub Regulaminu, 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 od zawarcia Umowy nie upłynęło 3 miesiące, średnią miesięczną kwotę doładowania liczy się według wartości doładowań dokonanych od dnia, w którym Umowa została zawarta do dnia złożenia reklamacji. Przy obliczaniu średniej miesięcznej kwoty doładowania nie uwzględnia się przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych lub bonifikat.
5. W przypadku uznania reklamacji, przyznana Użytkownikowi kwota zostanie niezwłocznie przekazana Użytkownikowi przez Operatora poprzez uzupełnienie konta o tę kwotę. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej Operatorowi woli Użytkownika, należna kwota zostanie Użytkownikowi przekazana na adres lub rachunek wskazany przez Użytkownika w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

## **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 obowiązkowi 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 wzrostaonej.

## **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 punkcie 1, o ile strony nie określiły innego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
4. Regulamin, Cennik, Warunki Oferty Specjalnej oraz Regulamin Usługi Telekomunikacyjnej dostępne są w Punkcie Obsługi, Biurze Obsługi Użytkownika a także na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
5. Użytkownik może udostępnić swoje dane poprzez doręczenie Operatorowi Karty Rejestracyjnej. Po udostępnieniu danych Użytkownik zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich zmianach tych danych, a także o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną Osobę. Użytkownik może zażądać wyrejestrowania swoich danych w każdym czasie poprzez doręczenie Operatorowi stosownego oświadczenia na piśmie.
6. Operator może uzależnić zarejestrowanie danych Użytkownika od potwierdzenia przez Użytkownika, że dane te są prawdziwe, w tym dotyczą Użytkownika, a osoba składająca podpis pod Kartą Rejestracyjną reprezentuje Użytkownika. Możliwość korzystania z uprawnień Użytkownika wskazanych poniżej w ust. 7, 8, 9 i w § 13 ust 3 pkt 3.2 będących następstwem udostępnienia jego danych Operatorowi 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.
7. Na żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, 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 udostępnił swoje dane, 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 udostępnił swoje dane, 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, przy czym Użytkownik nie jest uprawniony do żądania wskazanego wykazu za okres poprzedzający dzień 20 lipca 2010r. Wskazany Użytkownik jest uprawniony do żądania szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wyłącznie za okres, w którym były udostępnione jego dane w sposób zapewniający mu korzystanie z uprawnień wskazanych powyżej w ust. 7, 8, 9 i w § 13 ust. 3 pkt 3.2.
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.

## **OPLATY**

### **§ 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.
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 w sposób określony w § 13 ust. 3.
9. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za 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.

## **ZASADY KORZYSTANIA Z KARTY SIM WAŻNOŚĆ KONTA**

### **§ 10**

1. Warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych jest posiadanie Karty SIM, zalogowanie jej w Sieci i aktywacja tej karty poprzez wykonanie przy jej użyciu w zasięgu Sieci pierwszego połączenia na numer krajowy.
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 czynności wskazanych w ust. 1 powyżej. 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, 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 oraz informacje o kanałach właściwych do doładowania 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 Obsługi oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
7. 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.
8. Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Karty SIM po upływie okresu, w którym Operator zapewni 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 o 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 zawiesza 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 Regulaminie, 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 OBSŁUGI SERWISOWEJ**  
**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,
  - 3.2. systemu Samoobsługa poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Użytkownika zmian na jego koncie – całodobowo,
  - 3.3. Punktu Obsługi (w dniach i godzinach, w których ten punkt jest dostępny dla Użytkownika) oraz osób upoważnionych przez Operatora.

**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 Obsługi, 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 Obsługi, 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, w szczególności 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 udostępnił swoje dane, 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 inny sposób przewidziany w przepisach prawa.

**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 na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
3. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest udostępnienie danych przez Użytkownika zgodnie z § 8 ust. 5.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
5. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

6. Przepisu ust. 5 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - 7.1. imię i nazwisko (nazwę) i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację;
  - 7.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 7.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 7.4. przydzielony Użytkownikowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi przez Operatora;
  - 7.5. 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 Usług Telekomunikacyjnych;
  - 7.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty;
  - 7.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 7.6;
  - 7.8. podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. 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 zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika.
9. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 7.1 - 7.5, 7.7 lub 7.8, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia.
10. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 7.1 - 7.5, 7.7 lub 7.8, 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 rozpoznania.
11. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt 7.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
12. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Użytkownika lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi.
13. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 14.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - 14.2. powołanie podstawy prawnej;
  - 14.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 14.4. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - 14.5. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - 14.6. 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. 16;
  - 14.7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 15.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - 15.2. zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą.
16. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. 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.
17. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi rachunku szczegółowego jest zwracana Użytkownikowi poprzez uzupełnienie konta, chyba że strony ustalą inaczej. 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.

## **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. 8.
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, kradzonego Numeru Telefonu lub korzysta z kradzonego, nie homologowanego lub nie posiadającego 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.

## **PRZEPIS KOŃCOWY**

### **§ 16**

Regulamin obowiązuje od 01.05.2010 r. ze zmianami obowiązującymi od dnia 19.07.2010r. i ma zastosowanie do wszystkich Umów zawartych z Użytkownikami Usług Telekomunikacyjnych.