



# Regulamin korzystania ze strony internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz niektórych serwisów z nią związanych

## I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa:
  - 1.1. zasady korzystania ze Strony Internetowej oraz
  - 1.2. zasady korzystania z internetowego serwisu obsługi Moja Heyah

### 2. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjęte zostały następujące definicje:

„**Abonent**” – osoba, która zawarła z Operatorem Umowę o Świadczenie Usług w formie pisemnej;

„**Abonent prepaid**” – osoba, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług przez zalogowanie się w sieci Operatora (umowa w systemie „na kartę”);

„**Abonent Mix**” – Abonent, który korzysta z oferty w systemie Mix;

„**Aneks**” – oznacza aneks do Umowy o Świadczenie Usług, zawierany między Operatorem a Abonentem; Aneks składa się z Kontraktu Głównego i jego załączników; przez Aneks nie rozumie się Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług;

„**Aplikacja**” – oprogramowanie, które można zainstalować na niektórych telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych, na zasadach podanych przez Operatora na stronie [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), umożliwiające korzystanie z konta Moja Heyah;

„**Informacje**” – informacje o Usługach i Towarach podawane przez Operatora na Stronie Internetowej; Informacje nie stanowią oferty Operatora w rozumieniu kodeksu cywilnego, za wyjątkiem informacji dotyczących Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług;

„**Hasło**” – ciąg znaków niezbędny do uwierzytelnienia, czyli jednoznacznej identyfikacji i weryfikacji tożsamości Abonenta; w przypadku Zamówień wymagających stworzenia Hasła wymagane jest, aby składało się ono z 8 dowolnych cyfr

„**Heyah**” – chroniony prawem znak towarowy Operatora odnoszący się do jego produktów, które można zamówić za pośrednictwem Strony Internetowej;

„**Heyah Kod**” – kod czterocyfrowy; w ustawieniu początkowym kod ten składa się z 4 ostatnich cyfr kodu PUK; Heyah Kod służy autoryzacji Klienta w ramach danego Konta podczas logowania do Moja Heyah; Heyah Kod może zostać zmieniony przez Klienta na dowolny ciąg czterech cyfr.

„**Karta SIM**” – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest kod PIN i kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług na podstawie Umowy o Świadczenie Usług lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w drodze czynności faktycznej w systemie „na kartę”, będąca własnością Operatora do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia wskazanej umowy; z kartą SIM związany jest także Numer Abonencki, który jest podany w Umowie o Świadczenie Usług, a w przypadku umowy o świadczenie usług zawartej w drodze czynności faktycznej podawany jest na karcie SIM, a w przypadku, gdy go tam nie ma, wiadomością SMS bezpośrednio po pierwszym zalogowaniu się w Sieci;

„**Klient**” – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów, korzystająca ze Strony Internetowej na warunkach określonych w Regulaminie;

„**Konsument**” – Klient będący osobą fizyczną dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;

„**Konto**” – zarejestrowany w systemie informatycznym Operatora zespół danych dotyczących określonego Klienta, opatrzone specyficznym numerem nadanym przez Operatora, obejmujący dane związane z wszystkimi numerami wykorzystywanymi przez tego Klienta na podstawie Umowy o Świadczenie Usług; posiadanie Konta umożliwia korzystanie z Moja Heyah;

„**Kontrakt Główny**” – część Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu, pod którą Abonent i Operator składają podpisy;

„**Kurier**” – osoba doręczająca Klientowi przesyłkę nadaną przez Operatora i umocowana do zawierania w imieniu Operatora wyłącznie Umów o Świadczenie Usług lub Aneksów;

„**Limit Zamówień**” – oznacza limit Zamówień określony dla Klienta, o którym mowa w punkcie II. 2 Regulaminu;

„**Lokal Przedsiębiorstwa**” – każdy lokal, w którym Operator prowadzi działalność gospodarczą oraz każdy autoryzowany lokal sieci sprzedaży Operatora;

„**Moja Heyah**” – internetowy system obsługi umożliwiający Abonentom i Abonentom prepaid po zalogowaniu (autoryzacji) samodzielne dokonywanie zmian na swoim Koncie; serwis ten jest dostępny na stronie [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz <https://selfcare.heyah.pl> oraz dodatkowo w przypadku Abonentów prepaid w wersji przystosowanej do korzystania przy użyciu Urządzenia na stronach <http://m.iboa.pl> oraz <http://miboapl.pl> za pośrednictwem przeglądarki internetowej Urządzenia lub za pośrednictwem Aplikacji w przypadku jej zainstalowania i wykorzystania w Urządzeniu dysponującym odpowiednim systemem operacyjnym;

„**Numer Abonencki**” – numer telefonu przydzielony Abonentowi lub Abonentowi prepaid;

„**Numer Administratora Konta**” – numer telefonu komórkowego związany z abonamentem za usługi telekomunikacyjne świadczone na podstawie Umowy o Świadczenie Usług i dostępem do Moja Heyah, na który są wysyłane hasła jednorazowe w formie wiadomości SMS umożliwiające dostęp do Moja Heyah;

„**Operator**” – T-MOBILE POLSKA S.A. z siedzibą w Warszawie; 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 471 mln złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295; adres do obsługi Zamówień: [sklep@heyah.pl](mailto:sklep@heyah.pl)

„**Sieć**” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług;

„**Strona Internetowa**” – strona internetowa dostępna pod adresem [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), prowadzona przez Operatora, posiadająca funkcjonalności wykorzystywane w procesie zmierzającym do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, Aneksu, Umowy Sprzedaży lub

Umowy Sprzedaży na Raty oraz umożliwiającą dokonanie Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług oraz umożliwiającą pozyskiwanie informacji w zakresie produktów Operatora;

„**Urządzenie**” – aparat telefoniczny lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wraz z dodatkowymi akcesoriami, o ile zostały dołączone przez producenta;

„**Towar**” – Urządzenie, akcesoria telefoniczne, inne rzeczy lub początkowe jednostki doładowania konta w systemie „na kartę”

„**Tryb Na Odległość**” – tryb zawierania Umowy Sprzedaży pomiędzy Klientem będącym Konsumentem a Operatorem, bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w następstwie złożenia Zamówienia dotyczącego tej umowy na Stronie Internetowej;

„**Tryb Poza Lokalem Przedsiębiorstwa**” – tryb zawarcia Umowy o Świadczenie Usług (a jeśli jest to powiązane z nabyciem Towaru – to również zawarcia Aneksu) lub Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży na Raty pomiędzy Klientem, będącym Konsumentem a Operatorem polegający na złożeniu podpisów pod tą umową lub Aneksem przez Klienta i Kuriera przy jednoczesnej obecności obu stron pod adresem wskazanym przez Klienta przy składaniu Zamówienia w miejscu niebędącym Lokalem Przedsiębiorstwa;

„**Tryb w Lokalu Przedsiębiorstwa**” – tryb zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży na Raty (a jeśli jest to powiązane z nabyciem Towaru – to również zawarcia Aneksu) lub Umowy Sprzedaży pomiędzy Klientem a Operatorem polegający na złożeniu podpisów pod tą umową lub Aneksem przez Klienta i przedstawiciela Operatora przy jednoczesnej obecności obu stron, w Lokalu Przedsiębiorstwa, wskutek złożenia Zamówienia przez Klienta, względnie – w przypadku Umowy Sprzedaży – na odbiorze Towaru w Lokalu Przedsiębiorstwa; zakres Usług i Towarów dostępnych w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa określa Operator;

„**Umowa o Świadczenie Usług**” – umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy Usługi na rzecz Abonenta; na użytek poniższych pkt III, IV, V Umowa o Świadczenie Usług obejmuje również umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartą w drodze czynności faktycznej (umowa w systemie „na kartę”);

„**Umowa Sprzedaży**” – oznacza zawartą w Trybie na Odległość umowę sprzedaży Towaru;

„**Umowa Sprzedaży na Raty**” – oznacza zawartą w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa albo w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa umowę sprzedaży na raty Towaru;

„**Usługi**” – usługi telekomunikacyjne lub inne usługi świadczone przez Operatora;

„**Zamówienie**” – wyrażenie przez Klienta niewiążącego zainteresowania Usługami lub Towarem opisanymi na Stronie Internetowej. Złożenie przez Klienta Zamówienia nie stanowi oferty ani przyjęcia oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego i nie jest wiążące dla Klienta; potwierdzenie przez Operatora przyjęcia do realizacji Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług, Umowy Sprzedaży, Umowy Sprzedaży na Raty, Zamówienia Opcji Umowy o Świadczenie Usług + Towar, Zamówienia Opcji Aneks + Towar lub jego realizacja przez Operatora nie są wiążące dla Klienta;

„**Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar**” – oznacza Zamówienie dotyczące jednocześnie dwóch umów: Umowy o Świadczenie Usług oraz Umowy Sprzedaży Towaru albo Umowy o Świadczenie Usług oraz Umowy Sprzedaży na Raty Towaru – powiązanych ze sobą w związku z faktem udzielania przez Operatora ulgi w cenie Towaru;

„**Zamówienie Opcji Aneks + Towar**” – oznacza Zamówienie obejmujące łącznie Aneks oraz Umowę Sprzedaży Towaru albo Aneks oraz Umowę Sprzedaży na Raty Towaru;

„**Zdalne Przedłużenie Umowy o Świadczenie Usług**” – oznacza dokonaną przez Abonenta za pośrednictwem Strony Internetowej, w zakresie dopuszczonym przez Operatora, zmianę warunków Umowy o Świadczenie Usług, polegającą na przedłużeniu czasu oznaczonego obowiązywania tej umowy oraz na ustanowieniu innych nowych warunków.

## II. Zasady składania i realizacji Zamówień oraz dokonywania Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług za pośrednictwem Strony Internetowej

1. Na zasadach określonych w Regulaminie, Klienci za pośrednictwem Strony Internetowej mogą:

- 1.1. złożyć Zamówienie dotyczące Umowy o Świadczenie Usług;
- 1.2. złożyć Zamówienie dotyczące Towaru;
- 1.3. złożyć Zamówienie Opcji Umowy o Świadczenie Usług + Towar;
- 1.4. złożyć Zamówienie Opcji Aneks + Towar;
- 1.5. dokonać Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług.

2. Limity dotyczące Zamówień, moment złożenia oferty

2.1. Klientów obowiązują następujące Limity Zamówień:

2.1.1. Konsumentów, którzy nie ukończyli 24 roku życia – 1 promocyjna Umowa o Świadczenie Usług lub Umowa o Świadczenie Usług +Towar; związana ze znakiem towarowym Heyah;

2.1.2. Konsumentów, którzy ukończyli 24 lata – 2 promocyjne Umowy o Świadczenie Usług lub Umowa o Świadczenie Usług +Towar związane ze znakiem towarowym Heyah.

2.1.3. Operator zastrzega sobie prawo do stosowania Limitów Zamówień również wobec Klientów niebędących Konsumentami.

2.2. Dostępny Limit Zamówień sprawdzany jest podczas weryfikacji Klienta. Operator zachowuje prawo odmowy realizacji Zamówienia dotyczącego promocyjnej Umowy o Świadczenie Usług złożonego przez Klienta za pośrednictwem Strony Internetowej w przypadku wyczerpania Limitu Zamówień. Limit Zamówień uwzględnia promocyjne Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy o Świadczenie Usług +Towar zawarte przez Konsumenta w sieci sprzedaży Heyah oraz Zamówienia dotyczące promocyjnych Umów o Świadczenie Usług lub Umów o Świadczenie Usług +Towar, co do których wszczęta została procedura weryfikacji. O odmowie realizacji Zamówienia Klient zostanie poinformowany przez Operatora za pomocą komunikatu na Stronie Internetowej i/lub drogą elektroniczną na adres e-mail podany podczas składania Zamówienia i /lub telefonicznie na numer telefonu kontaktowego podanego podczas składania Zamówienia.

2.3. Limity Zamówień mają charakter odnawialny.

2.4. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że Limity Zamówień, o których mowa w niniejszym pkt 2, nie dotyczą Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług i Zamówień Opcji Aneks + Towar.

2.5. Do złożenia Klientowi przez Operatora oferty zawarcia Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i/lub Umowy Sprzedaży albo Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i Umowy Sprzedaży na Raty w rozumieniu kodeksu cywilnego dochodzi:

- (i) przy odbiorze przez Klienta przesyłki pod wskazanym przez Klienta adresem w przypadku umów zawieranych w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa oraz w Trybie na Odległość,
- (ii) przy odbiorze przez Klienta Towaru w Lokalu Przedsiębiorstwa w przypadku Umowy Sprzedaży zawieranej w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa,
- (iii) przy wizycie Klienta w Lokalu Przedsiębiorstwa i przedłożeniu mu przez przedstawiciela Operatora, celem podpisania,

wydrukowanej Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu albo Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu i Umowy Sprzedaży na Raty, w przypadku Umów o Świadczenie Usług oraz Aneksów a także Umów Sprzedaży na Raty zawieranych w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa,  
(iv) podczas wizyty Abonenta na Stronie Internetowej w przypadku, o którym mowa w pkt II.1.5 powyżej.

3. Składanie Zamówienia i dokonywanie Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług
  - 3.1. Na podstawie udostępnianych na Stronie Internetowej Informacji następujące osoby mogą składać Zamówienie dotyczące Umowy o Świadczenie Usług lub Zamówienie Opcji Umowy o Świadczenie Usług +Towar:
    - 3.1.1. osoby fizyczne – na podstawie ważnego dowodu osobistego
    - 3.1.2. osoby fizyczne będące stroną umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony – na podstawie nie starszego, niż 1 miesiąc, zaświadczenia o zatrudnieniu;
    - 3.1.3. studenci - na podstawie ważnej legitymacji studenckiej;
    - 3.1.4. emeryci bądź renciści - na podstawie ważnej legitymacji, przy czym Operator honoruje wyłącznie legitymacje wydane po roku 2006 i legitymacje tzw. resortowe (wydawane przez MON, MSWiA), a także legitymacje byłych sędziów i prokuratorów;
    - 3.1.5. osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą – na podstawie wpisu w elektronicznym rejestrze Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz innych dokumentów identyfikujących przedsiębiorcę będącego osobą fizyczną;
    - 3.1.6. inni przedsiębiorcy – na podstawie wpisu w elektronicznym rejestrze KRS oraz innych dokumentów identyfikujących przedsiębiorcę i osobę umocowaną do zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy, przy czym Operator zastrzega sobie prawo do określenia dodatkowych warunków odnośnie informacji zawartych w punkcie 3.1 w Warunkach Oferty Promocyjnej dostępnych na Stronie Internetowej.
  - 3.2. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, Karta SIM będzie aktywowana automatycznie zgodnie z pkt 3 Kontraktu Głównego.
  - 3.3. Zamówienia za pośrednictwem Strony Internetowej mogą składać jedynie osoby pełnoletnie.
  - 3.4. W ramach możliwości oferowanych na Stronie Internetowej przez Operatora każdy Abonent może dokonywać Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych. Przez dokonanie Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych rozumie się wybranie przez Abonenta tej opcji na Stronie Internetowej oraz zaakceptowanie niniejszego Regulaminu, wybranie warunków oferty promocyjnej, oraz końcowe potwierdzenie Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług przez kliknięcie w pole „Zamawiam”.
  - 3.5. Przez złożenie Zamówienia rozumie się wykonanie przez Klienta wszystkich poniższych czynności:
    - 3.5.1. wybranie przez Klienta jednej z następujących opcji: (I) Zamówienie Umowy o Świadczenie Usług, (II) Zamówienie Umowy Sprzedaży, (III) Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar; (IV) Zamówienie Opcji Aneks + Towar.
    - 3.5.2. akceptacja niniejszego Regulaminu;
    - 3.5.3. wybranie Warunków Oferty Promocyjnej (jeśli dotyczy);
    - 3.5.4. wybranie Miejsca Odbioru;
    - 3.5.5. podanie zgodnych z prawdą danych wymaganych w formularzu Zamówienia;
    - 3.5.6. w przypadku Zamówienia opcji Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy o Świadczenie Usług +Towar, wyrażenie zgody na weryfikację wiarygodności płatniczej po wybraniu znacznika w polu typu checkbox;
    - 3.5.7. w przypadku opcji Zamówienia dotyczącej Towaru (tj. Zamówienie Umowy Sprzedaży lub Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienie Opcji Aneks + Towar), przy zawarciu Umowy Sprzedaży w Trybie na Odległość, Klient płaci Kurierowi gotówką i odbiera od niego Towar. Natomiast przy zawarciu Umowy Sprzedaży na Raty zawieranej w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa pierwsza rata jest pobierana przez Kuriera. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta obejmującego Umowę Sprzedaży zawartą w Trybie na Odległość lub od Umowę Sprzedaży na Raty zawartą w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, Operator zwróci Konsumentowi wpłaconą kwotę na uzgodniony z nim numer rachunku bankowego;
    - 3.5.8. w przypadku opcji Zamówienia dotyczącej Towaru (tj. Zamówienie Umowy Sprzedaży lub Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienie Opcji Aneks + Towar), przy zawarciu Umowy Sprzedaży w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, Klient dokonuje płatności gotówką lub kartą płatniczą w Lokalu Przedsiębiorstwa. Przy zawarciu Umowy Sprzedaży na Raty zawieranej w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa pierwsza rata jest pobierana w Punkcie Sprzedaży Operatora. W przypadku zawarcia umów w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa Klientowi nie przysługują uprawnienia wynikające z ustawy z dnia 30 maja 2013r. o prawach konsumenta, związane z zawarciem umowy w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa lub w Trybie Na Odległość, w szczególności zaś prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia;
    - 3.5.9. końcowe potwierdzenie Zamówienia, czyli kliknięcie w aktywne pole „Zamawiam”;
    - 3.5.10. jeśli jest to wymagane, dodatkowo przesłanie pocztą elektroniczną w ciągu 72 godzin od złożenia Zamówienia lub też, w przypadku umów zawieranych w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, w ciągu 72 godzin od złożenia Zamówienia, jednak w każdym wypadku przed rozpoczęciem wizyty w Lokalu Przedsiębiorstwa, dokumentów, niezbędnych do realizacji Zamówienia, zgodnie z instrukcjami, o których Klient zostanie powiadomiony poprzez komunikat na Stronie Internetowej lub za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie po złożeniu Zamówienia.
  - 3.6. Koszty przesyłek do Klienta ponosi Operator.
  - 3.7. Złożenie Zamówienia przez Klienta na Stronie Internetowej oznacza przyjęcie go przez Operatora do weryfikacji i nie jest jednoznaczne z przyjęciem Zamówienia do realizacji. Klient jest o tym informowany za pomocą komunikatu na Stronie Internetowej prezentowanego po złożeniu Zamówienia.
4. Realizacja Zamówienia
  - 4.1. Po pozytywnej weryfikacji Zamówienia związanego z zawarciem umowy w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa lub w Trybie na Odległość, Operator informuje Klienta o przyjęciu Zamówienia do realizacji poprzez wysłanie potwierdzenia na podany przez Klienta adres e-mail. Od momentu przyjęcia Zamówienia do realizacji Operator jest związany niniejszym Regulaminem. Aby Zamówienie zostało zrealizowane, Klient zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami zawartymi w komunikatach kierowanych do niego w procesie składania i weryfikacji Zamówienia. Klient zobowiązany jest przygotować na okoliczność wizyty Kuriera pod wskazanym w Zamówieniu adresem wszystkie dokumenty wskazane mu przez Operatora w procesie składania i weryfikacji Zamówienia. Dokumenty te są różne w zależności od profilu Klienta oraz stażu Klienta w sieci Operatora. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany wymaganych dokumentów i/lub postawienia dodatkowych warunków realizacji Zamówienia w wyniku przeprowadzonej weryfikacji złożonego Zamówienia, o czym Klient zostanie powiadomiony telefonicznie lub drogą elektroniczną na adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia.
  - 4.2. Postanowienia pkt. 4.1. powyżej znajdują odpowiednie zastosowanie w przypadku pozytywnej weryfikacji Zamówienia związanego z zawarciem umowy w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, z tym że w takim przypadku przedstawiciel Operatora

kontaktuje się telefonicznie z Klientem celem ustalenia terminu wizyty Klienta w Lokalu Przedsiębiorstwa. Klient zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami zawartymi w komunikatach kierowanych do niego w procesie składania i weryfikacji Zamówienia. Klient zobowiązany jest przygotować na okoliczność wizyty w Lokalu Przedsiębiorstwa wszystkie dokumenty wskazane mu przez Operatora w procesie składania i weryfikacji Zamówienia, przy czym elementem weryfikacji Zamówienia, zanim zostanie ono skierowane do wybranego Lokalu Przedsiębiorstwa celem realizacji, może być konieczność przesłania przez Klienta dokumentów wymaganych do realizacji Zamówienia, na adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia. Dokumenty te są różne w zależności od profilu Klienta oraz stażu Klienta w sieci Operatora. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany wymaganych dokumentów i/lub postawienia dodatkowych warunków realizacji Zamówienia w wyniku przeprowadzonej weryfikacji złożonego Zamówienia, o czym Klient zostanie powiadomiony telefonicznie lub drogą elektroniczną na adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia, przed rozpoczęciem jego wizyty w Lokalu Przedsiębiorstwa celem realizacji Zamówienia.

- 4.3. W przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia z powodu niedostępności przedmiotu Zamówienia, Operator będzie czynił starania, aby niezwłocznie poinformować o tym fakcie Klienta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie informacji o opóźnieniu dostawy lub terminu wizyty Klienta w Lokalu Przedsiębiorstwa, jeżeli próby skontaktowania się z Klientem zakończyły się niepowodzeniem.
- 4.4. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług oraz Umowy Sprzedaży na Raty w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa (w wyniku złożenia Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług albo Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar) lub zawarcia Aneksu albo Aneksu oraz Umowy Sprzedaży na Raty w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa (w wyniku Zamówienia Opcji Aneks + Towar):
  - 4.4.1. w obecności Kuriera Klient powinien sprawdzić kompletność przesyłki i zgodność z Zamówieniem, zapoznać się z Umową o Świadczenie Usług/Aneksem oraz Umową Sprzedaży na Raty oraz innymi dokumentami zawartymi w przesyłce; postanowienie to stosuje się odpowiednio w przypadku Umów o Świadczenie Usług/Aneksów oraz Umów Sprzedaży na Raty zawieranych w wyniku złożenia wskazanych wyżej Opcji Zamówień w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, przy czym wskazane czynności dokonywane są w obecności przedstawiciela Operatora;
  - 4.4.2. jeśli Klient zdecyduje się zawrzeć Umowę o Świadczenie Usług/Aneks albo Umowę o Świadczenie Usług/Aneks oraz Umowę Sprzedaży na Raty w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa (tj. w przypadku Aneksu – wyłącznie w wyniku Zamówienia Opcji Aneks + Towar), a równocześnie nie przygotowuje wymaganych dokumentów, Kurier ma prawo odmówić wydania przesyłki określonej w Zamówieniu. W takim przypadku Klient może umówić się z Kurierem na ponowną wizytę, na okoliczność której Klient przygotowuje wskazane w poprzednim zdaniu dokumenty, co pozwoli na doręczenie przesyłki Klientowi i ewentualne zawarcie Umowy/Aneksu albo Umowy/Aneksu oraz Umowy Sprzedaży na Raty. Operator zobowiązany jest do maksymalnie 3 prób dostarczenia przesyłki, przy czym ustala się, że pierwsza próba dostarczenia odbędzie się w terminie maksymalnie 3 dni roboczych od daty nadania przesyłki, druga w kolejnym dniu roboczym, a trzecia po ewentualnym ustaleniu uzgodnieniu przez Kuriera i Klienta terminu doręczenia, jednak nie później, niż 10 dni od daty nadania przesyłki. O nadaniu przesyłki Klient jest informowany pocztą elektroniczną na adres podany podczas składania zamówienia. Zwyczajowo, jako godziny dostarczenia zamówienia przyjmuje się przedziały godzinowe 9:00 do 20:00 od poniedziałku do piątku;
  - 4.4.3. Przy dostarczeniu elementów związanych z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług oraz Umowy Sprzedaży na Raty w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa (w tym Karty SIM w szczególności w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar) Kurier weryfikuje tożsamość Klienta względem danych wskazanych w Zamówieniu na podstawie dowodu osobistego oraz, o ile jest to wymagane, odbiera i weryfikuje kopie innych dokumentów wymaganych od Klienta w celu realizacji Zamówienia.
- 4.5. Przed zawarciem Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i/lub Umowy Sprzedaży albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży na Raty, umożliwiona jest Klientowi zapoznanie z treścią Umowy o Świadczenie Usług/Aneksem i/lub zamówionym Towarem albo Umowy o Świadczenie Usług/Aneksem/ Umową Sprzedaży na Raty i zamówionym Towarem.
- 4.6. W przypadku, gdy w kopiach dokumentów potwierdzających tożsamość występują dane, które nie są wymagane do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu lub Umowy Sprzedaży albo Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i Umowy Sprzedaży na Raty, należy je zamazać (uczynić nieczytelnymi). Dotyczy to takich danych, jak nieaktualne adresy zameldowania oraz informacje dotyczące osób innych, niż posiadacz dokumentu.
- 4.7. Zamówienie nie będzie zrealizowane w przypadku:
  - 4.7.1. zalegania przez Klienta z płatnościami za Usługi u Operatora lub za usługi u innych operatorów telefonii komórkowej, jeśli Zamówienie dotyczy Usług (w tym aktywacji abonamentowej);
  - 4.7.2. podania przez Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych teleadresowych przy składaniu Zamówienia;
  - 4.7.3. podania przez Klienta nieprawdziwych informacji dotyczących jego zdolności do czynności prawnych (np. zawyżenie swojego wieku lub podanie błędnego numeru PESEL);
  - 4.7.4. niedostarczenia do Operatora niezbędnych dokumentów do realizacji Zamówienia;
  - 4.7.5. dwukrotnego braku kontaktu z Klientem pod podanym przez Klienta w Zamówieniu numerem telefonu lub adresem e-mail;
  - 4.7.6. niedostarczenia przez Klienta czytelnych dokumentów;
  - 4.7.7. nieprawidłowego złożenia Zamówienia przez Klienta;
  - 4.7.8. powstania po stronie Operatora uzasadnionego podejrzenia „nadużycia” związanego z Zamówieniem, przy czym przez „nadużycie” należy rozumieć każde działanie Klienta niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem lub nadużycie uprawnień z niego wynikających, a w szczególności: hackerstwo, użycie cudzych danych identyfikujących na Stronie Internetowej, podszywanie się pod inną osobę;
  - 4.7.9. przekroczenia Limitu Zamówień (dotyczy Zamówień związanych z Umową o Świadczenie Usług na warunkach promocyjnych);
  - 4.7.10. niezgłoszenia się przez Klienta do Lokalu Przedsiębiorstwa, w przypadku Zamówień związanych z umowami zawieranymi w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, w terminie 2 dni od dnia ustalonego jako termin wizyty Klienta w danym Lokalu Przedsiębiorstwa, zgodnie z postanowieniem pkt. 4.2. powyżej. W przypadku gdy Klient zgłosi się do Lokalu Przedsiębiorstwa po upływie 2 dni od dnia ustalonego jako termin wizyty Klienta w danym Lokalu Przedsiębiorstwa, zgodnie z postanowieniem pkt. 4.2. powyżej, Operator ma prawo uzależnić zawarcie umów od ponownego przeprowadzenia i pozytywnego wyniku weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta, na którą to weryfikację Klient musi wyrazić pisemną zgodę. Jeśli z przyczyn od siebie niezależnych Operator nie mógł zakończyć procesu weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta przed terminem wizyty Klienta w Lokalu Przedsiębiorstwa, lub w terminie wizyty brak ważnego, pozytywnego raportu z weryfikacji płatniczej Klienta (raport negatywny, raport utracił ważność), Operator ma prawo odmówić realizacji Zamówienia w pierwotnie ustalonym terminie; dojdzie wówczas do ustalenia kolejnego terminu wizyty Klienta w Lokalu Przedsiębiorstwa, który nie może przypadać później niż w trzecim dniu roboczym od pierwotnego terminu wizyty (chyba że Klient wyraża zgodę na termin odleglejszy), w którym, pod warunkiem pozytywnego wyniku procesu weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta, dojdzie do realizacji Zamówienia. Na ponowną weryfikację wiarygodności płatniczej Klient musi wyrazić pisemną zgodę, przy czym

- odmowa zgody skutkuje brakiem realizacji Zamówienia.
- 4.8. Ponadto, Operator ma prawo anulować Zamówienie Klienta z powodu braków w magazynie. O anulowaniu Zamówienia Klient zostanie poinformowany na podany adres e-mail lub telefonicznie. Niniejsze postanowienie może być stosowane w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar, Zamówienia Opcji Aneks + Towar albo Zamówienia dotyczącego Towaru.
- 4.9. W przypadku wygaśnięcia danej promocji lub cennika podczas procesu weryfikacji oraz realizacji Zamówienia, Operator zobowiązuje się do poinformowania o tym Klienta i złożenia Klientowi oferty o jak najbardziej zbliżonych parametrach.
5. Zawarcie Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i/lub Umowy Sprzedaży albo Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i Umowy Sprzedaży na Raty
- 5.1. W przypadku złożenia przez Konsumenta Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu tj. w przypadku Aneksu – wyłącznie w wyniku Zamówienia Opcji Aneks + Towar), zawarcie tej umowy/aneksu następuje z chwilą podpisania ich przez obie strony poza Lokalem Przedsiębiorstwa, pod adresem wskazanym przez Klienta (w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa). W przypadku złożenia takiego zamówienia przez przedsiębiorcę, zawarcie wskazanej umowy/aneksu następuje z chwilą złożenia podpisu przez Klienta (Abonenta), pod adresem przez niego uprzednio wskazanym, podczas wizyty kuriera. Przed zawarciem Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu umożliwia się Klientowi zapoznanie się z tą umową.  
Po zawarciu Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu podczas wizyty kuriera jeden jej egzemplarz Klient pozostawia sobie, a drugi oddaje Kurierowi. Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia.
- 5.2. W przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar do Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu albo Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i Umowy Sprzedaży na Raty mają zastosowanie wszystkie postanowienia powyższego ppkt 5.1. W przypadku takiego zamówienia do zawarcia Umowy Sprzedaży dochodzi w tym samym momencie, w którym zawierana jest Umowa o Świadczenie Usług/Aneks. Kurier reprezentuje Operatora w przypadku określonym w zdaniu poprzednim jedynie przy zawieraniu Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu z Konsumentem, w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa. Umowa Sprzedaży w przypadku Konsumenta zawierana jest w Trybie Na Odległość. Po zawarciu Umowy o Świadczenie Usług / Aneksu albo Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i Umowy Sprzedaży na Raty jeden egzemplarz Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu/Umowy Sprzedaży na Raty Klient pozostawia dla siebie, zaś drugi egzemplarz przekazuje Kurierowi. Przed zawarciem obu wskazanych umów Klient akceptuje zawartość przesyłki. Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu albo Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i Umowy Sprzedaży na Raty Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia. W odniesieniu do realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar poza Lokalem Przedsiębiorstwa precyzuje się, że:
- 5.2.1. nie ma możliwości zawarcia tylko jednej z danej pary umów,
- 5.2.2. przed zawarciem obu wskazanych umów, umożliwia się Klientowi zapoznanie się z Umową o Świadczenie Usług/Aneksem/Umową Sprzedaży na Raty i udostępnia się Klientowi możliwość okazania Towaru,
- 5.2.3. przysługujące Konsumentowi wskazane w pkt 6 poniżej prawa do odstąpienia od umów zawartych w wyniku realizacji Zamówienia mogą być wykonane przez niego tylko łącznie,
- 5.2.4. Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od umów zawartych w wyniku realizacji Zamówienia.
- 5.3. W przypadku Zamówienia dotyczącego samodzielnej Umowy Sprzedaży (tj. nie w przypadkach zamówień łączonych wskazanych w ppkt 5.2 powyżej), w razie podjęcia przez Klienta decyzji o zakupieniu Towaru, umowa ta zostaje zawarta przy odbiorze przesyłki od Kuriera, który w zakresie Umowy Sprzedaży nie jest przedstawicielem Operatora. Konsument zawiera Umowę Sprzedaży w Trybie Na Odległość. Przed zawarciem Umowy Sprzedaży umożliwia się Klientowi zapoznanie się z Towarem.
- 5.4. W przypadku Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, Umowa o Świadczenie Usług zawarta zostaje z chwilą jej podpisania przez Klienta i przedstawiciela Operatora. Zasada ta znajduje analogiczne zastosowanie do Umowy o Świadczenie Usług / Aneksu w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar. W przypadku takiego zamówienia do zawarcia Umowy Sprzedaży albo Umowy Sprzedaży na Raty dochodzi w tym samym momencie, w którym zawierana jest Umowa o Świadczenie Usług/Aneks.
- 5.5. W przypadku Zamówienia dotyczącego samodzielnej Umowy Sprzedaży w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, umowa ta zostaje zawarta w momencie odbioru Towaru w Lokalu Przedsiębiorstwa.
6. Prawo Konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej w wyniku realizacji Zamówienia (w Trybie Poza Lokalem lub w Trybie Na Odległość), prawo Abonenta do odstąpienia od Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług, gwarancja oraz rękojmia
- 6.1. W przypadku zawarcia, w rezultacie realizacji Zamówienia, Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty, w Trybie Poza Lokalem/w Trybie na Odległość, Konsument ma prawo odstąpić od tej umowy/tych umów, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wystarczy wysłanie przez Konsumenta oświadczenia przed upływem tego terminu.
- 6.2. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży w Trybie na Odległość w rezultacie realizacji Zamówienia, Konsument ma prawo odstąpić od tej umowy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 14 dni, licząc od dnia otrzymania Towaru, który w przypadku zawarcia wskazanej umowy zawsze pokrywa się z dniem jej zawarcia. Do zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wystarczy wysłanie przez Konsumenta oświadczenia przed upływem tego terminu.
- 6.3. W przypadku, gdy Konsument zawarł umowy w rezultacie skorzystania z Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar, zważywszy na fakt, że umowy te są ze sobą funkcjonalnie związane, w szczególności poprzez przyznanie Konsumentowi ulgi uwzględnionej w cenie Towaru, wskazane prawo odstąpienia przysługuje Konsumentowi wyłącznie w odniesieniu do obu tych umów łącznie.
- 6.4. Konsument ma prawo odstąpić od zawartej umowy/ów w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Wskazany termin wygasa z upływem 14 dni od dnia jej /ich zawarcia. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Konsument musi poinformować Operatora o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy/umów na adres Operatora, najlepiej:  
T-Mobile Polska S.A.,  
Sekcja Obsługi Zwrotów  
ul. Poznańska 251

#### 05-850 Ołtarzew

w drodze jednoznacznego oświadczenia w formie pisemnej (np. pismo wysłane pocztą). Konsument może też skorzystać z wzoru formularza odstąpienia, który dostarczany jest mu wraz z umową/umowami, albo z wzorca formularza zawartego w załączniku nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2013r. o prawach konsumenta. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy/ów, wystarczy, jeśli Konsument wyśle informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy/ów pocztą przed upływem terminu do odstąpienia od umowy/ów. Wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności, w tym koszty dostarczenia do niego Towaru, będą mu zwrócone niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności Operator dokona w sposób wskazany przez Konsumenta w oświadczeniu o odstąpieniu, a w przypadku niewskazania go tam – w sposób uzgodniony podczas dodatkowego kontaktu zainicjowanego przez Operatora. W każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku ze zwrotem płatności. W przypadku, gdy odstąpienie obejmuje Umowę Sprzedaży lub Umowę Sprzedaży na Raty, Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Towaru lub do czasu dostarczenia dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Towar należy odesłać na adres Operatora, najlepiej na adres wskazany powyżej w niniejszym ppkt 6.4, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Operatora o odstąpieniu od umowy/ów. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odesła Towar przed upływem terminu 14 dni. Konsument musi ponieść bezpośrednie koszty zwrotu Towaru. Konsument odpowiada tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny, niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, jeżeli Konsument zażądał rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od tej umowy, to w przypadku takiego odstąpienia Operator ma prawo domagać się od Konsumenta kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował on Operatora o odstąpieniu od tej umowy.

Jeżeli wraz z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty Konsument zawarł inną umowę dodatkową (np. umowę o świadczenie usługi Bezpieczne Urządzenie), a warunki oferty Operatora przewidywały samodzielności umowy dodatkowej (nieobligatoryjność jej zawarcia), to Konsument może odstąpić odrębnie od tej umowy dodatkowej na warunkach i w trybie powyżej opisanym. Jeżeli wraz z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Konsument zawarł umowę dodatkową obejmującą udostępnienie treści cyfrowych (np. Norton Security Mobile lub Norton 360), żądając niezwłocznego udostępnienia takich treści, to w stosunku do takiej umowy dodatkowej traci on prawo do odstąpienia od momentu udostępnienia tych treści. Nie zmienia to faktu, że odstąpienie od Umowy o Świadczenie Usług powoduje, że powiązane z nią umowy dodatkowe dzielą jej los.

Wymagane prawem informacje przedkontraktowe Konsument otrzymuje w postaci papierowej przed zawarciem umowy będącej rezultatem Zamówienia. Informacje te obejmują szczegółowe pouczenie o prawie odstąpienia od umowy oraz formularz odstąpienia.

- 6.5. Dla uniknięcia wątpliwości podkreśla się, że uprawnienia Konsumenta odnoszące się specyficznie do zawartych przez niego umów w Trybie Poza Lokalem lub w Trybie Na Odległość, a w szczególności prawo odstąpienia od tych umów w terminie 14 dni od zawarcia, nie przysługują Klientom niebędącym Konsumentami, jak również nie przysługują Klientom (zarówno będącym jak i niebędącym Konsumentami) w przypadku zawarcia umów w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa.
- 6.6. Każdemu Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług zgodnie z postanowieniami tej umowy odnoszącymi się do jej zmiany przy pomocy środków komunikowania się na odległość. Potwierdzenie Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług przesyłane jest do Abonenta zgodnie z tymiż postanowieniami.
- 6.7. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji kupujący powinien udać się z zakupionym Towarem do autoryzowanego punktu sprzedaży Operatora
- 6.8. Operator odpowiada za wady zakupionego towaru na podstawie rękojmi w zakresie określonym przepisami prawa.
7. Zabezpieczenie zwracanego Towaru
- 7.1. Klient ma obowiązek dołożyć należytej staranności w zakresie zabezpieczenia zwracanej rzeczy przed urazami mechanicznymi w transporcie poprzez stosowne jej opakowanie. Opakowanie rzeczy w sposób identyczny, jak w przypadku przesyłki otrzymanej, czyni zadość wymaganiu wskazanemu w zdaniu poprzednim.
8. Bezpieczeństwo transakcji
- 8.1. Bezpieczeństwo transakcji określone jest w "Zasadach bezpieczeństwa w sklepie internetowym Heyah.pl" zdefiniowanych na Stronie Internetowej.
9. Kontakt
- 9.1. Telefoniczna obsługa Klientów Strony Internetowej jest realizowana od poniedziałku do soboty w godzinach 9:00 - 17:00 (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy), pod numerem telefonu 801222111. Operator zastrzega sobie prawo zmiany godzin, w których prowadzona jest telefoniczna obsługa Klientów Strony Internetowej, o czym Operator będzie na bieżąco informować na Stronie Internetowej.
- 9.2. Opłata za połączenie ze wskazanymi numerami jest zgodna z cennikiem operatora, z którego usług korzysta Klient, łącząc się z tym numerem.
- 9.3. Pytania można również kierować drogą elektroniczną po zalogowaniu do konta Moja Heyah lub na adres e-mail kontakt@heyah.pl.
10. Towary nabywane na podstawie Umowy Sprzedaży albo Umowy Sprzedaży na Raty nie mają założonej blokady SIM LOCK uniemożliwiającej korzystanie z nich w sieciach innych operatorów.
11. Faktury
- 11.1. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży albo Umowa Sprzedaży na Raty, faktura za Towar zostanie dostarczona wraz z Towarem pod adres wskazany przez Klienta w Zamówieniu.
- 11.2. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, jeśli przewiduje ona wystawianie faktur za Usługi, faktury te będą przesyłane na adres Klienta wskazany w tej umowie, z zastrzeżeniem postanowienia pkt 11.3 poniżej.
- 11.3. W przypadku zamówienia przez Klienta usługi F@ktura, faktury za Usługi będą udostępniane wyłącznie w formie elektronicznej. Klient w każdym czasie może wydać dyspozycję rezygnacji z usługi F@ktura, w wyniku czego w szczególności otrzyma on na wskazany przez niego adres wskazane przez niego faktury za Usługi w postaci papierowej. Dyspozycja, o której mowa w zdaniu poprzednim, może być wydana w szczególności za pośrednictwem Moja Heyah. Szczegółowe zasady korzystania z usługi F@ktura określa „Regulamin przesyłania faktury w formie elektronicznej” dostępny na Stronie

Internetowej.

### III. Zasady korzystania z Moja Heyah

1. Zasady ogólne
  - 1.1. Przed skorzystaniem z Moja Heyah Klient akceptuje Regulamin.
  - 1.2. Po wylogowaniu się każda kolejna próba skorzystania z Moja Heyah powoduje konieczność ponownego logowania.
2. Zasady korzystania z Moja Heyah
  - 2.1. W ramach Moja Heyah w zakresie aktualnie udostępnianych w niej możliwości Operator umożliwia Abonentowi i/lub Abonentowi prepaid w szczególności:
    - 2.1.1. uzyskanie informacji o stanie Konta (w zakresie wykorzystywanych przez niego numerów telefonicznych) oraz składanie dyspozycji:
      - 2.1.2.1. aktywacji / dezaktywacji usług,
      - 2.1.2.2. zmiany usług,
    - 2.1.3. wyświetlenie liczby dostępnych bezpłatnych jednostek (tj. minuty/SMS-y/MMS-y/dane) lub kwoty do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym.
    - 2.1.4. wyświetlenie informacji dotyczących faktur i płatności,
    - 2.1.5. wyświetlenie adresu abonenta i adresu korespondencyjnego oraz dokonanie zmiany adresu korespondencyjnego,
    - 2.1.6. zmiana Heyah Kodu oraz zmiana Numeru Administratora Konta.
  - 2.2. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu, Moja Heyah jest dostępna dla Abonentów i/lub Abonentów prepaid spełniających łącznie następujące wymagania:
    - 2.2.1. Umowa o Świadczenie Usług nie została rozwiązana,
    - 2.2.2. nie doszło do wprowadzenia całkowitej blokady połączeń i usług w wykonaniu dyspozycji Abonenta w związku ze zgłoszeniem przez niego utraty Karty SIM,
    - 2.2.3. nie doszło do założenia przez Operatora blokady połączeń wychodzących względem danego numeru telefonu w związku z zaległościami płatniczymi Abonenta,
    - 2.2.4. struktura danego Konta, a w szczególności plan taryfowy związany z Kartą SIM, spełnia wewnętrzne wymagania i proceduralne Operatora pozwalające na korzystanie z Moja Heyah.
  - 2.3. Proces logowania w Moja Heyah polega na przejściu procesu autoryzacji, w którym należy podać Numer Abonencki, a następnie hasło jednorazowe przesłane na Numer Administratora Konta w formie wiadomości SMS. Po wpisaniu Numeru Abonenckiego część Abonentów może zostać dodatkowo poproszona o podanie Heyah Kodu, po weryfikacji którego nastąpi przesłanie hasła jednorazowego.
  - 2.4. Po zalogowaniu do Moja Heyah możliwe jest samodzielne zdefiniowanie Numeru Administratora Konta.
  - 2.5. W przypadku Moja Heyah w wersji mobilnej (przystosowanej do Urządzeń) dla Abonentów prepaid, logowanie nie jest wymagane. Autoryzacja odbywa się poprzez rozpoznanie przez system Operatora poprawnego Numeru Abonenckiego, z którego połączono się z mobilną wersją Moja Heyah. Powyższe nie dotyczy Urządzeń korzystających z przeglądarki internetowej Opera Mini oraz WiFi, w przypadku których logowanie do mobilnej wersji Moja Heyah jest analogiczne do logowania do Moja Heyah opisanego w pkt 2.3.
  - 2.6. Podczas procesu autoryzacji w mobilnej wersji Moja Heyah część Abonentów lub Abonentów prepaid może zostać dodatkowo poproszona o podanie Heyah Kodu.
  - 2.7. Jeśli Abonent korzysta z Numeru Abonenckiego w taryfie „data”, może on zalogować się do Moja Heyah, jeżeli jego komputer odczyta SMS z kodem jednorazowym (wymagana odpowiednia aplikacja zainstalowana przez producenta w pamięci modemu).
  - 2.8. W sytuacji korzystania z Numeru Abonenckiego w taryfie „data”, Abonent może również odczytać kod jednorazowy po przełożeniu Karty SIM związanej ze wskazanym numerem do Urządzenia odczytującego wiadomości SMS. We wskazanej sytuacji Abonent może także nadać innemu Numerowi Abonenckiemu status Numeru Administratora Konta i korzystając z tego numeru odczytać kod jednorazowy.
  - 2.9. Korzystanie z mobilnej wersji Moja Heyah jest bezpłatne na terenie Polski (nie powoduje naliczenia opłat za transmisję danych oraz nie pomniejsza posiadanego ryczałtu lub pakietu danych) pod warunkiem korzystania z mobilnej przeglądarki internetowej innej, niż Opera Mini. Korzystanie z mobilnej wersji Moja Heyah za pomocą przeglądarki Opera Mini może wiązać się z naliczeniem opłat za transmisję danych lub pomniejszeniem posiadanego ryczałtu lub pakietu danych zgodnie z obowiązującym cennikiem.
3. Operator zastrzega sobie prawo rozszerzenia zakresu lub rezygnacji z prowadzenia niektórych usług/funkcjonalności w Moja Heyah.
4. Opisane zasady korzystania z Moja Heyah nie są usługą telekomunikacyjną w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn.zm.).

### IV. Postępowanie reklamacyjne

1. Z zastrzeżeniem pkt 3 poniżej, reklamacje dotyczące korzystania z usług określonych niniejszym regulaminem będą rozpatrywane według takiego samego trybu jak tryb rozpatrywania reklamacji określony we właściwym dla Klienta regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
2. W zakresie objętym umowami o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartymi z Operatorem, w szczególności w zakresie Zdalnego Przedłużenia Umowy o Świadczenie Usług, Abonent oraz Abonent prepaid mają prawo do złożenia reklamacji w trybie określonym w obowiązującym go, wydanym przez Operatora regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
3. W stosunku do usług objętych niniejszym regulaminem, Klient może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje:
  - a. telefonicznie pod numerem telefonu 801222111, przy czym opłata za połączenie ze wskazanym numerem jest zgodna z cennikiem operatora, z którego usług korzysta Klient, łącząc się z tym numerem,
  - b. pocztą elektroniczną na adres sklep@heyah.pl,

- c. pisemnie na adres: T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, z dopiskiem „Serwis Internetowy”,
- d. w autoryzowanym punkcie sieci sprzedaży Operatora.

4. Reklamacje dotyczące Zamówień należy składać w terminie do 30 dni od daty złożenia Zamówienia.

#### V. **Postanowienia końcowe**

1. Administratorem zbioru danych osobowych Klientów, w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych jest Operator. Operator samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe związane ze świadczonymi Usługami. Dane te przetwarzane są w celu realizacji Zamówienia lub wykonania innych świadczeń Operatora objętych niniejszym regulaminem, zawarcia Umowy, w celach związanych ze sprzedażą Towarów i świadczeniem Usług 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.
2. Każdemu Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania, które zostały dokonane z wykorzystaniem podanych przez niego danych, niezbędnych do jego uwierzytelnienia na Stronie Internetowej.
4. Przekazanie danych przez Klienta Operatorowi jest dobrowolne, jednakże ich nieprzekazanie uniemożliwia skorzystanie z niektórych usług dostępnych na Stronie Internetowej.
5. Operator zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia Strony Internetowej celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
6. W przypadku wystąpienia siły wyższej zrealizowanie Zamówienia i/lub dostęp do Moja Heyah zostaną zawieszane na okres równy okresowi działania siły wyższej.
7. Strona Internetowa wymaga przeglądarek: IE 8.0+, Firefox 15.0+, Chrome 22.0+ lub Opera 8.0+ oraz wtyczki plug-in flash v10.0+.
8. W przypadku zablokowanego wyświetlania pop-upów niektóre podstrony mogą się nie wyświetlać.
9. W przypadku blokady przekierowań (redirect) niektóre dokumenty mogą nie wyświetlać się poprawnie.
10. Strona Internetowa wymaga włączonej obsługi Java Scripts.
11. System informatyczny obsługujący Stronę Internetową wykorzystuje pliki cookies (tzw. "ciasteczka"), które ułatwiają korzystanie z jego zasobów, pozwalają na personalizację oglądanej zawartości oraz na dobranie zawartości do indywidualnych preferencji i potrzeb Klienta. Cookies zawierają użyteczne informacje i są przechowywane na komputerze Klienta - system informatyczny obsługujący Stronę Internetową może je odczytać przy ponownym połączeniu się z systemem informatycznym Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że wyłączenie opcji cookies może skutkować pozbawieniem go możliwości korzystania z niektórych funkcji Strony Internetowej. Szczegółowe zasady wykorzystania plików cookies określa Polityka Prywatności dostępna na Stronie Internetowej.
12. Operator jest zobowiązany, aby chronić tajemnicę telekomunikacyjną i dostęp do danych Klienta w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. Operator jednakże nie gwarantuje całkowitego bezpieczeństwa przy korzystaniu z Moja Heyah w związku z faktem, że korzystanie z Internetu uniemożliwia udzielenie takiej gwarancji. W związku z niebezpieczeństwami występującymi w Internecie (np. wirusy, hackerstwo) Operator rekomenduje, aby Klient utrzymywał na swoim komputerze odpowiednie, legalne oprogramowanie w postaci firewall i programów antywirusowych. Zakazane jest umieszczanie przez Klientów w Moja Heyah treści o charakterze bezprawnym.
13. Wszelkie operacje dokonane przez Klienta w Moja Heyah spowodują zadysponowane skutki w stosunku do Konta.
14. Operator może rozszerzyć zakres lub wycofać się z udostępniania niektórych usług/funkcjonalności w Moja Heyah. Zmieniony Regulamin zostanie opublikowany na Stronie Internetowej, co nastąpi także w innych przypadkach zmiany Regulaminu, niż spowodowane okolicznościami wskazanymi w zdaniu poprzednim.
15. Korzystanie z Usługi po zmianie Regulaminu będzie możliwe pod warunkiem zaakceptowania przez Klienta nowego Regulaminu.
16. Składanie Zamówienia oraz inne objęte niniejszym regulaminem Strony Internetowej nie są usługami telekomunikacyjnymi w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), a tym samym związane z nimi nieprawidłowości i przerwy w działaniu nie stanowią podstawy do rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
17. Regulamin obowiązuje od dnia 18.05.2015r.