



Regulamin Sklepu Internetowego eSklep oraz telesprzedaży Telesklep HEYAH

(sprzedaż na odległość bez umowy o Świadczenie Usług
Telekomunikacyjnych)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa warunki korzystania ze sklepu internetowego (dalej „eSklep”) lub telesprzedaży (dalej: „Telesklep”) Heyah dla produktów PTC sprzedawanych samodzielnie tj. bez zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w szczególności zasady składania za jego pośrednictwem zamówień w zakresie sprzedaży produktów przez spółkę pod firmą Polska Telefonia Cyfrowa S.A. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, kod pocztowy 02-222, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, o kapitale zakładowym w wysokości 471.000.000,00 złotych (wpłacony w całości) , o numerze NIP: 526-10-40-567, REGON 011417295 (dalej „PTC”).

§ 2

Definicje

1. Na potrzeby niniejszego Regulaminu zostały przyjęte następujące definicje:

Klient – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową, korzystająca ze strony internetowej eSklep lub Telesklepu na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie

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

Kurier – osoba doręczająca Klientowi przesyłkę nadaną przez PTC

Produkt – urządzenie (telefon, urządzenie do transmisji danych), akcesorium telekomunikacyjne, zestaw startowy Heyah, gadżet

Strona Internetowa eSklep– strona internetowa prowadzona przez PTC, dostępna pod adresem [https://www.heyah.pl/sklep/bez umowy](https://www.heyah.pl/sklep/bez_umowy) poprzez wybranie Produktów do „koszyka”

Transakcja – umowa sprzedaży

Zamówienie - wyrażenie przez Klienta niewiążącego zainteresowania Produktem opisanymi na Stronie Internetowej eSklep lub przedstawionymi w Telesklepie; Złożenie przez Klienta Zamówienia nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego i nie jest wiążące dla Klienta;

§ 3

Składanie Zamówień

1. Złożenie przez Klienta zamówienia może być dokonane poprzez:

- a. eSklep dostępny 7 dni w tygodniu przez całą dobę pod adresem internetowym https://www.heyah.pl/sklep/bez_umowy lub z poziomu serwisu www.heyah.pl
 - b. Telesklep dostępny 7 dni w tygodniu przez całą dobę pod numerami telefonów 888 00 2222 oraz *2222 (dla połączeń z telefonów Heyah). Opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora telekomunikacyjnego, z którego Klient wykonuje połączenie.
2. eSklep umożliwia Klientom zakup, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość:
- a. urządzeń (w tym telefonów, urządzeń do transmisji danych, telefonów w ramach oferty Telefon bez umowy);
 - b. zestawów Heyah zawierających urządzenie oraz starter Heyah w ramach usługi Heyah na kartę;
 - c. zestawów startowych Heyah;
 - d. gadżetów Heyah;
3. Telesklep umożliwia Klientom, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość zakup urządzeń w ramach oferty Telefon bez umowy dla Użytkowników Heyah.
4. Wszelkie informacje i treści, w tym zawierające wizerunki i opis Produktów, zamieszczone na stronach internetowych eSklepu nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia umowy ze strony PTC.

§ 4

Regulacje dla eSklepu i Telesklepu. Limity zakupowe

1. Klient zobowiązany jest do korzystania z eSklepu oraz Telesklepu Heyah w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem, obowiązującym prawem, ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet oraz celami utworzenia eSklepu, a w szczególności w sposób nienaruszający praw osób trzecich oraz praw i interesów PTC.
2. W przypadku stwierdzenia, że Klient korzysta z eSklepu lub Telesklepu w sposób niezgodny z zasadami określonymi powyżej, PTC ma prawo podjąć wszelkie działania prowadzące do naprawienia poniesionej w związku z tym szkody.
3. Dla transakcji przeprowadzanych w ramach e-Sklep lub Telesklep obowiązują poniższe **limity zakupowe**:
 - a. Osoba między 13 a 18 rokiem życia, może dokonać zamówienia lub transakcji zgodnie z niniejszym Regulaminem. Złożenie zamówienia przez taką osobę, stanowi jednocześnie potwierdzenie zgody przedstawiciela ustawowego tej osoby na dokonanie czynności prawnej.
 - b. Osoba, między 13 a 18 rokiem życia może w ramach jednego zamówienia dokonać zakupu maksymalnie na kwotę 500 zł brutto, chyba że PTC zrezygnuje z takiego ograniczenia.
 - c. Warunkiem niezbędnym zamówienia i zakupu Produktu, w tym Produktu ze zniżką dla karty SIM wynikającą z udziału w ofercie promocyjnej „Telefon bez umowy” dla Użytkowników Heyah, przez osoby będące poniżej 13 roku jest złożenie zamówienia wyłącznie bezpośrednio przez rodzica /opiekuna prawnego.

d) osoba powyżej 18 roku życia może w ramach jednego zamówienia dokonać zakupu maksymalnie na kwotę 1000 zł brutto, chyba że PTC zrezygnuje z tego ograniczenia.

4. Dostępny limit zakupowy weryfikowany jest przez PTC na podstawie oznaczenia przez Klienta w trakcie składania zamówienia kategorii wiekowej Klienta.

5. PTC zachowuje prawo odmowy przeprowadzenia transakcji, w szczególności w przypadku Użytkowników niespełniających Warunków oferty promocyjnej "Telefon bez umowy" dla Użytkowników Heyah lub niespełniających kryteriów określonych niniejszym Regulaminem.

6. Klient może zamówić maksymalnie 5 Produktów w jednym zamówieniu. Produkty gratisowe lub Produkty w promocyjnych cenach są wliczane do puli pięciu Produktów, o której mowa powyżej.

§ 5

Procedura składania i potwierdzania zamówień

1. Na zasadach określonych niniejszym Regulaminem umożliwia się złożenie przez Klienta niewiążącego zamówienia dotyczącego konkretnego Produktu i zamiaru zakupu Produktu mającego na celu umożliwienie PTC okazania Klientowi wskazanego przez niego Produktu pod wskazanym przez Klienta adresem poza lokalem przedsiębiorstwa oraz ewentualne zawarcie umowy sprzedaży (jeśli dojdzie do zawarcia umowy sprzedaży z Klientem będącym Konsumentem umowa ta zostanie zawarta w trybie na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny Dz.U. Nr 22 poz. 271, dalej: „Umowa Na Odległość”).

2. Do złożenia przez PTC oferty Klientowi w rozumieniu kodeksu cywilnego dochodzi przy odbiorze przesyłki pod wskazanym przez niego adresem.

3. Poprzez złożenie zamówienia przez stronę internetową eSklepu rozumie się wykonanie przez Klienta wszystkich poniższych czynności:

a) wprowadzenie wybranych Produktów do koszyka;

b) podanie wszystkich niezbędnych, prawdziwych i aktualnych danych w formularzu zamówienia;

c) akceptację i zobowiązanie przestrzegania niniejszego Regulaminu oraz dla transakcji związanych z ofertą Telefon bez umowy – Regulaminu Korzystania z Serwisów Internetowych Heyah.

e) wyrażenie (poprzez wybranie znacznika w polu typu checkbox) zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji zamówienia;

4. W przypadku składania zamówienia przez Telesklep, konieczne jest wyrażenie przez Klienta podczas rozmowy z konsultantem zgody na nagrywanie, oraz

a) wyrażenie zgody przez Klienta na złożenie przez konsultanta Telesklepu oferty w przypadku gdy kontakt z Klientem został zainicjowany przez konsultanta Telesklepu;

b) podanie przez Klienta podczas rozmowy telefonicznej wszystkich wymaganych i niezbędnych do złożenia i realizacji zamówienia danych w tym danych osobowych Klienta, które muszą być prawdziwe i aktualne;

c) akceptacja i zobowiązanie przestrzegania niniejszego Regulaminu;

d) podanie wybranych Produktów;

5. Akceptacja i zobowiązanie przestrzegania Regulaminu w przypadku przedsiębiorców jest równoznaczna z oświadczeniem osoby reprezentującej przedsiębiorcę o dysponowaniu umocowaniem do dokonania

czynności prawnej w imieniu przedsiębiorcy. Akceptacja i zobowiązanie przestrzegania Regulaminu w przypadku osoby poniżej między 13 a 18 rokiem życia jest równoznaczna z potwierdzeniem zgody przedstawiciela ustawowego tej osoby na dokonanie czynności prawnej.

6. Klient, po przeprowadzeniu przez PTC weryfikacji zamówienia dostępnego limitu zakupowego, otrzymuje na adres e-mail lub na numer telefonu podany podczas procesu składania zamówienia informację o odrzuceniu albo przyjęciu zamówienia do realizacji..
7. **Potwierdzenie zamówienia przez Klienta** następuje poprzez kliknięcie na aktywny link do strony z zamówieniem, podany w wiadomości wysłanej przez PTC na adres e-mail podany podczas składania zamówienia. W przypadku Telesklepu, Klient potwierdza zamówienie w rozmowie z Konsultantem PTC.
8. **Potwierdzenie zamówienia przez PTC** zostanie dokonane w ciągu 2 dni roboczych od daty złożenia zamówienia przez eSklep, a w przypadku zamówienia dokonanego w ramach Telesklepu w ciągu 2 godzin, w przeciwnym razie zamówienie zostanie niezrealizowane i anulowane. Jednocześnie PTC będzie czyniła starania, aby przed anulowaniem zamówienia, skontaktować się z Klientem w celu potwierdzenia zamówienia.

§ 6

Dane osobowe

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie transakcje, które zostały wykonane z wykorzystaniem danych niezbędnych dla jego uwierzytelnienia na stronie internetowej eSklep lub w Telesklepie.
2. Klient oświadcza, że wszelkie dane podane przez niego są zgodne z prawdą oraz przyjmuje do wiadomości, że PTC nie jest zobowiązana do weryfikowania ich prawdziwości.
3. Administratorem danych osobowych Klientów jest PTC. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 200r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.), przy zastosowaniu wymaganych prawem zabezpieczeń.
4. Dane osobowe Klientów wykorzystywane są przez PTC wyłącznie w celu zawarcia i wykonania umów zawieranych za pośrednictwem eSklepu lub Telesklepu), w szczególności w celu realizacji zamówienia, dostarczenia przesyłki, wystawienia faktury VAT.
5. Każdemu Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawiania. Przekazanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji celów określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 7

Ceny, formy płatności oraz faktury

1. Wszystkie ceny podawane na stronach internetowych w ramach eSklepu i w ramach Telesklepu są wyrażone w złotych polskich (PLN) oraz zawierają podatek od towarów i usług VAT (ceny brutto).
2. Płatności z tytułu zamówień złożonych za pośrednictwem eSklepu i Telesklepu można dokonywać jedynie gotówką – płatność Kurierowi przy odbiorze zamówienia.
3. Koszty przesyłki do Klienta ponosi Klient. Aktualna informacja o kosztach dostawy dostępna jest podczas składania zamówienia: w przypadku e-Sklepu na stronie internetowej zamówienia, a w przypadku Telesklepu podawana jest przez konsultanta.

4. Faktura VAT za Produkt zostanie doręczona wraz Produktem pod adres wskazany przez Klienta w zamówieniu.

§ 8

Realizacja zamówień

1. Zamówienia składane za pośrednictwem eSklepu lub Telesklepu mogą być realizowane jedynie na terytorium Polski.
2. Warunkiem realizacji przez PTC zamówienia złożonego przez Klienta za pośrednictwem eSklepu lub Telesklepu jest prawidłowe, tj. z zachowaniem wszelkich wymogów określonych w niniejszym Regulaminie złożenie zamówienia oraz jego potwierdzenie. PTC zastrzega sobie prawo do niezrealizowania zamówienia w sytuacji, gdy Klient składając zamówienie podał nieprawdziwe dane, w tym informacje dotyczące jego zdolności do czynności prawnych (np. zawyżył swój wiek).
3. Zamówienie nie będzie mogło być przez PTC zrealizowane w przypadku uznania, że w wyniku zamówienia złożonego przez Klienta występuje podejrzenie nadużycia, przez co należy rozumieć każde działanie Klienta niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem lub nadużycie uprawnień z niego wynikających, a w szczególności podanie nieprawdziwych danych.
4. PTC zastrzega sobie prawo do niezrealizowania zamówienia z powodu wystąpienia braków Produktów w magazynie, o czym Klient zostanie poinformowany na podany podczas składania zamówienia adres e-mail lub na podany numer telefonu, a w przypadku zlecenia składanego telefonicznie w ramach Telesklepu podczas rozmowy z Konsultantem
5. Klient zostanie poinformowany telefonicznie lub za pośrednictwem e-maila o przyczynach anulowania zamówienia..
6. PTC realizuje zamówienia w kolejności wynikającej z otrzymanych od Klientów potwierdzeń zamówień.
7. Przesyłki dostarczane są za pośrednictwem firmy kurierskiej, wybranej przez PTC lub za pośrednictwem innej osoby – Kuriera - wskazanej przez PTC. O sposobie oraz przewidywanym terminie dostarczenia przesyłki Klient jest informowany podczas realizacji zamówienia.
8. Dokumentem potwierdzającym odbiór przez Klienta Produktów jest podpisany osobiście przez Klienta list przewozowy przesyłki kurierskiej. PTC dopuszcza wyłącznie osobisty odbiór przesyłki kurierskiej.
9. Produkty stanowią wyłączną własność PTC do momentu podpisania listu przewozowego przesyłki kurierskiej, zgodnie z punktem poprzedzającym oraz zapłacenia wszelkich należności.
10. Warunkiem wydania przesyłki przez Kuriera jest:
 - a) okazanie przez Klienta Kurierowi dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego dane osobowe zamawiającego w tym wiek, jeżeli będzie to wymagane, a w przypadku przedsiębiorców dysponowanie umocowaniem do dokonania czynności prawnej
 - c) zapłata Kurierowi ceny całej należności za Produkt zgodnie z zamówieniem;
 - d) osobiste podpisanie listu przewozowego przesyłki kurierskiej.
11. Kurier ma prawo odmówić wydania przesyłki, w sytuacji gdy Klient nie spełnił któregokolwiek z wymogów, o którym mowa w punkcie poprzedzającym.
12. W przypadku niemożliwości dostarczenia przesyłki (np. nieobecność Klienta, brak spełnienia wymogów, o których mowa powyżej), Klient może uzgodnić z Kurierem termin ponownego doręczenia przesyłki.
13. Firma Kurierska zobowiązana jest do maksymalnie trzykrotnej próby dostarczenia przesyłki, przy czym ustala się, że pierwsza próba dostarczenia odbędzie się następnego dnia roboczego od daty pobrania

Produktów i dokumentów z PTC, a druga i trzecia najpóźniej w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od ww. daty pobrania. Zwyczajowo, jako godziny doręczenia Produktów przyjmuje się przedziały godzinowe 9:00 – 20:00 w dni robocze, w zależności od adresu doręczenia.

14. W obecności Kuriera, Klient jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności i kompletności przesyłki, zgodności z zamówieniem oraz czy nie nastąpiło uszkodzenie mechaniczne Produktu podczas transportu. Jeśli Klient stwierdzi rozbieżność lub uszkodzenie, zobligowany jest do sporządzenia protokołu rozbieżności/szkody

w obecności Kuriera. Ewentualne reklamacje dotyczące uszkodzenia lub rozbieżności będą możliwe wyłącznie na podstawie protokołu rozbieżności/szkody.

§ 9

Gwarancja, prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki, zwroty, niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, reklamacje

1. Producenci Produktów sprzedawanych w ramach eSklepu i Telesklepu mogą udzielać gwarancji na warunkach przez nich określonych. PTC nie udziela w tym zakresie żadnych dodatkowych gwarancji.
2. Do procesu gwarancyjnego Klient musi zachować: kartę gwarancyjną jeżeli taka została wydana, dowód zakupu w postaci faktury oraz dokument Zawartość przesyłki.
3. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji Klient powinien udać się z zakupionym Produktem do Autoryzowanego Punktu Serwisowego Gwaranta. Adresy Autoryzowanych Punktów Serwisowych zamieszczone są w karcie gwarancyjnej zakupionego Produktu lub dostępne są za pośrednictwem infolinii. Numer infolinii umieszczony jest na karcie gwarancyjnej zakupionego Produktu.
4. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową Konsument, lub w celu skorzystania z uprawnień z tytułu rękojmi Klient musi zachować: dokument zakupu w postaci faktury, dokument Zawartość przesyłki oraz odesłać Produkt na adres: Magazyn Centralny PTC, 05-850 Ołtarzew, ul. Poznańska 251 z dopiskiem „Sekcja zwrotów”
5. PTC nie ponosi również odpowiedzialności za:
 - a) podanie przez Klienta, w trakcie składania zamówienia, danych niezgodnych ze stanem faktycznym, niekompletnych lub nieaktualnych;
 - b) szkody powstałe w następstwie zakłóceń w działaniu eSklepu lub Telesklepu lub ich niedostępności, spowodowanych przyczynami niezależnymi od PTC, lub które nastąpiły wskutek zdarzeń, którym PTC nie była w stanie zapobiec;
 - c) jakiegokolwiek inne szkody spowodowane nieprzestrzeganiem przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu.
6. Do zawarcia umowy sprzedaży z udziałem konsumenta dochodzi w Trybie na Odległość przy odbiorze przesyłki od Kuriera. Przed zawarciem umowy sprzedaży umożliwia się klientowi zapoznanie się z Produktem. Klient, będący Konsumentem, po złożeniu stosownego pisemnego oświadczenia PTC otrzymanego wraz z przesyłką, ma prawo odstąpić od Umowy Sprzedaży zawartej za pośrednictwem eSklepu i Telesklepu, w terminie 10 dni od daty jej zawarcia (zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za produkt niebezpieczny). Do momentu zawarcia umowy sprzedaży Klientowi przysługuje prawo rezygnacji ze złożonego zamówienia. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Do zachowanie 10-dniowego terminu, o którym mowa powyżej wystarczy wysłanie przez Klienta oświadczenia przed upływem tego terminu.

7. W razie skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z prawa do odstąpienia od umowy, Klient zobowiązany jest do zwrotu PTC tego, co otrzymał od PTC, w stanie niezmienionym, w szczególności w stanie, który nie wskazuje śladów użytkowania, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.
8. Zwrotów należy dokonywać na adres Magazynu Centralnego PTC, 05-850 Ołtarzew, ul. Poznańska 251 z dopiskiem „Sekcja zwrotów”. Do zwracanej przesyłki należy dołączyć oświadczenie o zwrocie towaru na formularzu zwrotu dołączonym do przesyłki. 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 powyższemu wymaganiu.
9. Zwrot następuje na koszt Klienta, które to koszty nie podlegają zwrotowi przez PTC.
10. Warunkiem przyjęcia przez PTC zwrotu Produktu jest:
 - poprawne wypełnienie formularza oświadczenia o zwrocie towaru dostarczanego razem z przesyłką; dostarczenie kompletnego Produktu, w oryginalnym opakowaniu, w stanie niezmienionym, na adres wskazany powyżej;
 - opakowanie zwracanego Produktu w odpowiedni sposób, zapewniający brak uszkodzeń przesyłki w trakcie transportu (samo oryginalne opakowanie towaru nie spełnia niniejszego wymogu);
 - przesłanie zwrotne oryginałów wszystkich dostarczonych wraz z przesyłką dokumentów;
 - w przypadku zestawu startowego Heyah fakt, że karta SIM nie została zalogowana do oraz nie nosi śladów użytkowania;
 - w przypadku zwrotu przez Klienta Produktu o jednostkowej wartości brutto przekraczającej kwotę 500 zł, Produkt musi być zwrócony za pośrednictwem firmy kurierskiej gwarantującej bezpieczeństwo przesyłki.
11. Jeśli zwrot będzie przyjęty, wówczas w ciągu 45 dni roboczych od daty wpłynięcia przesyłki do Operatora Klient otrzyma zwrot ceny zapłaconej za zamówiony Produkt w formie podanej przez Klienta w formularzu zwrotu.
12. PTC będzie przysługiwało roszczenie odszkodowawcze w przypadku zwrócenia przez Klienta Produktu w stanie zmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.
13. PTC odpowiada wobec Klienta za niezgodność z umową towaru zakupionego przez Klienta, w zakresie określonym ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002r. (Dz. U. Nr 141 poz. 1176 z późn. zm.). Reklamacje z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową Konsument może wnieść w terminie 2 lat od daty Transakcji
14. W przypadku transakcji przeprowadzonych z udziałem Klienta nie będącego Konsumentem odpowiedzialność PTC z tytułu rękojmi za wady ogranicza się do istotnych wad fizycznych Produktu. PTC nie odpowiada za wady ukryte Produktu. Uprawnienia z powyższego tytułu PTC realizuje w pierwszej kolejności poprzez usunięcie wad Produktu albo wymianę Produktu na Produkt wolny od wad. Uprawnienia powyższe wygasają po upływie roku.
15. Klientowi przysługuje prawo do składania reklamacji w zakresie funkcjonowania eSklepu lub Telesklepu.
16. Reklamacje w zakresie funkcjonowania eSklepu lub Telesklepu należy składać drogą elektroniczną: kontakt@heyah.pl; w formie pisemnej (listem poleconym) z dopiskiem „Reklamacje eSklep Heyah” lub „Reklamacje TelesklepHeyah” na adres: Polska Telefonia Cyfrowa S.A., Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa; telefonicznie: +48 888002222; faksem: 22 413 5529.

17. **Reklamacja powinna zawierać w swej treści:** imię, nazwisko, dokładny adres zamieszkania, przedmiot reklamacji, potwierdzenie zakupu (faktura) oraz okoliczności uzasadniające reklamację.
18. Nie stanowią podstawy reklamacji różnice w wyglądzie Produktów dostarczonych z zamówionymi, oglądanymi na stronie internetowej eSklepu, które to różnice mogą wynikać z innych ustawień i parametrów monitora Klienta
19. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, PTC zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Klienta przedłuża okres rozpatrywania reklamacji. Nieuzupełnienie reklamacji w terminie wskazanym w wezwaniu powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
20. PTC rozpatruje reklamację w terminie 1 miesiąca od dnia jej otrzymania z zastrzeżeniem, że reklamacja jest kompletna i nie jest wymagane jej uzupełnienie. Decyzja PTC rozstrzygająca wskazane powyżej reklamacje jest ostateczna.
21. Reklamacje będące następstwem niestosowania się do treści niniejszego Regulaminu nie będą rozpatrywane pozytywnie przez PTC.
22. Szczegóły dotyczące postępowania reklamacyjnego znajdują się na stronie internetowej www.heyah.pl.
23. Wszelkie uwagi i pytania dotyczące funkcjonowania eSklepu lub Telesklepu można kierować pocztą elektroniczną na adres kontakt@heyah.pl lub kontaktując się telefonicznie z Biurem Obsługi Użytkownika.
24. Telefoniczna Obsługa Klientów jest realizowana 7 dni w tygodniu w przez całą dobę pod numerem telefonu +48 888 00 222 lub *2222 (dla połączeń z telefonów Heyah), Opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora telekomunikacyjnego, z którego wykonywane jest połączenie przez Klienta.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. PTC przysługuje wyłączne prawo ustalania zawartości eSklepu i Telesklepu.
2. PTC zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia Telesklepu lub Strony Internetowej e-Sklep celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
3. PTC nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane okolicznościami, na które PTC nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie zobowiązania zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.
4. PTC zastrzega sobie prawo do wprowadzania w dowolnym czasie zmian lub odwoływania prezentacji Produktów na stronach eSklepu, jak również do wprowadzania zmiany cen Produktów dostępnych w ramach eSklepu lub Telesklepu.
5. PTC prowadzi bieżący nadzór nad funkcjonowaniem eSklepu i Telesklepu, zapewniający poprawność ich działania. Jednakże PTC nie gwarantuje stałej dostępności stron internetowych eSklepu ani ich bezbłędnego funkcjonowania.
6. PTC zastrzega sobie również prawo do zmiany niniejszego Regulaminu oraz innych powiązanych warunków w dowolnym czasie. Zmiany Regulaminu oraz innych powiązanych warunków obowiązują Klientów od momentu umieszczenia ich na stronie internetowej https://www.heyah.pl/sklep/bez_umowy.

7. PTC przysługuje prawo przeniesienia całości lub części praw przysługujących mu do eSklepu i Telesklepu, jak również praw i obowiązków wynikających z zawartych za pośrednictwem eSklepu i Telesklepu umów na inny podmiot.
8. Poprawne korzystanie ze eSklepu możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez Klienta minimalnych wymagań technicznych określonych na stronach heyah.pl.
9. Klient przyjmuje do wiadomości, iż w przypadku blokady w ramach własnego systemu informatycznego przekierowań (redirect) lub blokady wyświetlania pop-up'ów niektóre dokumenty oraz strony internetowe eSklepu mogą nie wyświetlać się poprawnie lub mogą nie wyświetlać się w ogóle.
10. System informatyczny obsługujący eSklep 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 eSklep 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 określonych funkcji eSklepu.
11. PTC nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne systemu informatycznego, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi korzystanie z eSklepu i Telesklepu.
12. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronach internetowych pod adresem www.heyah.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie oraz prezentowany jest przy składaniu zamówienia bezpośrednio w eSklepie na stronie https://www.heyah.pl/sklep/bez_umowy.
13. Postanowienia Regulaminu podlegają prawu polskiemu.
14. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie lub w razie sprzeczności z niniejszym Regulaminem dla transakcji w ramach oferty promocyjnej „Telefon bez umowy” zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Oferty promocyjnej „Telefon bez umowy”
15. Regulamin obowiązuje od: **29.09.2010 r.** i jest publikowany na stronie heyah.pl.