



# Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Heyah Mix

## POSTANOWIENIE WSTĘPNE: DEFINICJE

**§ 1** Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Heyah Mix przez Operatora.

## § 2

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

- **Abonent Heyah Mix** – Osoba, która zawarła z Operatorem Umowę;
- **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna mająca za zadanie udzielanie Abonentowi Heyah Mix informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informowanie go o Usługach Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
- **Cemik** – wiązkę Abonenta Heyah Mix wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rozkładu i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania; Cemik wiązkę Abonenta Mix od chwili zawarcia Umowy;
- **Dane Transmisyjne** – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za tytuły telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorckich;
- **Heslo** – kod cyfrowy, litrowy lub cyfrowo-litrowy składający się z minimum 6, a maximum 20 znaków, służący do identyfikacji Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
- **Heyah kod** – kod oferty, służący do identyfikacji Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
- **IMEI** – indywidualny numer identyfikacyjny telefonu;
- **Karta SIM** – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest Numer Abonenta w Sieci, kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygasnięcia Umowy;
- **Kaucja** – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta Heyah Mix Operatorem tytułem zabezpieczenia spełnienia świadczeń Abonenta Heyah Mix w przypadku gdy charakter Usług Usług Telekomunikacyjnych dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
- **Kod PIN** – związany z Kartą SIM kod cyfrowy ustalony fabrycznie lub zdefiniowany przez Abonenta Heyah Mix, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
- **Kod PUK** – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę kodu PIN, zapamiętany Abonentowi Heyah Mix możliwością zdefiniowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
- **Konsument** – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnosząca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- **Numer Abonenta** – co najmniej dziewięćcyfrowy identyfikujący Kartę SIM w Sieci, który może służyć do identyfikacji Abonenta Heyah Mix w serwisach umożliwiających zmiany w Usługach Telekomunikacyjnych i dostęp informacji o koncie Abonenta Heyah Mix;
- **Operator** – Polska Telefonia Cyfrowa S.A. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa;
- **Osoba** – osoba fizyczna albo osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową;
- **Punkt Sprzedaży Heyah Mix** – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo-usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
- **Regulamin** – niniejszy regulamin, który wiąże Abonenta Heyah Mix;
- **Regulamin Usługi Podatkowej** – ustalone przez Operatora szczegółowe warunki korzystania z dodatkowych Usług Telekomunikacyjnych (lub dodatkowej Usługi Telekomunikacyjnej) – w przypadku, gdy jej specyfika wymaga odrębnego uregulowania;
- **Samobsługa** – internetowy i telefoniczny system obsługi Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on samodzielnie uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
- **Siec** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
- **System Heyah Mix** – klasa Usług Telekomunikacyjnych wymagana z zawarciem Umowy w formie pisemnej i użyciem oznaczenia Heyah Mix;
- **Telefon** – aparat telefoniczny lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ, każdorazowo zaopatrzone w IMEI;
- **Umowa** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Systemu Heyah Mix zawarta w formie pisemnej na czas oznaczony, z możliwością jej przedłużenia na czas oznaczony albo dłuższego wykonywania jej po tym okresie jako umowa zawartej na czas nieoznaczony, na podstawie której Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne na rzecz Abonenta; aneks do Umowy przedłużający ją na czas oznaczony określa jest także jako Umowa;
- **Usługi Telekomunikacyjne** – świadczone przez Operatora usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz inne usługi z nimi związane;
- **Warunki Oferty Promocyjnej** – warunki oferty promocyjnej świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przynależącej Abonentowi Heyah Mix ujęć, które Operator może zaofiarować albo przedłużenia Umowy na czas oznaczony; w przypadku wprowadzenia przez Operatora Warunków Oferty Promocyjnej i związania się nimi przez Abonenta Heyah Mix stanowią one załącznik do Umowy i jej integralną część; jeśli Warunki Oferty Promocyjnej przewidują nabycie przez Abonenta Heyah Mix telefonu w promocyjnej cenie, związane z tymi warunkami wykład promocyjnych cen telefonu nie wchodzi w skład Umowy;
- **Ważność Konta** – status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych obywateli

## ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Operator umożliwia Abonentom Heyah Mix korzystanie z następujących Usług Telekomunikacyjnych:
  - 1.1. przyłączenie do Sieci;
  - 1.2. dostęp do Sieci;
  - 1.3. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
  - 1.4. przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisyjne danych;
  - 1.5. przesyłanie wiadomości multimedialnych;
  - 1.6. roaming;
  - 1.7. z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu, w przypadku gdy charakter świadczonych usług tego nie wyłącza, Operator zapewnia także prezentację numeru wywołującego w połączeniach przychodzących do Abonenta Heyah Mix (CLIP), prezentację Numeru Abonenta, możliwość ograniczenia prezentacji Numeru Abonenta (CLIR) oraz możliwości przeniesienia połączenia.

2. Operator może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę powstawania nowych technologii technicznych. W przypadku, gdy specyfika danej usługi wymaga odrębnego uregulowania, Operator upoważniony jest do wydania Regulaminu Usług Dodatkowej, który będzie dostępny dla Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, Punktach Sprzedaży Heyah Mix oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

3. Rodzaj Usług Telekomunikacyjnych świadczonych Abonentowi Heyah Mix określony jest w Umowie.

4. Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach usługi roamingu, umożliwia Abonentowi Heyah Mix korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych i krajów można zapoznać się w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz w Punktach Sprzedaży Heyah Mix.

5. 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.

6. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Heyah Mix, a także zasady

rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cemiku oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

## DANE O JAKOŚCI USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z wymogami dotyczącej jakości, określonymi w dokumentach w szczególności: decyzjach administracyjnych uprawniających Operatora do wykorzystywania poszczególnych częściowości, 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 wyrażeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji).

4. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie isinujących 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 transmisyjnych danych uwzględnione są od wielu czynników. Najbliższym są uwatunkowana geografia, urbanistyczne oraz techniczne. Z uwagi na zmienność naturalnych warunków pogodowych fal radiowych, zależność od typu zabudowy, rozbudowę Sieci oraz okoliczność, iż Sieć jest współdzielona przez użytkowników, zasięg oraz prędkość transmisyjnych danych mogą ulegać zmianom.

5. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączą Operatora stosowane 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

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta Heyah Mix, w szczególności nieprzestrzeżenia przez Abonenta Heyah Mix Umowy, działania Abonenta Heyah Mix niezgodnego z prawem lub nastąpiło wskutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikające z niespójności przez Telefon używany przez Abonenta Heyah Mix parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wynaganych do skorzystania z tych usług, a także w przypadku użycia przez niego telefonu nieposiadającego wyganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami. Operator odpowiada, że Telefony oferowane przez Operatora spełniają w zakresie posiadanych funkcji wymagania, o których mowa w zdaniu poprzednim.

3. Operator nie gwarantuje przepuszczości transmisyjnych danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego Sieć.
4. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozprzeda świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi Heyah Mix przysługuje

- odszkოდowanie. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozprzeda świadczenia Usług Telekomunikacyjnych odszkodowanie wynosi 1/10 minimalnej kwoty dodawana przedłużającego Ważność Konta. Za każdy dzień przemy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, Abonentowi Heyah Mix przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty dodawania 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, średnia miesięczna kwotę dodawania łączy się według wartości dobowej dokonanych od dnia, w którym Umowa została zawarta do dnia złożenia reklamacji. Przy obliczaniu średniej miesięcznej kwoty dodawania nie uwzględnia

sie przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych lub bonifikat.

5. W przypadku umrania reklamanta, przyznana kwota zostanie niezwłocznie przekazana Abonentowi Heyah Mix przez Operatora poprzez uzupelnienie jego konta o tę kwotę. W przypadku, gdy wynika to z wiadomości Operatorowi woli Abonenta Heyah Mix, należna kwota zostanie mu przekazana na adres lub rachunek wskazany przez reklamującego abonentka nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

## OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów Heyah Mix w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie, lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarzane dane osobowe Abonenta Heyah Mix, związane ze świadczeniem 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. Abonentowi Heyah Mix przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.

2. Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przetrzymuje tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta Heyah Mix oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadku, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpiło za zgodą Abonenta Heyah Mix, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

3. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta Heyah Mix przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych z świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienie realizacji przez

uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obywateli, 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 obowiązków wynikających z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem Heyah Mix. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta Heyah Mix uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta Heyah Mix oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta Heyah Mix. Abonent Heyah Mix ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wyczerpane) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta Heyah Mix.

4. W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorstkich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Abonentowi Heyah Mix.

Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzrastającej.

## UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 8  
1. Operator i Abonent Heyah Mix zobowiązują się do przestrzegania postanowień Umowy.

2. Abonent Heyah Mix ma możliwość zapoznania się z dokumentami składającymi się na Umowę w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix i na stronie internetowej Operatora [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

3. Umowa jest zawieszona:  
3.1. w imieniu Operatora – przez osobę przez niego umocowaną

3.2. przez Abonenta Heyah Mix – osobście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników, na podstawie okazanego pełnomocnictwa. W przypadku Umowy zawieranej w trybie poza lokalem przedsiębiorstwa (po złożeniu zamówienia (a) na stronie internetowej lub (b)

za pośrednictwem telefonu), Abonent Heyah Mix może zawrzeć Umowę wyłącznie osobście.

4. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych osobom, które:

4.1. nie spełniają kryteriów określonych w § 9 ust. 1, 2, 3 lub 4 Regulaminu, 4.2. zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora, lub z którym Operator rozwiązał umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn, za które osoby te ponoszą odpowiedzialność, w szczególności z przyczyn wskazanych w § 14 ust. 3 lub ust. 6 Regulaminu,

4.3. nie wykonują obowiązków wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z innymi operatorami telekomunikacyjnymi, w szczególności nie dokonując płatności za świadczone usługi, lub wykorzystując świadczone usługi do celów niezgodnych z prawem,

4.4. przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub dokumentami, które budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,

4.5. podlegają błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia Umowy lub

4.6. są negatywnie ocenione pod względem wiarygodności płatniczej, w szczególności w wyniku analizy danych będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.

5. Warunki Oparty Promocyjnej lub Regulamin Usług Dodatkowej mogą określać dodatkowe wymagania, warunkujące zastosowanie w stosunku do Abonenta Heyah Mix oferty promocyjnej lub świadczenie na jego rzecz Usług Telekomunikacyjnych charakterystycznych określonej specyfiki.

6. W przypadku zmiany adresu zameldowania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, nazwy lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a także w przypadku zmiany firmy (nazwy) lub nazwiska, Abonent Heyah Mix zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym zdarzeniu Operatora, a następnie w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych potwierdzić ten fakt w formie pisemnej, faksem albo w formie elektronicznej, przy wykorzystaniu interfejsu (formularza) udostępnionego w tym celu na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

Na żądanie Operatora Abonent Heyah Mix zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta Heyah Mix obowiązków z powyższych

zobowiązań, Operator, po wysłaniu do Abonenta Heyah Mix informacji SMS-em, e-mailem, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, może zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po upływie 7 dni od dnia wysłania informacji przez Operatora, do czasu wykonania przez Abonenta Heyah Mix tego zobowiązania; wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta Heyah Mix na dotychczasowy adres uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszystkich konsekwencjami dla Abonenta Heyah Mix.

7. Abonent Heyah Mix powinien używać w sieci Operatora wyłącznie telefonów spełniających wymagania sieci Operatora, w szczególności posiadających świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.

## WARUNKI ZAWARCIA I WYCONYMANIA UMOWY

### § 9

1. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Osobę wnioskującą o jej zawarcie:

1.1. w przypadku Konsumentów – tożsamości i aktualnego, dokładnego miejsca zamieszkania, w szczególności poprzez przedstawienie dowodu osobistego – a w przypadku obywatela państwa obcego – paszportu wraz z kartą stałego pobytu; w przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo powinno być wystawione w formie pisemnej z notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa;

1.2. w przypadku pozostałych Osób – adresu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby i aktualnego, dokładnego adresu siedziby (w szczególności poprzez przedstawienie odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, rejestru przedsiębiorców, fundacji, stowarzyszeń, innych odnośców z rejestrow sądowych, ewidencji) lub dokumentów

urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone we wniosku o zawarcie Umowy) oraz po przedstawieniu zaświadczenia o nadaniu numeru NIP i zaświadczenia o nadaniu identyfikatora REON; w przypadku gdy przedstawiciel Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy nie jest wpisany do rejestru, powinien on przedstawiać ważne pełnomocnictwo podpisane przez tę Osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania tej Osoby zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru właściwego dla tej Osoby; przedstawiciele lub pełnomocnicy Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy zobowiązani są wykłócić, a nie dowodem osobistym lub paszportem.

2. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy innych dokumentów niż opisane powyżej, w szczególności gdy dokumenty te są zniszczone, budzą wątpliwość co do ich autentyczności, bądź jest to wymagane przez Warunki Oparty Promocyjnej.

3. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy określonych przez Operatora dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą tej osoby i możliwości wykonania przez nią zobowiązań wobec Operatora.

4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy lub przez Abonenta Heyah Mix Kaucji; Operator może żądać wpłacenia Kaucji od Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy lub od Abonenta Heyah Mix w przypadku, o których mowa w § 8 ust. 4.2 – 4.6, § 14 ust. 5 oraz w przypadku niespełnienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy warunków określonych w § 9 ust. 1, jak również w przypadku świadczenia na rzecz Abonenta Heyah Mix roszczeń z tytułu infortuny lub infortuny polączonych między narodami. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności wobec Operatora i jest zdepontowana na wyodrębnionym, nieopreconowanym rachunku bankowym Operatora.

5. Operator ma prawo żądać kwoty Kaucji do wysokości 1000 zł z zastrzeżeniem, że w przypadku gdy należności płatnicze Osoby będącej lub zamierzającej zostać Abonentem Heyah Mix wobec Operatora są wyższe niż kwota 1000 zł, Kaucja może stanowić kwotę nie wyższą niż dwukrotność kwoty należnych opłat. Pobranie Kaucji nie łączy się z obowiązkami zapłacenia podatku VAT.

6. Operator ma prawo potrącić swoje wymagane wierzytelności wobec Abonenta Heyah Mix z kwoty Kaucji; Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi Heyah Mix nominalną kwotę Kaucji z tytułu dokonania kontrowersyjnego rozliczenia Umowy, w zastrzeżeniu zdania poprzedniego.

7. Operator ma prawo ograniczyć możliwości inicjowania połączeń wychodzących z numerami usług o podwyższonej opłacie (premium), z numerami rozporządzającymi się od „80” jak również inicjowania połączeń między narodowych wychodzących do niektórych krajów oraz połączeń do niektórych numerów międzynarodowych, w szczególności w sytuacji uzasadnionej wątpliwości co do wiarygodności płatniczej Abonenta Heyah Mix. Operator może również uzależnić świadczenie

tego rodzaju usług na rzecz Abonenta Heyah Mix od wpłacenia Kaucji. Abonent Heyah Mix może uzyskać informacje telefoniczną o stosowanym ograniczeniach w Burze Obsługi Klienta.

8. W okresie Ważności Konta, w sytuacji gdy stan konta będzie mniejszy niż minimalna kwota wskazana w Cenniku korzystanie z objętych Umową obdatnych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności inicjowanie połączeń, będzie niemożliwe. We wskazanym punkcie dalsze korzystanie z odbitych Usług Telekomunikacyjnych uzależnione jest od doładowania konta.

9. Operator zobowiązuje się rozpoznać świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy w czasie nie dłuższym niż 15 dni od daty zawarcia Umowy, o ile inny termin rozporządzenia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych nie wynika z Umowy.

10. W przypadku Umowy i umowy sprzedaży Telefonu zawartych po złożeniu zamówienia na stronie internetowej lub za pośrednictwem telefonu, Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od obu tych umów łącznie bez podania przyczyn w terminie 10 dni od dnia ich zawarcia.

11. W odniesieniu do umów wskazanych w ust. 10 powyżej, w razie odstąpienia Konsumenta umowy te uważane są za niezawarte. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zwrotu.

12. W przypadku odstąpienia o którym mowa w ust. 10 i 11 powyżej, jeśli od Abonenta Heyah Mix została pobrana Kaucja, Operator zwraca Abonentowi Heyah Mix także jej kwotę, z uwzględnieniem postanowień ust. 6 powyżej.

13. Prejęcie długu z Umowy wymaga zgody drugiej strony Umowy (wierzyciela).

## ZASADY KORZYSTANIA Z KARTY SIM

§ 10  
1. Posiadanie Karty SIM i jej użycie zgodnie z instrukcją podaną przez Operatora jest niezbędnym warunkiem korzystania z Usług Telekomunikacyjnych.

2. Karta SIM w okresie Ważności Konta umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie. Po wyczerpaniu przez Abonenta Heyah Mix kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych w okresie Ważności Konta uzależnione jest od stosownego doładowania konta. Sposób i zasady dokonywania doładowań przedłużających lub przywraca-

całący Ważność Konta wskazane są w § 12 Regulaminu oraz w Cenniku.

3. Abonent Heyah Mix zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed kradzieżą, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Kartę SIM Abonent Heyah Mix zobowiązany jest powiadomić Operatora w terminie 7 dni od daty ujawnienia tej okoliczności. W przypadku kradzieży Abonent Heyah Mix jest zobowiązany w terminie 7 dni od dnia jej ujawnienia przedstawić Operatorowi dowód jej zgłoszenia organ ścigania. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie usłnej, Abonent Heyah Mix jest zobowiązany do dodatkowego potwierdzeń Operatorowi ten fakt na piśmie lub faksem w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego.

4. W sytuacji utraty Karty SIM Abonent Heyah Mix jest zobowiązany do wystąpienia do Operatora o wydanie nowej karty SIM w miejsce utraconej, w terminie 7 dni od powiadomienia Operatora, o którym mowa w ust. 3 zdanie drugie powyżej.

5. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, kradzieży lub zagubienia karty SIM i zgłoszenia tego faktu Operatorowi przez Abonenta Heyah Mix w sposób przewidziany powyżej, w odniesieniu do karty SIM Operator wyprowadza całkowitą blokadę możliwości korzystania z połączeń i usług. Po wydaniu nowej karty SIM wskazana blokada zostaje znieulniona, nowa karta otrzymuje status Ważności Konta, zaś stara karta ulega dezaktywacji. Operatora przewa w posiadaniu karty SIM przez Abonenta Heyah Mix nie zwalnia go z wykonywania innych zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności – w czasie oznaczonym, na który Umowa została zawarta – z zobowiązań wskazanych w Warunkach Oferty Promocyjnej.

6. Za skutki wynikające z użycwania karty SIM trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM wylączoną odpowiedzialność ponosi Abonent Heyah Mix, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu Operatora o fakcie zagubienia lub kradzieży karty SIM w sposób wskazany w ust. 3 powyżej.

7. Za skutki wynikające z użycwania karty SIM przez osoby trzecie lub skutki skorzystania z uprawnień – określonych w Umowie lub innych dokumentach wiążących Abonenta Heyah Mix – przez osoby trzecie a powstałe w związku ze znajomością przez takie osoby kodu PIN, kodu PUK, Hasła, Heyahkodu lub innych danych wystarczających do sprowadzania wskazanych skutków, wylączona odpowiedzialność ponosi Abonent Heyah Mix.

### OPŁATY

**§ 11**  
1. Opłaty za Usługi Telekomunikacyjne Abonent Heyah Mix wnosi w systemie przedpłat (prepaid) poprzez dodawanie konta. Rodzaj i wysokość opłat za Usługi Telekomunikacyjne wraz ze szczegółowymi zasadami ich naliczania są określone są w Cenniku.

2. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku, a także na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

3. We względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za wykonanie Usługi Telekomunikacyjne mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Abonenta Heyah Mix z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego przez Abonenta Heyah Mix w terminie późniejszym.

4. Od opłat zwolniona są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.

5. Zwolniona od opłat, o których mowa w ustępie poprzednim nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zarazyliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery imie niż numeru alarmowe.

6. Wprowadzenie przez Operatora blokady możliwości nawiązania połączeń wychodzących lub całkowitej blokady możliwości korzystania z połączeń i usług, jak również utrata statusu Ważności Konta nie powoduje utraty środków zgromadzonych na koncie.

7. Z wyłączeniem przypadku wskazanego w § 10 ust. 5 zdanie drugie Regulaminu, każda dezaktywacja karty SIM skutkiem rozwiązania lub niewygasnięcia Umowy i łączy się z utratą niemykających środków zgromadzonych na koncie Abonenta Heyah Mix.

### WAŻNOŚĆ KONTA

**§ 12**  
1. Abonent Heyah Mix zobowiązany jest w czasie obowiązywania Umowy do utrzymania Ważności Konta.

2. W przypadku utraty Ważności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych lub rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi uzależnione jest od stosownego dobowowania konta.

3. W przypadku Umowy przedzielonej na czas Abonenta Heyah Mix ze zobowiązania wskazanego w ust. 1 powyżej, do dnia skorzystania przez Operatora z uprawnień do korzystania Umowy, o którym mowa w pomniejszym § 14 ust. 9, Abonent Heyah Mix może dokonać stosownego zaśilenia przywracającego Ważność Konta. Przywrócenie karty SIM statusu Ważności Konta nastąpi w czasie 24 godzin od wykonania zaległego zobowiązania.

4. Uzupełnienie konta, w tym uzupełnienie konta przedzielające lub przywracające Ważność Konta, może nastąpić każdym kanałem dobowowań właściwym dla usług przedpłatowych Operatora, a w szczególności przez dobowowanie kodem uzupełniającym lub dobowanie elektroniczne.

5. Ważność Konta można skumulować maksymalnie do 12 miesięcy. Jeśli w dniu dobowowania istonowego 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 dobowowania karta SIM nie posiada statusu Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od dnia dobowania.

6. Minimalna wartość jednorazowego dobowowania przedzielającego lub przywracającego Ważność Konta jak również imię wartości dobowowań wskazane są w Cenniku.

7. Informacje i warunki dotyczące dobowowań oraz przedzielania/przywracania Ważności Konta znajdują się także na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

### OBOWIĄZKI OPERATORA

**§ 13**  
1. W związku z zawarciem Umowy Operator zobowiązany jest wygład Abonentowi Heyah Mix Kartę SIM i przyznać mu Numer Abonencji. Karta SIM stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z wykorzystaniem tej karty SIM.

3. Numer Abonencji może być zmieniony przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji Operatora.

O terminie zmiany Numeru Abonentkiego z przyczyn zależnych od Operatora Operator powiadamia Abonenta Heyah Mix na co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Abonentkiego.

### ROZWIĄZANIE UMOWY

**§ 14**  
1. Umowa może być rozwiązana z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia rozpoczynającego się po dniu doręczenia wglądawienia drugiej stronie. Umowa ulega wówczas rozwiązaniu z upływem 7-go dnia miesiąca kalendarowego następującego po wskazany okresie wypowiedzenia.

2. Nieuczyniając postanowieniem ust.1, Abonent Heyah Mix ma prawo rozwiązać Umowę zawartą na czas oznaczony przed upływem tego czasu. W takim przypadku Operator ma prawo skorzystać ze swych uprawnień, w szczególności przysługujących mu postanowieniami Warunków Oferty Promocyjnej.

3. W przypadku naruszenia przez Abonenta Heyah Mix postanowień Umowy lub innych łączących go z Operatorem umów, Operator może rozwiązać Umowę lub te imię umow w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim wezwaniu Abonenta Heyah Mix do zaprzestania naruszeń lub usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego Abonentowi Heyah Mix w tym celu. W przypadku Konsumenta, powyższe uprawnienie przysługuje Operatorowi wyłącznie w stosunku do Umowy, z wyłączeniem zdarzeń związanych z wywołaniem innych umów łączących Abonenta Heyah Mix z Operatorem.

4. W przypadku otwarcia likwidacji Abonenta Heyah Mix lub wszczęcia w stosunku do Abonenta Heyah Mix postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego Abonent Heyah Mix zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, o powyższym fakcie powiadomić Operatora.

5. W przypadku otwarcia likwidacji Abonenta Heyah Mix lub wszczęcia w stosunku do Abonenta Heyah Mix postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego, Operator może uzależnić dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia kaucji. Niezależnie od uprawnienia wskazanego w zdaniu poprzednim, w przy-

padku otwarcia likwidacji Abonenta Heyah Mix lub wszczęcia w stosunku do Abonenta Heyah Mix postępowania egzekucyjnego, Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

6. Operator ma prawo według własnego wyboru rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta Heyah Mix lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, bez odszkodowania dla Abonenta Heyah Mix, w przypadku gdy abonent ten:

6.1. wykorzystuje Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez Operatora w sposób naruszający prawo lub postanowienia Umowy, w tym: używa karty SIM, korzystając z kradzionej, niehomologowanego lub nieposiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami Telefonu, bądź używa telefonu, który wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne.

6.2. używa karty SIM, korzystając z kradzonego, niehomologowanego lub nieposiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami Telefonu, bądź używa telefonu, który wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne.

6.3. podejmując działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy Sieci, urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet.

6.4. kieruje do sieci Operatora lub do innych sieci Telekomunikacyjnych, za pomocą karty SIM, połączenia pochodzące z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

6.5. generuje szkodliwy ruch w Sieci, to jest nadawaniem, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest pełnej ilości lub czasu połączeń.

7. W przypadku wykorzystania przez Abonenta Heyah Mix karty SIM w sposób wskazany w ust. 6.4 lub 6.5 powyżej, Abonent Heyah Mix będzie zobowiązany na piśmie żądanie Operatora do zapłacenia na jego rzecz kary umownej w wysokości wskazanej na stronie z Umowy. Powyższe uprawnienie nie wylączają uprawnień Operatora do (i) dochodzenia kary umownej, o której mowa w ust. 8 poniżej, ani (ii) dochodzenia przez Operatora odszkodowania przewyżającego wysokość wskazanych kar umownych na zasadach ogólnych.

8. W przypadku rozwiązania przez Abonenta Heyah Mix lub przez Operatora z winy Abonenta Heyah Mix Umowy przed końcem czasu oznaczanego, na który została ona zawarta, Operatorowi przysługuje w stosunku do Abonenta Heyah Mix roszczenie o zapłatę kary

umownej wynikającej z faktu przyznania Abonentowi Heyah Mix ulgi w związku z zawarciem Umowy na czas oznaczony, w wysokości określonej na stronie 1 Umowy lub Warunkach Oferty Promocyjnej.

9. W przypadku Umowy przedzielonej na czas nieoznaczony, po upływie czasu oznaczanego, na który Umowa była zawarta, w sytuacji gdy karta SIM utraci status Ważności Konta i przez trzy miesiące, licząc od ostatniego dnia, w którym karta SIM posiadała ten status, Abonent Heyah Mix nie spowoduje przywrócenia Ważności Konta, Operator dokona dezaktywacji karty SIM, co jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy. Zichowanie formy pisemnej, jak również uprzednie wystosowanie wezwania do Abonenta Heyah Mix, o którym mowa w ust. 3 powyżej, dla takiego rozwiązania Umowy nie jest wymagane.

10. Każde rozwiązanie Umowy łączy się z dezaktywacją karty SIM, niezależnie od liczby wykonanych połączeń i aktualnego stanu konta. Dezaktywacja oznacza zaprzestanie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i uniemożliwienie korzystania przez Abonenta Heyah Mix z karty SIM.

11. Postanowienia powyższe nie naruszają uprawnień do rozwiązania Umowy określonych w przepisach prawa.

### WYGASNIENIE UMOWY

**§ 15**  
1. Umowa wygasa wskutek:

1.1. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;

1.2. śmierci Abonenta Heyah Mix;

1.3. utraty tytułu prawnego Abonenta Heyah Mix nie będącego osobą fizyczną;

1.4. upływu okresu, na który została zawarta, ze skutkiem na koniec 7 dnia miesiąca kalendarowego następującego po tym okresie, z uwzględnieniem przewidzianego Umową mechanizmu przedłużania czasu jej obowiązywania.

2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 powyżej przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

### ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

**§ 16**  
1. Operator realizuje obsługę serwisową Abonentów Heyah Mix, w szczególności w zakresie:

1.1. udzielania informacji dotyczących Umowy, 1.2. przyjmowania reklamacji,

- 1.3. realizacja zleceń,
  - 1.4. udzielania informacji o Usługach Telekomunikacyjnych, obsłudze Telefonów w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także o zasadach postępowania w przypadku ich awarii,
  - 1.5. udzielania informacji o aktualnych promocjach i innych ofertach,
  - 1.6. udzielania informacji na temat wykorzystania wnieionych opłat.
  2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w cenniku.
  3. Obsługa Abonenta Heyah Mix jest realizowana za pośrednictwem:
    - 3.1. telefonicznego Bura Obsługi Klienta – całodobowo,
    - 3.2. Internetowego Bura Obsługi Klienta oraz systemu Samoobsługa poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta Heyah Mix zmian na jego koncie- całodobowo,
    - 3.3. osobę upoważnioną przez Operatora oraz Punkty Sprzedaży Heyah Mix – w dniach i godzinach ich pracy, przy czym we wskazanym punkcie nie realizuje się zleceń jednorazowych i nie udziela się informacji, o których mowa w pkt. 1.6 powyżej.
- TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**  
**5.17**
1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia ich świadczenia lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
  2. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, faksem, usłnie do protokołu w Punktach Sprzedaży Heyah Mix, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
  3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub usłnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
  4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie wniesienia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Obowiązek Operatora pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji nie dotyczy przypadków rozpatrzenia reklamacji w tym terminie.
  5. Reklamacja Abonenta Heyah Mix powinna zawierać:
    - 5.1. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta Heyah Mix zgłaszającego reklamację,
    - 5.2. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
    - 5.3. przedstawienie okoliczności uzasadniającej reklamację,
    - 5.4. Numer Abonenta, którego dotyczy reklamacja, lub numer ewidencyjny nadany Abonentowi Heyah Mix,
    - 5.5. 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,
    - 5.6. kwotę odszkodowania lub zwrotu i innej należności, jeżeli Abonent Heyah Mix żąda ich wypłaty,
    - 5.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, o którym mowa w ust. 5.6 powyżej,
    - 5.8. podpis reklamującego Abonenta Heyah Mix w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
  6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od:
    - ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej jeśli w odniesieniu do danej usługi regulamin przewiduje Cykl Rozliczeniowy, lub
    - dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.
  - Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozważania.
  7. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, usłnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 5 pkt. 5.1-5.5, 5.7 lub 5.8 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
  8. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5 pkt. 5.1-5.5, 5.7 lub 5.8 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.
  9. Reklamacja Abonenta Heyah Mix powinna zawierać:
    - 9.1. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta Heyah Mix zgłaszającego reklamację,
    - 9.2. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
    - 9.3. przedstawienie okoliczności uzasadniającej reklamację,
    - 9.4. Numer Abonenta, którego dotyczy reklamacja, lub numer ewidencyjny nadany Abonentowi Heyah Mix,
    - 9.5. 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,
    - 9.6. kwotę odszkodowania lub zwrotu i innej należności, jeżeli Abonent Heyah Mix żąda ich wypłaty,
    - 9.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, o którym mowa w ust. 9.6 powyżej,
    - 9.8. podpis reklamującego Abonenta Heyah Mix w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
  10. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia wynikających z Umowy obowiązków Abonenta Heyah Mix, w szczególności związanych z dokonywaniem zasilenia konta i przedłużaniem ważności konta. W przypadku zwrotowi, zostanie wypłacona Abonentowi Heyah Mix w formie pieniężnej, przelewem na wskazane przez niego w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres tamże przez niego wskazany, albo kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Abonenta Heyah Mix zawartym w reklamacji. W przypadku braku wskazania w reklamacji przez Abonenta Heyah Mix formy zwrotu, należna kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności. W przypadku uznania reklamacji nie są pobierane opłaty z tytułu udostępnienia szczegółowego wykazu usług telekomunikacyjnych.
  12. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
  13. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta Heyah Mix w formie pisemnej. Odpowiedź Operatora na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne, o czym Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta Heyah Mix.
  14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
    - b. powołanie podstawy prawnej;
    - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - d. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
    - e. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
    - f. 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 poniżej;
8. 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:
    - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - b. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
  16. Spory pomiędzy Abonentem Heyah Mix a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Abonentem Heyah Mix będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania medacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubowym przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

**PRZEPISY KOŃCOWE**

- 5.18**
1. Regulamin obowiązuje od dnia 10.10.2011.