



# Regulamin Promocji Równa Taryfa w Systemie Heyah Mix (3)

## PRZEDMIOT REGULAMINU. DEFINICJE.

### § 1

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora, promocyjne ceny Telefonów i warunki ich nabycia.
2. Użyte w Regulaminie terminy mają następujące znaczenie:
  - **Abonent Heyah Mix** – Osoba będąca stroną Umowy z Operatorem
  - **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna mająca za zadanie informowanie Abonenta Heyah Mix o warunkach wykonywania Umowy i Usługach Telekomunikacyjnych oraz przyjmowanie dyspozycji Abonenta Heyah Mix
  - **Cennik** – wykaz Usług Telekomunikacyjnych zawierający zestawienie rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część, związany wyłącznie z niniejszym Regulaminem
  - **Cykl Rozliczeniowy** – miesięczny okres rozpoczynający się w Dniu Rozliczeniowym, za który dokonywane są rozliczenia Opłaty Cyklicznej wnoszonej przez Abonenta Heyah Mix na rzecz Operatora w związku z korzystaniem z usług, odnoszący się wyłącznie do niektórych usług objętych Regulaminem Usługi Telekomunikacyjnej; do celów rozliczeniowych przyjmuje się, iż Cykl Rozliczeniowy trwa 30 dni
  - **Dane Transmisyjne** – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich
  - **Dzień Rozliczeniowy** – dzień miesiąca, w którym dokonywane jest rozliczenie terminowego wniesienia przez Abonenta Heyah Mix na rzecz Operatora Opłaty Cyklicznej związanej z korzystaniem z usług, odnoszący się wyłącznie do niektórych usług objętych Regulaminem Usługi Telekomunikacyjnej
  - **Hasło** – kod cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 20 znaków, służący do identyfikacji Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych
  - **Heyahkod** - kod cyfrowy, służący do identyfikacji Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta lub serwisu Samoobsługa
  - **IMEI** – indywidualny numer identyfikacyjny Telefonu
  - **Karta SIM** – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest Numer Abonencki, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora wraz z Pakietem Startowym, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy
  - **Kaucja** – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta Heyah Mix tytułem zabezpieczenia spełnienia świadczeń wynikających z Umowy lub – w przypadku Abonenta Heyah Mix niebędącego konsumentem - wykonania innych zobowiązań Osoby będącej Abonentem Heyah Mix względem Operatora
  - **Kod PIN** – związany z Kartą SIM kod cyfrowy ustawiony 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, zapewniający Abonentowi Heyah Mix możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM
  - **Konsument** – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

- **Kwota Stała** – wartość sumy doładowań konta, których Abonent Heyah Mix musi dokonać w każdym pełnym miesiącu kalendarzowym obowiązywania Umowy zawartej na czas oznaczony; właściwa dla danej Umowy wysokość Kwoty Stałej wskazana jest w Umowie w kodzie promocji, jako pierwsza wyodrębniona w tym kodzie liczba (czytając od lewej); sposób odczytywania kodu promocji, w tym odczytywania z niego wysokości Kwoty Stałej, podany jest w § 2 ust. 11 poniżej
- **Numer Abonencki** – numer związany z Kartą SIM i wykorzystywany przez Abonenta Heyah Mix na podstawie Umowy identyfikujący zakończenie sieci Operatora
- **Operator** – Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000029159, kapitał zakładowy 471 000 000 zł, REGON 011417295, NIP 526-10-40-567
- **Opłata Cykliczna** – opłata ponoszona cyklicznie przez Abonenta Heyah Mix w związku z korzystaniem z niektórych dodatkowych usług opisanych w Regulaminie Usługi Telekomunikacyjnej
- **Osoba** – osoba fizyczna albo osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzone zgodnie z przepisami prawa
- **Pakiet Startowy** – początkowe doładowanie konta Abonenta Heyah Mix predefiniowane w systemach teleinformatycznych Operatora w odniesieniu do Karty SIM wydawanej temu abonentowi w związku z zawarciem Umowy
- **Punkt Sprzedaży Heyah Mix** – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo-usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę
- **Regulamin** – niniejszy regulamin promocji Systemu Heyah Mix
- **Regulamin Usługi Telekomunikacyjnej** – ustalony przez Operatora odrębny regulamin określający sposób korzystania przez użytkownika końcowego Operatora, w szczególności Abonenta Heyah Mix, z dodatkowej Usługi Telekomunikacyjnej; zakres jego obowiązywania oraz sposób zawierania umowy o świadczenie tych usług jest określony w tym regulaminie; Regulamin Usługi Telekomunikacyjnej jest dostępny na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz w Punktach Sprzedaży Heyah Mix; ilekroć w Regulaminie pada termin Regulamin Usługi Telekomunikacyjnej, oznacza on odpowiednio również właściwy dla tego regulaminu cennik
- **Samoobsługa** – internetowy i telefoniczny system obsługi Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on samodzielnie uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych
- **System Heyah Mix** – klasa Usług Telekomunikacyjnych związana z (1) zawarciem Umowy w formie pisemnej, (2) promocją i (3) 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 12, 24 albo 36 miesięcy, określony na stronie 1 Umowy, z możliwością jej dalszego wykonywania po tym okresie jako umowy zawartej na czas nieoznaczony; załącznikami do każdej Umowy i jej integralnymi częściami są Regulamin i Cennik; w przypadku zawierania Umowy w sklepie elektronicznym lub za pośrednictwem telefonu Abonent Heyah Mix składa oświadczenie woli o zawarciu Umowy przy pomocy środków komunikowania się na odległość a następnie potwierdza zawarcie Umowy poprzez złożenie podpisu pod dokumentem podczas wizyty kuriera
- **Usługi Telekomunikacyjne** – świadczone przez Operatora usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz inne usługi z nimi związane; przez inne usługi świadczone przez Operatora rozumie się w szczególności usługę dostarczania szczegółowego wykazu połączeń telefonicznych lub usługę Samoobsługa
- **Ważność Konta** – status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową, zarówno w czasie oznaczonym, na który Umowa została

zawarta, jak i – po jej przedłużeniu – w czasie nieoznaczonym jej obowiązywania; status ten jest wzbudzany, przedłużany lub przywracany przez Abonenta Heyah Mix w sposób określony w Regulaminie i Cenniku; wzbudzenie, przedłużenie lub przywrócenie Ważności Konta zawsze następuje na określony czas; w przypadku utraty Ważności Konta blokowana jest możliwość korzystania z połączeń i usług.

**PODSTAWOWE WARUNKI PROMOCJI  
„RÓWNA TARYFA W SYSTEMIE HEYAH MIX”**

**§ 2**

1. W okresie od **4.06.2009 r.** do wyczerpania zapasów Pakietów Startowych lub Telefonów związanych z niniejszą promocją „Równa Taryfa w Systemie Heyah Mix” lub do odwołania, Operator zawiera Umowy na warunkach niniejszego Regulaminu i związanego z tą promocją Cennika.
2. Umowy zawierane są na czas oznaczony wskazany na stronie 1 Umowy.
3. Przez zawarcie Umowy Abonent Heyah Mix zobowiązuje się w szczególności do:
  - i. utrzymania Ważności Konta przez czas oznaczony, na który Umowa zostaje zawarta oraz
  - ii. zasilania konta łączną kwotą nie mniejszą niż Kwota Stała w każdym pełnym miesiącu kalendarzowym mieszczącym się w czasie oznaczonym obowiązywania Umowy.
4. Zawierając Umowę, Abonent Heyah Mix równocześnie nabywa:
  - i. Pakiet Startowy w cenie 20,00 zł z VAT, której całość stanowi początkowy stan jego konta,
  - ii. jeden z Telefonów w promocyjnej cenie:

Model telefonu	Kod Promocji. (Ceny w zł z VAT)					
	Heyah MIX_50_36	Heyah MIX_30_36	Heyah MIX_50_24	Heyah MIX_30_24	Heyah MIX_50_12	Heyah MIX_30_12
Nokia 5000	1	1	1	99	169	199
Nokia 5130	1	69	49	149	249	299
Nokia 5310	1	119	69	199	349	499
Nokia 6300	1	149	99	269	299	429
Sony Ericsson T303	1	1	1	99	169	249
Sony Ericsson G502	49	149	99	199	299	399
Sony Ericsson K770i	49	199	99	299	369	449
Sony Ericsson C702	69	419	269	499	599	649
Sony Ericsson W595	69	399	299	549	599	649
Sony Ericsson T280	1	1	1	19	99	149

5. Ważność Konta na połączenia wychodzące wynosi 30 dni od momentu wykonania pierwszego połączenia.

6. Sposób taryfikowania Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy zawartej w ramach promocji „Równa Taryfa w Systemie Heyah Mix” jest szczegółowo określony w Cenniku.
7. Zawarcie Umowy oraz dokonanie zakupu Pakietu Startowego i Telefonu na warunkach określonych w Regulaminie i Cenniku możliwe jest w Punktach Sprzedaży Heyah Mix, a w przypadku Konsumentów także w sklepie internetowym oraz za pośrednictwem telefonu (telesprzedaż). Regulaminy dwóch ostatnich kanałów sprzedaży dostępne są na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
8. Podstawą nabycia Telefonów objętych niniejszą promocją w kanałach sprzedaży wskazanych w ust. 7 powyżej jest umowa sprzedaży zawarta pomiędzy Abonentem Heyah Mix a dystrybutorem prowadzącym dany Punkt Sprzedaży Heyah Mix albo – w przypadku zakupu w sklepie internetowym Heyah Mix lub za pośrednictwem telefonu – z Operatorem.
9. Warunków niniejszego Regulaminu nie można łączyć w szczególności z Warunkami Ofert Specjalnych, Umowami z Klientami Kluczowymi, innymi promocyjnymi cennikami Operatora, postanowieniami Karty Stałych Warunków oraz innymi postanowieniami, na podstawie których Operator świadczy usługi przedsiębiorcom, oraz z warunkami innych ofert lub akcji promocyjnych, które Operator prowadził, prowadzi lub będzie prowadzić w przyszłości, chyba że wskazane dokumenty będą wyraźnie stanowić inaczej.
10. Abonent Heyah Mix w czasie obowiązywania Umowy w szczególności nie ma możliwości:
  - 10.1 zmiany systemu Heyah Mix na system abonamentowy,
  - 10.2 zmiany systemu Heyah Mix na system przedpłacony,
  - 10.3 zmiany wysokości Kwoty Stałej.
11. W zależności od wartości Kwoty Stałej oraz czasu oznaczonego, na który zawarta jest Umowa, właściwy dla Regulaminu jest jeden z następujących kodów promocji: HEYAH\_MIX\_30\_12, HEYAH\_MIX\_30\_24, HEYAH\_MIX\_30\_36, HEYAH\_MIX\_50\_12, HEYAH\_MIX\_50\_24, HEYAH\_MIX\_50\_36. Pierwsza (od lewej) liczba kodu określa wysokość Kwoty Stałej (w złotych polskich), zaś druga czas oznaczony (w miesiącach), na który Umowa zostaje zawarta. Na stronie 1 Umowy wskazany jest tylko jeden właściwy dla niej kod.
12. Umowę na warunkach Regulaminu mogą zawrzeć Konsument i Osoby inne niż Konsument.

## **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

### **§ 3**

1. Operator i Abonent Heyah Mix zobowiązują się do przestrzegania postanowień Umowy, Cennika i Regulaminu, a także Regulaminu Usługi Telekomunikacyjnej, w przypadku związania się jego postanowieniami przez Abonenta Heyah Mix.
2. W przypadku zamawiania usługi dodatkowej objętej Regulaminem Usługi Telekomunikacyjnej Abonent Heyah Mix zapoznaje się z tym regulaminem na stronie internetowej Operatora [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
3. Umowa jest zawierana:
  - 3.1 w imieniu Operatora – przez osobę przez niego umocowaną,
  - 3.2 przez Abonenta Heyah Mix – osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników na podstawie okazanego pełnomocnictwa.W przypadku Umowy zawieranej w sklepie elektronicznym lub za pośrednictwem telefonu Abonent Heyah Mix może zawrzeć Umowę wyłącznie osobiście.
4. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy lub odstąpienia od niej w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, a także prawo odmowy świadczenia poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych Osobom, które:
  - 4.1 nie spełniają któregokolwiek z warunków określonych w § 4 ust. 1, 2, 3 lub 4 Regulaminu,
  - 4.2 zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora, lub z którymi Operator rozwiązał umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn, za które osoby te ponoszą odpowiedzialność, w szczególności z przyczyn wskazanych w § 14 ust. 3 zdanie pierwsze 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 wykorzystują 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 nie przedstawiają urzędowego potwierdzenia swoich danych osobowych, o ile Operator zażąda takiego potwierdzenia,
  - 4.6 podadzą błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia Umowy lub
  - 4.7 co do których istnieje zastrzeżenie w sprawie wiarygodności płatniczej, w szczególności wynikające z danych będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
5. Regulamin Usługi Telekomunikacyjnej może określać dodatkowe wymagania, od których Operator uzależnia świadczenie Usługi Telekomunikacyjnej, której ten dokument dotyczy.
  6. Nie ma możliwości dokonania przelewu (cesji) praw i obowiązków z Umowy na rzecz osoby trzeciej.
  7. 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 któregokolwiek 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 wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta Heyah Mix.
  8. 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.
  9. Abonent Heyah Mix i Operator wyłączają możliwość dochodzenia roszczeń w zakresie utraconych korzyści.

## **WARUNKI ZAWARCIA I WYKONYWANIA UMOWY**

### **§ 4**

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 – statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby (w szczególności poprzez przedstawienie odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, rejestru przedsiębiorców, fundacji, stowarzyszeń, innych odpisów z rejestrów sądowych, ewidencji lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone we wniosku o zawarcie Umowy) oraz po przedstawieniu zaświadczenia o nadaniu numeru NIP i zaświadczenia o nadaniu identyfikatora REGON; w przypadku gdy przedstawiciel Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy nie jest wpisany do rejestru, powinien on przedstawić ważne pełnomocnictwo podpisane przez tę Osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania tej Osoby zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru właściwego

dla tej Osoby; przedstawiciele lub pełnomocnicy Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy zobowiązani są wylegitymować się dowodem osobistym lub paszportem.

Szczegółowy wykaz dokumentów wymaganych do zawarcia Umowy w Punktach Sprzedaży Heyah Mix dostępny jest w tych punktach, a także na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

Szczegółowy wykaz dokumentów wymaganych do zawarcia Umowy w sklepie elektronicznym i za pośrednictwem telefonu podany jest na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

2. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty, o których mowa powyżej, są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności.
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. W szczególności Operator może zażądać przedstawienia zaświadczenia o zatrudnieniu, dokumentów poświadczających fakt otrzymywania emerytury lub renty, przy czym szczegółowy wykaz honorowanych dokumentów dostępny jest w miejscach wskazanych w ust. 1 powyżej.
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia Kaucji przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy lub przez Abonenta Heyah Mix. Operator może żądać wpłacenia Kaucji od Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy lub od Abonenta Heyah Mix w przypadkach, o których mowa w § 3 ust. 4.2 – 4.7, § 4 ust. 7, § 14 ust. 5 oraz w przypadku niespełnienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy warunków określonych w § 4 ust. 1, 2 i 3. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności wobec Operatora i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym 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 obowiązkiem zapłacenia podatku VAT.
6. Operator ma prawo potrącić z kwoty Kaucji swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy lub innych umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych łączących Operatora i Osobę będącą Abonentem Heyah Mix. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi Heyah Mix nominalną kwotę Kaucji z chwilą dokonania końcowego rozliczenia Umowy, z zastrzeżeniem zdania poprzedniego.
7. Operator ma prawo ograniczyć możliwości inicjowania połączeń wychodzących z numerami usług o podwyższonej opłacie (premium), inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych krajów oraz połączeń do niektórych numerów międzynarodowych, w szczególności w sytuacji uzasadnionych wątpliwości odnośnie do wiarygodności płatniczej Abonenta Heyah Mix. Abonent Heyah Mix może uzyskać informację telefoniczną o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Klienta.
8. Korzystanie z objętych Umową odpłatnych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności inicjowanie połączeń, będzie niemożliwe, gdy stan konta będzie mniejszy niż minimalna kwota wskazana w Cenniku.
9. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy w czasie nie dłuższym niż 15 dni od daty zawarcia Umowy, o ile inny termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych nie wynika z Umowy.
10. W przypadku Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz w przypadku Umowy zawartej na odległość, Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że Operator, za zgodą Konsumenta, z którym zawarł umowę na odległość, rozpoczął świadczenie Usług Telekomunikacyjnych przed upływem tego terminu.
11. W odniesieniu do umów wskazanych w ust. 10 powyżej, w razie odstąpienia Konsumenta od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.
12. W odniesieniu do umów wskazanych w ust. 10 powyżej, w przypadku odstąpienia Konsumenta od Umowy

wzajemne świadczenia ulegają zwrotowi. W takim przypadku Operator zwraca Abonentowi Heyah Mix także kwotę wpłaconej Kaucji, z uwzględnieniem postanowień ust. 6 powyżej.

## **CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY**

### **§ 5**

1. Abonent Heyah Mix i Operator zawierają Umowę na czas oznaczony, wskazany na stronie 1 Umowy.
2. W przypadku gdy na 30 dni przed upływem czasu oznaczonego, na który została zawarta Umowa, Abonent Heyah Mix nie zawiadomi Operatora w formie pisemnej, że nie zamierza po upływie tego czasu korzystać z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, wówczas Umowę uważa się za przedłużoną na czas nieoznaczony.

## **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

### **ZAKRES USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

### **§ 6**

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne, określone w Umowie. Usługi te są szczegółowo opisane w Regulaminie i Cenniku.
2. Operator upoważniony jest do rozszerzania zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
3. W przypadkach gdy specyfika usługi dodatkowej wymaga odrębnego uregulowania lub jest to nowo wprowadzana usługa, Operator upoważniony jest do wydania Regulaminu Usługi Telekomunikacyjnej.
4. Rachunek szczegółowy Abonent Heyah Mix może zamówić w odniesieniu do maksymalnie 12 ostatnich miesięcy kalendarzowych wykonywania Umowy. Operator zrealizuje takie zamówienie, gdy stan konta Abonenta Heyah Mix jest co najmniej równy opłacie za tę usługę.
5. Wydruk rachunku szczegółowego można zamówić poprzez złożenie pisemnego wniosku w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix.
6. Jednorazowy wydruk może obejmować połączenia z okresu maksymalnie trzech ostatnich, pełnych miesięcy kalendarzowych przed złożeniem wniosku. Opłata za rachunek szczegółowy wskazana jest w Cenniku.

### **§ 7**

1. Operator z wykorzystaniem swojej 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, przy czym możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w roamingu może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które Operator nie ma wpływu.
2. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych jakość usług może być inna niż w sieci Operatora.
3. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych, zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Heyah Mix, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

### **§ 8**

Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu swej sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączą Operatora stosowne porozumienia. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie ze standardami ETSI

(Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), które wiążą Operatora w zakresie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

## **ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA ZASADY WYPŁATY KAR UMOWNYCH**

### **§ 9**

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie i Cenniku, a także w Regulaminie Usługi Telekomunikacyjnej w przypadku związania się jego postanowieniami przez Abonenta Heyah Mix, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta Heyah Mix, w szczególności z nieprzestrzegania przez niego Umowy, Regulaminu, Cennika lub Regulaminu Usługi Telekomunikacyjnej albo 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, wynikającą z nieosiągnięcia przez Telefon używany przez Abonenta Heyah Mix parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganych do skorzystania z tych usług, a także w przypadku używania przez niego Telefonu nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
3. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego sieć.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi Heyah Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej wskazanej w Umowie. Wysokość kary umownej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, trwającej dłużej niż 24 godziny, wynosi:
  - 4.1. w przypadku gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi Telekomunikacyjne - kwotę odpowiadającą wartości średniego dziennego wykorzystania środków na Usługi Telekomunikacyjne z ostatnich 30 dni przed dniem złożenia reklamacji, podczas których Abonent Heyah Mix był uprawniony do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych; jeżeli przed złożeniem reklamacji Abonent Heyah Mix był uprawniony do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych krócej niż 30 dni, średnie dzienne wykorzystanie oblicza się w oparciu o wartość środków wykorzystanych na Usługi Telekomunikacyjne od momentu rozpoczęcia świadczenia tych usług do dnia złożenia reklamacji;
  - 4.2. w przypadku gdy przerwa obejmuje poszczególne Usługi Telekomunikacyjne, z których korzystał Abonent Heyah Mix - kwotę odpowiadającą wartości średniego dziennego wykorzystania środków na poszczególne Usługi Telekomunikacyjne, w ciągu ostatnich 30 dni przed dniem złożenia reklamacji, podczas których Abonent Heyah Mix był uprawniony do korzystania z tych usług; jeżeli przed złożeniem reklamacji Abonent Heyah Mix był uprawniony do korzystania z danej usługi krócej niż 30 dni, średnie dzienne wykorzystanie oblicza się w oparciu o wartość środków wykorzystanych na tę usługę od momentu rozpoczęcia jej świadczenia do dnia złożenia reklamacji;
  - 4.3. w przypadku gdy przerwa dotyczy takich Usług Telekomunikacyjnych, które zostały wliczone do Kwoty Stałej lub udostępnione Abonentowi Heyah Mix z chwilą przyłączenia do sieci w ramach początkowego stanu konta i za które Operator nie pobiera wyodrębnionych opłat -  $1/N$  Kwoty Stałej, gdzie  $N$  oznacza liczbę dni okresu związanego z Kwotą Stałą. Jeżeli okresem tym jest miesiąc, przyjmuje się, że  $N$  wynosi 30. Jeżeli okresem tym jest wielokrotność jednego miesiąca, przyjmuje się, że  $N$  wynosi stosowną wielokrotność liczby 30.
5. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora ustalonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi Heyah Mix przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości  $1/N$  Kwoty Stałej, gdzie  $N$  oznacza liczbę dni okresu związanego z Kwotą Stałą. Jeżeli okresem tym jest miesiąc, przyjmuje się, że  $N$  wynosi 30. Jeżeli okresem tym jest wielokrotność jednego miesiąca, przyjmuje się, że  $N$  wynosi stosowną wielokrotność liczby 30.

6. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora ustalonego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, za którą Abonent Heyah Mix na podstawie Regulaminu Usługi Telekomunikacyjnej ponosi Oplatę Cykliczną, lub przerwy w świadczeniu takiej usługi, Abonentowi Heyah Mix przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 tej opłaty
7. Przy obliczaniu wysokości kary umownej uwzględnia się wartość Usług Telekomunikacyjnych wykorzystanych ze środków przedpłaconych przez Abonenta Heyah Mix i nie uwzględnia się przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych i bonifikat.
8. W przypadku, gdy Abonentowi Heyah Mix przyznane zostanie odszkodowanie w formie kary umownej, o którym mowa w ust. 4, 5 i 6 powyżej albo gdy przysługuje mu zwrot innej sumy pieniężnej, należna kwota 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.

## **ZASADY KORZYSTANIA Z KARTY SIM**

### **§ 10**

1. W związku ze sprzedażą Pakietu Startowego i Telefonu oraz zawarciem Umowy Operator wydaje Abonentowi Heyah Mix aktywną Kartę SIM, której posiadanie i użycie przez Abonenta Heyah Mix zgodnie z instrukcją podaną przez Operatora jest warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych. Karta SIM w momencie wydania jej Abonentowi Heyah Mix umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty 20 zł.
2. Abonent Heyah Mix przyjmuje na siebie zobowiązanie niepieniężne do utrzymania aktywnej Karty SIM przez czas oznaczony, na który Umowa została zawarta. Warunkiem korzystania przez Abonenta Heyah Mix z Usług Telekomunikacyjnych jest należyte wykonywanie przez niego Umowy, przez co w szczególności rozumie się:
  - 2.1. – w czasie oznaczonym, na który została zawarta Umowa – wykonywanie zobowiązań wskazanych w ust. 4.1 i 4.2 poniżej, a
  - 2.2 - po upływie czasu oznaczonego, na który została zawarta Umowa, i jej przedłużeniu na czas nieoznaczony – wykonywanie zobowiązania do utrzymania Ważności Konta.
3. Abonent Heyah Mix ma obowiązek wykonać pierwsze połączenie wychodzące w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy. Bez wykonania wskazanego połączenia nie ma możliwości zasilenia konta.
4. Abonent Heyah Mix ma obowiązek:
  - 4.1. utrzymać Ważność Konta przez czas oznaczony, na który Umowa została zawarta, oraz
  - 4.2. zasilać konto łączną kwotą nie mniejszą niż Kwota Stała w każdym pełnym miesiącu kalendarzowym mieszczącym się w czasie oznaczonym obowiązywania Umowy.
5. Sposób i zasady dokonywania doładowań przedłużających lub przywracających Ważność Konta wskazane są w § 12 Regulaminu oraz w Cenniku.
6. Na doładowanie konta Kwotą Stałą, o którym mowa w ust. 4.2 powyżej, składają się wyłącznie wartości nominalne doładowań dokonanych w ciągu danego miesiąca kalendarzowego, bez uwzględniania dodatkowych kwot przyznawanych przez Operatora tytułem promocji doładowań.
7. W przypadku zasilenia konta w skali miesiąca kwotą wyższą niż Kwota Stała, wartość zasilenia przewyższająca Kwotę Stałą nie jest zaliczana na poczet zobowiązania, o którym mowa w ust. 4.2, w miesiącu następnym.
8. Abonent Heyah Mix zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM Abonent Heyah Mix zobowiązany jest 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 organom ścigania. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie ustnej, Abonent Heyah Mix jest zobowiązany dodatkowo potwierdzić Operatorowi ten fakt na piśmie lub faksem w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego.

9. 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 zdaniu drugim ust. 8 powyżej.
10. 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 wprowadza całkowitą blokadę możliwości korzystania z połączeń i usług. Po wydaniu nowej Karty SIM wskazana blokada zostaje zniesiona, nowa karta otrzymuje status Ważności Konta, zaś stara karta ulega dezaktywacji. Okresowa przerwa 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 ust. 4 powyżej.
11. W przypadku niewykonania przez Abonenta Heyah Mix zobowiązania, o którym mowa w ust. 4.1 powyżej, traci on w odniesieniu do Karty SIM status Ważności Konta. W przypadku niewykonania przez Abonenta Heyah Mix zobowiązania wskazanego w ust. 4.2 powyżej, Operator ma prawo wprowadzić blokadę możliwości nawiązywania połączeń wychodzących. W przypadku niewykonania zobowiązania wskazanego w ust. 4.1 powyżej zmiana statusu Karty SIM może być dokonana począwszy od pierwszego dnia następującego po ostatnim dniu okresu Ważności Konta. W przypadku niewykonania zobowiązania wskazanego w ust. 4.2 powyżej blokada możliwości nawiązywania połączeń wychodzących może zostać wprowadzona począwszy od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Abonent Heyah Mix nie wypełnił wskazanego zobowiązania.
12. W przypadku niewykonania zobowiązania wskazanego w ust. 4.1 powyżej, do dnia skorzystania przez Operatora z uprawnienia do rozwiązania Umowy wskazanego w § 14 ust. 3 Regulaminu, Abonent Heyah Mix może, po utracie statusu Ważności Konta, dokonać stosownego zasilenia konta, które przywróci Ważność Konta i w każdym przypadku będzie zaliczone na poczet zobowiązania wskazanego w ust. 4.2 powyżej. Przywrócenie Karcie SIM statusu Ważności Konta nastąpi w czasie 24 godzin od wykonania zaległego zobowiązania.
13. W przypadku niewykonania zobowiązania wskazanego w ust. 4.2 powyżej, do dnia skorzystania przez Operatora z uprawnienia do rozwiązania Umowy wskazanego w § 14 ust. 3 Regulaminu, Abonent Heyah Mix może, po wprowadzeniu blokady możliwości nawiązywania połączeń wychodzących, o której mowa w ust. 11 powyżej, dokonać stosownego zasilenia konta, które w każdym przypadku będzie odpowiednio zaliczone w części odpowiadającej wartości zaległego zobowiązania do wniesienia Kwoty Stałej na poczet jego uregulowania. Zniesienie wskazanej blokady nastąpi w czasie 24 godzin od wykonania zaległego zobowiązania.
14. W przypadku niewykonania przez Abonenta Heyah Mix zobowiązania, o którym mowa w ust. 2.2 powyżej:
  - 14.1. Abonent Heyah Mix traci w odniesieniu do Karty SIM status Ważności Konta, począwszy od pierwszego dnia następującego po ostatnim dniu okresu Ważności Konta,
  - 14.2. Abonent Heyah Mix może, po utracie statusu Ważności Konta, do dnia skorzystania przez Operatora z uprawnienia do rozwiązania Umowy wskazanego w § 14 ust. 10 Regulaminu, dokonać stosownego zasilenia, które przywróci Ważność Konta.
15. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Heyah Mix, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu Operatora o fakcie zagubienia lub kradzieży Karty SIM w sposób wskazany w ust. 8 powyżej.
16. Za skutki wynikające z używania 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 spowodowania wskazanych skutków, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Heyah Mix.

## **OPŁATY**

### **§ 11**

1. Rodzaj i wysokość opłat za Usługi Telekomunikacyjne wraz ze szczegółowymi zasadami ich naliczania są określone są w Cenniku lub w Regulaminie Usługi Telekomunikacyjnej.
2. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku, a także na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
3. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za wykonane 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 zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi.
5. W razie podwyższenia cen Usług Telekomunikacyjnych Operator jest zobowiązany poinformować o tym fakcie Abonentów Heyah Mix na piśmie na jeden miesiąc przed planowanym podwyższeniem cen oraz o przysługujących Abonentowi Heyah Mix związanych z tym faktem uprawnieniach.
6. Środki zgromadzone na koncie w wyniku wniesienia – w całości lub w częściach – Kwoty Stałej oraz w wyniku dokonania zasileń przedłużających lub przywracających Ważność Konta w całości służą korzystaniu z Usług Telekomunikacyjnych w zakresie i na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku, a także w Regulaminie Usługi Telekomunikacyjnej, w przypadku związania się jego postanowieniami przez Abonenta Heyah Mix.
7. Wprowadzenie przez Operatora blokady możliwości nawiązywania połączeń wychodzących lub całkowitej blokady możliwości korzystania z połączeń i usług, jak również utrata statusu Ważności Konta nie powoduje utraty środków zgromadzonych na koncie.
8. Z wyłączeniem przypadku wskazanego w § 10 ust. 10 zdanie drugie Umowy, każda dezaktywacja Karty SIM jest skutkiem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy i łączy się z utratą niewykorzystanych środków zgromadzonych na koncie Abonenta Heyah Mix.

## **WAŻNOŚĆ KONTA**

### **§ 12**

1. Od momentu wykonania pierwszego połączenia Ważność Konta trwa 30 dni.
2. Uzupełnienie konta, w tym uzupełnienie konta przedłużające lub przywracające Ważność Konta, może nastąpić każdym kanałem doładowań właściwym dla usług Heyah, a w szczególności przez:
  - doładowanie kuponami papierowymi,
  - doładowanie elektroniczne,
  - doładowanie przez osoby trzecie.
3. Ważność Konta można skumulować maksymalnie do 12 miesięcy. Jeśli w dniu doładowania istotnego dla Ważności Konta Karta SIM pozostaje w statusie Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od końca bieżącego okresu tej ważności. Jeśli w dniu takiego doładowania Karta SIM nie posiada statusu Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od dnia doładowania.
4. Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Ważność Konta wskazana jest w Cenniku.
5. Informacje i warunki dotyczące doładowań oraz przedłużenia/przywracania Ważności Konta znajdują się także na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

## **OBOWIĄZKI OPERATORA**

### **§ 13**

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem – a w przypadku związania się przez Abonenta Regulaminem Usługi Telekomunikacyjnej – także zgodnie z jego postanowieniami.
2. Z wyjątkiem sytuacji związanych z migracją z systemu przedpłaconego do Systemu Heyah Mix, przy zawarciu Umowy Operator zobowiązany jest wydać Abonentowi Heyah Mix Kartę SIM, do której przypisany jest Numer Abonencki..
3. Karta SIM stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z wykorzystaniem tej Karty SIM.
4. Numer Abonencki może być zmieniony przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji Operatora. O terminie zmiany Numeru Abonenckiego z przyczyn zależnych od Operatora Operator powiadomi Abonenta Heyah Mix na co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Abonenckiego.

## **ROZWIĄZANIE UMOWY**

### **§ 14**

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę po przedłużeniu jej na czas nieoznaczony – i po upływie czasu oznaczonego, na który została zawarta – z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na następujący po tym okresie 8 dzień miesiąca kalendarzowego. W okresie tym Abonent Heyah Mix ma obowiązek wypełniać wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej.
2. Z zastrzeżeniem skutków przewidzianych Regulaminem, w szczególności w ust. 8 poniżej, Abonent Heyah Mix ma prawo rozwiązać Umowę zawartą na czas oznaczony przed upływem tego czasu, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na następujący po tym okresie 8 dzień miesiąca kalendarzowego. W okresie tym Abonent Heyah Mix ma obowiązek wypełniać wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej.
3. W przypadku naruszenia przez Abonenta Heyah Mix postanowień Umowy lub innych umów łączących go z Operatorem, Operator może rozwiązać Umowę lub te inne umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 szczególności Operator może skorzystać ze wskazanego uprawnienia w przypadku, gdy Abonent Heyah Mix:
  - 3.1. nie spełni zobowiązania wskazanego w § 10 ust. 3 Regulaminu,
  - 3.2. nie spełni zobowiązania wskazanego w § 10 ust. 4.1 lub 4.2 Regulaminu,
  - 3.3. nie spełni zobowiązania wskazanego w § 10 ust. 8 lub 9 Regulaminu,
  - 3.4. nie spełni zobowiązań w zakresie opłat wynikających z Umowy,
  - 3.5. nie spełni zobowiązań w zakresie opłat wynikających z innych łączących go z Operatorem umów.W przypadku Konsumenta, powyższe uprawnienie przysługuje Operatorowi wyłącznie w odniesieniu do Umowy, z wyłączeniem zdarzeń związanych z wykonywaniem 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 przypadku 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,
  - 6.2. używa Karty SIM, korzystając z kradzionego, niehomologowanego lub nieposiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami Telefonu, bądź używa Telefonu, który wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne,
  - 6.3. 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 osobom trzecim, bądź w inny sposób udostępnia usługi telekomunikacyjne innym podmiotom, w szczególności w celu uzyskania korzyści majątkowej,
  - 6.4. bez pisemnej zgody Operatora wykorzystuje Kartę SIM w urządzeniu telekomunikacyjnym realizującym funkcję zakończenia sieci stałej lub działającym na podobnej zasadzie, w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
7. W przypadku wykorzystania przez Abonenta Heyah Mix Karty SIM w sposób wskazany w ust. 6.3 lub 6.4 powyżej, Abonent Heyah Mix będzie zobowiązany na pisemne żądanie Operatora do zapłacenia na jego rzecz kary umownej w wysokości wskazanej w pkt IV Umowy. Powyższe uprawnienie nie wyłącza uprawnienia Operatora do (i) dochodzenia kary umownej wskazanej w ust. 8 poniżej ani (ii) dochodzenia przez Operatora odszkodowania przewyższającego wysokość wskazanych kar umownych na zasadach ogólnych.
8. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta Heyah Mix lub przez Operatora z winy Abonenta Heyah Mix, przed upływem ustalonego w niej oznaczonego czasu obowiązywania, Abonent Heyah Mix będzie zobowiązany na pisemne żądanie Operatora do zapłaty na jego rzecz kary umownej. Obowiązek zapłacenia kary umownej wynika z niewykonania przez Abonenta Heyah Mix zobowiązania wskazanego w § 10 ust. 2 zdanie pierwsze Regulaminu i celu niniejszej promocji – przyznania Abonentowi Heyah Mix promocyjnych warunków zakupu Telefonu. W zależności od wskazanego na stronie 1 Umowy kodu promocji, kara umowna wynosi:

Kod Promocji	Wysokość kary umownej
HEYAH_MIX_30_12	<b>200</b>
HEYAH_MIX_50_12	<b>300</b>
HEYAH_MIX_30_24	<b>400</b>
HEYAH_MIX_50_24	<b>500</b>
HEYAH_MIX_30_36	<b>500</b>
HEYAH_MIX_50_36	<b>800</b>

Wskazana kara będzie pomniejszana proporcjonalnie w zależności od liczby pełnych miesięcy, w których Abonent Heyah Mix wykonywał należycie Umowę.

9. Obowiązek zapłacenia kary umownej w wysokości i na zasadach wskazanych w ust. 8 powyżej, powstanie w szczególności, gdy niewykonanie zobowiązania Abonenta Heyah Mix, o którym mowa w § 10 ust. 2 zdanie pierwsze, nastąpi wskutek:
  - 9.1. rozwiązania przez Abonenta Heyah Mix Umowy przed końcem czasu oznaczonego, na który została ona zawarta,

- 9.2. rozwiązania przez Operatora Umowy w przypadkach, o których mowa w ust. 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, a w przypadku Abonenta Heyah Mix niebędącego Konsumentem, także w przypadku wskazanym w ust. 3.5 powyżej,
- 9.3. rozwiązanie przez Operatora Umowy w przypadkach, o których mowa w ust. 6 powyżej.
10. W przypadku Umowy przedłużonej na czas nieoznaczony, po upływie czasu oznaczonego, na który Umowa była zawarta, w sytuacji gdy z winy Abonenta Heyah Mix 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. Zachowanie formy pisemnej dla takiego rozwiązania Umowy nie jest wymagane.
11. 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.

## **WYGAŚNIĘCIE 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 bytu prawnego Abonenta Heyah Mix niebędącego osobą fizyczną,
  - 1.4. upływu okresu, na który została zawarta, z uwzględnieniem postanowień § 5 ust. 2 Regulaminu.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 powyżej przyczyn Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
3. W razie śmierci Abonenta Heyah Mix, jego małżonek, wstępni, zstępni, rodzeństwo lub osoby wspólnie z nim zamieszkałe mogą w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta Heyah Mix wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie z którymkolwiek z nich Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego. Operator zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą spośród kręgu osób uprawnionych do złożenia wniosku, która wystąpi z takim wnioskiem i przedstawi Operatorowi Kartę SIM zmarłego Abonenta Heyah Mix wraz z dowodem urzędowym, potwierdzającym fakt zgonu, z zastrzeżeniem zasad określonych w § 4 ust. 1, 2, 3, 4 i 5 Regulaminu, oraz dokument pozwalający na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym ustępie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta jedynie na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie, czyli w szczególności bez prawa zachowania Numeru Abonenckiego.
4. Każde wygaśnięcie 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.

## **ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ**

### **§ 16**

1. Operator realizuje obsługę serwisową Abonentów Heyah Mix, w szczególności w zakresie:
- 1.1. udzielania informacji dotyczących Umowy, Regulaminu, Cennika i Regulaminu Usługi Telekomunikacyjnej,
  - 1.2. przyjmowania reklamacji usług telekomunikacyjnych,
  - 1.3. realizacji zleceń,

- 1.4. udzielania Abonentom Heyah Mix informacji w sprawach korzystania z Usług Telekomunikacyjnych, obsługi Telefonów w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
  - 1.5. udzielania Abonentom Heyah Mix informacji o aktualnych promocjach i innych ofertach,
  - 1.6. udzielania informacji na temat wykorzystania wniesionych opłat.
2. Obsługa Abonenta Heyah Mix jest realizowana za pośrednictwem:
    - 2.1. telefonicznego Biura Obsługi Klienta – całodobowo,
    - 2.2. Internetowego Biura Obsługi Klienta oraz systemu Samoobsługa poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta Heyah Mix zmian na jego koncie,
    - 2.3. Punktów Sprzedaży Heyah Mix – w dniach i godzinach ich pracy, przy czym w punktach tych nie realizuje się zleceń jednorazowych i nie udziela się informacji, o których mowa w pkt 1.6 powyżej.

## **ZMIANA ZAKRESU USŁUG**

### **§ 17**

1. Zmiana wybranych Usług Telekomunikacyjnych może zostać dokonana na wniosek Abonenta Heyah Mix po jego identyfikacji. Żądanie, o którym mowa powyżej, powinno być zgłoszone Operatorowi na piśmie, telefonicznie lub w innej formie określonej przez Operatora oraz powinno zawierać określenie zakresu zmiany oraz terminu, od którego zmiana ma obowiązywać, w przypadku jej akceptacji przez Operatora.
2. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta Heyah Mix wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych w formie ustnej, o fakcie zaakceptowania przez Operatora zmiany zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych Abonent Heyah Mix zostanie poinformowany niezwłocznie przez osobę przyjmującą zgłoszenie.
3. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta Heyah Mix wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych i zaakceptowania ich przez Operatora, Operator niezwłocznie dokona zmian zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych.
4. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta Heyah Mix wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, dokonanego ustnie przy użyciu telefonu, Operator ma prawo zarejestrować treść wniosku poprzez dokonanie zapisu rozmowy, na co Abonent Heyah Mix wyraża zgodę.
5. Informacja dotycząca rodzajów Usług Telekomunikacyjnych, których zmiana może być dokonana na podstawie zgłoszenia telefonicznego lub w innej formie określonej przez Operatora, jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta.

## **POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

### **§ 18**

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, ustnie do protokołu w Punktach Sprzedaży Heyah Mix, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie 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. 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. okoliczności uzasadniające reklamację,
  - 5.4. Numer Abonencki, 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 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:
    - 6.1 - jeśli w odniesieniu do danej usługi regulamin przewiduje okres rozliczeniowy - od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub
    - 6.2 od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub
    - 6.3 – jeśli regulamin danej usługi przewiduje wystawianie faktur – od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych.Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
  7. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Klienta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix.
  8. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia wynikających z Umowy obowiązków Abonenta Heyah Mix, w szczególności związanych z dokonywaniem zasileń konta Kwotą Stałą i przedłużaniem Ważności Konta. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca 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.
  9. 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.
  10. 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.

## **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH/TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA**

### **§ 19**

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów Heyah Mix w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie, przez podmioty z nim współpracujące lub podmioty upoważnione przez Operatora przetwarza dane osobowe Abonentów Heyah Mix, związane ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz w celach związanych z windykacją należności, jak również w 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, zapewnia, zgodnie z przepisami prawa, zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w sieci Operatora, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonentów Heyah Mix oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta Heyah Mix lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
3. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną przetwarzane są przez Operatora, podmioty współpracujące z Operatorem lub podmioty upoważnione przez Operatora na zasadach określonych w przepisach prawa, w celach związanych z świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych. Przetwarzanie wskazanych danych w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów prawa. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną przetwarzane są przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń lub zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa.
4. Abonent Heyah Mix ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem.
5. W zakresie możliwości technicznych lub ekonomicznych Operator gwarantuje zachowanie należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
6. W sytuacji, gdy jest to konieczne w celach związanych z utrzymaniem sieci Operatora, w tym w celu usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu sieci Operatora albo świadczenia usług, Operator bądź Osoby działające z upoważnienia Operatora – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – mają prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
7. W zakresie przewidzianym przepisami prawa Operator, jak również Osoby działające z upoważnienia Operatora, mają prawo zapoznać się z treścią przekazów telekomunikacyjnych.

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 20**

1. Niniejszy Regulamin dostępny jest w Punktach Sprzedaży Heyah Mix oraz na stronie [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
2. Regulamin obowiązuje od dnia **4 czerwca 2009 r.**