



# Regulamin składania zamówień za pośrednictwem strony internetowej heyah.pl

prowadzonej przez Polską Telefonię Cyfrową S.A. z siedzibą w Warszawie 02-222, Al. Jerozolimskie 181, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000391193, o kapitale zakładowym 471.000.000,00 zł, kapitał wpłacony w całości, zwaną dalej „Operatorem”.

Obowiązuje od dnia 29.09.2010 roku, ze zmianami z dnia 01.08.2011

## § 1

### Postanowienia ogólne

Regulamin niniejszy określa zakres i warunki obsługi przez Operatorem Zamówień na Usługi i Produkty składanych przez Klientów za pośrednictwem Strony Internetowej.

## § 2

### Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu przyjęte zostały następujące definicje:

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

„**Heyah Mix**” – chronione prawem znaki towarowe Operatora odnoszące się do jego produktów, które można zamówić za pośrednictwem Strony Internetowej;

„**Hasło**” - ciąg znaków niezbędny do uwierzytelnienia, czyli jednoznacznej identyfikacji i weryfikacji tożsamości Klienta; hasło musi składać się z co najmniej 8 znaków, w tym przynajmniej jednej cyfry;

„**Informacje**” - zamieszczone na Stronie Internetowej informacje o Usługach i Telefonach; Informacje nie stanowią oferty Operatora w rozumieniu kodeksu cywilnego;

„**Karta SIM**” - karta mikroprocesorowa, z którą związany jest numer telefonu Abonenta w Sieci, kod PIN i kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług wydawana Klientowi przez Operatora na podstawie Umowy o Świadczenie Usług, będąca własnością Operatora do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia wskazanej umowy;

„**Klient**” - osoba fizyczna występująca w roli konsumenta korzystająca ze Strony Internetowej na warunkach określonych w niniejszym regulaminie, z zastrzeżeniem postanowień § 3.3;

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

„**Limit Zamówień**” - oznacza limit Zamówień, które mogą być zrealizowane względem danego Klienta;

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

**„Operator”** - Polska Telefonia Cyfrowa S.A. z siedzibą w Warszawie;

**„Regulamin”** - regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora;

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

**„Strona Internetowa”** - strona internetowa prowadzona przez Operatora, dostępna pod adresem [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl);

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

**„Tryb Na Odległość”** - tryb zawierania Umowy Sprzedaży przez Klienta i Operatora, bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w następstwie złożenia Zamówienia dotyczącego tej umowy na Stronie Internetowej;

**„Tryb Poza Lokalem Przedsiębiorstwa”** - tryb zawarcia Umowy o Świadczenie Usług pomiędzy Klientem a Operatorem polegający na złożeniu podpisów pod tą umową przez Klienta i przedstawiciela Operatora (Kuriera) przy jednoczesnej obecności obu stron pod adresem wskazanym przez Klienta przy składaniu Zamówienia w miejscu niebędącym Lokalem Przedsiębiorstwa;

**„Umowa o Świadczenie Usług”** - umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem w systemie Heyah Mix w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy Usługi na rzecz Abonenta;

**„Umowa Sprzedaży”** - oznacza umowę sprzedaży Telefonu;

**„Usługi”** - usługi telekomunikacyjne lub związane z nimi inne usługi świadczone przez Operatora na podstawie Umowy o Świadczenie Usług;

**„Zamówienie”** - wyrażenie przez Klienta niewiążącego zainteresowania Usługami i Telefonem, opisanymi na Stronie Internetowej; złożenie przez Klienta Zamówienia nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego i nie jest wiążące dla Klienta; potwierdzenie przez Operatora przyjęcia do realizacji Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży lub jego realizacja przez Operatora nie są wiążące dla Klienta; Zamówienie dotyczy zawsze pary umów: Umowy o Świadczenie Usług i związanej z nią Umowy Sprzedaży Telefonu

### § 3

#### Zakres zamówień składanych na stronie internetowej

1. Na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, Strona Internetowa umożliwia, w ramach udostępnionych na niej Informacji, złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia dotyczącego równocześnie:
  - a. konkretnego Telefonu i zamiaru zawarcia Umowy Sprzedaży, mającego na celu umożliwienie Operatorowi okazania Klientowi wskazanego przez niego w Zamówieniu Telefonu pod wskazanym przez Klienta adresem poza Lokalem Przedsiębiorstwa oraz ewentualne zawarcie Umowy Sprzedaży (jeśli dojdzie do zawarcia Umowy Sprzedaży, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Na Odległość) oraz
  - b. konkretnej Umowy o Świadczenie Usług, mającego na celu umożliwienie Operatorowi jej przygotowanie, dostarczenie i udostępnienie pod wskazanym przez Klienta adresem poza Lokalem Przedsiębiorstwa oraz ewentualne jej zawarcie poprzez złożenie pod nią podpisów przez Klienta i Kuriera, który w przypadku Umowy o Świadczenie Usług reprezentuje Operatora.
2. Do złożenia przez Operatora oferty Klientowi w rozumieniu kodeksu cywilnego dochodzi przy odbiorze przesyłki pod wskazanym przez niego adresem.

3. W ramach i na podstawie zamieszczonych na Stronie Internetowej Informacji, Zamówienia mogą składać Konsumenty, należący do jednej ze wskazanych poniżej trzech grup i spełniający wskazane poniżej wymogi:
  - a. osoby fizyczne będące stroną umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony – na podstawie nie starszego niż 2 miesiące zaświadczenia o zatrudnieniu;
  - b. studenci – na podstawie ważnej legitymacji studenckiej;
  - c. emeryci bądź renciści – na podstawie ważnej legitymacji, przy czym Operator honoruje wyłącznie legitymacje wydane od roku 2006 i legitymacje tzw. resortowe (wydawane przez MON, MSWiA), a także legitymacje byłych sędziów i prokuratorów.
4. Warunkiem realizacji Zamówienia złożonego przez Klienta jest podanie w formularzu rejestracyjnym prawdziwych danych oraz wyrażenie zgody na ich weryfikację (po wybraniu znacznika w polu typu checkbox). Operator zastrzega sobie prawo do niezrealizowania Zamówienia w sytuacji, gdy Klient składając Zamówienie podał nieprawdziwe dane, w tym informacje dotyczące jego zdolności do czynności prawnych (np. zawyżył swój wiek lub podał błędny numer PESEL), weryfikacja zakończyła się negatywnie lub Klient przekroczył Limit. O odmowie przyjęcia Zamówienia Klient zostanie poinformowany przez Operatora.

#### **§ 4**

##### **Dane osobowe**

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie transakcje, które zostały wykonane z wykorzystaniem danych niezbędnych do jego uwierzytelnienia na Stronie Internetowej.
2. Klient oświadcza, że wszelkie podane przez niego dane są zgodne z prawdą oraz przyjmuje do wiadomości, że Operator nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości.
3. Administratorem zbioru danych osobowych Klientów jest Operator.
4. Każdemu Klientowi przysługuje prawo dostępu do jego danych osobowych zawartych w zbiorach danych Operatora oraz ich poprawiania.
5. Przekazanie danych przez Klienta Operatorowi jest dobrowolne, jednakże ich nieprzekazanie uniemożliwia skorzystanie z usług dostępnych na Stronie Internetowej.

#### **§ 5**

##### **Limity zamówień**

1. Klientów obowiązują następujące Limity Zamówień:
  - a. dla Klientów, którzy nie ukończyli 21 roku życia - 1 Zamówienie,
  - b. dla Klientów, którzy ukończyli 21 lat - 2 Zamówienia.
2. Dostępny Limit Zamówień sprawdzany jest podczas weryfikacji Klienta. Operator zachowuje prawo odmowy przyjęcia Zamówienia przez Klienta za pośrednictwem Strony Internetowej w przypadku wyczerpania Limitu Zamówień. Limit Zamówień uwzględnia promocyjne Umowy o Świadczenie Usług zawarte przez Klienta w systemie Heyah Mix oraz Zamówienia, co do których wszczęta została procedura weryfikacji. O odmowie przyjęcia Zamówienia Klient zostanie poinformowany przez Operatora.

#### **§ 6**

##### **Składanie zamówienia**

1. W ramach dostępnych na Stronie Internetowej Informacji Klient może złożyć Zamówienie wykonując łącznie wszystkie poniższe czynności:
  - a. wybranie przez Klienta Umowy o Świadczenie Usług i Telefonu;

- b. akceptacja niniejszego regulaminu;
  - c. podanie zgodnych z prawdą danych wymaganych w formularzu;
  - d. potwierdzenie zgody na weryfikację danych wpisanych w formularzu, wyrażonej poprzez wybranie znacznika w polu typu checkbox;
  - e. potwierdzenie oświadczenia o prawdziwości danych złożonych w Zamówieniu, złożonego po wybraniu znacznika w polu typu checkbox;
  - f. potwierdzenie Zamówienia, czyli kliknięcie w aktywne pole „Zamawiam”,
  - g. ostateczne potwierdzenie Zamówienia poprzez kliknięcie w aktywny link w mailu przesłanym przez Operatora.
2. Potwierdzenie przez Klienta zgody na weryfikację danych wpisanych w formularzu, wyrażonej po wybraniu znacznika w polu typu checkbox, oznacza między innymi:
- a. Zgodę na udostępnienie przez Operatora danych Klienta w szczególności podmiotom: Polkomtel S.A. (operator sieci Plus), Polska Telefonia Komórkowa - Centertel Sp. z o.o. (operator sieci Orange), Cyfrowy Polsat S.A. oraz P4 Sp. z o.o. (operatora sieci Play) w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych wobec wspomnianych operatorów lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość;
  - b. zgodę na udostępnienie Operatorowi w szczególności przez Polkomtel S.A., Polską Telefonię Komórkową - Centertel Sp. z o. o., Cyfrowy Polsat S.A. oraz P4 Sp. z o.o. informacji, o których mowa powyżej w lit. a).
3. Koszty przesyłek do Klienta ponosi Operator.

## § 7

### **Zawarcie umowy o świadczenie usług i umowy sprzedaży**

1. Zawarcie Umowy o Świadczenie Usług następuje pod adresem wskazanym przez Klienta w Zamówieniu w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa z chwilą podpisania jej przez Klienta, którego dane widnieją na Umowie o Świadczenie Usług, i Kuriera, który w zakresie zawarcia tej umowy reprezentuje Operatora. Po złożeniu kompletu podpisów pod Umową o Świadczenie Usług jeden jej egzemplarz Klient pozostawia sobie a drugi oddaje przedstawicielowi Operatora (Kurierowi). Przed zawarciem Umowy o Świadczenie Usług w trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, przedstawiciel Operatora (Kurier) ma obowiązek przedstawić Klientowi dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej przez Operatora, dokument tożsamości przedstawiciela Operatora i dokument potwierdzający umocowanie tego przedstawiciela oraz wręczyć Klientowi pisemną informację o prawie odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług w terminie 10 dni od dnia zawarcia tej umowy i wzór oświadczenia o odstąpieniu (zgodnie z art. 1 ust.1 i art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny). Do momentu zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Klientowi przysługuje prawo rezygnacji ze złożonego Zamówienia.
2. Do zawarcia Umowy Sprzedaży dochodzi w Trybie na Odległość w przypadku i w momencie zawarcia Umowy o Świadczenie Usług przy odbiorze przesyłki od Kuriera, który w zakresie Umowy Sprzedaży nie jest przedstawicielem Operatora. Przed zawarciem Umowy Sprzedaży umożliwia się Klientowi zapoznanie się z Telefonem. W przypadku Umowy Sprzedaży Klient ma prawo odstąpić od tej umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia (zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny). Do momentu zawarcia Umowy Sprzedaży Klientowi przysługuje prawo rezygnacji ze złożonego Zamówienia.
3. Klient wręcza Kurierowi kwotę ceny za Telefon.

**Realizacja zamówienia**

1. Aby Zamówienie zostało zrealizowane Klient zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami zawartymi w komunikatach kierowanych do Klienta w procesie składania i potwierdzania Zamówienia. Klient zobowiązany jest przygotować na okoliczność wizyty Kuriera pod wskazanym w Zamówieniu adresem wszystkie dokumenty wskazane w komunikacie „Dokumenty wymagane przy zakupie”, udostępnianym przez Operatora w szczególności w procesie składania Zamówienia. Dokumenty te są różne w zależności od profilu Klienta oraz stażu Klienta w Heyah.
2. W przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia w ciągu 3 dni z powodu niedostępności przedmiotu Zamówienia, Operator będzie czynił starania, aby bez zbędnej zwłoki poinformować o tym fakcie Klienta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie informacji o opóźnieniu dostawy, jeżeli próby skontaktowania się z Klientem zakończyły się niepowodzeniem.
3. W przypadku wizyty Kuriera, gdy Klient będzie zainteresowany zawarciem Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży:
  - a. w obecności Kuriera Klient powinien sprawdzić kompletność przesyłki i zgodność z Zamówieniem, zapoznać się z Umową o Świadczenie Usług oraz innymi dokumentami zawartymi w przesyłce;
  - b. Kurier weryfikuje tożsamość Klienta względem danych wskazanych w Zamówieniu na podstawie dowodu osobistego oraz odbiera i weryfikuje kserokopie innych dokumentów wymaganych od Klienta w celu realizacji Zamówienia;
  - c. a równocześnie nie przygotowuje wymaganych dokumentów (zgodnie z komunikatem „Dokumenty wymagane przy zakupie”), Kurier ma prawo odmówić wydania przesyłki określonej w Zamówieniu; w takim przypadku Klient może umówić się z Kurierem na ponowną wizytę, na okoliczność której Klient przygotowuje wskazane w poprzednim zdaniu dokumenty, co pozwoli na doręczenie przesyłki Klientowi i ewentualne zawarcie wskazanych umów; Operator zobowiązany jest do maksymalnie 3 prób dostarczenia przesyłki, przy czym ustala się, że pierwsza próba dostarczenia odbędzie się w terminie maksymalnie 3 dni roboczych od daty pobrania produktów i dokumentów z magazynu Operatora, druga w kolejnym dniu roboczym, a trzecia po ewentualnym uzgodnieniu przez Kuriera i Klienta terminu doręczenia, jednak nie później niż 10 dni od daty nadania przesyłki; zwyczajowo jako godziny doręczenia produktów przyjmuje się przedziały godzinowe 9:00 do 20:00 od poniedziałku do piątku.
4. W przypadku, gdy w dokumentach potwierdzających tożsamość występują dane, które nie są wymagane do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży należy je zasłonić. Dotyczy to takich danych, jak nieaktualne adresy zamieszkania oraz informacje dotyczące osób innych niż posiadacz dokumentu.
5. Zamówienie nie będzie zrealizowane w przypadku:
  - a. zalegania przez Klienta z płatnościami za usługi telekomunikacyjne u Operatora lub innych operatorów telefonii komórkowej;
  - b. podania przez Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych teleadresowych przy składaniu Zamówienia;
  - c. nieprzygotowania niezbędnych dokumentów do realizacji Zamówienia;
  - d. dwukrotnego braku kontaktu z Klientem pod podanym w Zamówieniu numerem telefonu lub adresem e-mail;
  - e. braku możliwości odebrania przez Kuriera wymaganych czytelnych dokumentów;
  - f. nieprawidłowego złożenia Zamówienia przez Klienta;
  - g. braku potwierdzenia przez Klienta złożenia Zamówienia poprzez kliknięcie w aktywny link znajdujący się w przesłanym przez Operatora e-mailu w terminie 3 dni od dnia złożenia Zamówienia;

- h. powstanie po stronie Operatora uzasadnionego podejrzenia „fraudu” związanego z Zamówieniem, przy czym przez „fraud” należy rozumieć każde działanie Klienta niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem lub nadużycie uprawnień z niego wynikających, a w szczególności: hakerstwo, użycie cudzych danych identyfikujących na Stronie Internetowej, podszywanie się pod inną osobę.
6. Operator ma prawo anulować Zamówienie Klienta z powodu braków w magazynie. O anulowaniu Zamówienia Klient zostanie poinformowany przez Operatora.
7. Operator zastrzega sobie prawo anulowania Zamówienia niepotwierdzonego przez Klienta w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia. Operator będzie czynił starania, aby przed anulowaniem Zamówienia skontaktować się z Klientem celem jego potwierdzenia.
8. W przypadku wygaśnięcia danej promocji lub cennika podczas procesu weryfikacji oraz realizacji Zamówienia, Operator zobowiązuje się do poinformowania o tym Klienta i złożenia Klientowi propozycji o jak najbardziej zbliżonych parametrach, na co najmniej równych lub atrakcyjniejszych warunkach.
9. Niniejszy regulamin wraz z innymi dokumentami, w szczególności z Umową o Świadczenie Usług i fakturą za telefon, będzie dostarczony w wersji papierowej przy dostawie / odbiorze przesyłki.

## **§ 9**

### **Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki, gwarancja, niezgodność towaru z umową oraz zwroty**

1. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, Klient ma prawo odstąpić od tej umowy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania 10 - dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wystarczy wysłanie przez Klienta oświadczenia przed upływem tego terminu.
2. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży, Klient ma prawo odstąpić od tej umowy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie dziesięciu 10 dni licząc od dnia jej zawarcia będącego równocześnie dniem wydania Telefonu. Do zachowania 10 - dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wystarczy wysłanie przez Klienta oświadczenia przed upływem tego terminu.
3. W przypadku, gdy Klient zawarł umowy wskazane w pkt 9.1 i 9.2 powyżej, zważywszy na fakt, że umowy te są ze sobą funkcjonalnie związane, w szczególności poprzez przyznanie Klientowi ulgi uwzględnionej w cenie Telefonu, wskazane prawo odstąpienia przysługuje Klientowi wyłącznie w odniesieniu do obu tych umów łącznie.
4. W razie odstąpienia przez Klienta od wskazanych powyżej umów, w przypadkach o których mowa powyżej w punkcie 9.1, 9.2 i 9.3 powyżej, Strony zobowiązane są do zwrotu tego, co sobie wzajemnie świadczyły w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Operatorowi będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze, w przypadku zwrócenia przez Klienta Telefonu w stanie zmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.

## **§ 10**

### **Zwroty w przypadku odstąpienia od umowy. Odpowiedzialność operatora**

1. Zawartość przesyłek wraz z dokumentami należy przesłać na adres: Magazyn Centralny PTC, 05-850 Ołtarzew, ul. Poznańska 251, "Zespół zwrotów". Klient ma obowiązek dołożyć należytej staranności w zakresie zabezpieczenia zwracanej rzeczy przed urazami mechanicznymi w transporcie poprzez stosowne jej opakowanie. Opakowanie rzeczy w sposób identyczny jak w przypadku przesyłki otrzymanej czyni zadość wymaganemu w zdaniu poprzednim.
2. Operator odpowiada wobec Klienta za niezgodność z umową towaru zakupionego przez Klienta, w zakresie określonym ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U.02.141.1176 z późn. zm.).

3. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji Klient powinien udać się z zakupionym Telefonem do autoryzowanego punktu serwisowego gwaranta. Adresy autoryzowanych punktów serwisowych gwaranta zamieszczone są w karcie gwarancyjnej zakupionego produktu lub dostępne są za pośrednictwem infolinii. Numer infolinii umieszczony jest na karcie gwarancyjnej zakupionego produktu.

## **§ 11**

### **Bezpieczeństwo transakcji**

1. Bezpieczeństwo transakcji określone jest w "Zasadach bezpieczeństwa" zdefiniowanych na Stronie Internetowej.

## **§ 12**

### **Kontakt**

1. Telefoniczna Obsługa Klientów jest realizowana 7 dni w tygodniu w przez całą dobę pod numerem telefonu \*2222 (tylko z Heyah – cena: 1 PLN za każda rozpoczętą minutę), 888002222 (cena połączenia według obowiązującej taryfy) lub 0 801 222 111 (cena połączenia według Twojej taryfy).
2. Opłata za połączenie ze wskazanymi numerami jest zgodna z cennikiem przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Klient łącząc się z tym numerem.
3. Pytania można również kierować mailem na kontakt@heyah.pl , a także telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta lub pod numerem Infolinii Operatora.

## **§ 13**

### **Brak blokady sim lock**

1. Wszystkie Telefony objęte Informacjami nie mają blokady SIM LOCK.

## **§ 14**

### **Faktury**

1. Faktura za Telefon zostanie dostarczona wraz z Telefonem pod adres wskazany przez Klienta w Zamówieniu.

## **§ 15**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Klient ma prawo do złożenia Operatorowi reklamacji dotyczącej usług uregulowanych niniejszym regulaminem.
2. Wskazane powyżej reklamacje można zgłaszać pocztą elektroniczną na adres kontakt@heyah.pl, pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie.
3. Wskazane powyżej reklamacje będą rozpatrzone przez Operatora w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji.
4. Odpowiedzi na wskazane powyżej reklamacje będą udzielane w formie pisemnej (jeśli reklamacja została złożona w takiej formie lub ustnie do protokołu), e-mailem lub telefonicznie – odpowiednio do tego w jaki sposób została złożona reklamacja..
5. Decyzje Operatora rozstrzygające wskazane powyżej reklamacje są ostateczne.
6. Reklamacje dotyczące świadczenia Usług będą rozpatrywane w trybie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

**Postanowienia końcowe**

1. Operator zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia Strony Internetowej celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które Operator nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie zobowiązania zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.
3. Wymagane przeglądarki to: IE 5.5+, Firefox 1.5+ lub Opera 8.0+.
4. W przypadku zablokowanego wyświetlania pop-upów niektóre strony mogą się nie wyświetlać.
5. W przypadku blokady przekierowań (redirect) niektóre dokumenty mogą nie wyświetlać się poprawnie.
6. Strona Internetowa wymaga włączonej obsługi Java Script.
7. Strona Internetowa wymaga wtyczki plug-in flash v8.0+.
8. System informatyczny obsługujący Stronę Internetową wykorzystuje pliki cookies (tzw. "ciasteczka"), które ułatwiają korzystanie z jego zasobów, pozwalają na personalizację oglądanej zawartości oraz na dobranie zawartości do indywidualnych preferencji i potrzeb Klienta. Cookies zawierają użyteczne informacje i są przechowywane na komputerze Klienta – system informatyczny obsługujący Stronę Internetową może je odczytać przy ponownym połączeniu się z systemem informatycznym Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że wyłączenie opcji cookies może skutkować pozbawieniem go możliwości korzystania z części funkcji Strony Internetowej.