

# Regulamin składania zamówień za pośrednictwem strony internetowej heyah.pl

Niniejszy regulamin określa ogólne warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez T-MOBILE POLSKA S.A. z siedzibą w Warszawie 02-647, ul. Marynarska 12, 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 złotych (wplacony w całości), NIP 526-10-40-567, zwana dalej „Operatorem”.

Obowiązuje od dnia 28.05.2013 roku

## §1

### Postanowienia ogólne

Regulamin niniejszy określa zakres i warunki obsługi przez Operatora 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;

„Heyah” - 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” - informacje o Usługach i Towarach zamieszczonych na Stronie Internetowej; 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, umożliwiające 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 bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową, korzystająca ze Strony Internetowej na warunkach określonych w niniejszym regulaminie;

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

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

„Limit Zamówień” - oznacza limit Zamówień określony dla Klienta, o którym mowa w § 5 niniejszego regulaminu;

„Operator” - T-MOBILE POLSKA 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;

„Towar” - Telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe, akcesoria telefoniczne, początkowe jednostki doładowania konta w systemie Heyah

„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 nie będącym Lokalem Przedsiębiorstwa;

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

„Umowa Sprzedaży” - oznacza umowę sprzedaży Towaru;

„Usługi” - usługi telekomunikacyjne lub związane z nimi inne usługi świadczone przez Operatora;

„Zamówienie” - wyrażenie przez Klienta niewiążącego zainteresowania Usługami lub Towarem opisanymi na Stronie Internetowej; złożenie przez Klienta Zamówienia nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego i nie jest wiążące dla Klienta; potwierdzenie przez Operatora przyjęcia do realizacji Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług/Umowy Sprzedaży lub jego realizacja przez Operatora nie są wiążące dla Klienta;

„Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Telefon” - oznacza Zamówienie dotyczące jednocześnie dwóch umów: Umowy o Świadczenie Usług oraz Umowy Sprzedaży Telefonu;

## §3

### Uprawnienia klientów dotyczące składania zamówień na stronie internetowej

1. Na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, Strona Internetowa
  - 1.1. umożliwia w ramach udostępnionych na niej Informacji: w przypadku Umowy o Świadczenie Usług - złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Umowy o Świadczenie Usług oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług poprzez:
    - 1.1.1. zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i udostępnienie tam projektu Umowy o Świadczenie Usług (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa);
    - 1.2. w przypadku Umowy Sprzedaży:
      - 1.2.1. złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia dotyczącego Towaru, mającego na celu umożliwienie Operatorowi okazania Klientowi wskazanego przez niego Towaru poza Lokalem Przedsiębiorstwa pod adresem wskazanym przez Klienta oraz ewentualnego zawarcia Umowy Sprzedaży; jeśli Klient w związku z okazaniem przyjęcia przesyłki i zapłaci cenę, dochodzi wówczas do zawarcia Umowy Sprzedaży w Trybie Na Odległość;
    - 1.3. w przypadku złożenia Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Telefon:
      - 1.3.1. złożenie niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Umowy o Świadczenie Usług oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług poprzez zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i

- udostępnienie tam projektu Umowy o Świadczenie Usług (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa) oraz - złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia dotyczącego 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 ewentualnego zawarcia Umowy Sprzedaży (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy Sprzedaży, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Na Odległość).
2. Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że na zasadach określonych w niniejszym regulaminie Zamówienie dotyczące Umowy o Świadczenie Usług może zostać zrealizowane w jednym trybie:
    - 2.1. udostępnienie projektu i ewentualne zawarcie Umowy o Świadczenie Usług w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa w obecności przedstawiciela Operatora (Kuriera) pod adresem wskazanym przez Klienta.
  3. Do złożenia przez Operatora oferty Klientowi w rozumieniu kodeksu cywilnego dochodzi przy odbiorze przesyłki pod wskazanym przez niego adresem
  4. Na podstawie zamieszczonych na Stronie Internetowej Informacji, Zamówienie dotyczące Umowy o Świadczenie Usług mogą składać:
    - 4.1. osoby fizyczne będące stroną umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony - na podstawie nie starszego niż 1 miesiąc zaświadczenia o zatrudnieniu;
    - 4.2. studenci - na podstawie ważnej legitymacji studenckiej;
    - 4.3. 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;
    - 4.4. osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą - na podstawie zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej oraz innych
    - 4.5. dokumentów identyfikujących przedsiębiorcę będącego osobą fizyczną albo osobę umocowaną do zawierania umów w imieniu osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą;
    - 4.6. przedsiębiorcy - na podstawie dokumentów rejestracyjnych oraz innych dokumentów identyfikujących przedsiębiorcę i osobę umocowaną do zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy (np. odpis z Krajowego Rejestru Sądowego).
  5. 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 dotyczącego Towaru 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 Zamówień (dotyczy Zamówienia związanych z Umowa o Świadczenie Usług na warunkach promocyjnych). Klient zostanie poinformowany telefonicznie lub poprzez e-mail o przyczynach odmowy przyjęcia Zamówienia przez Operatora.

#### §4

##### Zarejestrowanie konta klienta. Dane osobowe

1. Rejestracji można dokonać na Stronie Internetowej - [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) podczas składania Zamówienia, wypełniając w formularzu dane niezbędne do realizacji Zamówienia.
2. W celu zarejestrowania nowego konta wymagane jest:
  - 2.1. wybranie jednego z profili rejestracyjnych:
    - osoba fizyczna będąca stroną umowy o pracę na czas nieokreślony
    - student
    - emeryt bądź rencista
  - 2.2. podanie adresu e-mail.
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie transakcje, które zostały wykonane z wykorzystaniem danych niezbędnych do jego uwierzytelnienia na Stronie Internetowej.
4. 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.
5. Administratorem zbioru danych osobowych Klientów jest Operator.
6. Każdemu Konsumentowi przysługuje prawo dostępu do jego danych osobowych zawartych w zbiorach danych Operatora oraz ich poprawiania.
7. Przekazanie danych przez Klienta Operatorowi jest dobrowolne, jednakże ich nieprzekazanie uniemożliwia skorzystanie z usług dostępnych na Stronie Internetowej.

#### §5

##### Limity zamówień

1. Konsumentów obowiązują następujące Limity Zamówień:
  - 1.1. Klientów, którzy nie ukończyli 24 roku życia - 1 promocyjna Umowa o Świadczenie Usług związana z następującym znakiem towarowym Heyah
  - 1.2. Klientów, którzy ukończyli 24 lata - 2 promocyjne Umowy o Świadczenie Usług związane z następującym znakiem towarowym Heyah
2. Dostępny Limit Zamówień sprawdzany jest podczas weryfikacji Klienta. Operator zachowuje prawo odmowy przyjęcia Zamówienia dotyczącego promocyjnej Umowy o Świadczenie Usług złożonego przez Klienta za pośrednictwem Strony Internetowej w przypadku wyczerpania Limitu Zamówień. Limit Zamówień uwzględnia promocyjne Umowy o Świadczenie Usług zawarte przez Klienta w sieci sprzedaży Heyah oraz Zamówienia dotyczące promocyjnych Umów o Świadczenie Usług, co do których wszczęta została procedura weryfikacji. O odmowie przyjęcia Zamówienia Klient zostanie poinformowany przez Operatora.
3. Limity Zamówień odnawiane są co 135 dni.

#### §6

##### Składanie zamówienia

1. Przez złożenie Zamówienia rozumie się wykonanie przez Klienta wszystkich poniższych czynności:
  - 1.1. wybranie przez Klienta jednej z następujących opcji: (I) Zamówienie Umowy o Świadczenie Usług, albo (II) Zamówienie Towaru, albo (III) Zmówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Telefon;
  - 1.2. akceptacja niniejszego regulaminu;
  - 1.3. wybranie promocji (jeśli dotyczy);
  - 1.4. zarejestrowanie się jako nowy Klient na Stronie Internetowej;
  - 1.5. podanie zgodnych z prawdą danych wymaganych w formularzu;
  - 1.6. potwierdzenie zgody na weryfikację danych wpisanych w formularzu, wyrażonej poprzez wybranie znacznika w polu typu checkbox;
  - 1.7. potwierdzenie oświadczenia o prawdziwości danych złożonych w Zamówieniu, złożonego po wybraniu znacznika w polu typu checkbox;
  - 1.8. w przypadku każdej opcji Klient może zapłacić gotówką przy zawarciu Umowy Sprzedaży; w przypadku niezawarcia Umowy Sprzedaży Operator zwróci Klientowi wpłaconą kwotę na konto, z którego dokonano płatności;
  - 1.9. wybranie opcji realizacji Zamówienia zgodnie z punktem 3;
  - 1.10. końcowe potwierdzenie Zamówienia, czyli:
    - 1.10.1. w przypadku Klienta dokonującego pierwszego Zamówienia za pośrednictwem Strony Internetowej: (a) kliknięcie w aktywne pole „Zamawiam” oraz (b) potwierdzenie Zamówienia przez Klienta drogą elektroniczną poprzez kliknięcie na aktywny link do strony z Zamówieniem w e-mailu otrzymanym od Operatora; Operator wysłał wiadomości do Klienta na adres e-mail podany przez Klienta podczas rejestracji,
    - 1.10.2. w przypadku Klienta dokonującego kolejnego zamówienia za pośrednictwem Strony Internetowej - kliknięcie w aktywne pole „Zamawiam”;
    - 1.11. w przypadku Klienta niebędącego konsumentem, dodatkowo przesłanie pocztą elektroniczną lub faksem w ciągu 72 godzin od złożenia Zamówienia dokumentów, niezbędnych do realizacji Zamówienia, zgodnie z instrukcjami, o których Klient zostanie powiadomiony poprzez komunikat na Stronie Internetowej lub za pomocą poczty elektronicznej.
  2. Potwierdzenie przez Klienta zgody na weryfikację danych wpisanych w formularzu, wyrażonej po wybraniu znacznika w polu typu checkbox, oznacza między innymi:
    - 2.1. 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;
    - 2.2. zgodę na udostępnienie Operatorowi w szczególności przez Polkomtel S.A., Polska Telefonia Komórkowa - 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 lub umowy sprzedaży

1. W przypadku wyboru przez Klienta opcji realizacji Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, zawarcie tej umowy następuje z chwilą podpisania jej przez obie strony pod adresem wskazanym przez

Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa. Po złożeniu kompletu podpisów pod Umową o Świadczenie Usług w Trybie Poza Lokalem jeden jej egzemplarz Klient pozostawia sobie a drugi oddaje przedstawicielowi Operatora (Kurierowi). Przed zawarciem Umowy o Świadczenie Usług w trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa z Konsumentem przedstawiciel Operatora (Kurier) ma obowiązek przedstawić dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej przez Operatora, dokument tożsamości przedstawiciela Operatora i dokument potwierdzający umocowanie tego przedstawiciela oraz wręczyć Konsumentowi 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). Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że w przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługuje uprawnienie do odstąpienia od tej umowy w terminie 10 dni, a Operator nie jest zobowiązany do dokonania czynności wskazanych w poprzednim zdaniu. Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia.

2. W przypadku wyboru przez Klienta opcji realizacji Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy Sprzedaży w Trybie Na Odległość, w razie podjęcia przez Klienta decyzji o zakupieniu Towaru, umowa ta zostaje zawarta przy odbiorze przesyłki od Kuriera (który w zakresie Umowy Sprzedaży nie jest przedstawicielem Operatora), przy czym jeśli Klient wybrał Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Telefon, to do zawarcia Umowy Sprzedaży dochodzi w przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług. Przed zawarciem Umowy Sprzedaży umożliwiono Klientowi zapoznanie się z Telefonem. W przypadku Umowy Sprzedaży zawartej w Trybie Na Odległość Konsument ma prawo odstąpić od tej Umowy w terminie 10 dni od dnia zawarcia tej umowy (zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny). Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że w przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży w Trybie Na Odległość, Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługuje uprawnienie do odstąpienia od tej umowy w terminie 10 dni. Do momentu zawarcia Umowy Sprzedaży Klientowi przysługuje prawo rezygnacji ze złożonego Zamówienia.

## §8

### Realizacja zamówienia

1. Operator informuje Klienta o przyjęciu Zamówienia do realizacji poprzez wysłanie potwierdzenia na podany przez Klienta adres e-mail. 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 procesie składania Zamówienia. Dokumenty te są różne w zależności od profilu Klienta, oraz stażu Klienta w sieci Heyah.
2. W przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia w ciągu 5 dni roboczych 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 zawarcia Umowy o Świadczenie Usług w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa:
  - 3.1. 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;
  - 3.2. jeśli Klient zdecyduje się zawrzeć Umowę o Świadczenie Usług 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 umowy. 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 ustaleniu uzgodnieniu przez Kuriera i Klienta terminu doręczenia, jednak nie później niż 10 dni od daty nadania przesyłki. W przypadku Klientów posiadających

numer REGON termin ten liczony jest od momentu przesłania czytelnych kopii kompletu dokumentów wymaganych do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub innych umów dotyczących zakupu produktów. Zwyczajowo jako godziny doręczenia produktów przyjmuje się przedziały godzinowe 9:00 do 20:00 od poniedziałku do piątku;

- 3.3. przy dostarczeniu elementów związanych z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług (w tym Karty SIM w szczególności w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Telefon) 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.
- 3.4. Karta SIM będzie aktywowana automatycznie w ciągu 5 dni roboczych od momentu dostarczenia przesyłki.
4. W przypadku, gdy w dokumentach potwierdzających tożsamość występują dane, które nie są wymagane do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy Sprzedaży należy je zastąpić. Dotyczy to takich danych, jak nieaktualne adresy zamieszkania oraz informacje dotyczące osób innych niż posiadacz dokumentu.
5. Zamówienie nie będzie zrealizowane w przypadku:
  - 5.1. zalegania przez Klienta z płatnościami za usługi telekomunikacyjne u Operatora lub innych operatorów telefonii komórkowej, jeśli Zamówienie dotyczy Usług Telekomunikacyjnych (w tym aktywacji abonamentowej);
  - 5.2. podania przez Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych teled adresowych przy składaniu Zamówienia;
  - 5.3. niedostarczenia do Operatora niezbędnych dokumentów do realizacji Zamówienia;
  - 5.4. dwukrotnego braku kontaktu z Klientem pod podanym w Zamówieniu numerem telefonu lub adresem e-mail;
  - 5.5. braku możliwości odebrania przez Kuriera wymaganych czytelnych dokumentów;
  - 5.6. nieprawidłowego złożenia Zamówienia przez Klienta;
  - 5.7. powstanie po stronie Operatora uzasadnionego podejrzenia „fraudu” związanego z Zamówieniem, przy czym przez „frauda” 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 na podany adres e-mail. Niniejsze postanowienie może być stosowane w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Telefon albo Zamówienia dotyczącego Towaru.
7. 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.
8. Niniejszy regulamin wraz z Regulaminem (w przypadku zawierania Umowy o Świadczenie Usług) i innymi regulaminami 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 w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, Konsument 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 Konsumenta oświadczenia przed upływem tego terminu.
2. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży w Trybie Na Odległość, Konsument ma prawo odstąpić od tej umowy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie dziesięciu 10 dni licząc od dnia jej zawarcia. Do zachowania 10 - dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wystarczy wysłanie przez Konsumenta oświadczenia przed upływem tego terminu.
3. W przypadku, gdy Konsument zawarł umowę w rezultacie skorzystania z Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Telefon, 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 Konsumentowi wyłącznie w odniesieniu do obu tych umów łącznie.
4. W razie odstąpienia przez Konsumenta od zawartej Umowy o Świadczenie Usług lub/i Umowy Sprzedaży, 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 Konsumenta przedmiotu Umowy Sprzedaży (także w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Telefon) w stanie zmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.

5. Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że uprawnienia wskazane powyżej w niniejszym paragrafie nie przysługują Klientom niebędącym Konsumentami. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji kupujący powinien udać się z zakupionym Towarem 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 Towaru.

#### §10

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

1. Zawartość przesyłek wraz z dokumentami należy przesyłać na adres Magazyn Centralny T-MOBILE POLSKA S.A. 05-850 Otarzew; 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 wymaganiu wskazanemu w zdaniu poprzednim.
2. Operator odpowiada wobec Klienta za niezgodność z umowa towaru zakupionego przez Konsumenta, 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.).

#### §11

##### Bezpieczeństwo transakcji

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

#### §12

##### Kontakt

1. Telefoniczna obsługa Klientów Strony Internetowej jest realizowana 7 dni w tygodniu w godzinach 8:00 - 22:00, pod następującymi numerami telefonów: \*2222 lub 888002222.
2. Opłata za połączenie ze wskazanym numerem jest zgodna z cennikiem przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Klient łącząc się z tym numerem.
3. Pytania można również kierować pisemnie przez Stronę Internetową po zarejestrowaniu się i zalogowaniu w zakładce „Internetowy System Obsługi”.

#### §13

##### Faktury

1. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży, faktura za Towar zostanie dostarczona wraz z Towarem pod adres wskazany przez Klienta w Zamówieniu.
2. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, jeśli przewiduje ona wystawianie faktur za Usługi, faktury te będą przysyłane na adres Klienta wskazany w tej umowie, z zastrzeżeniem postanowienia pkt 13.3 poniżej.
3. Klient będący Konsumentem w przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług w chwili złożenia pod nią podpisów zamawia usługę F@ktura dostępną w serwisie www.heyah.pl, dzięki której w szczególności będzie mieć dostęp do swoich faktur za Usługi poprzez www.heyah.pl (Internetowy System Obsługi) przy równoczesnej rezygnacji z otrzymywania faktur papierowych. Konsument w każdym czasie może wydać dyspozycję bezpłatnej rezygnacji z usługi F@ktura, w wyniku czego otrzyma on na wskazany przez niego adres wskazane przez niego faktury za Usługi w postaci papierowej. Dyspozycja, o której mowa w zdaniu poprzednim, jest bezpłatna i może być wydana w szczególności za pośrednictwem www.heyah.pl. Szczegółowe zasady korzystania z usługi F@ktura określa „Regulamin przesyłania faktury w formie elektronicznej”, stanowiący załącznik do niniejszego regulaminu.

#### §14

##### Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do złożenia Operatorowi reklamacji dotyczące usług uregulowanych niniejszym regulaminem.
2. Wskazane powyżej reklamacje można składać poprzez Stronę Internetową po zarejestrowaniu się i zalogowaniu się w zakładce „Internetowy System Obsługi”.

3. Wskazane powyżej reklamacje Będą rozpatrzone przez Operatora w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji.
4. Odpowiedzi na wskazane powyżej reklamacje będą wysyłane na adres e-mail podany przez Klienta oraz będą dostępne przez Stronę Internetową po zalogowaniu się w zakładce „Internetowy System Obsługi”.
5. Decyzje Operatora rozstrzygające wskazane powyżej reklamacje kończą postępowanie reklamacyjne.
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.
7. Reklamacje składane do Operatora dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych będą rozpatrywane w trybie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 roku w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

#### §15

##### 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. Obsługiwane przeglądarki to: IE 5.5+, Firefox 1.5+, 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 Scripts.
7. Strona Internetowa wymaga wtyczki plug-in flash v8.0+. 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.

**Załącznik do Regulaminu składania zamówień za pośrednictwem strony internetowej heyah.pl**

Regulamin przesyłania faktury w formie elektronicznej

Usługę świadczy T-MOBILE POLSKA S.A. z siedzibą w Warszawie 02-647, ul. Marynarska 12, wpisana 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 złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, zwana dalej „Operatorem”.

Z opisanych poniżej opcji przesyłania faktury mogą korzystać abonenci Operatora, którzy są stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w tym także przedłużonej aneksem) przewidującej wystawianie faktur za usługi telekomunikacyjne (dalej „Klienci”).

**1. Faktura w formie elektronicznej („F@ktura”)**

- 1.1. Klientom będącym konsumentami Operator udostępnia do wglądu i/lub pobrania F@ktury. Wskazane udostępnienie następuje poprzez serwis Internetowy System Obsługi (zwany również Samoobsługą Internetową Heyah) dostępny przez [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) (część „Heyah konto”). F@ktury dostępne są w Internetowym Systemie Obsługi na Konczie, dla którego są one wystawiane.
- 1.2. W Internetowym Systemie Obsługi Operator udostępnia Klientowi wraz z F@kturami, w takim samym zakresie i formie, podstawowe wykazy wykonanych usług telekomunikacyjnych, rozliczenie poszczególnych numerów telefonów oraz rachunki szczegółowe - z ostatnich 18 cykli rozliczeniowych. Wskazane dokumenty udostępniane są w pliku PDF.
- 1.3. W przypadku Klientów będących konsumentami, aktywacja opcji F@ktura oznacza automatyczną aktywację usługi otrzymywania komunikatu „SMS Finansowy”. Klient taki w ciągu 48 godzin od wystawienia faktury będzie każdorazowo otrzymywać komunikat SMS z informacją o udostępnieniu F@ktury w Internetowym Systemie Obsługi wraz z kluczowymi informacjami o fakturze (numer faktury, termin płatności i bieżąca kwota do zapłaty). Otrzymany SMS będzie potwierdzeniem, że bieżąca faktura i inne dokumenty, o których mowa w pkt. 1. 2 powyżej, są już dostępne w Internetowym Systemie Obsługi. Klient ma możliwość bezpłatnego wyłączenia otrzymywania komunikatu „SMS Finansowy” w Internetowym Systemie Obsługi lub poprzez złożenie dyspozycji u konsultanta Biura Obsługi Abonenta pod numerem \*2222 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem).
- 1.4. Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności fizycznej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**2. „F@ktura na e-mail” (dalej „FNE”)**

- 2.1. Klient, który korzysta z opcji F@ktura zgodnie z zasadami określonymi w pkt. 1 powyżej, ma możliwość aktywacji bezpłatnej opcji FNE. Polega ona na comiesięcznym wysyłaniu przez Operatora na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej, wiadomości zawierającej fakturę za usługi telekomunikacyjne i wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych - w postaci załącznika zapisanego w formacie PDF. Wiadomość wysyłana jest z adresu [twoja\\_f@ktura.heyah.pl](mailto:twoja_f@ktura.heyah.pl) oznaczonego w poczcie elektronicznej odbiorcy jako „Heyah - faktura”. Wiadomość wysyłana jest automatycznie i korespondencja zwrotna nie jest obsługiwana pod wskazanym adresem elektronicznym.
- 2.2. Do działania FNE wykorzystywany jest adres e-mail podany w danych Klienta na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych jako adres obsługowy.
- 2.3. Faktura w formie elektronicznej wysyłana na adres e-mail jest dokumentem elektronicznym o takiej samej treści, jak ten, który Operator równolegle udostępnia w Internetowym Systemie Obsługi. Załącznik do wiadomości nie zawiera rachunku szczegółowego. Klient może obejrzeć i / lub bezpłatnie pobrać rachunek szczegółowy po zalogowaniu się do Internetowego Systemu Obsługi. Wiadomość wysłana na adres e-mail obsługowy w ramach usługi FNE zawiera link do Internetowego Systemu Obsługi oraz podsumowanie informacji o fakturze znajdującej się w załączniku PDF.
- 2.4. Ze względu na niezależne uwarunkowania technologii internetowej oraz specyficzne ustawienia programu pocztowego Klienta Operator nie gwarantuje dostarczenia wiadomości w ramach FNE. Operator dołoży wszelkich starań, aby wiadomość dostarczyć prawidłowo na e-mail obsługowy w ciągu maksymalnie 48 godzin od zakończenia miesięcznego cyklu rozliczeniowego.
- 2.5. Klient ponosi odpowiedzialność za aktualność wskazanego Operatorowi e-maila obsługowego przez cały okres korzystania z FNE oraz za ryzyko dostarczenia wiadomości e-mail osobie trzeciej

z powodu podania Operatorowi niepoprawnego adresu w polu „e-mail obsługowy”.

- 2.6. Aktywacja i dezaktywacja FNE oraz zmiana adresu e-maila obsługowego wykorzystywanego w FNE są bezpłatne i możliwe w dowolnym momencie cyklu Rozliczeniowego w Internetowym Systemie Obsługi, na podstawie wniosku skierowanego na adres [kontakt@heyah.pl](mailto:kontakt@heyah.pl), poprzez konsultanta Biura Obsługi Abonenta pod numerem \*2222 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem).
  - 2.7. Wyłączenie opcji udostępniania F@ktury na którymkolwiek z numerów telefonów Klienta rozliczanych wspólną fakturą powoduje dezaktywację opcji udostępniania F@ktury na całym koncie abonenckim, a tym samym dezaktywację FNE względem wszystkich numerów telefonów, w stosunku do których była ona aktywna.
- 3. Postanowienia wspólne dla obu opcji**
- 3.1. W celu skorzystania z opcji F@ktura/FNE Klient powinien:
    - 3.1.1. włączyć opcję F@ktura w Internetowym Systemie Obsługi lub
    - 3.1.2. zgłosić telefonicznie stosowną dyspozycję konsultantowi Biura Obsługi Klienta pod numerem \*2222 (opłata zgodna z cennikiem), a następnie potwierdzić dyspozycję odsyłając bezpłatną odpowiedź na otrzymaną wiadomość SMS zgodnie z instrukcją zawartą w treści wiadomości, lub
    - 3.1.3. wysłać bezpłatną wiadomość SMS na numer 80715 o treści T lub TAK w celu włączenia opcji F@ktura lub na numer 80716, wpisując w treści adres e-mail, w celu włączenia opcji FNE, lub
    - 3.1.4. zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych (lub aneks) po złożeniu zamówienia poprzez Internetowy System Obsługi lub na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), lub
    - 3.1.5. złożyć dyspozycję w innym miejscu w formie pisemnej lub elektronicznej udostępnionej przez T-MOBILE POLSKA S.A..
  - 3.2. Aby zrezygnować z opcji F@ktura lub zmodyfikować jej zakres, Klient może zadysponować zmianę w Internetowym Systemie Obsługi, lub telefonicznie konsultantowi Biura Obsługi Klienta pod numerem \* 2222 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem). Za złożenie wskazanej dyspozycji nie jest pobierana opłata.
  - 3.3. Termin płatności faktury określony jest w „SMS Finansowym” (jeśli Klient ma włączoną tę usługę), oraz na F@kturze (dostępnej w Internetowym Systemie Obsługi, lub jako załącznik do wiadomości e-mail przesyłanej w ramach FNE).
  - 3.4. Klient przyjmuje do wiadomości, że F@ktury udostępniane w Internetowym Systemie Obsługi i wysyłane przez Operatora na wskazany przez Klienta adres e-mail w formacie PDF są fakturami w formie elektronicznej w rozumieniu „Rozporządzenia ministra finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej”.
  - 3.5. Jeżeli zgodnie z dyspozycją Klienta jego konta abonenckie zostają połączone, a w związku z jednym z nich Operator udostępnia F@kturę, to opcja ta będzie świadczona od tej pory na połączonym koncie abonenckim. Dotyczy to również sytuacji przyłączenia do istniejącego konta abonenckiego nowego numeru telefonu po podpisaniu nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
  - 3.6. Cesja praw i obowiązków z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w stosunku do danego numeru telefonu na innego Klienta powoduje automatyczną dezaktywację opcji F@ktura (i odpowiednio FNE), co oznacza rozpoczęcie wysyłki faktury w formie papierowej.
  - 3.7. W przypadku, gdy z przyczyn technicznych Klient utraci dostępu do Internetowego Systemu Obsługi, Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji opcji F@ktura i/lub FNE. We wskazanym przypadku Operator rozpocznie przesyłanie faktury w formie papierowej.
  - 3.8. Na każde życzenie Klienta, Operator prześle bezpłatnie w formie papierowej fakturę za usługi telekomunikacyjne, którą udostępnił w formie elektronicznej i której egzemplarz nie został uprzednio doręczony w formie papierowej.
  - 3.9. W przypadku wystawienia innych dokumentów finansowych, niż faktura (np. faktury korygującej VAT), Operator zastrzega sobie prawo do przesłania Klientowi tych dokumentów w formie papierowej.
  - 3.10. Rezygnacja z opcji F@ktura oznacza rozpoczęcie wysyłki faktur w formie papierowej.
  - 3.11. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają postanowienia „Regulaminu korzystania z Samoobsługi Internetowej Heyah” wydanego przez Operatora. W sprawach dotyczących usług telekomunikacyjnych mają zastosowanie postanowienia wiążącej Klienta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.