



Regulamin zamawiania zestawów startowych Heyah prepaid

1. Definicje:

- 1.1. **Heyah** – T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 471 mln złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, numer rejestrowy BDO 000020490; adres elektroniczny sklep@heyah.pl
- 1.2. **Karta SIM** – karta SIM służąca świadczeniu/korzystaniu z Usług
- 1.3. **Konsument** – osoba fizyczna korzystająca ze Sklepu lub zamierzająca to zrobić bez bezpośredniego związku z wykonywaną działalnością gospodarczą lub zawodową
- 1.4. **Konto** – Twoje konto w Sklepie, do którego logujesz się w celu złożenia Zamówienia – na sklep.heyah.pl.
- 1.5. **Sklep** – sklep internetowy Heyah dostępny pod adresem sklep.heyah.pl
- 1.6. **Ty** – konsument korzystający ze Sklepu lub zamierzający z niego skorzystać, posiadający pełną zdolność do czynności prawnych
- 1.7. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Heyah w systemie przedpłaconym (prepaid)
- 1.8. **Zamówienie** – składane przez Ciebie w Sklepie zamówienie zestawu startowego Heyah prepaid wraz z Kartą SIM oraz odpowiednim wariantem Usług.

2. Czemu służy Sklep?

- 2.1. Możesz skorzystać ze Sklepu wyłącznie w roli Konsumenta i pod warunkiem posiadania pełnej zdolności do czynności prawnych.
- 2.2. W Sklepie możesz:
 - 2.2.1. zapoznać się z umieszczonymi w nim informacjami,
 - 2.2.2. dokonać rejestracji Kart SIM,
 - 2.2.3. potwierdzić swoją tożsamość przez Internet, za pomocą autoryzowanego narzędzia,
 - 2.2.4. zdefiniować metodę płatności,
 - 2.2.5. założyć Konto i złożyć Zamówienie.
- 2.3. Heyah zrealizuje Twoje Zamówienie wysyłając do Ciebie przesyłkę z Kartą SIM. Powyższe, dostępne w Sklepie świadczenia nie podlegają opłatom i regulowane są postanowieniami niniejszego dokumentu.
- 2.4. Umowy o świadczenie Usług nie zawierasz w Sklepie, lecz dopiero po dokonaniu łącznie rejestracji Karty SIM, potwierdzeniu tożsamości oraz wykonaniu pierwszego połączenia w sieci Heyah. Kwestie te są uregulowane w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych w Heyah na rzecz Użytkowników.

3. Konto w sklepie

- 3.1. Aby założyć Konto w Sklepie, należy:
 - 3.1.1. podać adres e-mail, który stanie się Twoim loginem,
 - 3.1.2. ustanowić hasło, wykorzystując link zawarty w wiadomości powitalnej wysłanej na Twój adres e-mail,
 - 3.1.3. podpiąć kartę płatniczą (możesz więcej niż jedną) do Twojego Konta i
 - 3.1.4. wyrazić wszystkie wymagane zgody.
- 3.2. Konto w Sklepie umożliwi Ci logowanie poprzez stronę sklep.heyah.pl. Po zalogowaniu się możesz wygodnie dokonywać Zamówień w Sklepie.
- 3.3. Jeden adres może być przypisany wyłącznie do jednego Konta.
- 3.4. Nie możesz udostępniać osobom trzecim Twojego Konta oraz związanych z nim loginu i hasła.

4. Składanie zamówień

- 4.1. Aby złożyć Zamówienie w Sklepie, musisz wykonać następujące czynności:
 - 4.1.1. wybrać dostępny zestaw startowy z odpowiednim wariantem Usług,
 - 4.1.2. dwukrotnie podać adres e-mail (jeśli to Twoje pierwsze zamówienie w Sklepie i nie dokończyłeś procedury tworzenia Konta) albo zalogować się do Konta (przy każdym następnym Zamówieniu),
 - 4.1.3. wybrać metodę potwierdzenia danych i weryfikacji tożsamości, konieczne do rejestracji Karty SIM – natychmiastowo przez Internet lub przez kuriera,
 - 4.1.4. potwierdzić dane i zweryfikować swoją tożsamość, jeśli wybrałeś metodę natychmiastowej weryfikacji przez Internet,
 - 4.1.5. potwierdzić/uzupełnić wymagane dane,
 - 4.1.6. wybrać metodę dostawy i miejsce odbioru Karty SIM,
 - 4.1.7. podpiąć kartę płatniczą do Konta (podpiąć nową lub potwierdzić podpięcie poprzedniej),
 - 4.1.8. wyrazić wymagane zgody i
 - 4.1.9. zakończyć zamówienie klikając w pole „Zamawiam i płacę”.
- 4.2. Po złożeniu Zamówienia Heyah wysyła do Ciebie:
 - 4.2.1. w ciągu 12 godzin wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie złożenia Zamówienia,
 - 4.2.2. kolejną wiadomość e-mail, zawierającą potwierdzenie realizacji płatności za Zamówienie,
 - 4.2.3. przesyłkę z Kartą SIM (w sposób sprecyzowany podczas składania Zamówienia w Sklepie).
- 4.3. Warunkiem realizacji Zamówienia i wysyłki Karty SIM jest poprawne zrealizowanie płatności, o którym zostaniesz poinformowany w osobnej wiadomości e-mail. Brak płatności za złożone Zamówienie będzie skutkowało anulowaniem Zamówienia.
- 4.4. W przypadku wyboru przez Ciebie metody potwierdzenia tożsamości przez kuriera:
 - 4.4.1. kurier weryfikuje Twoją tożsamość względem danych wskazanych w Zamówieniu na podstawie dowodu tożsamości,
 - 4.4.2. w przypadku nieokazania przez Ciebie takiego dowodu lub w przypadku negatywnego wyniku weryfikacji, kurier nie wydaje przesyłki, a Twoja tożsamość nie zostaje potwierdzona,
 - 4.4.3. w przypadku pozytywnego zweryfikowania Twojej tożsamości, w obecności kuriera możesz skontrolować prawidłowość i kompletność przesyłki (zgodność z Zamówieniem).

5. Karta płatnicza. Inne

- 5.1. Dostawcą rozwiązania w zakresie zleczanych przez Ciebie rozliczeń płatności kartą płatniczą jest serwis Braintree firmy PayPal (Europe) S.á.r.l. rt Cie, S.C.A. 22-24 Boulevard Royal 2449 Luxembourg, luksemburska instytucja kredytowa podlegającą nadzorowi Commission de Surveillance du Secteur Financier (luksemburskiej Komisji Nadzoru Sektora Finansowego), wpisana do rejestru R.C.S. Luxembourg pod numerem B 118 349.
- 5.2. W celu realizacji Zamówienia Heyah przetwarza dane z karty płatniczej. Z numeru karty przetwarza tylko cztery ostatnie jej cyfry. Przetwarzanie tych danych odbywa się w celu wykonania przez Heyah zobowiązań zawartych w niniejszym regulaminie.
- 5.3. Czas przetwarzania danych o karcie płatniczej w celu obrony przed roszczeniami wynosi 6 lat od końca okresu, w którym karta była podpięta do Konta.
- 5.4. Wszelkie reklamacje dotyczące procesu płatności należy kierować bezpośrednio do podmiotu odpowiedzialnego za to procesowanie. Dotyczy to np. odmowy płatności, blokady karty i tego typu zdarzeń, za które Heyah nie odpowiada i które podlegają umowie pomiędzy Tobą a tym podmiotem.

6. Dostawa

- 6.1. Przesyłka z Kartą SIM zostanie doręczona bez opłat w sposób wybrany przez Ciebie podczas składania Zamówienia w Sklepie.
- 6.2. W przypadku wybrania kuriera jako metody dostawy, pierwsza próba dostarczenia przesyłki z Kartą SIM nastąpi w ciągu 5 dni od momentu potwierdzenia realizacji płatności za Zamówienie w wiadomości e-mail.
- 6.3. W przypadku wybrania dostawy do paczkomatu, zostanie ona zrealizowana w terminie 5 dni od momentu potwierdzenia realizacji płatności za Zamówienie w wiadomości e-mail.
- 6.4. Soboty i dni ustawowo wolne od pracy nie są brane pod uwagę przy liczeniu powyższych terminów.
- 6.5. Termin dostawy liczony jest od nadania przesyłki (jesteś informowany o tym e-mailem).

- 6.6. Możesz dodatkowo śledzić status przesyłki po zalogowaniu się na swoje Konto.
6.7. W przypadku dostawy kurierem przesyłka z Kartą SIM będzie dostarczona w dniach od poniedziałku do piątku, w przedziale godzinowym 9.00 do 17.00.

7. Odstąpienie

- 7.1. Masz prawo odstąpić od Zamówienia w terminie 14 dni od dnia jego złożenia. W celu dotrzymania tego terminu wystarczy wysłać w formie pisemnej na papierze (np. pocztą) oświadczenie o odstąpieniu, przed jego upływem, na adres Heyah (najlepiej: T-Mobile Polska S.A., Sekcja Obsługi Zwrotów, ul. Poznańska 251, 05-850 Ołtarzew).
- 7.2. W przypadku odstąpienia Heyah zwraca Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności, nie później niż w terminie 14 dni, licząc od dnia, w którym Heyah została poinformowana o Twojej decyzji o odstąpieniu. Heyah powstrzymuje się ze zwrotem otrzymanych od Ciebie płatności do czasu zwrotnego doręczenia przez Ciebie zamówionego zestawu startowego z Kartą SIM, które musisz dokonać nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym poinformowałeś Heyah o odstąpieniu od Zamówienia. Możesz zwrócić zamówiony zestaw startowy jednocześnie z przesłaniem oświadczenia, o którym mowa powyżej.
- 7.3. Warunkiem realizacji zwrotu otrzymanych od Ciebie płatności jest zwrot zamówionego zestawu startowego z Kartą SIM, który nie będzie nosił śladów użytkowania: nie może być otwierany, uszkodzony, używany czy pozbawiony oryginalnego opakowania.
- 7.4. Zwrotu płatności Heyah dokona w ten sam sposób, w który płatność była przez Ciebie zrealizowana.
- 7.5. Koszt opakowania i odesłania zestawu startowego z Kartą SIM ponosisz Ty.
- 7.6. W celu odstąpienia możesz skorzystać z następującego formularza ustawowego:
„Wzór formularza odstąpienia od umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy):
– Adresat: T-Mobile Polska S.A., Sekcja Obsługi Zwrotów, ul. Poznańska 251, 05-850 Ołtarzew
– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)
– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
– Adres konsumenta(-ów)
– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
– Data
(*) Niepotrzebne skreślić.”

8. Postanowienia reklamacyjne

- 8.1. W stosunku do usług objętych niniejszym regulaminem (funkcjonalności Sklepu i realizacja Zamówienia) możesz zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje:
8.1.1. telefonicznie pod numerem telefonu **888 002 222**
8.1.2. pocztą elektroniczną na adres sklep@heyah.pl,
8.1.3. pisemnie na adres: T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, z dopiskiem „Sklep Internetowy”,
8.1.4. w autoryzowanym punkcie sieci sprzedaży Heyah.
- 8.2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich wniesienia (decyduje data doręczenia reklamacji do Heyah).
- 8.3. O wyniku rozpatrzenia reklamacji reklamujący zostanie powiadomiony niezwłocznie po jej rozstrzygnięciu.
- 8.4. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację we wskazanym terminie oznacza jej uznanie.

9. Wymagania techniczne Sklepu. Postanowienia końcowe

- 9.1. Prawidłowe korzystanie ze wszystkich funkcjonalności Sklepu wymaga spełnienia następujących minimalnych wymagań technicznych:
9.1.1. użycia jednej z poniższych przeglądark internetowych z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i Cookies:
9.1.1.1. Microsoft Edge w wersji 7.0 lub nowszej,
9.1.1.2. Mozilla Firefox,
9.1.1.3. Google Chrome,
9.1.1.4. Safari w wersji 11.0 lub nowszej,
9.1.2. ekranu o rozdzielczości minimum 1024x768 pikseli;

- 9.1.3. oprogramowania obsługującego pliki PDF (np. Adobe AcrobatReader) – w celu otwarcia dokumentów elektronicznych.
- 9.2. Heyah nie ma prawa umieszczania w Sklepie treści o charakterze bezprawnym.
- 9.3. Heyah ma prawo czasowo zawiesić funkcjonowanie Sklepu w zakresie prezentowania w nim treści i przyjmowanie zamówień – na czas wykonywania prac w zakresie technicznego utrzymania i modernizacji Sklepu. Zawieszenie nie dotyczy realizacji zamówień już przyjętych.
- 9.4. Możesz zarejestrować na swoje dane maksymalnie 20 Kart SIM, chyba, że Heyah wyrazi zgodę na zwiększenie tego limitu.
- 9.5. Informacje znajdujące się na stronie sklep.heyah.pl nie są ofertą w rozumieniu kodeksu cywilnego
- 9.6. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 21.10.2020 r.