



# Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Heyah

## Przepis wstępny, definicje.

### §1

1. Niniejszy regulamin określa ogólne warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Heyah przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa

### §2

Użyte w niniejszym regulaminie terminy oznaczają:

1. „Abonament” – podstawowa opłata cykliczna, ponoszona przez Abonenta Heyah z tytułu zapewnienia gotowości Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
2. „Abonent Heyah” – Osoba, która zawarła z Operatorem Umowę;
3. „Automatyczne BOA” – automatyczny, telefoniczny system obsługi Abonenta Heyah, przy pomocy którego Abonent Heyah może uzyskiwać niektóre informacje, zamawiać niektóre dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
4. „Biuro Obsługi Abonenta” (BOA) – jednostka organizacyjna udzielająca telefonicznych informacji o warunkach wykonywania Umowy oraz ofertach Operatora;
5. „BOA Kod” – kod cyfrowy, który może służyć do identyfikacji Abonenta Heyah, do zamawiania przez Abonenta Heyah dodatkowych usług lub rezygnacji z niektórych usług za pośrednictwem, Automatycznego BOA, SMS i Internetowego Systemu Obsługi;
6. „Cennik” – wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
7. „Cykl Rozliczeniowy” – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta Heyah wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez Operatora na Fakturze dniach miesiący kalendarzowych; czas trwania Cyklu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Cykl Rozliczeniowy się rozpoczął; w przypadku niektórych usług Umowa może definiować inaczej Cykl Rozliczeniowy;
8. „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, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
9. „E-mail Kontaktowy” – adres poczty elektronicznej Abonenta Heyah służący Operatorowi do kontaktowania się z Abonentem Heyah, w szczególności udzielania informacji oraz, w przypadku wyrażenia odpowiedniej zgody przez Abonenta Heyah, wysyłania informacji handlowej;
10. „E-mail Obsługowy” – adres poczty elektronicznej Abonenta Heyah służący Operatorowi wyłącznie do realizacji jego obowiązków wynikających z: (a) zamówień Abonenta Heyah, (b) Umowy lub (c) przepisów prawa;
11. „Faktura” – dokument obejmujący opłaty za Usługi Telekomunikacyjne; może obejmować także opłaty wynikające z innych umów;
12. „Hasło” – poufny ciąg znaków ustalony przez Abonenta Heyah, służący do identyfikacji Abonenta Heyah lub zamawiania przez niego dodatkowych usług, względnie rezygnacji z niektórych usług;
13. „Internetowy System Obsługi” – internetowy system obsługi Abonenta Heyah, przy pomocy którego może on uzyskiwać informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
14. „Karta SIM” – karta mikroprocesorowa (także karta USIM lub inna karta), z którą związany jest Numer Telefonu Abonenta Heyah w Sieci, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora, będąca jego własnością;
15. „Kaucja” – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta Heyah Operatorowi tytułem zabezpieczenia opłat z tytułu usług świadczonych na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy; Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności Operatora i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora; maksymalna wysokość Kaucji jest określona w Kontrakcie Głównym;
16. „Kod PIN” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Abonenta Heyah, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
17. „Kod PUK” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Abonentowi Heyah możliwość identyfikacji przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;

18. „Konsument” – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
19. „Kontrakt Główny” - część Umowy niebędąca Regulaminem ani Cennikiem, obejmująca postanowienia znajdujące się ponad podpisem Abonenta Heyah;
20. „Limit Kredytowy” – górna granica zobowiązań Abonenta Heyah wobec Operatora z tytułu umów o świadczenie usług, której wysokość jest określona w Kontrakcie Głównym, po przekroczeniu której Operator może stosować konsekwencje przewidziane postanowieniami Umowy, w tym niniejszego RŚUT; fakt jego przekroczenia przez Konsumenta na gruncie danej Umowy może powodować wskazane konsekwencje tylko na jej gruncie ;
21. „Numer Kontaktowy” - numer telefonu podany Operatorowi przez Abonenta Heyah w celu umożliwienia Operatorowi telefonicznego kontaktu z Abonentem Heyah;
22. „Numer Telefonu” – numer telefonu Abonenta Heyah w Sieci Operatora, który może służyć do identyfikacji Abonenta Heyah w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie abonenckim; w przypadku Usług Telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem Karty SIM, Numer Telefonu identyfikuje Kartę SIM w Sieci Operatora;
23. „Operator” – T-Mobile Polska S.A.;
24. „Osoba” – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów;
25. „Punkt Sprzedaży” – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo-usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
26. „Regulamin” – zbiór dokumentów składających się na regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych; na Regulamin składa się zawsze RŚUT, a w przypadku związania się nimi, także Warunki Oferty Promocyjnej, Regulamin/y Usługi lub inne dokumenty, w których treści wyraźnie zaznaczono, że są częścią Regulaminu;
27. „RŚUT” – niniejszy regulamin; RŚUT dostępny jest w Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl);
28. „Regulamin Usługi” – ustalone przez Operatora szczegółowe warunki korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania; Regulaminy Usług dostępne są w Biurze Obsługi Abonenta, Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl);
29. „Sieć Operatora” lub „Sieć” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
30. „Telefon Kontaktowy” – numer telefonu podany Operatorowi przez Abonenta Heyah w celu umożliwienia Operatorowi telefonicznego kontaktu z Abonentem Heyah;
31. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem Heyah, na podstawie której Operator świadczy te usługi na rzecz Abonenta Heyah; Umowa składa się z : (1) Kontraktu Głównego , (2) Regulaminu oraz (3) Cennika; dokumenty składające się na Regulamin i Cennik są załącznikami do Kontraktu Głównego; Kontrakt Główny może wskazywać także inne załączniki składające się na Umowę.
32. „Usługi Telekomunikacyjne” – świadczone przez Operatora, pod marką Heyah, na podstawie Umowy, publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz objęte Umową inne usługi z nimi związane;
33. „Warunki Oferty Promocyjnej” – warunki oferty promocyjnego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Abonentowi Heyah ulgi, które Operator może zaoferować Abonentowi Heyah;
34. „Zabezpieczenie Niekaucyjne” - kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta Heyah Operatorowi tytułem zabezpieczenia opłat z tytułu usług świadczonych na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy; Zabezpieczenie Niekaucyjne jest wpłacane na rachunek bankowy Operatora; Operator może zażądać Zabezpieczenia Niekaucyjnego do wysokości 4000 zł, ale jeśli wartość nieuregulowanych należności jest wyższa niż ta kwota, może on zażądać tego zabezpieczenia do dwukrotności tej wartości; Operator potrąca wskazane należności z kwoty Zabezpieczenia Niekaucyjnego aż do jej wyczerpania.

#### **Warunki zawarcia Umowy.**

#### **Niektóre warunki wykonywania Umowy.**

#### **§3**

1. Umowa jest zawierana:
  - 1.1. w imieniu Operatora – przez osobę przez niego umocowaną,
  - 1.2 przez Abonenta Heyah – osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników.
2. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy:
  - 2.1 w przypadku Konsumenta – tożsamości i aktualnego, dokładnego miejsca zamieszkania, w szczególności poprzez przedstawienie dowodu osobistego; w przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo powinno być sporządzone w formie pisemnej z notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwo;
  - 2.2 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 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.
- 3 Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty te są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności, bądź jest to wymagane przez Operatora z uwagi na Warunki Oferty Promocyjnej.
  - 4 Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy określonych przez Operatora dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą Abonenta Heyah i możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora.
  - 5 Operator może określić dodatkowe wymagania, warunkujące dostępność dla Abonenta Heyah oferty promocyjnej lub niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi.
  - 6 Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia niektórych lub wszystkich Usług Telekomunikacyjnych Osobie:
    - 6.1 która nie spełnia któregokolwiek z warunków, o których mowa w § 3 ust. 2, 3, 4, 5 lub 7 RŚUT;
    - 6.2 która zalega z płatnościami w stosunku do Operatora, lub z którą Operator rozwiązał Umowę z przyczyn, za które Osoba ta ponosi odpowiedzialność, w szczególności z powodu nadużycia telekomunikacyjnego, wskazanego w ppkt 7.1 Kontraktu Głównego;
    - 6.3 która nie wykonuje obowiązków wynikających z umów świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z innymi operatorami telekomunikacyjnymi, w szczególności nie dokonując płatności za świadczone usługi lub wykorzystując świadczone usługi do celów niezgodnych z prawem lub tymi Umowami;
    - 6.4 która przy zawieraniu Umowy posługuje się dokumentami zniszczonymi, dokumentami, które budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności, względnie dokumentami podrobionymi lub przerobionymi;
    - 6.5 która podaje błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia Umowy;
    - 6.6 co do której istnieje negatywna ocena wiarygodności płatniczej, w szczególności wynikająca z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
  - 7 Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy lub przez Abonenta Heyah Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego. Operator może żądać wpłacenia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego od Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy lub od Abonenta Heyah:
    - 7.1 w przypadkach, o których mowa w § 3 ust. 6 pkt 6.2 – 6.6 RŚUT,
    - 7.2 w przypadku przekroczenia Limitu Kredytowego,
    - 7.3 w przypadkach, gdy w stosunku do Abonenta Heyah została otwarta likwidacja lub wszczęto postępowanie egzekucyjne (w przypadku Konsumenta wyłącznie, gdy Operator wszczął względem niego postępowanie egzekucyjne),
    - 7.4 w przypadku niespełnienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy warunków określonych w § 3 ust. 2 RŚUT,
    - 7.5 w przypadku świadczenia na rzecz Abonenta Heyah usługi roamingu lub inicjowania połączeń międzynarodowych,
    - 7.6 w przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta Heyah postępowania upadłościowego lub naprawczego (w przypadku Konsumenta – dotyczy wyłącznie upadłości konsumenckiej).
  - 8 Abonent Heyah zobowiązany jest wpłacić Kaucję albo Zabezpieczenie Niekaucyjne w terminie określonym przez Operatora.
  - 9 Operator ma prawo potrącić wymagalne wierzytelności wobec Abonenta Heyah (należności) z kwoty Kaucji. Operator potrąca wymagalne wierzytelności wobec Abonenta Heyah (należności) z kwoty Zabezpieczenia Niekaucyjnego aż do jej wyczerpania.
  - 10 Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi Heyah nominalną kwotę Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego z chwilą dokonania końcowego rozliczenia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 9 powyżej.
  - 11 W przypadku dokonania nadużycia telekomunikacyjnego określonego w ppkt 7.1 Kontraktu Głównego, Operator ma prawo zawiesić świadczenie całości lub części Usług Telekomunikacyjnych.
  - 12 Operator ma prawo ograniczyć możliwości korzystania z usług o podwyższonej opłacie, jak również inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych lub wszystkich krajów oraz połączeń z niektórymi lub wszystkimi numerami międzynarodowymi, w szczególności w sytuacji uzasadnionej wątpliwością co do wiarygodności płatniczej Abonenta Heyah. Operator może również uzależnić świadczenie tego rodzaju usług na rzecz Abonenta Heyah od wpłacenia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego. Abonent Heyah może uzyskać informację telefoniczną stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Abonenta.
  - 13 Usługi Telekomunikacyjne określone Umową w momencie jej zawarcia wskazane są w Kontrakcie Głównym i Cenniku. Operator umożliwia Abonentowi Heyah korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie w momencie jej zawarcia oraz rozszerzenie i korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych

aktywowanych w trakcie wykonywania Umowy, z zastrzeżeniem związanych z tym dodatkowych wymogów.

- 14 O ile na podstawie Umowy świadczona jest usługa roamingu, Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach tej usługi, umożliwi Abonentowi Heyah korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych w poszczególnych krajach można zapoznać się w Biurze Obsługi Abonenta, na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz w Punktach Sprzedaży. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w sieciach niektórych operatorów zagranicznych lub możliwość kierowania połączeń do tych sieci może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które Operator nie ma wpływu. Jeśli Umowa w stosunku do usługi, opcji usługowej lub technologii wskazuje, że jest ona dostarczana w Sieci/w zasięgu Sieci, oznacza to, że jest ona dostarczana na terytorium Polski w tym zasięgu i nie jest dostarczana w roamingu, chyba że inne postanowienia Umowy wyraźnie stanowią inaczej. Nie dotyczy to roamingu na terenie państw Unii Europejskiej, Islandii, Norwegii i Lichtensteinu, którego świadczenie jest uregulowane przepisami prawa i postanowieniami Umowy, w szczególności cennika usług roamingowych. Jednakże, jeśli Umowa wyraźnie wskazuje, że Usługi Telekomunikacyjne świadczone są wyłącznie w Sieci/w zasięgu Sieci i nie jest świadczona usługa roamingu, to wówczas ich świadczenie ograniczone jest wyłącznie do zasięgu Sieci.
- 15 W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Heyah, 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).

#### **Dane o jakości Usług Telekomunikacyjnych oraz zasady zapewnienia dostępu do Internetu.**

##### **§4**

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz dokumentami publikowanymi przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU).
3. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia.
6. Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii mobilnej wyrażony wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu), mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of

Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.

7. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w ramach mobilnego Internetu wynosi 8 kbps w kierunku do Abonenta Heyah oraz 8 kbps w kierunku od Abonenta Heyah (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
8. Operator stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego jej wykorzystania i optymalizacja ogólnej jakości usług telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem Sieci wszystkim jego abonentom, w tym usług transmisji danych w ramach mobilnego i stacjonarnego Internetu (dalej „usługa transmisji danych”). Środki te zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez Operatora wszystkim jego abonentom. Środki zarządzania ruchem w Sieci są niedyskryminacyjne i opierają się o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie na prywatność użytkowników końcowych, w tym ochronę ich danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja. Priorytetyzacja polega na udzieleniu pierwszeństwa określonej/ym kategorii/om ruchu w Sieci względem innej/ych kategorii ruchu. Pierwszeństwo udzielane jest tej kategorii ruchu, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Kategoriami ruchu są np. połączenia głosowe, usługi mobilne, usługi stacjonarne, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Skutkiem stosowania tego narzędzia może być m.in. pogorszenie poziomu świadczenia usług/i w zakresie kategorii ruchu położonych/ej niżej w hierarchii priorytetyzacji - odczuwane przez użytkowników końcowych przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Pogorszenie nie naruszy jednak postanowień Umowy, ani innych umów z Operatorem, w tym dotyczących jakości usług. Dzięki stosowaniu tego środka Operator utrzymuje zagwarantowaną umowami jakość wszystkich swoich usług.
9. Operator stosuje ponadto środki zarządzania ruchem, wykraczające ponad środki opisane w poprzednim ustępie, gdy jest to konieczne i jedynie tak długo jak jest to konieczne, aby:

9.1 zapewnić zgodność z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;

9.2 utrzymać bezpieczeństwo i integralność sieci, usług świadczonych za jej pośrednictwem oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych użytkowników, co może być realizowane zarówno przez zapobieganie jak i przeciwdziałanie np. w drodze:

- eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych;
- przerywania lub ograniczania świadczenia usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych;

9.3 zapobiec grożącym przeciążeniom sieci lub złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo).

Środki, o których mowa w pkt 9.2 i pkt 9.3 powyżej są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 9.2 powyżej, może przyjąć np. formę zredukowania szacunkowej prędkości maksymalnej transmisji danych dla wysyłania i odbierania we wszystkich technologiach w taki sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kbps. Takie ograniczenie działa do końca Cyklu Rozliczeniowego, w którym je zastosowano. Jednak, może być ono ponownie stosowane przez Operatora w przypadku ponawiania się przesłanek uprawniających Operatora do jego użycia. Środki zarządzania ruchem, o których mowa powyżej w pkt 9.2 i pkt 9.3 powyżej, są stosowane w celu należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez Operatora wszystkim jego abonentom.

10 Środki zarządzania ruchem, o których mowa w ust. 9 powyżej, mogą m.in. powodować pogorszenie się parametrów jakości usługi transmisji danych. Ich stosowanie nie stanowi naruszenia Umowy.

11 Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest m.in. zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ich ramach dokonuje m.in. następujących działań. Operator analizuje dopuszczalne prawem informacje dotyczące ruchu w Sieci, w szczególności wynikające z dokonywanych w niej pomiarów, stosowanych w niej rozwiązań organizacyjnych, w tym dane o wpływie środków zarządzania ruchem w Sieci na jakość usług, bezpieczeństwo i integralność Sieci, świadczonych z jej wykorzystaniem usług i telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, jak również informacje dotyczące osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza i przeciążeń Sieci. Operator analizuje także analogiczne i pokrewne informacje pozyskane zgodnie z prawem z zewnątrz dotyczące m.in. innych sieci telekomunikacyjnych. Wśród analizowanych

informacji znajdują się informacje o zagrożeniach sieci. Te ostatnie Operator otrzymuje m.in. od zespołów CERT (zespołów do spraw bezpieczeństwa komputerowego) i ENISA (Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji). Stosowanie tych procedur wpływa na optymalizację jakości usług świadczonych przez Operatora wszystkim jego abonentom i prawidłowe wykonanie umów z nimi, a w szczególności na ograniczenie wahań jakości usług. Niezależnie od powyższego, Operator może podejmować działania mające na celu usunięcie lub unieszkodliwienie zagrożeń bezpieczeństwa aplikacji, co do których wystąpienia uzyskał on informacje ze źródeł zewnętrznych, w szczególności od wskazanych wyżej zespołów.

12 Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z usługi transmisji danych do wysokości limitu ilości danych określonego rozmiarami tego pakietu. Korzystanie z usługi transmisji danych oznacza m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety transmisji danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na żądanie Abonenta Heyah.

13 Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:

13.1 następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Abonent Heyah nie ma możliwości korzystania z usługi transmisji danych;

13.2 następuje ograniczenie prędkości transmisji danych do poziomu określonego w Umowie; prędkość transmisji danych po jej ograniczeniu, w zależności od warunków Umowy, może umożliwiać korzystanie z podstawowych usług takich jak np. dostęp do poczty elektronicznej lub przeglądanie stron internetowych lub także korzystanie z innych usług wymagających zwiększonej prędkości mobilnego dostępu do Internetu;

13.3 następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych zgodnie z cennikiem taryfy Abonenta Heyah.

14 Prędkość transmisji danych wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:

14.1 dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;

14.2 korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie wideo - videostreaming);

14.3 korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej transmisji danych np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.

15 Na korzystanie z usługi transmisji danych mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:

15.1 zasięg Sieci na terenie Polski, technologia transmisji danych, wykorzystywane urządzenie,

- dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;
- 15.2 wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na działania Abonenta Heyah (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Abonenta Heyah (np. czas otwierania strony internetowej).
- 15.3 wskaźnik wahanía opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Abonenta Heyah wpływu przy usłudze transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych)
- 15.4 wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń.
- 16 Operator będzie informował Abonenta Heyah o usługach specjalistycznych oraz wpływie tych usług na usługę transmisji danych w warunkach ofert promocyjnych, przewidujących takie usługi.
- 17 Szacunkowa maksymalna prędkość w usłudze transmisji danych w ramach mobilnego Internetu to wartość, która jest możliwa do osiągnięcia w przypadku braku lub znacznego ograniczenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci w tej samej lokalizacji, korzystających z tych samych zasobów radiowych.
- 18 Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
- 18.1 4G/LTE (i wyższych, jeśli je wprowadzono): 300 Mb/s / 50 Mb/s;
- 18.2 3G: 42 Mb/s / 5,76 Mb/s;
- 18.3 2G: 237 kb/s / 120 kb/s;
- 19 Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
- 19.1 4G/LTE (i wyższych, jeśli je wprowadzono): 160 Mb/s / 32 Mb/s;
- 19.2 3G: 33 Mb/s / 3,5 Mb/s;
- 19.3 2G: 150 kb/s / 80 kb/s.
- 20 Prędkość Opcji Usługi w usłudze transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu, określona na stałym poziomie, wynosi:
- 20.1 prędkość maksymalna pobierania / wysyłania danych to prędkość wskazana jako Opcja Usługi w Umowie;
- 20.2 prędkość zwykle dostępna pobierania / wysyłania danych stanowi co najmniej 75% ww. prędkości maksymalnej;
- 20.3 prędkość minimalna pobierania / wysyłania danych wynosi co najmniej 50% ww. prędkości maksymalnej.
- 21 Opcje Usługi w usłudze transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu wskazane w Umowie, oznaczają następujące prędkości pobierania / wysyłania danych:
- 21.1 dla opcji do 0,5 Mb/s: 512 / 256 kb/s;
- 21.2 dla opcji do 1 Mb/s: 1024 / 256 kb/s;
- 21.3 dla opcji do 2 Mb/s: 2048 / 256 kb/s;
- 21.4 dla opcji do 6 Mb/s: 6144 / 512 kb/s;
- 21.5 dla opcji do 10 Mb/s: 10240 / 1024 kb/s;
- 21.6 dla opcji do 20 Mb/s: 20480 / 1024 kb/s.
- 22 W przypadku podawania do publicznej wiadomości informacji o deklarowanych prędkościach pobierania i wysyłania danych w usłudze transmisji danych Operator wskazuje te prędkości w Warunkach Oferty Promocyjnej. Skutki znacznych odstępstw od deklarowanych prędkości opisane są w ust. 15 pkt 15.2 – 15.4 powyżej.
- 23 Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości w ramach mobilnego Internetu oraz minimalnej, zwykle dostępnej i maksymalnej prędkości w ramach stacjonarnego Internetu jest uzależnione od sposobu korzystania z usługi transmisji danych oraz następujących czynników:
- 23.1 treści przeglądanych w czasie pomiaru; ograniczeń w zakresie dostępności wprowadzanych przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usług z jakich korzysta Abonent Heyah; obciążenia urządzenia Abonenta Heyah; pracy innych usług lub aplikacji w tle; parametrów urządzenia, w szczególności procesora, pamięci, aktualnie zainstalowanego oprogramowania, ustawień Karty SIM;
- 23.2 urządzenia Abonenta Heyah, które powinny obsługiwać technologię, której dotyczy szacunkowa maksymalna prędkość, powinno mieć dostęp do technologii, której dotyczy pomiar oraz nie powinno posiadać uruchomionych aplikacji, usług lub innych funkcji urządzenia, które angażują transmisję danych;
- 23.3 dużej odległości Lokalu Abonenta Heyah do urządzenia koncentrującego ruch w sieci innego operatora;
- 23.4 niskiej jakości Łącza;
- 23.5 wystąpienia znacznego natężenia transmisji danych pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
- 24 lokalizacji i wydajności docelowego serwera np. wybrana strona internetowa lub serwis, mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia – czynniki te mogą być głównymi czynnikami wpływającym na usługę transmisji danych, co oznacza, iż w konsekwencji Abonent Heyah doświadczy niskich przepływności i długich opóźnień. Podstawowym środkiem ochrony dla Abonenta Heyah jest możliwość złożenia reklamacji o której mowa w §16 RŚUT. W przypadku nierozwiązania sporu w trybie postępowania reklamacyjnego, spory pomiędzy Abonentem Heyah a Operatorem mogą być rozstrzygane w sposób i na zasadach wskazanych w §16 ust.22.
- 25 Abonent Heyah ma prawo do:
- 25.1 dochodzenia odszkodowania na zasadach określonych w §10 RŚUT;
- 25.2 rozwiązania Umowy na zasadach określonych w Kontrakcie Głównym.



- 26 Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa powyżej publikowane są na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 27 Aktualne informacje o technologiach i ich standardach oraz o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

## Informacje dotyczące funkcjonalności urządzeń i Usług Telekomunikacyjnych.

### §5

1 Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa, o ile Umowa przewiduje świadczenie usługi połączeń głosowych. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:

1.1 W przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112.

1.2 W przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze administracyjnym (może to nastąpić, gdy dany obszar administracyjny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.

2 W przypadku Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przy pomocy Karty SIM, przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Operator gromadzi dane lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez Operatora szczególnej kategorii Usług Telekomunikacyjnych.

3 Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora lub będące rezultatem jego zlecenia) jak również innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych mogą wynikać z:

3.1 rodzaju wykorzystywanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane:

3.1.1 zmianą konfiguracji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez Abonenta Heyah,

3.1.2 instalacją przez Abonenta Heyah oprogramowania, które nie jest zalecane przez

- producenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub przez sprzedawcę,
- 3.1.3 faktem, że telekomunikacyjne urządzenie końcowe nie jest przeznaczone do korzystania z danej technologii,
- 3.1.4 brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym,
- 3.1.5 parametrami technicznymi telekomunikacyjnego urządzenia końcowego,
- 3.2 warunków transmisji w Sieci Operatora w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta Heyah,
- 3.3 decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent Heyah korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
- 3.4 środków zarządzania ruchem, o których mowa w § 4 ust. 8, ust.9 i ust.10,
- 3.5 warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Operatora,
- 3.6 nieprzestrzegania przez Abonenta Heyah obowiązków, o których mowa w § 8 ust.6 i §13 ust. 6 i ust.7 RŚUT,
- 3.7 zaistnienia przypadków wskazanych w § 3 ust. 7 RŚUT,
- 3.8 zaistnienia uwarunkowań lub działań, o których mowa w § 5 ust.1 i ust. 7 RŚUT lub
- 3.9 zastrzeżenia prawa własności telekomunikacyjnego urządzenia końcowego na rzecz sprzedawcy do czasu spełnienia warunku zawieszającego wskazanego w umowie z Abonentem Heyah (takie zastrzeżenie może łączyć się z przyznaniem operatorowi prawa do zdalnego blokowania numeru IMEI lub zdalnego blokowania urządzenia przy użyciu programu zainstalowanego w tym celu w urządzeniu; gdy prawo takie zastrzeżone jest na rzecz Operatora postanowienia je precyzujące znajdują się w umowie sprzedaży).
- 4 Ograniczenia w zakresie korzystania z telekomunikacyjnych urządzeń końcowych udostępnionych przez Operatora, wprowadzone przez niego lub na jego zlecenie, mogą wynikać także z zainstalowania w pamięci tego urządzenia elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności plików (graficznych, dźwiękowych, wideo), aplikacji wspierających usługi oferowane przez Operatora oraz aplikacji rozrywkowych (w tym gier).
- 5 Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług, technologii i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora lub będące rezultatem jego zlecenia) wskazane są także w ppkt 7.1 Kontraktu Głównego. Ograniczenia te mogą być też określone w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi.
- 6 Jeśli Abonent Heyah zawarł Umowę z usługą mobilnego Internetu kupując równocześnie

telekomunikacyjne urządzenie końcowe typu smartfon, to:

- 6.1 urządzenie to ma domyślnie ustawioną funkcję transmisji danych w Sieci;
- 6.2 urządzenie to posiada oprogramowanie, które może powodować automatyczne pobieranie aktualizacji lub dokonywanie synchronizacji, jeżeli w urządzeniu tym jest aktywna usługa transmisji danych w Sieci;
- 6.3 szczegółowe informacje o ustawieniach transmisji danych znajdują się w instrukcji obsługi tego urządzenia oraz na stronie [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
- 7 Operator dysponuje uprawnieniami dotyczącymi utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Są one opisane w § 4 ust. 9 powyżej.

### **Ochrona danych osobowych. Tajemnica telekomunikacyjna. Zasady umieszczania danych Abonenta Heyah w spisach abonentów.**

#### **§6**

- 1 Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów Heyah w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta Heyah, związane ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celu zawarcia Umowy, w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych lub w celach związanych z zabezpieczeniem wykonania Umowy, w tym dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi Heyah 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, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta Heyah oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta Heyah, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
- 3 Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta Heyah przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i

porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkowi wynikającemu z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem Heyah. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta Heyah uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta Heyah oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta Heyah. Abonent Heyah ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta Heyah.

- 4 W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługę Telekomunikacyjną świadczone Abonentowi Heyah. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzbogaconej.
- 5 Spisy abonentów służące świadczeniu usługi informacji numerach telefonów, w przypadku Abonenta Heyah będącego osobą fizyczną, zawierają następujące dane: nazwisko, (b) imiona (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta Heyah. Spisy te, w przypadku Abonentów Heyah niebędących osobami fizycznymi, zawierają dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) Numerze Telefonu.
- 6 Spisy, o których mowa w ust. 5 powyżej, służą wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonicznych przez Operatora, Telekomunikację Polską S.A. oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Jedynym celem usług informacji o numerach telefonicznych jest umożliwienie osobie poszukującej znalezienia numeru Abonenta Heyah. Wskazane spisy nie obejmują Numerów Telefonów (i związanych z nimi pozostałych danych), dla których Umowa nie przewiduje usług połączeń głosowych.
- 7 Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, których mowa w ust. 5 powyżej, jest uprzednia zgoda Abonenta Heyah będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta Heyah nie będącego osobą fizyczną, niewyrażenie sprzeciwu wobec umieszczenia jego danych w spisie. Rozszerzenie zakresu przetwarzanych w tym celu danych wymaga zgody Abonenta Heyah.
- 8 Usługa informacji o numerach telefonicznych może być realizowana jako usługa głosowa lub w postaci spisu abonentów w formie książkowej lub elektronicznej. Operator świadczy usługę w



postaci głosowej. W przypadku spisu abonentów w formie elektronicznej, możliwe jest korzystanie przez jego użytkowników z wyszukiwarek, które do tego spisu zostały dołączone.

**Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi. Sposoby informowania Abonenta Heyah o wyczerpaniu pakietu transmisji danych oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu.**

**§7**

- 1 Zamówienia, w tym na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi mogą być składane przez Abonenta osobiście w Punktach Sprzedaży, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej, poprzez Automatyczne BOA oraz Internetowy System Obsługi. Szczegółowe informacje dotyczące składania zamówień w tym na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi dostępne są w Punktach Sprzedaży, w Biurze Obsługi Abonenta oraz na stronie internetowej. Regulamin Usługi lub Warunki Oferty Promocyjnej mogą w inny sposób określać dopuszczalne sposoby składania zamówień na pakiety taryfowe lub na dodatkowe opcje usługi albo wykluczać niektóre sposoby składania takich zamówień.
- 2 W przypadku Umowy, na podstawie której Operator świadczy usługę mobilnego Internetu z pakietem transmisji danych, uzyskanie informacji przez Abonenta Heyah o stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy pakietu transmisji danych, w przyjętym w Umowie bieżącym okresie rozliczenia jego wykorzystania, jest możliwe przez Internetowy System Obsługi lub w Biurze Obsługi Abonenta.
- 3 W przypadku Umowy, o której mowa w ust. 2 powyżej, Operator niezwłocznie informuje Abonenta Heyah wyczerpaniu przysługującego mu pakietu przez wysłanie komunikatu SMS na Numer Telefonu oraz przez umieszczenie komunikatu w Internetowym Systemie Obsługi.

**Obowiązki Abonenta Heyah.**

**§8**

- 1 Abonent Heyah zobowiązany jest do zapłaty opłat wynikających z Faktury, w terminie do 15-go dnia Cyklu Rozliczeniowego (włącznie).
- 2 Abonent Heyah zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM Abonent Heyah zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora.
- 3 Abonent Heyah jest zobowiązany do wystąpienia do Operatora o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej, w terminie 7 dni od powiadomienia Operatora, którym mowa w ust. 2.
- 4 Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Heyah, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu Operatora o fakcie zagubienia lub kradzieży Karty SIM w sposób wskazany w ust. 2.

- 5 Za skutki wynikające z używania Karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie, powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub BOA Kodu lub innych danych, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Heyah.
- 6 Abonent Heyah powinien używać w Sieci wyłącznie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.
- 7 W przypadku zmiany adresu lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, nazwy lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent Heyah zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić tym 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 stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl). Na żądanie Operatora Abonent Heyah zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta Heyah któregokolwiek z powyższych zobowiązań, Operator, po wysłaniu do Abonenta Heyah informacji SMS-em, pocztą elektroniczną, 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 tego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta Heyah na dotychczasowy adres uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta Heyah.
- 8 W przypadku otwarcia likwidacji Abonenta Heyah lub wszczęcia w stosunku do Abonenta Heyah postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego Abonent Heyah zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, o powyższym fakcie powiadomić Operatora.

**Obowiązki Operatora.**

**§9**

- 1 Operator ma obowiązek świadczyć należycie Usługi Telekomunikacyjne.
- 2 Przy zawarciu Umowy Operator zobowiązany jest wydać Abonentowi Heyah Kartę SIM i przyznać mu Numer Telefonu, chyba że Umowa dotyczy Usług Telekomunikacyjnych świadczonych bez wykorzystania Karty SIM.
- 3 Numer Telefonu przydzielony Abonentowi Heyah może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta Heyah, w razie wykazania przez niego, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest dla Abonenta Heyah uciążliwe.
- 4 Numer Telefonu może być zmieniony także przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji Operatora. O

terminie zmiany Numeru Telefonu Abonenta Heyah z przyczyn zależnych od Operatora, Operator powiadomi Abonenta co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Telefonu.

- 5 W razie dokonywania zmiany Numeru Telefonu na wniosek Abonenta Heyah ponosi on opłaty z tego tytułu wskazane w Cenniku.
- 6 Operator uniemożliwia używanie w Sieci skradzionego telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta Heyah oraz przekazuje informacje identyfikujące skradzione urządzenie innym operatorom, po przedstawieniu przez Abonenta Heyah urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży urządzenia oraz dowodu nabycia urządzenia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.

### **Odpowiedzialność Operatora.**

#### **Zasady obliczania wysokości odszkodowania.**

##### **§10**

- 1 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, w tym stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności przy wykonywaniu usługi transmisji danych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało ze zdarzenia o charakterze siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta Heyah, a w szczególności z:
  - 1.1. nieprzestrzegania przez Abonenta Heyah Umowy lub,
  - 1.1. działania Abonenta Heyah niezgodnego z prawem lub Umową.
- 2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikające z:
  - 2.1. nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Abonenta Heyah parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub parametrów wymaganych do skorzystania z tych usług,
  - 2.2. używania przez Abonenta Heyah telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego 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 niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi Heyah przysługuje odszkodowanie.
  - 4.1 Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, odszkodowanie wynosi 1/30 Abonamentu określonego w Umowie.
  - 4.2 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Telekomunikacyjnej płatnej okresowo

odszkodowanie wynosi 1/15 średniej opłaty miesięcznej dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usługi. Wskazana średnia opłata miesięczna liczona jest według Faktur z ostatnich trzech Cykli Rozliczeniowych przed dniem zaistnienia przerwy, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy, dla Numeru Telefonu zostały wystawione dwie Faktury, średnią opłatę miesięczną liczy się z tych Faktur. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy dla Numeru Telefonu została wystawiona tylko jedna Faktura, przyjmuje się jej wysokość za podstawę obliczenia powyższego odszkodowania. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy dla Numeru Telefonu nie została wystawiona Faktura, za podstawę obliczeń przyjmuje się wysokość Abonamentu.

- 5 Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.2 za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi Heyah przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu określonego w Umowie.
- 6 Zasady wskazane w pkt 4.2 i ust. 5 powyżej mają zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej.
- 7 W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu przeniesienia Numeru Telefonu do sieci innego dostawcy usług, Abonentowi Heyah może przysługiwać od Operatora jednorazowe odszkodowanie. Przesłanki odszkodowania oraz sposób wyliczenia kwoty odszkodowania i termin jego zapłaty wskazane są w regulaminie Operatora przeniesienia numeru abonenta przy zmianie dostawcy usług.
- 8 Możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość świadczeń wskazanych w ust. 4, 5 i 6 niniejszego paragrafu jest wyłączona, za wyjątkiem sytuacji gdy szkoda została spowodowana przez Operatora umyślnie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta Heyah korzyści. Ograniczenia odpowiedzialności określone powyżej nie mają zastosowania w przypadku Konsumenta oraz nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody.

### **Oplaty.**

##### **§11**

- 1 Abonent Heyah jest zobowiązany terminowo uiszczać opłaty za Usługi Telekomunikacyjne.
- 2 Operator pobiera opłaty zgodnie z Umową, w tym w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym Abonenta Heyah w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.
- 3 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).
- 4 W przypadku, gdy Operator umożliwił Abonentowi Heyah korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do wystawienia

- Faktury, a w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń Operator otrzymuje od operatora zagranicznego.
- O ile w Umowie nie postanowiono inaczej, Abonament jest płatny z góry za każdy Cykl Rozliczeniowy, z wyjątkiem pierwszego Abonamentu oraz przypadku, gdy w chwili wystawiania Faktury świadczenie wszelkich Usług Telekomunikacyjnych jest zawieszona. W tych przypadkach Abonament jest naliczany proporcjonalnie do czasu, w którym Operator pozostawał w gotowości do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i jest płatny z dołu.
  - W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług Telekomunikacyjnych w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, Abonament zostanie pomniejszony proporcjonalnie do czasu, w którym Operator pozostawał w gotowości do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w tym Cyklu Rozliczeniowym.
  - Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Zwolnienia od opłat, nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
  - Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności do zmiany cen Usług Telekomunikacyjnych, w trakcie trwania Umowy z zachowaniem warunków określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa i Umowy.

### **Faktury za Usługi Telekomunikacyjne.**

#### **§12**

- Wysokość opłat za Usługi Telekomunikacyjne świadczone w danym Cyklu Rozliczeniowym na rzecz Abonenta określona jest w Fakturze.
- Operator zastrzega sobie prawo uwzględnienia w Fakturze opłat za Usługi Telekomunikacyjne wykonane na rzecz Abonenta Heyah, a nieuwzględnione, w szczególności z przyczyn technicznych, w Fakturach za poprzednie Cykle Rozliczeniowe. Z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w § 11 ust. 6 zdanie pierwsze powyżej, Faktura obejmująca rozliczenie należnych Operatorowi opłat za ostatni Cykl Rozliczeniowy może być wystawiona w Cyklu Rozliczeniowym, następującym po wygaśnięciu, w tym rozwiązaniu, Umowy.
- Wraz z Fakturą za Usługi Telekomunikacyjne Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta Heyah połączeń.
- Operator na żądanie Abonenta Heyah dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku (usługa rachunku szczegółowego). Szczegółowy wykaz Usług

Telekomunikacyjnych (wyłącznie odpłatnych połączeń) zawiera informację zrealizowanych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

- W przypadku żądania Abonenta Heyah dostarczenia szczegółowego wykazu Usług Telekomunikacyjnych wykonanych w Cyklach Rozliczeniowych poprzedzających Cykl Rozliczeniowy, w którym Abonent Heyah zgłosił żądanie, Operator dostarcza szczegółowy wykaz Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z żądaniem Abonenta Heyah, jednak za Cykle Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Cykl Rozliczeniowy, w którym Abonent Heyah zażądał tego świadczenia.
- Faktura i wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem zwykłym na adres do korespondencji wskazany w Umowie lub treść tych dokumentów udostępniana jest Abonentowi Heyah w inny sposób, zaakceptowany przez Abonenta Heyah.
- W razie nieotrzymania Faktury w terminie 14 dni od rozpoczęcia Cyklu Rozliczeniowego następującego po Cyklu Rozliczeniowym, którego Faktura powinna dotyczyć, Abonent Heyah powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora, jednak nie później niż w terminie kolejnych 7 dni. Powyższe stosuje się odpowiednio do przypadku, w którym treść Faktury jest udostępniana Abonentowi Heyah w inny zaakceptowany przez niego sposób. Postanowienie niniejszego ustępu dotyczą tylko Abonenta Heyah działającego jako przedsiębiorca.

### **Termin i sposoby płatności.**

#### **§13**

- Termin zapłaty Faktury nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia Faktury. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora, a w przypadku dokonania wpłaty w kasie wyznaczonego Punktu Sprzedaży – dzień dokonania wpłaty.
- Abonent Heyah może dokonywać płatności wynikających z Umowy, w szczególności z tytułu korzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wniesienia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego, lub zapłaty kary umownej:
  - na konto bankowe podane przez Operatora jako właściwe dla wpłat danego rodzaju,
  - gotówką w Punktach Sprzedaży wskazanych na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- Należna Abonentowi Heyah kwota odszkodowania zostanie mu wypłacona na wskazane przez Abonenta Heyah w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta Heyah w reklamacji w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji, albo kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Abonenta Heyah zawartym w reklamacji.

- 4 W przypadku, gdy Abonent Heyah opóźnia się z zapłatą opłat wynikających z Faktury w całości lub w części, Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych. Operator może naliczyć odsetki, od kwoty pozostałej do zapłaty, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Faktury.
- 5 Odsetki będą wykazane w Fakturze lub odrębnym dokumencie. Abonent Heyah jest zobowiązany zapłacić należne Operatorowi odsetki ustawowe bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia.
- 6 W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie przekracza 7 dni, Operator, po wysłaniu do Abonenta Heyah informacji SMS-em, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić Abonentowi Heyah możliwość inicjowania przez niego Usług Telekomunikacyjnych oraz możliwość korzystania z usługi roamingu, które wynikają z Umowy lub Umów. W przypadku Konsumenta, uprawnienie to przysługuje Operatorowi w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem ust. 8. Niezależnie od powyższego, w przypadku świadczenia usługi Internetu, gdy opóźnienie Abonenta Heyah w zapłacie przekracza 7 dni, Operator, po wysłaniu do Abonenta Heyah informacji SMS-em, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo ograniczyć prędkość transmisji danych w ten sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s oraz zawiesić możliwość korzystania z usługi roamingu, które wynikają z Umowy lub Umów. W przypadku Konsumenta, uprawnienie to przysługuje Operatorowi w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem ust. 8.
- 7 W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta Heyah w zapłacie przekracza 30 dni, Operator, po wysłaniu do Abonenta Heyah informacji SMS, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić świadczenie wszelkich Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową lub Umowami. W przypadku Konsumenta, uprawnienie to przysługuje Operatorowi w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem ust.8.
- 8 W przypadku zapłaty przez Abonenta Heyah jedynie części opłat objętych Fakturą, zawierającą opłaty wynikające z więcej niż jednej Umowy, przy równoczesnym niewskazaniu przez Abonenta Heyah, której Umowy lub Umów wpłata dotyczy, opóźnienie Abonenta Heyah będzie dotyczyć każdej z tych Umów.
- 9 Wnoszone przez Abonenta opłaty zmniejszają lub likwidują stan jego zadłużenia u Operatora. Jeśli Abonent ma u Operatora kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce spłacić, Operator zaliczy taką wpłatę na poczet długu tak wskazanego. Jeżeli Abonent posiada w momencie takiego wskazania starsze (wcześniej wymagalne) długi, Operator może

zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego długu. W przypadku kiedy Abonent posiada u Operatora kilka długów i nie wskaże przy dokonywaniu płatności, którego długu dotyczy wpłata, Operator może zaliczyć taką wpłatę na poczet długu najstarszego. W każdym przypadku Operator może zaliczyć wpłatę dotyczącą danego długu w pierwszej kolejności na zaległe należności uboczne związane z tym długiem, np. na odsetki za opóźnienie w opłacie.

#### **Zakres usług serwisowych. Sposób informowania o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych.**

##### **§14**

- 1 Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
  - 1.1 udzielania Abonentom Heyah informacji dotyczących Umowy,
  - 1.2 przyjmowania reklamacji,
  - 1.3 realizacji zleceń,
  - 1.4 udzielania Abonentom Heyah informacji dotyczących Usług Telekomunikacyjnych, podstawowych informacji dotyczących obsługi telefonów w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także informacji o zasadach reklamacji w przypadku ich awarii,
  - 1.5 udzielania Abonentom Heyah informacji dotyczących aktualnych promocji i innych ofert.
- 2 Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, są one określone w Cenniku.
- 3 Obsługa serwisowa jest realizowana przez Operatora za pośrednictwem:
  - 3.1 Biura Obsługi Abonenta – w godzinach pracy tego biura podanych na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), w zakresie informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach Operatora,
  - 3.2 Internetowego Systemu Obsługi oraz systemu Automatyczne BOA, poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta Heyah zmian na jego koncie abonenckim – całodobowo,
  - 3.3 Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Abonenta Heyah) oraz osób upoważnionych przez Operatora. Abonent Heyah może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) lub telefonicznie u osób upoważnionych przez Operatora.

#### **Sposób informowania o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi.**

##### **§15**

- 1 Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym o publikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) w zakładce „Ochrona bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych. Zagrożenia”.

#### **Tryb postępowania reklamacyjnego. Inne sposoby dochodzenia roszczeń przez Abonenta Heyah**

##### **§16**

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, lub od dnia, w którym usługi te zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane lub od dnia dostarczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta Heyah. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację.
3. Reklamacja może być złożona:
  - 3.1 w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta Heyah w Punkcie Sprzedaży, albo przesyłką pocztową,
  - 3.2 ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta Heyah w Punkcie Sprzedaży,
  - 3.3 w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Operatora na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 4.1 imię i nazwisko albo nazwę (firmę) i adres Abonenta Heyah zgłaszającego reklamację;
  - 4.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 4.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4.4 przydzielony Abonentowi Heyah Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi Heyah przez Operatora lub – w przypadku Usług Telekomunikacyjnych świadczonych w sieci stacjonarnej – adres miejsca zakończenia Sieci;
  - 4.5 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 tych usług;
  - 4.6 wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - jeżeli Abonent Heyah żąda ich wypłaty;
  - 4.7 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej;
  - 4.8 podpis Abonenta Heyah - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta Heyah o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta Heyah do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta Heyah w Punkcie Sprzedaży, ustnie, albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
11. Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Abonenta Heyah przez Operatora odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 12.1 nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - 12.2 informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 12.3 w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta Heyah;

- 12.4 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 22 poniżej;
- 12.5 dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 13.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 13.2 zostać doręczona Abonentowi Heyah przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
14. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
15. Za zgodą Abonenta Heyah wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta Heyah środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta Heyah do złożenia reklamacji.
16. Posłużenie się przez Operatora innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 powyżej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Abonentowi Heyah ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
17. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi Heyah, Operator, na żądanie Abonenta Heyah wyrażone w sposób określony w ust. 3 pkt 3.2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
18. Abonent Heyah, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta Heyah, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
19. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi Heyah odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi Heyah.
20. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
21. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu wykonania usługi rachunku szczegółowego podlega zwrotowi.
22. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonent Heyah może dochodzić swych roszczeń przed właściwym sądem powszechnym. W przypadku Abonenta Heyah będącego Konsumentem możliwe jest także po wyczerpaniu tej drogi, za zgodą obu stron sporu, polubowne rozwiązanie go w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. W przypadku sporu Operatora z Abonentem Heyah niebędącym Konsumentem kierowanego do sądu powszechnego, sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby Operatora.

#### **Przypadki wygaśnięcia Umowy niezwiązane z jej rozwiązaniem.**

##### **§17**

- 1 Umowa wygasa na skutek jej rozwiązania, co jest opisane w Kontrakcie Głównym. Umowa wygasa także na skutek:
- 1.1 utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
- 1.2 śmierci Abonenta Heyah;
- 1.3 utraty bytu prawnego Abonenta Heyah nie będącego osobą fizyczną;
- 1.4 upływu okresu, na który została zawarta, o ile nie zadziałał przewidziany w Kontrakcie Głównym mechanizm jej automatycznego przedłużenia.
- 2 Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1. przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- 3 W razie śmierci Abonenta Heyah, jego małżonek, wstępny, zstępny, brat, siostra lub osoba wspólnie z nim zamieszkująca, po uiszczeniu opłat za wykonane Usługi Telekomunikacyjne, może w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta Heyah wystąpić do Operatora z wnioskiem zawarcie Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego. Operator zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą, spośród wskazanych powyżej, która wystąpi z takim wnioskiem jako pierwsza i przedstawi Operatorowi Kartę SIM zmarłego Abonenta Heyah wraz z dowodem urzędowym, potwierdzającym fakt zgonu, z zastrzeżeniem zasad określonych w § 3 ust. 2 RŚUT oraz dokument pozwalający na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania. W



takiej sytuacji opłata za przyłączenie do Sieci nie zostanie naliczona. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym ustępie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w RŚUT.

- 4 Po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Operatora oraz po uregulowaniu wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy, Abonent Heyah ma prawo dokonać przelewu (cesji) praw i obowiązków z Umowy na rzecz osoby trzeciej, z zastrzeżeniem zasad opisanych w § 3 ust. 2 RŚUT. W takim przypadku osoba trzecia wstępująca w miejsce Abonenta Heyah zobowiązana będzie zapłacić na rzecz Operatora opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

#### **Postanowienia końcowe.**

##### **§18**

1. RŚUT obowiązuje od dnia 1 października 2018 r.