

## **Regulamin\_Główny\_Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych\_w\_Systemie\_Heyah 01**

Obowiązuje od 21 grudnia 2020r.

### **1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

- 1.1. Poniżej znajdziesz zasady świadczenia mobilnych usług telekomunikacyjnych w systemie Heyah 01. Oprócz niniejszego regulaminu na Umowę składają się także inne dokumenty (patrz do definicji terminu „Umowa”). Dopełniają one warunki poniżej podane. Mogą one także inaczej kształtować te warunki.
- 1.2. Umowę systemie Heyah 01 możesz zawrzeć tylko jako Konsument.
- 1.3. Usługi świadczy T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 711 210 000 złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, numer rejestrowy BDO 000020490 (dalej „Heyah”).

### **2. DEFINICJE**

**Adres E-mail** – podany przy zakładaniu konta systemu Heyah 01 na sklep.heyah.pl Twój adres poczty elektronicznej, służący do kontaktów między Tobą i Heyah; w szczególności Heyah będzie na ten adres wysyłać informacje i powiadomienia w ustawowo przewidzianych przypadkach; po założeniu konta Adres E-mail możesz zmienić kontaktując się z Heyah

**Biuro Obsługi Abonenta** – jednostka/i organizacyjna/e udzielająca/e informacji o wykonywaniu Umowy, w tym o Usługach i składaniu zleceń, przyjmująca zlecenia i reklamacje oraz informująca o innych ofertach

**Cennik** – Cennik Systemu Heyah 01 i inne dokumenty składające się na Umowę w zakresie określającym ceny

**Cykl Usługi** – cykl Usługi Dodatkowej (cyklicznej, tj. odnawiającej się samoczynnie na kolejny taki cykl); pierwszy taki cykl zaczyna się w dniu aktywacji tej usługi; liczba dni tego cyklu wskazana jest w Regulaminie Usługi Dodatkowej

**Dane Transmisyjne** – związane z korzystaniem z Usług dane przetwarzane przez Heyah dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne Telefonu

**Faktura** – dokument obejmujący opłaty za Usługi, który wystawiany jest w następujących przypadkach: (a) gdy wniesiesz Opłatę Subskrypcyjną, (b) w momencie powstania obowiązku płatności za Usługi SMR (o ile z nich skorzystałeś), (c) gdy wniesiesz opłatę za Usługę Dodatkową; Heyah wystawia Fakturę lub inny dokument na poczet odsetek ustawowych

**Karta Płatnicza** – karta debetowa lub kredytowa, podpisana przez Ciebie do konta systemu Heyah 01 w celu regulowania należności za Usługi; jeśli fraza „Karta Płatnicza” używana jest w Regulaminie Głównym lub innych częściach Umowy na określenie metody płatności, oznacza to zlecenie automatycznego pobierania z tej karty opłat cyklicznych i okolicznościowych (dotyczących konkretnego zdarzenia) za Usługi

**Karta SIM** – karta mikroprocesorowa (także karta USIM lub inna karta), z którą związany jest Twój Numer Telefonu, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług, dostarczana Ci przez Heyah; Karta SIM jest własnością Heyah do chwili ustania Umowy (dezaktywacji Karty SIM)

**Kod PIN** – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Ciebie, umożliwiający dostęp do Usług przez Kartę SIM

**Kod PUK** – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, znoszący blokadę Kodu PIN

**Konsument** - osoba fizyczna zawierająca umowę bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

**Link** – link otrzymany w komunikacie przesłanym przez Heyah na Adres E-mail, przekierowujący na ścieżkę realizacji płatności za Usługi Przelewem; w informacji przesłanej wraz z tym linkiem podany jest również termin, w którym możesz dokonać Przelewu (termin ważności Linku); Link związany jest zawsze z konkretną płatnością za Usługi

**Mobilny Internet** – usługa dostępu do Internetu, obejmująca transmisję danych w jego ramach, świadczona przy wykorzystaniu ustawień APN; Heyah zapewnia komunikację z elementami sieci Internet na gruncie protokołu komunikacyjnego IP wersji czwartej (Internet Protocol v4), co nie wyklucza wprowadzenia dla Umowy nowszych wersji tego protokołu

**Moja Heyah** – aplikacja mobilna, udostępniana przez Heyah w Internecie do pobrania i zainstalowania w Telefonie zdolnym do obsługi tej aplikacji; przy jej pomocy masz dostęp do Twojego konta systemu Heyah 01, w tym m.in. do informacji o Usługach, i możesz wydawać dyspozycje w zakresie, na jaki ta aplikacja pozwala

**Numer Telefonu** – numer abonencki, z którego korzystasz w ramach Umowy

**Odmowa Łagodna** – odrzucenie przez bank płatności Kartą Płatniczą za Usługi z uwagi na problem, który można rozwiązać niezwłocznie w stosunku do Karty Płatniczej objętej odmową; rozwiązanie problemu może polegać np. na uzupełnieniu/udostępnieniu środków na karcie lub odpowiednim jej skonfigurowaniu (np. odpowiednim ustawieniu ilościowym, wartościowym lub zdjęciu blokady płatności zdalnych)

**Odmowa Stanowcza** – odrzucenie przez bank płatności Kartą Płatniczą za Usługi z uwagi na problem, którego nie można rozwiązać niezwłocznie w stosunku do Karty Płatniczej objętej odmową; przyczyną takiej odmowy może być w szczególności zgłoszenie Karty Płatniczej jako zagubionej, ukradzionej lub jej zablokowanie np. z powodu upływu terminu ważności lub z uwagi na bankowe zasady przeciwdziałania oszustwom

**Okres Rozliczeniowy** – opłacony Opłatą Subskrypcyjną okres, w którym możesz korzystać z Subskrypcji; jego długość podana jest w Regulaminie Subskrypcji; pierwszy taki okres zaczyna się w dniu aktywacji Karty SIM i stanowi on początek rachuby Okresów Rozliczeniowych; w przypadku wznowienia Subskrypcji dzień tego wznowienia stanowi nowy początek rachuby Okresów Rozliczeniowych; w okresie tym zamykają się rozliczenia Usług SMR

**Okres Usługi** – okres ważności jednorazowej (niecyklicznej) Usługi Dodatkowej zaczynający się w dniu aktywacji tej usługi; liczba dni tego okresu wskazana jest w Regulaminie Usługi Dodatkowej.

**Opłata Subskrypcyjna** – opłata za Subskrypcję płatna z góry; dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że opłata ta nie pokrywa korzystania z Usług SMR ani Usług Dodatkowych

**Przelew** – płatność za Usługi realizowana przez Internet, której możesz dokonać po kliknięciu w Link i wybraniu formy/sposobu płatności;

**Punkt Sprzedaży** – autoryzowana przez Heyah placówka handlowo-usługowa

**Regulamin Główny** – niniejszy regulamin

**Regulamin Subskrypcji** – regulamin, wskazujący wybrany przez Ciebie, przy składaniu zamówienia, rodzaj Subskrypcji, Opłatę Subskrypcyjną i usługi nią objęte; tytuł tego dokumentu rozpoczyna się od słów „Regulamin Subskrypcji”

**Regulamin Usługi Dodatkowej** – regulamin zawierający warunki świadczenia Usługi Dodatkowej w systemie Heyah 01; jego tytuł zaczyna się od słów „Regulamin Usługi”

**Roaming** – patrz Usługi Roamingowe

**Sieć** – publiczna mobilna sieć telekomunikacyjna Heyah, służąca do świadczenia krajowych Usług

**Subskrypcja** – pakiet Usług do wykorzystania w Okresie Rozliczeniowym; szczegółowy zakres Usług objętych Subskrypcją i jej cenę znajdziesz w Regulaminie Subskrypcji

**Telefon** – telefon lub jakiegokolwiek inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe (współpracujące z Kartą SIM w celu korzystania z Usług), posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i dopuszczzone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej

**Ty** – będący Konsumentem użytkownik systemu Heyah 01, który związał się Umową, obejmującą m.in. niniejszy regulamin, lub zamierza to zrobić; Heyah zwraca się w Umowie do takiego użytkownika na „Ty”, więc odpowiednio także: „Ciebie”, „Tobie”, „Tobą”, „możesz”, „masz prawo” itp. oraz stosuje odnoszące się do niego zaimki „Twój”, „Twoja” i „Twoje”

**Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta w systemie Heyah 01 pomiędzy Heyah a Tobą przez uiszczenie pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej; na Umowę składają się dokumenty i informacje zawarte w komunikacie przesłanym do Ciebie na Adres E-mail po złożeniu zamówienia na sklep.heyah.pl; Umowa składa się w szczególności z niniejszego Regulaminu Głównego, Cennika Systemu Heyah 01, Regulaminu/ów Subskrypcji i Regulaminu/ów Usługi Dodatkowej (o ile z takiej usługi korzystasz)

**Usługa Dodatkowa** – Usługa świadczona na podstawie Regulaminu Usługi Dodatkowej, płatna z góry, posiadająca własny Okres Usługi (gdy jest jednorazowa) lub Cykl Usługi (gdy jest cykliczna); warunkiem zamówienia Usługi Dodatkowej jest posiadanie aktywnej Subskrypcji; w przypadku cyklicznej Usługi Dodatkowej warunkiem jej odnowienia się na kolejny Cykl Usługi jest również posiadanie aktywnej Subskrypcji; Heyah nie zawsze będzie oferować Usługi Dodatkowe

**Usługi Krajowe** – połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y – inicjowane przez Ciebie z zasięgu Sieci na krajowe numery komórkowe i stacjonarne; do usług tych zalicza się także Mobilny Internet, jeśli korzystasz z niego w zasięgu Sieci; do Usług Krajowych nie należą usługi wymienione w Dziale III „Usługi Roamingowe i Międzynarodowe” oraz Dziale IV „Usługi Specjalne” Cennika Systemu Heyah 01

**Usługi Międzynarodowe** – połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y – inicjowane z zasięgu Sieci na numery zagranicznych sieci komórkowych i stacjonarnych oraz do sieci satelitarnych; nie obejmują one połączeń na numery specjalne, o których mowa w Cenniku Systemu Heyah 01

**Usługi Roamingowe** lub **Roaming** – usługa świadczona przez Heyah w roamingu międzynarodowym, czyli poza zasięgiem Sieci; usługa polega na zapewnieniu Tobie dostępu do sieci

operatorów zagranicznych, z którymi łączą Heyah stosowne umowy; z listą operatorów zagranicznych, których sieć jest dostępna w ramach Umowy, możesz zapoznać się na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)

**Usługi SMR** – Usługi Specjalne, Usługi Międzynarodowe i Usługi Roamingowe – niemieszczące się w Oplacie Subskrypcyjnej, płatne z dołu; ceny tych usług podane są w Dziale III i Dziale IV „Cennika Systemu Heyah 01”

**Usługi Specjalne** – usługi wymienione w Cenniku Systemu Heyah 01 w Dziale IV, w szczególności połączenia premium i połączenia ze skróconymi numerami usługowymi

**Usługi** – usługi telekomunikacyjne i inne usługi świadczone przez Heyah pod marką Heyah 01, na podstawie Umowy (w tym tego regulaminu)

### 3. ZAMÓWIENIE I ZAWARCIE UMOWY

- 3.1. Umowę zamawiasz na [sklep.heyah.pl](http://sklep.heyah.pl), w ramach podstrony właściwej dla systemu Heyah 01. W ramach zamówienia dokonujesz rejestracji, potwierdzasz swoją tożsamość, definiujesz metodę płatności, zamawiasz Kartę SIM i wybierasz ofertę. Kartę SIM możesz odebrać po dokonaniu wymienionych czynności w sposób wybrany podczas składania zamówienia. Treści składające się na Umowę otrzymasz bezpośrednio po zamówieniu na Adres E-mail.
- 3.2. Po otrzymaniu Karty SIM zawarcie Umowy następuje przez uiszczenie pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej. Aktywacja Karty SIM następuje w ciągu 24 godzin od uiszczenia tej opłaty. Z chwilą aktywacji Karty SIM Heyah rozpoczyna świadczenie Usług.
- 3.3. Możesz uiścić pierwszą Opłatę Subskrypcyjną w ciągu 29 dni od otrzymania Karty SIM. Jeśli w tym okresie do tego nie dojdzie, ustanie możliwość zawarcia Umowy w oparciu o tę kartę.
- 3.4. W przypadku, o którym mowa w poprzednim podpunkcie, w celu zawarcia Umowy należy ponowić wskazane wyżej czynności na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 3.5. Metoda płatności jest określana przy składaniu zamówienia na [sklep.heyah.pl](http://sklep.heyah.pl).
- 3.6. W przypadku nieuregulowania pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej w związku z Odmową Łagodną, a następnie jej dokonaniu przy pomocy Przelewu, ustawioną w aplikacji Moja Heyah metodą płatności będzie nadal Karta Płatnicza (zlecenie automatycznego pobierania z niej opłat).
- 3.7. W przypadku nieuregulowania pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej w związku z Odmową Stanowczą, otrzymasz Link i pierwszą Opłatę Subskrypcyjną będziesz mógł uiścić wyłącznie Przelewem. Ustawioną w aplikacji Moja Heyah metodą przyszłych płatności będzie nadal Karta Płatnicza (zlecenie automatycznego pobierania z niej opłat).
- 3.8. W przypadku nieuregulowania pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej, Heyah wyśle na Adres E-mail maksymalnie trzy przypomnienia o niedokonaniu płatności.
- 3.9. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że inaczej stanowi Regulamin Subskrypcji.
- 3.10. W trakcie składania zamówienia na [sklep.heyah.pl](http://sklep.heyah.pl) musisz zarejestrować Twoje następujące dane:
  - 3.10.1. imię i nazwisko,
  - 3.10.2. PESEL,
  - 3.10.3. adres zamieszkania,
  - 3.10.4. numer telefonu (kontaktowy),
  - 3.10.5. Adres E-mail.
- 3.11. Procedura potwierdzenia prawdziwości deklarowanych danych, w tym prawdziwości tożsamości osoby je podającej, możliwa jest do zrealizowania na trzy sposoby:
  - 3.11.1. przez bank,
  - 3.11.2. przez kuriera podczas wydawania Karty SIM (po okazaniu mu dokumentu tożsamości), albo
  - 3.11.3. przez Heyah w oparciu o już posiadany przez Ciebie numer telefonu w Heyah.
- 3.12. W przypadku, gdy Heyah będzie mieć uzasadnione wątpliwości w zakresie poprawności lub prawdziwości otrzymanych danych, ma on prawo odmówić rejestracji. Może ona wówczas zażądać przedstawienia dodatkowych dokumentów.
- 3.13. Masz obowiązek niezwłocznie informować Heyah o zmianie danych przekazanych w związku z rejestracją. Heyah nie odpowiada za negatywne (z Twojego punktu widzenia) konsekwencje niepoinformowania go o zmianie Twoich danych lub podania niepełnych/nieprawdziwych danych. To uwolnienie Heyah od odpowiedzialności ma miejsce jedynie wówczas, gdy brak poinformowania wynika z przyczyn niezależnych od Heyah.

#### 4. SUBSKRYPCJA. JEJ ZAWIESZENIE, WZNOWIENIE I ZAKOŃCZENIE. PŁATNOŚCI

- 4.1. Uiszczenie Opłaty Subskrypcyjnej uprawnia Cię do korzystania z Subskrypcji. Nie możesz dezaktywować poszczególnych usług objętych Subskrypcją. Uiszczenie Opłaty Subskrypcyjnej daje Ci również prawo do korzystania z Usług SMR oraz zamawiania i korzystania z Usług Dodatkowych – zgodnie z warunkami właściwymi dla tych usług.
- 4.2. W celu przedłużenia Subskrypcji należy z góry wnieść Opłatę Subskrypcyjną, zgodnie z Regulaminem Subskrypcji. W regulaminie tym w szczególności wskazany jest przedział czasowy właściwy dla takiego wniesienia tej opłaty.
- 4.3. W przypadku, gdy w przedziale czasowym, w którym można przedłużyć Subskrypcję, nie uiszczysz Opłaty Subskrypcyjnej, ulegnie ona zawieszeniu.
- 4.4. W przypadku Odmowy Łagodnej dotyczącej próby pobrania Opłaty Subskrypcyjnej z Karty Płatniczej, będą ponawiane takie próby do końca bieżącego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku Odmowy Stanowczej dotyczącej takiej próby, otrzymasz Link i płatność tę będziesz mógł uregulować tylko Przelewem. Ustawioną w aplikacji Moja Heyah metodą przyszłych płatności będzie nadal Karta Płatnicza (zlecenie automatycznego pobierania z niej opłat).
- 4.5. W każdym czasie możesz wypowiedzieć Umowę wydając dyspozycję zakończenia Subskrypcji. Zakończenie Subskrypcji nastąpi na koniec ostatniego pokrytego Opłatą Subskrypcyjną Okresu Rozliczeniowego. Dyspozycję zakończenia Subskrypcji wydajesz w aplikacji Moja Heyah.
- 4.6. W przypadku zawieszenia Subskrypcji lub wydania przez Ciebie dyspozycji jej zakończenia:
  - 4.6.1. Usługi nią objęte będą świadczone do końca ostatniego pokrytego Opłatą Subskrypcyjną Okresu Rozliczeniowego,
  - 4.6.2. Usługi SMR będą świadczone do końca tegoż okresu (przy spełnieniu warunków ich dostarczenia – patrz niżej do pkt 5),
  - 4.6.3. jeśli korzystasz z Usługi Dodatkowej będzie ona świadczona do końca jej Okresu Usługi (gdy jest jednorazowa) albo do końca ostatniego opłaconego Cyklu Usługi (gdy usługa cykliczna).
- 4.7. Przez 35 dni od końca ostatniego pokrytego Opłatą Subskrypcyjną Okresu Rozliczeniowego, oprócz ewentualnych usług wskazanych powyżej w ppkt 4.6.3, będziesz mógł jedynie odbierać wolne od dodatkowych opłat połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y oraz wykonywać połączenia alarmowe. Przez kolejne 145 dni wszystkie Usługi będą niedostępne za wyjątkiem wskazanych połączeń alarmowych.
- 4.8. W obu wyżej wskazanych okresach (zarówno 35-dniowym, jaki 145-dniowym) zachowujesz prawo do Numeru Telefonu i możesz wznowić Subskrypcję. Aby to zrobić, musisz przed końcem drugiego z tych okresów:
  - 4.8.1. wydać dyspozycję wznowienia Subskrypcji w Moja Heyah i
  - 4.8.2. wnieść Opłatę Subskrypcyjną.
- 4.9. W przypadku wydania dyspozycji wznowienia Subskrypcji, gdy ustawioną metodą płatności jest:
  - 4.9.1. Przelew, to Opłatę Subskrypcyjną należy uiszczyć tą metodą w okresie ważności Linku,
  - 4.9.2. Karta Płatnicza (tj. zlecenia automatycznego pobierania z niej opłat), to próba pobrania płatności zostanie dokonana niezwłocznie po wydaniu dyspozycji wznowienia Subskrypcji.
- 4.10. Gdy zlecisz wznowienie Subskrypcji i nie uiszczysz Opłaty Subskrypcyjnej Przelewem do końca okresu ważności Linku, dyspozycja ta będzie uznana za niebyłą. Gdy po takim zleceniu nie będzie można pobrać opłaty z Karty Płatniczej to dyspozycja wznowienia Subskrypcji również będzie uznana za niebyłą. Nie zmienia to faktu, że jeśli nie upłynął drugi ze wskazanych okresów, to masz możliwość wznowienia Subskrypcji. Jeśli do końca wskazanego okresu 145 dni nie wznowisz Subskrypcji, utracisz tę możliwość, Umowa wygaśnie a Karta SIM zostanie zdezaktywowana.
- 4.11. W przypadku nieskutecznej próby realizacji płatności z Karty Płatniczej, Heyah wyśle informację o tym na Adres E-mail. Jeśli nie nastąpi płatność, to otrzymasz jeszcze dwa przypomnienia o aktywności Linku również na ten adres.

#### 5. USŁUGI SMR. PŁATNOŚCI

- 5.1. Możesz korzystać z Usług SMR jeśli:
  - 5.1.1. Subskrypcja jest aktywna,



- 5.1.2. jako metodę płatności masz ustawioną w aplikacji Moja Heyah Kartę Płatniczą (tj. zlecenie automatycznego pobierania opłat z Karty Płatniczej) oraz
- 5.1.3. nie masz zablokowanych przez Heyah Usług SMR z powodu braku płatności za nie.
- 5.2. Za Usługi SMR płacisz każdorazowo w chwili wygenerowania kosztu 25 zł, a jeśli ten poziom nie zostanie osiągnięty przed końcem Okresu Rozliczeniowego – na koniec tego okresu. W każdym z tych przypadków wystawiana jest Faktura, dostępna w aplikacji Moja Heyah.
- 5.3. Gdy przy próbie pobrania opłaty za Usługi SMR Heyah otrzyma Odmowę Łagodną, wówczas zablokuje ona te usługi, po czym ponowi próbę jej pobrania. Po nieudanych próbach pobrania tej opłaty, Heyah wyśle na Adres E-mail Link. Za pomocą tego Linku będziesz mógł uiścić zaległą opłatę za Usługi SMR.
- 5.4. Gdy przy próbie pobrania opłaty za Usługi SMR Heyah otrzyma Odmowę Stanowczą, wówczas zablokuje ona te usługi, po czym wyśle na Adres E-mail Link. Za pomocą tego Linku będziesz mógł uiścić zaległą opłatę za Usługi SMR.
- 5.5. Niezależnie od zasad z powyższych ppkt 5.3 i ppkt 5.4, zaległą należność za Usługi SMR możesz uiścić w dowolnym momencie w aplikacji Moja Heyah przy pomocy jednej z dostępnych tam metod płatności. Niezależnie od sposobu uregulowania płatności za Usługi SMR, po jej uiszczeniu ustawioną w aplikacji Moja Heyah metodą płatności za te usługi będzie Karta Płatnicza (zlecenie automatycznego pobierania z niej opłat).
- 5.6. Po uregulowaniu zaległości płatniczej związanej z Usługami SMR i spełnieniu pozostałych warunków z ppkt 5.1 powyżej, będziesz mógł powrócić do korzystania z tych usług.
- 5.7. W przypadku, gdy opóźnisz się z zapłatą należności za Usługi SMR, w całości lub w części, Heyah ma prawo dochodzenia odsetek ustawowych. Heyah może naliczyć odsetki, od kwoty zaległości, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym masz obowiązek zapłacić za te usługi. Odsetki będą wykazane na dodatkowej Fakturze lub odrębnym dokumencie. Jesteś zobowiązany zapłacić należne Heyah odsetki ustawowe po otrzymaniu wspomnianego dokumentu bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia.

## **6. USŁUGI DODATKOWE. PŁATNOŚCI**

- 6.1. Możesz zakupić Usługę Dodatkową w Moja Heyah, jeśli masz ważną Subskrypcję i Heyah oferuje taką usługę dla Twojej Subskrypcji.
- 6.2. Okres Ważności jednorazowej (niecyklicznej) Usługi Dodatkowej albo Cykl Usługi właściwy dla cyklicznej Usługi Dodatkowej są niezależne od Okresu Rozliczeniowego (Subskrypcji).
- 6.3. Za Usługi Dodatkowe płacisz z góry Kartą Płatniczą lub Przelewem. W przypadku cyklicznej Usługi Dodatkowej i Karty Płatniczej, płatności będą dokonywane w ramach zlecenia automatycznego ich pobierania przez Heyah.
- 6.4. O włączeniu Usługi Dodatkowej będziesz zawiadamiany SMS-em.
- 6.5. Szczegółowe zasady korzystania z Usługi Dodatkowej określone są w Regulaminie Usługi Dodatkowej.

## **7. TWOJE ZOBOWIĄZANIA**

- 7.1. Za Subskrypcję i Usługi Dodatkowe płacisz z góry. W przypadku Usług SMR płacisz z dołu. Szczegółowe zasady płatności podane są w ppkt 3.3 – ppkt 3.7, ppkt 4.3 – ppkt 4.4, ppkt 4.8 – ppkt 4.11, ppkt 5.2 – ppkt 5.5, pkt 6.3 powyżej oraz Regulaminie Subskrypcji. Mogą one być zawarte także w innych dokumentach składających się na Umowę.
- 7.2. Zobowiązujesz się chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
- 7.3. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży Karty SIM możesz zwrócić się do Heyah z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej. W przypadku wydania Ci nowej Karty SIM, Heyah dezaktywuje dotychczasową kartę. Za wydanie nowej Karty SIM Heyah może pobrać opłatę zgodnie z Cennikiem.

- 7.4. Możesz powiadomić Heyah o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie ustnej, jesteś zobowiązany potwierdzić Heyah ten fakt na piśmie w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego. W dniu otrzymania powiadomienia Heyah zawiesza świadczenie Usług na okres 10 dni. Heyah wznawia świadczenie Usług po upływie tego okresu albo wcześniej na Twój wniosek lub po wydaniu Tobie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
- 7.5. Heyah nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do momentu zawieszenia świadczenia Usług, zgodnie z pkt 7.4 powyżej.
- 7.6. W przypadku zabezpieczenia przez Ciebie Karty SIM Kodem PIN, należy chronić ten kod przed możliwością zapoznania się z nim przez osoby trzecie.
- 7.7. 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 identyfikujących Ciebie danych – ponosisz wyłączną odpowiedzialność. Twoja odpowiedzialność jest wyłączona w okresie zawieszenia świadczenia Usług, o którym mowa powyżej w ppkt 7.4, w zakresie korzystania z tych usług.
- 7.8. Musisz używać w Sieci wyłącznie telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadających świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wydany przez uprawniony organ.
- 7.9. Zobowiązujesz się nie korzystać z usług Heyah w sposób naruszający prawo lub postanowienia umowy z nim zawartej, a w szczególności nie wykorzystywać/korzystać z tych usług:
  - 7.9.1. przy pomocy karty SIM, co do której masz wiedzę, że została skradziona,
  - 7.9.2. przy pomocy nieprzyznanego Ci numeru telefonu z naruszeniem prawa lub umowy z Heyah,
  - 7.9.3. przy pomocy telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:
    - 7.9.3.1. co do którego masz wiedzę, że zostało skradzione,
    - 7.9.3.2. które nie posiada odpowiedniego dokumentu lub oznaczenia zgodności z obowiązującymi przepisami prawa lub nie jest dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej,
  - 7.9.4. do działań powodujących lub mogących powodować zakłócenia pracy Sieci, urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet, w szczególności przez zaburzenia elektromagnetyczne,
  - 7.9.5. do kierowania do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych połączeń (w tym wysyłania wiadomości SMS/MMS) pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, bądź do udostępniania w inny sposób usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym w celu uzyskania korzyści majątkowej,
  - 7.9.6. przy pomocy urządzenia telekomunikacyjnego realizującego funkcję zakończenia sieci stałej lub działającego na podobnej zasadzie,
  - 7.9.7. do generowania automatycznego ruchu, w szczególności ruchu pomiędzy urządzeniami lub automatycznych połączeń pomiędzy urządzeniem a Tobą, chyba że Umowa wyraźnie to przewiduje,
  - 7.9.8. do wspomagania lub budowania rozwiązań typu „call center”, w tym do wykonywania połączeń telefonicznych w takich rozwiązaniach (nie oznacza to zakazu wykonywania połączeń do call center),
  - 7.9.9. do generowania sztucznego ruchu w Sieci, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń,
  - 7.9.10. do generowania ruchu, którego celem jest zablokowanie usługi lub systemu informatycznego (atak Denial of Service),
  - 7.9.11. do wykonywania połączeń, które następnie są przekierowywane za pomocą dowolnej technologii, np. VoIP (Voice over Internet Protocol) – w celu uzyskania korzyści majątkowej wyłącznie z faktu takiego przekierowania, chyba że umowa z Heyah wyraźnie to dopuszcza.
- 7.10. W każdym przypadku, o którym mowa powyżej w ppkt 7.9 powyżej, Heyah ma prawo wypowiedzieć Umowę, bez wcześniejszego uprzedzenia, ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić w takim samym trybie świadczenie Usług – bez odszkodowania.

## **8. ZOBOWIĄZANIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ HEYAH**

- 8.1. Heyah ma obowiązek świadczyć należycie Usługi i należycie wykonywać wszystkie inne jej zobowiązania z Umowy.

- 8.2. Przed zawarciem Umowy Heyah zobowiązana jest wydać Tobie Kartę SIM i przyznać Numer Telefonu.
- 8.3. Heyah zobowiązana jest do zmiany Numeru Telefonu na Twój pisemny wniosek, gdy wykazesz, że korzystanie z niego jest dla Ciebie uciążliwe.
- 8.4. Heyah uniemożliwia używanie w Sieci skradzionego Telefonu oraz przekazuje informacje identyfikujące skradzione urządzenie innym operatorom, po przedstawieniu przez Ciebie urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży Telefonu oraz dowodu jego nabycia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.
- 8.5. Heyah odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w tym za stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy stanem faktycznym parametrów jakości usługi dostępu do Internetu a postanowieniami Umowy. Jednakże Heyah nie ponosi odpowiedzialności, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało ze zdarzenia o charakterze siły wyższej lub z przyczyn leżących po Twojej stronie, a w szczególności z:
  - 8.5.1. nieprzestrzegania przez Ciebie Umowy lub
  - 8.5.2. Twojego zachowania niezgodnego z prawem.
- 8.6. Heyah nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, gdy nie ma możliwości świadczenia Usług podczas realizowania przez Ciebie połączeń przy wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnych operatorów zagranicznych.
- 8.7. Heyah nie ponosi także odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług, wynikające z:
  - 8.7.1. nieosiągnięcia przez Telefon używane przez Ciebie parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub parametrów wymaganych do skorzystania z Usług,
  - 8.7.2. używania przez Ciebie Telefonu nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
- 8.8. Heyah nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego Sieć.
- 8.9. Z tytułu niedotrzymania z winy Heyah określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych przysługuje Ci odszkodowanie.
- 8.10. Za każdy dzień przekroczenia z winy Heyah określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług przysługuje Ci odszkodowanie w wysokości 1/10 Opłaty Subskrypcyjnej.
- 8.11. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług przysługuje Ci odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej okresowej kwoty opłat za Usługi z ostatnich trzech pełnych Okresów Rozliczeniowych, sprzed złożenia reklamacji, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Przez opłaty za Okres Rozliczeniowy uważa się Opłatę Subskrypcyjną za ten okres oraz ewentualne opłaty za usługi SMR, z których skorzystałeś w tym okresie i za Usługi Dodatkowe aktywowane w tym okresie. Jeżeli pomiędzy dniem zawarcia Umowy a dniem złożenia reklamacji były tylko dwa pełne Okresy Rozliczeniowe, to wskazaną średnią okresową kwotę oblicza się z tych dwóch okresów. Jeżeli do dnia złożenia reklamacji Umowa obowiązywała przez jeden pełny Okres Rozliczeniowy, to za wskazaną średnią okresową kwotę przysługuje Ci odszkodowanie w wysokości zdefiniowanych powyżej opłat za ten Okres Rozliczeniowy. Jeżeli do dnia złożenia reklamacji nie upłynął jeszcze pierwszy Okres Rozliczeniowy, to za wskazaną średnią okresową uważa się wysokość Opłaty Subskrypcyjnej.
- 8.12. Zasady wskazane w pkt 8.11 powyżej mają zastosowanie także w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonych Usług.
- 8.13. W przypadku niedotrzymania przez Heyah terminu na przeniesienie Numeru Telefonu, w ramach realizacji Twojego ustawowego uprawnienia do przeniesienia numeru, przysługuje Ci od Heyah jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych z ostatnich trzech miesięcy. Odszkodowanie to nie przysługuje, jeśli brak możliwości realizacji przeniesienia Numeru Telefonu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu zarządzanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (tzw. systemu PLI CBD). Kwotę wskazanego odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni zwłoki, które upłyną do dnia przeniesienia numeru do nowego dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
- 8.14. W przypadku przeniesienia numeru do Heyah, bez Twojej zgody, przysługuje Ci z tego tytułu jednorazowe odszkodowanie. Wynosi ono ½ średniej opłaty miesięcznej za każdy dzień od dnia

aktywacji numeru w Heyah do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania Twojej zgody na aktywację numeru w Heyah. Średnia opłata miesięczna liczona jest według faktur dotychczasowego dostawcy usług z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku usługi przedpłaconej w wysokości sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.

Gdy z przyczyn leżących po stronie Heyah nie doszło do zmiany dostawcy usługi Internetu, przysługuje Ci od Heyah jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych z ostatnich trzech miesięcy. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, w którym miała być dokonana aktywacja wskazanej usługi u jej nowego dostawcy, do dnia jej faktycznej aktywacji u tego dostawcy.

- 8.15. Niezależnie od powyższego możesz dochodzić odszkodowania do pełnej wysokości szkody.

## **9. OGÓLNY ZAKRES. JAKOŚĆ USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH. PAKIETY DANYCH**

- 9.1. Usługi są usługami mobilnymi. W ich zakres wchodzi usługi głosowe (połączenia wychodzące i przychodzące), SMS-y (wychodzące i przychodzące) i MMS-y (wychodzące i przychodzące), Mobilny Internet oraz inne świadczenia im towarzyszące wymienione w Cenniku. Cennik wymienia Usługi w sposób szczegółowy, precyzuje opłaty za nie oraz sposób ich naliczania.
- 9.2. Heyah świadczy Usługi w Sieci oraz w Roamingu.
- 9.3. Heyah świadczy Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- 9.4. Heyah świadczy Usługi zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych).
- 9.5. O ile na podstawie Umowy świadczona jest usługa Roamingu, Heyah z wykorzystaniem Sieci, w ramach tej usługi, umożliwia Tobie 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, ze względu na okoliczności, na które Heyah nie ma wpływu. Umowa może przewidywać jednakże, że Usługi świadczone są wyłącznie w zasięgu Sieci. Może ona także ograniczać świadczenie danej usługi, opcji usługowej lub technologii do określonego obszaru, o ile będzie to zgodne z przepisami prawa.
- 9.6. Minimalny oferowany poziom jakości połączeń głosowych 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.
- 9.7. Minimalny oferowany poziom jakości transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu, w kierunkach do i od Ciebie, wynosi 8 kb/s przez minimum 95% doby.
- 9.8. Szacunkowa prędkość maksymalna Mobilnego Internetu (tj. szacunkowa prędkość maksymalna 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 korzystających z tych samych zasobów radiowych (np. ta sama stacja bazowa).
- 9.9. Szacunkowe prędkości maksymalne Mobilnego Internetu, przy braku ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci korzystających z tych samych zasobów radiowych wynoszą (pobieranie/wysyłanie) dla:
- 9.9.1. 4G/LTE (i wyższych technologii, jeśli zostaną wprowadzone dla Umowy): 300 Mb/s/50 Mb/s;
- 9.9.2. 3G: 42 Mb/s/5,76 Mb/s;
- 9.9.3. 2G: 237 kb/s/120 kb/s.
- 9.10. Szacunkowe prędkości maksymalne Mobilnego Internetu, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Heyah technologii Mobilnego Internetu wynoszą (pobieranie/wysyłanie) dla:
- 9.10.1. 4G/LTE (i wyższych technologii, jeśli zostaną wprowadzone dla Umowy): 160 Mb/s/32 Mb/s;
- 9.10.2. 3G: 33 Mb/s/3,5 Mb/s;
- 9.10.3. 2G: 150 kb/s/80 kb/s.



- 9.11. Cennik, Regulamin Subskrypcji lub Regulamin Usługi Dodatkowej mogą inaczej niż powyżej określić poziom szacunkowej prędkości maksymalnej Mobilnego Internetu.
- 9.12. Prędkość deklarowana Mobilnego Internetu to prędkość transmisji danych używana przez T-Mobile w komunikatach o charakterze handlowym. Komunikaty takie mogą być zawarte w szczególności w reklamach telewizyjnych, internetowych lub radiowych.
- 9.13. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanych. Znaczne negatywne odstępstwo może wywołać skutek w postaci utrudnienia albo uniemożliwienia korzystania z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie. Tego rodzaju odstępstwo związane jest zazwyczaj z pogorszeniem wskaźników z ppkt 9.15.1 – ppkt 9.15.3 poniżej.
- 9.14. Prędkość Mobilnego Internetu (tj. prędkość transmisji danych w Mobilnym Internecie) jest jednym z najważniejszych parametrów wpływających na możliwość i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie. W szczególności, prędkość ta ma istotny wpływ na:
- 9.14.1. transmisję danych w czasie rzeczywistym (istotną np. w grach interaktywnych, telekonferencjach odbywanych w komunikatorach internetowych),
- 9.14.2. korzystanie z dużych porcji danych (np. pobranie filmu w wysokiej rozdzielczości),
- 9.14.3. szybkie przesyłanie danych (m.in. ważne dla korzystania z aplikacji wymagających takiego przesyłu, np. wykorzystujących strumieniowanie wideo).
- 9.15. Oprócz prędkości istnieją także inne parametry jakości Mobilnego Internetu:
- 9.15.1. wskaźnik opóźnienia, którego zbyt wysoki poziom obniża postrzeganą przez Ciebie interaktywność (czas otwierania się strony internetowej lub reakcji aplikacji na Twoje kliknięcie),
- 9.15.2. wskaźnik wahania opóźnienia, którego zbyt wysoki poziom powoduje zatory lub utratę części danych w trakcie transmisji danych (ma on szczególnie istotny wpływ na jakość połączeń w komunikatorach internetowych),
- 9.15.3. wskaźnik przepustowości i utraty pakietów, od którego zależy czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików i jakość połączeń.
- 9.16. W praktyce na osiąganą w danym momencie prędkość Mobilnego Internetu mają wpływ następujące okoliczności: zasięg Sieci, technologia Mobilnego Internetu dostępna w Sieci na danym terenie lub faktycznie przez Ciebie wykorzystywana, parametry wykorzystywanego przez Ciebie urządzenia i jego obciążenie, zainstalowane na nim oprogramowanie, ustawienia Karty SIM, zakres usług w ramach Umowy i korzystanie z nich przez Ciebie (w tym korzystanie z innych usług lub serwisów w tle), sposób korzystania przez Ciebie z Mobilnego Internetu, wewnętrzne ograniczenia zewnętrznego serwera, z którego udostępniane są treści w Internecie (skutkujące np. nieotwieraniem się strony internetowej), obciążenie stacji nadawczej w wyniku ruchu ze strony innych użytkowników, siła odbieranego sygnału takiej stacji (wpływają na nią m.in. moc stacji, odległość od stacji, fizyczne przeszkody, warunki atmosferyczne), pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez Telefon, liczba, rodzaj, przeznaczenie lub specyfika działania jednocześnie wykorzystywanych aplikacji, serwisów oraz urządzeń (np. działających w tle aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall), współdzielenie Mobilnego Internetu (korzystanie z Mobilnego Internetu w oparciu o jedną Kartę SIM równocześnie przez więcej niż jedno urządzenie). Ostatni z wymienionych czynników może prowadzić do pogorszeniu jakości Mobilnego Internetu, w tym prędkości transmisji, szczególnie wtedy, gdy przynajmniej jedno z urządzeń służy korzystaniu z telewizji internetowej lub wideo na żądanie.
- 9.17. Heyah może świadczyć usługi specjalistyczne, których nie obejmuje Mobilny Internet, a które polegają na transmisji danych. Przykładowo, są to usługi polegające na ciągłym lub cyklicznym monitorowaniu stanu zdrowia abonenta i przesyłaniu danych o tym stanie do placówki ochrony zdrowia, lub usługi pozwalające na monitorowanie położenia geograficznego samochodów. Usługi tego rodzaju mogą wpłynąć na jakość Mobilnego Internetu a to przez wykorzystanie tych samych zasobów Sieci przez te usługi i Mobilny Internet. W przypadku świadczenia takich usług specjalistycznych Heyah zapewni:
- 9.17.1. przepustowość Sieci na poziomie wystarczającym do świadczenia zarówno tych usług jak i Mobilnego Internetu oraz
- 9.17.2. brak wpływu świadczenia usług specjalistycznych na ogólną jakość Mobilnego Internetu.
- 9.18. Korzystanie przez Ciebie z usług specjalistycznych często będzie skutkowało pogorszeniem parametrów Mobilnego Internetu, ale bez naruszenia Umowy. Heyah będzie informowała Cię o usługach specjalistycznych oraz wpływie tych usług na Mobilny Internet w ewentualnych regulaminach takich usług, które będą stać do Twojej dyspozycji.
- 9.19. Heyah stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, a w ich ramach zwyczajne i nadzwyczajne środki zarządzania ruchem w Sieci, o których mowa w dwóch następnych punktach.

- 9.20. Celem zwyczajnych środków zarządzania ruchem w Sieci jest wspieranie efektywnego jej wykorzystania, zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, należyte wykonywanie umów z wszystkimi jego abonentami i optymalizacja ogólnej jakości usług telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem Sieci wszystkim jego abonentom. Środki te są: przejrzyste, niedyskryminacyjne, proporcjonalne 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 a także nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
- 9.21. Zwyczajnymi środkami zarządzania ruchem w Sieci są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja. Blokowanie oznacza zaprzestanie świadczenia Usług w całości lub części – na podstawie postanowień Umowy lub przepisów prawa. Spowolnienie i priorytetyzacja obniżają lub mogą obniżyć w niektórych przypadkach jakość Usług – jednak zawsze w ramach postanowień Umowy, lub przepisów prawa. Priorytetyzacja polega na udzieleniu pierwszeństwa określonej/ym kategorii/om ruchu w Sieci względem innej/yh 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, Mobilny Internet, 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 narusza jednak postanowień Umowy, ani innych umów z Heyah, w tym dotyczących jakości usług. Dzięki stosowaniu tego środka Heyah utrzymuje zagwarantowaną umowami jakość wszystkich swoich usług. Zwyczajne środki zarządzania ruchem są utrzymywane tylko tak długo jak jest to konieczne.
- 9.22. Heyah stosuje także nadzwyczajne środki zarządzania ruchem, wykraczające ponad środki opisane w poprzednim ustępie. Te nadzwyczajne środki przejawiają się w działaniach podejmowanych, gdy są one konieczne i jedynie tak długo jak są one konieczne, aby:
- 9.22.1. zapewnić zgodność z dotyczącymi Heyah przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
- 9.22.2. 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. za pomocą:
- 9.22.2.1. eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych;
- 9.22.2.2. przerywania lub ograniczania świadczenia usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych;
- 9.22.3. 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 ppkt 9.22.2 i ppkt 9.22.3 powyżej, są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Ograniczanie, o którym mowa w ppkt 9.22.2 powyżej, może przyjąć np. formę zredukowania szacunkowej prędkości maksymalnej dla Mobilnego Internetu, dla wysyłania i odbierania we wszystkich technologiach w taki sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s. Takie ograniczenie działa do końca Okresu Rozliczeniowego (dla Subskrypcji i usług SMR) lub do końca, odpowiednio, Okresu Ważności albo Cyklu Usługi (dla Usługi Dodatkowej) – w którym to ograniczenie zastosowano. Jednak może być ono ponownie stosowane przez Heyah w przypadku ponawiania się przesłanek uprawniających Heyah do jego użycia. Nadzwyczajne środki zarządzania ruchem stosowane są w celu należytego świadczenia Usług w Sieci przez Heyah wszystkim jego abonentom. Mogą one m.in. powodować pogorszenie się parametrów jakości Mobilnego Internetu, ale bez naruszenia Umowy.
- 9.23. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług lub zagrożeniami lub podatnością na takie zagrożenia, Heyah może podjąć działania o charakterze organizacyjnym (w tym stosowanie procedur), technicznym i prawnym.
- 9.24. Podstawowym środkiem Twojej ochrony prawnej jest możliwość złożenia reklamacji, o której mowa w pkt 12 poniżej. W przypadku negatywnego jej rozpatrzenia przez Heyah, masz prawo dochodzenia swych roszczeń w sposób wskazany poniżej w ppkt 12.23. Możesz też zakończyć Umowę na zasadach określonych powyżej w ppkt 4.3 ppkt 4.5 i kolejnych, oraz w ppkt 13.1.2.
- 9.25. Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa powyżej, publikowane są na stronie internetowej Heyah.

- 9.26. Aktualne informacje o zasięgu, technologiach i ich standardach oraz o jakości Usług publikowane są na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 9.27. W ramach Mobilnego Internetu masz dostęp do pakietów danych. Pakiet danych objęty Subskrypcją aktywowany jest automatycznie. Ponadto możesz zamówić pakiet danych w ramach Usług Dodatkowych. Możesz kontrolować stan pakietów danych w Moja Heyah lub w Biurze Obsługi Abonenta. Gdy wyczerpiesz pakiet, Heyah niezwłocznie poinformuje Cię o tym SMS-em oraz w aplikacji Moja Heyah.
- 9.28. Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:
- 9.28.1. następuje blokada Mobilnego Internetu, co oznacza, że nie masz możliwości korzystania z usługi transmisji danych;
- 9.28.2. następuje ograniczenie prędkości w Mobilnym Internecie do poziomu określonego w Umowie; prędkość 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 Internetu;
- 9.28.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych zgodnie z Cennikiem.
- 9.29. Prędkość Mobilnego Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów, z których korzystasz, w jego ramach wpływają bezpośrednio na objętość transmitowanych przez Ciebie danych w tej usłudze. Może to niekiedy prowadzić do szybkiego wyczerpania pakietu danych.
- 9.30. Mobilny Internet świadczony jest w Sieci w technologiach mobilnych: 2G, 3G albo 4G(LTE). Rodzaj technologii zależy od jej dostępności na danym terenie, wykorzystywanego urządzenia lub jego ustawień oraz rodzaju Karty SIM. Wszystkie wskazane technologie aktywowane są automatycznie w systemach teleinformatycznych Heyah i nie masz możliwości ich dezaktywacji. Orientacyjna mapa zasięgu Sieci i technologii LTE oraz dotyczące jej informacje dostępne są na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 9.31. Wskazaną wyżej szacunkową prędkość maksymalną Mobilnego Internetu możesz osiągnąć jedynie w technologii LTE (lub wyższej, jeśli zostanie udostępniona dla Umowy), przy braku lub bardzo niskim poziomie przeszkód, o których mowa wyżej w ppkt 9.16 - ppkt 9.22.
- 9.32. W przypadku korzystania z Usług w Roamingu i Usług Międzynarodowych jakość tych usług może odbiegać od ich jakości w Sieci, z uwagi na fakt, że świadczenie tych usług zależy także od poziomu jakości sieci operatorów zagranicznych, na co Heyah nie ma wpływu.
- 9.33. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, 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”.
- 9.34. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych, zasady dotyczące rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Heyah.

## **10. NUMERY ALARMOWE. OGRANICZENIA W DOSTĘPIE DO USŁUG I APLIKACJI**

- 10.1. Heyah zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:
- 10.1.1. 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, Heyah może skierować połączenie na numer alarmowy 112.
- 10.1.2. 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.
- 10.2. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe Heyah gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią Twoją zgodą, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez Heyah szczególnej kategorii Usług.

- 10.3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Heyah Telefonów (wynikające z działań Heyah lub będące rezultatem jego zlecenia) jak również innych telefonów mogą wynikać z:
  - 10.3.1. rodzaju wykorzystywanego Telefonu i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane:
    - 10.3.1.1. dokonaną przez Ciebie zmianą konfiguracji Telefonu,
    - 10.3.1.2. dokonaną przez Ciebie instalacją oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta Telefonu lub przez sprzedawcę,
    - 10.3.1.3. faktem, że Telefon nie jest przeznaczony do korzystania z danej technologii,
    - 10.3.1.4. brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na Telefonie,
    - 10.3.1.5. parametrami technicznymi Telefonu,
  - 10.3.2. warunków transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu w Sieci w miejscu korzystania przez Ciebie z usług lub aplikacji,
  - 10.3.3. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których korzystasz, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
  - 10.3.4. środków zarządzania ruchem, o których mowa powyżej w pkt 9.19–pkt 9.22,
  - 10.3.5. warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Heyah,
  - 10.3.6. okoliczności wskazanych w ppkt 7.4 lub nieprzestrzegania przez Ciebie obowiązków, o których mowa powyżej w ppkt 7.4 i ppkt 7.9,
  - 10.3.7. spowolnienia Mobilnego Internetu w przypadkach przewidzianych Umową,
  - 10.3.8. utracenia możliwości korzystania z Mobilnego Internetu w przypadkach przewidzianych tym regulaminem,
  - 10.3.9. zaistnienia uwarunkowań lub działań, o których mowa poniżej w pkt 12.2 i pkt 13.5,
  - 10.3.10. zakresu usług aktywnych dla Twojej Karty SIM.
- 10.4. Ograniczenia w zakresie korzystania z Telefonu udostępnionego przez Heyah, wprowadzone przez niego lub na jego zlecenie, mogą wynikać także z zainstalowania w jego pamięci elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności plików (graficznych, dźwiękowych, wideo), aplikacji wspierających usługi oferowane przez Heyah oraz aplikacji rozrywkowych (w tym gier).
- 10.5. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług, technologii i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Heyah Telefonów (wynikające z działań Heyah lub będące rezultatem jego zlecenia) mogą wynikać także z uprawnień Heyah wskazanych w pkt 7.10 powyżej. Ograniczenia te mogą być też określone w Regulaminie Subskrypcji lub Regulaminie Usługi Dodatkowej.
- 10.6. Heyah dysponuje uprawnieniami dotyczącymi utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Są one opisane powyżej w pkt 9.22.

## **11. OBSŁUGA POSPRZEDAŻNA. KODEKS DOBRYCH PRAKTYK. REKOMENDOWANE SPOSOBY ZABEZPIECZENIA TELEFONU**

- 11.1. Heyah realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
  - 11.1.1. udzielania Ci informacji dotyczących Umowy;
  - 11.1.2. przyjmowania od Ciebie reklamacji;
  - 11.1.3. realizacji Twoich zleceń;
  - 11.1.4. udzielania Tobie informacji dotyczących Usług, podstawowych informacji dotyczących obsługi Telefonu w związku z korzystaniem z Usług, a także informacji o zasadach reklamacji w przypadku awarii tych usług;
  - 11.1.5. udzielania Tobie informacji o aktualnych promocjach i innych ofertach.
- 11.2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.
- 11.3. Obsługa serwisowa realizowana jest przez Heyah za pośrednictwem:
  - 11.3.1. Moja Heyah – całodobowo,
  - 11.3.2. Biura Obsługi Abonenta – w godzinach pracy konsultantów telefonicznych podanych na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), a w zakresie obsługi automatycznej – całodobowo (zakres usług serwisowych tego biura podany jest w jego definicji w pkt 2 powyżej),
  - 11.3.3. Internetowego Systemu Obsługi poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Ciebie zmian na Twoim koncie – całodobowo przez stronę [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl),
  - 11.3.4. Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla klientów) oraz osób upoważnionych przez Heyah (lista Punktów Sprzedaży dostępna jest na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)).



- 11.4. Możesz uzyskać informacje o aktualnym Cenniku na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) lub telefonicznie u osób upoważnionych przez Heyah.
- 11.5. Heyah, w granicach dopuszczonych przepisami prawa, będzie porozumiewać się z Tobą: (1) telefonicznie lub SMS-ami (na Numer Telefonu lub podany przez Ciebie numer kontaktowy), (2) pocztą elektroniczną (na podany przez Ciebie adres tej poczty), (3) za pomocą aplikacji Moja Heyah, (4) na piśmie lub (5) w inny uzgodniony sposób przewidziany w Umowie na konkretne okoliczności.
- 11.6. Heyah ma prawo nagrywać treść połączeń z Biurem Obsługi Abonenta w celu podniesienia poziomu Serwisu i dokumentowania Twoich zleceń.
- 11.7. Kodeks dobrych praktyk jest zbiorem zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania w odniesieniu do jednej lub większej liczby praktyk rynkowych. Lista kodeksów dobrych praktyk, których Heyah jest sygnatariuszem, jest zmienna w czasie, a linki do nich są na [firma.t-mobile.pl](http://firma.t-mobile.pl).
- 11.8. Przy uwzględnieniu stopnia zaawansowania technicznego Telefonu, Heyah rekomenduje następujące sposoby jego zabezpieczenia:
  - 11.8.1. zabezpieczanie dostępu do urządzenia za pomocą hasła lub linii papilarnych,
  - 11.8.2. stosowanie automatycznego „wygaszacza” urządzenia/ekranu,
  - 11.8.3. instalowanie i używanie wyłącznie legalnego oprogramowania pochodzącego z pewnych źródeł,
  - 11.8.4. korzystanie z legalnych programów antywirusowych pochodzących z pewnych źródeł,
  - 11.8.5. zapoznanie się z wszystkimi funkcjami urządzenia i aplikacji oraz dostosowanie ich do preferowanych przez Ciebie rozwiązań, w tym poziomu ochrony (z uwagi na fakt, że włączone urządzenie oraz aplikacje mogą być stale połączone z Internetem i automatycznie synchronizować się z usługami opartymi na transmisji danych).

## 12. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 12.1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, niedotrzymania z winy Heyah określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- 12.2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia w którym usługi te zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane, lub od dnia udostępnienia w aplikacji Moja Heyah Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. W przypadku Usług Dodatkowych reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Usługi, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia w którym usługi te zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane, lub od dnia udostępnienia w aplikacji Moja Heyah Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi dodatkowej. Reklamację wniesioną po upływie wskazanych terminów pozostawia się bez rozpoznania, o czym Heyah niezwłocznie Cię powiadamia. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Heyah informacji zawierającej reklamację.
- 12.3. Warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji przez Heyah jest potwierdzenie tożsamości osoby składającej reklamację jako osoby uprawnionej oraz, jeśli może to budzić wątpliwości, ustalenie informacji umożliwiających przekazywanie Ci wezwań, potwierdzeń i/lub odpowiedzi Heyah, o których mowa poniżej.
- 12.4. Reklamacja może być złożona:
  - 12.4.1. w formie pisemnej – osobiście podczas Twojej wizyty w Punkcie Sprzedaży, albo przesyłką pocztową na adres Heyah,
  - 12.4.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas Twojej wizyty w Punkcie Sprzedaży,
  - 12.4.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Heyah na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 12.5. Reklamacja powinna zawierać:
  - 12.5.1. Twoje imię, nazwisko i adres;
  - 12.5.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 12.5.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 12.5.4. przydzielony Ci Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja;
  - 12.5.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Heyah określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
  - 12.5.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – jeżeli żądasz ich wypłaty;
  - 12.5.7. numer konta bankowego, z którego dokonałeś płatności – gdy w grę wchodzi odszkodowanie lub inna żądana przez Ciebie należność;

- 12.5.8. Twój podpis – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 12.6. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży nie spełnia powyższych warunków, upoważniona osoba reprezentująca Heyah przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Ciebie o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- 12.7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w poprzednim ustępie nie spełnia warunków określonych powyżej, Heyah, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Cię 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.
- 12.8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej żądanej przez Ciebie należności dla Ciebie, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Heyah traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 12.9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Ciebie w Punkcie Sprzedaży – ustnie, albo w formie pisemnej – upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Heyah niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- 12.10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Heyah w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Nie jest to konieczne w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 12.11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Heyah rozpatrującej reklamację.
- 12.12. Heyah zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Ciebie przez Heyah odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
- 12.13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 12.13.1. nazwę jednostki Heyah rozpatrującej reklamację;
- 12.13.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 12.13.3. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu, zgodnie z Twoim wnioskiem;
- 12.13.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego dochodzenia sporów;
- 12.13.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Heyah, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
- 12.14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 12.14.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 12.14.2. zostać doręczona Tobie przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 12.15. Heyah potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- 12.16. Za Twoją zgodą wyrażoną w reklamacji, podczas składania zamówienia Umowy na sklep.heyah.pl lub w odrębnym oświadczeniu, Heyah 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 Ciebie środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli nie wskażesz adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Heyah 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 Ciebie do złożenia reklamacji.
- 12.17. Posłużenie się przez Heyah innym niż poczta elektroniczna środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedź na reklamację spełniają wymogi

określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwi Tobie ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

- 12.18. Jeżeli wysłana przez Heyah odpowiedź na reklamację nie została Ci doręczona, Heyah, na Twoje żądanie wyrażone w sposób określony w ppkt 12.4.2 powyżej, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 12.19. W porozumieniu z Heyah określasz sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 12.18 powyżej, ma zostać przekazana. Na Twoje żądanie, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Heyah ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 12.20. Heyah nie jest obowiązana do ponownego przekazania Tobie odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została Tobie doręczona.
- 12.21. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 12.22. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi rachunku szczegółowego jest Tobie zwracana w uzgodniony z Tobą sposób. Dla uniknięcia wątpliwości Heyah precyzuje, że zwrot dotyczy wyłącznie opłat za taki zakres wskazanej usługi, który był niezbędny do ustalenia podlegających reklamacjom nieprawidłowości w świadczeniu Usług.
- 12.23. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, możesz dochodzić swych roszczeń przed właściwym sądem powszechnym. Możesz także po wyczerpaniu tej drogi we wskazanej sytuacji, za zgodą obu stron sporu, skorzystać polubownego rozwiązanie go w postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Z procedurą dotyczącą tego postępowania możesz zapoznać się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE), w siedzibie UKE w Warszawie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE.

### **13. ZAKOŃCZENIE UMOWY. INNE**

- 13.1. Umowa kończy się na skutek:
  - 13.1.1. nieuiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej skutkującego zawieszeniem Subskrypcji i niewznowienia jej w ciągu 180 dni od ostatniego dnia ostatniego Okresu Rozliczeniowego,
  - 13.1.2. wypowiedzenia jej przez Ciebie przez wydanie (w każdym czasie) dyspozycji zakończenia Subskrypcji i jej niewznowienie do końca wskazanego okresu 180 dni,
  - 13.1.3. wygaśnięcia na skutek utraty bytu prawnego przez Heyah lub Twojej śmierci,
  - 13.1.4. niezawinionej utraty przez Heyah uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
  - 13.1.5. w związku z przeniesieniem Numeru Telefonu do innego operatora,
  - 13.1.6. wypowiedzenia jej przez Heyah zgodnie z ppkt 13.2 poniżej lub
  - 13.1.7. wypowiedzenia jej przez Heyah w sposób wskazany poniżej w ppkt 13.3.
- 13.2. Heyah może wypowiedzieć Umowę z powodu nieuiszczenia przez Ciebie opłaty za Usługi SMR. Rozwiązanie Umowy nastąpi po wezwaniu do zapłaty z chwilą bezskutecznego upływu podanego w nim terminu na zaprzestanie wskazanego naruszenia. Wypowiedzenie Umowy, obejmujące wskazane wezwanie i termin, będzie wysłane na piśmie, jeśli podałeś w tym celu adres korespondencyjny, albo na Adres E-mail – za Twoją zgodą, względnie w inny uzgodniony sposób. Jeśli w momencie bezskutecznego upływu wskazanego terminu masz aktywne Usługi w ramach Okresu Rozliczeniowego (Subskrypcja) lub Okresu/Cyklu Usługi (Usługa Dodatkowa), to rozwiązanie Umowy nastąpi dopiero na koniec tego okresu/cyklu. W okresie pomiędzy otrzymaniem wezwania do zapłaty a rozwiązaniem Umowy nie możesz przedłużać ani wznawiać Subskrypcji. We wskazanym wypowiedzeniu Heyah proponuje Ci skorzystanie z nowej oferty usług telekomunikacyjnych w taki sposób, aby zapewnić ciągłość świadczenia usług w oparciu o Numer Telefonu.
- 13.3. Heyah może wypowiedzieć Umowę Tobie i wszystkim abonentom systemu Heyah 01 tej samej co Twoja oferty systemu Heyah 01 lub Tobie i wszystkim abonentom systemu Heyah 01. Może to uczynić ogłaszając to wypowiedzenie na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz dostarczając je na piśmie, jeśli podałeś w tym celu adres korespondencyjny, albo na Adres E-mail – za Twoją zgodą. W wypowiedzeniu tym Heyah poda datę, od której nie będzie można przedłużać ani wznawiać Subskrypcji. Wypowiedzenie zostanie dostarczone na Adres E-mail i ogłoszone na wskazanej stronie z miesięcznym wyprzedzeniem w stosunku do tej daty. Po zakończeniu ostatniego opłaconego Okresu Rozliczeniowego Twoja Umowa wejdzie w okres 35 dni a następnie okres 145 dni, analogicznie do zasady z ppkt 4.7 powyżej. W

okresach tych zachowasz prawo do Numeru Telefonu. Dla uniknięcia wątpliwości podkreśla się, że nie będziesz mieć w ich trakcie prawa do wznowienia Subskrypcji.

- 13.4. Heyah może według własnego wyboru rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia lub zawiesić świadczenie Usług - bez odszkodowania, gdy rażąco naruszasz postanowienia Umowy, a w szczególności:
  - 13.4.1. naruszysz zobowiązanie z ppkt 7.9 powyżej lub
  - 13.4.2. umyślnie podałeś Heyah nieprawdziwe dane, przy składaniu zamówienia/rejestracji lub później zmieniając dane, w szczególności posługując się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami. Powyższe uprawnienie przysługuje Heyah także wtedy, gdy doszło do odwołania płatności Kartą Płatniczą w ramach przestępstwa. O rozwiązaniu Umowy w trybie opisanym w niniejszym ppkt 13.4 powyżej, Heyah zawiadamia Cię poprzez wysłanie SMS i wiadomości elektronicznej na Adres E-mail.
- 13.5. Niezależnie od innych uprawnień Heyah, w przypadku, gdy nie zapłacisz w terminie za Usługi SMR, ma ona prawo zawiesić, do chwili uregulowania zaległości, możliwość korzystania przez Ciebie z Usług SMR.
- 13.6. Z chwilą zakończenia Umowy Heyah zaprzestaje świadczenia Usług i uniemożliwia korzystanie przez Ciebie z Karty SIM.
- 13.7. Z chwilą zakończenia Umowy Karta SIM ulegnie dezaktywacji w systemie teleinformatycznym Heyah i utracisz prawa do Numeru Telefonu. Dezaktywacja Karty SIM może oznaczać utratę dostępu do informacji na niej zawartych.
- 13.8. Masz prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia. W celu dotrzymania tego terminu wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu przed upływem tego terminu. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, musisz powiadomić Heyah o swojej jednoznacznej decyzji o odstąpieniu od Umowy. Możesz to zrobić w formie pisemnej na papierze (np. pismo wysłane pocztą) na adres Heyah (najlepiej: T-Mobile Polska S.A., Sekcja Obsługi Zwrotów, ul. Poznańska 251, 05-850 Ołtarzew), w formie dokumentowej – przesyłając pocztą elektroniczną na adres [kontakt@heyah.pl](mailto:kontakt@heyah.pl) czytelny skan lub czytelne zdjęcie podpisanego przez Ciebie oświadczenia o odstąpieniu albo poprzez inny kanał komunikacji z systemem lub jednostką organizacyjną obsługi klienta, który Heyah może udostępnić w tym celu (aktualna lista takich kanałów jest dostępna na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)). Możesz w tym celu 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.”
- 13.9. Jednak korzystanie z formularza nie jest obowiązkowe – możesz samodzielnie sformułować swoje oświadczenie o odstąpieniu. W przypadku odstąpienia od Umowy Heyah zwraca Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności (w tym koszty dostarczenia do Ciebie przesyłki, jeśli je poniosłeś). Heyah czyni to niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni, licząc od dnia, w którym został on poinformowany o Twojej decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrotu płatności Heyah dokona w sposób wskazany przez Ciebie w oświadczeniu o odstąpieniu, a w przypadku niewskazania go tam – przelewem na konto, z którego dokonano płatności. Nie poniesiesz żadnych opłat w związku ze zwrotem tych płatności. Jeśli na Twoje życzenie Heyah rozpoczął świadczenie usług przed upływem wskazanego terminu 14 dni, to ma on prawo żądać od Ciebie opłat proporcjonalnych do zakresu usług spełnionych do momentu, w którym oświadczenie o odstąpieniu do Heyah dotarło. Odstąpienie od Umowy powoduje, że powiązane z nią umowy dodatkowe dzielą jej los.
- 13.10. Jeśli złożyłeś wniosek o przeniesienie numeru do Heyah, to odstąpienie od Umowy powoduje również cofnięcie Tego wniosku, pod warunkiem że nastąpi to nie później niż na 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru.



- 13.11. Heyah może dokonać zmiany warunków Umowy. W takim przypadku poinformuje Cię ona o fakcie i treści proponowanej zmiany, Twoich uprawnieniach z tym związanych oraz o konsekwencjach ich wykorzystania - z wyprzedzeniem jednego miesiąca. Informacja ta zostanie opublikowana na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz dostarczona Tobie indywidualnie. To ostatnie nastąpi na piśmie, jeśli podasz w tym celu adres korespondencyjny, albo na Adres E-mail – za Twoją zgodą, względnie w inny uzgodniony sposób. Gdy zmiana wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, wskazana wyżej informacja zostanie ogłoszona jedynie na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

#### 14. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA. SPISY ABONENTÓW

- 14.1. Heyah, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności Twoich danych osobowych oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za Twoją zgodą, będzie to przedmiotem usługi lub będzie to niezbędne do jej wykonania, dokonanie tych czynności jest niezbędne w celu rejestrowania komunikatów i związanych z nimi Danych Transmisyjnych lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
- 14.2. Dane Transmisyjne oraz inne dotyczące Ciebie dane przetwarzane są przez Heyah lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Heyah w celach związanych ze świadczeniem Usług, 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 Heyah, marketingu usług telekomunikacyjnych lub świadczenia usług o wartości dodanej (np. premium). Heyah przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkowi wynikającemu z przepisów prawa lub przez okres z Tobą uzgodniony. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych Ciebie dotyczących uzależniony jest od rodzaju Usług świadczonych przez Heyah na Twoją rzecz, od Twojej aktywności telekomunikacyjnej oraz od wyrażonych przez Ciebie zgód. Masz możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych dotyczących Ciebie danych przez określenie rodzaju Usług, które mają być świadczone na Twoją rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie Twojej zgody.
- 14.3. W celu naliczania opłat należnych Heyah oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Heyah przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające świadczone Tobie Usługi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Heyah może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości dodanej.
- 14.4. Spisy abonentów służące świadczeniu usługi informacji o numerach telefonów zawierają następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu Twojego zamieszkania.
- 14.5. Spisy, o których mowa w pkt 14.4 powyżej, służą wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonicznych przez Heyah, Orange Polska S.A. oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Jedynym celem usług informacji o numerach telefonicznych jest umożliwienie osobie poszukującej znalezienia numeru abonenta. Wskazane spisy nie obejmują Numerów Telefonów (i związanych z nimi pozostałych danych), jeśli Umowa nie przewiduje w stosunku do nich usług połączeń głosowych.
- 14.6. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, o których mowa w pkt 14.4 powyżej, jest zarejestrowanie danych, o których mowa powyżej w pkt 3.10, oraz uprzednia Twoja zgoda. Rozszerzenie zakresu przetwarzanych w tym celu danych wymaga Twojej zgody.
- 14.7. Usługa informacji o numerach telefonicznych może być realizowana jako usługa głosowa lub w postaci spisu abonentów w formie książkowej lub elektronicznej. Heyah 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.
- 14.8. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania Twoich danych, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Heyah.