

## Regulamin sklepu internetowego Heyah 01

### 1. Definicje

**Heyah** – T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 471 mln złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, numer rejestrowy BDO 000020490; adres elektroniczny sklep@heyah.pl

**Karta SIM** – karta SIM służąca świadczeniu/korzystaniu z Usług

**Konsument** – osoba fizyczna korzystająca ze Sklepu lub zamierzająca to zrobić bez bezpośredniego związku z wykonywaną działalnością gospodarczą lub zawodową

**Konto** – Twoje konto w Sklepie, do którego logujesz się w celu zamówienia umowy o świadczenie Usług i Karty SIM – na sklep.heyah.pl lub przez aplikację Moja Heyah

**Sklep** – sklep internetowy Heyah dostępny na stronie sklep.heyah.pl

**Ty** – konsument korzystający ze Sklepu lub zamierzający z niego skorzystać, posiadający pełną zdolność do czynności prawnych

**Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Heyah w systemie Heyah 01

### 2. Czemu służy Sklep i kiedy zawierasz umowę o świadczenie Usług?

- 2.1. Możesz skorzystać ze Sklepu wyłącznie w roli Konsumenta i pod warunkiem posiadania pełnej zdolności do czynności prawnych.
- 2.2. W Sklepie możesz zapoznać się z umieszczonymi w nim informacjami, dokonać rejestracji, potwierdzić swoją tożsamość, zdefiniować metodę płatności, założyć Konto i złożyć zamówienie umowy o świadczenie Usług, przez co rozumie się zamówienie Karty SIM i jej dokumentów. Heyah zrealizuje Twoje zamówienie wysyłając do Ciebie Kartę SIM i wspomniane dokumenty (te ostatnie na Twój adres e-mail). Powyższe, dostępne w Sklepie świadczenia nie podlegają opłatom i regulowane są postanowieniami niniejszego dokumentu.
- 2.3. Umowy o świadczenie Usług nie zawierasz w Sklepie lecz dopiero po otrzymaniu e-maila ze składającymi się na nią dokumentami i odebraniu przesyłki od Heyah z Kartą SIM, w chwili uiszczenia pierwszej opłaty za Usługi. Kwestie te są uregulowane we wskazanych dokumentach. Wspomniany e-mail otrzymujesz po zamówieniu umowy o świadczenie Usług w Sklepie.

### 3. Konto w Sklepie

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

#### 4. Składanie zamówień w Sklepie

- 4.1. Aby złożyć zamówienie w Sklepie, musisz wykonać następujące czynności:
  - 4.1.1. wybrać opcję Usług,
  - 4.1.2. dwukrotnie podać adres e-mail (jeśli to Twoje pierwsze zamówienie w Sklepie i nie dokończyłeś procedury tworzenia Konta) albo zalogować się do Konta (przy każdym następnym zamówieniu),
  - 4.1.3. wybrać metodę weryfikacji tożsamości – natychmiastowo przez Internet czy przez kuriera (weryfikacja ta ma miejsce tylko przy pierwszym zamówieniu składanym w Sklepie),
  - 4.1.4. zweryfikować swoją tożsamość, jeśli wybrałeś metodę natychmiastowej weryfikacji przez Internet,
  - 4.1.5. potwierdzić/uzupełnić wymagane dane,
  - 4.1.6. wybrać metodę dostawy i miejsce odbioru Karty SIM,
  - 4.1.7. podpiąć kartę płatniczą do Konta (podpiąć nową lub potwierdzić podpięcie poprzedniej),
  - 4.1.8. wyrazić wymagane zgody i
  - 4.1.9. zakończyć zamówienie klikając w pole „Zamawiam i płacę”.
- 4.2. W procesie składania zamówienia w Sklepie, Heyah udostępnia Ci dokumenty składające się na przyszłą ewentualną umowę o świadczenie Usług oraz inne dokumenty powiązane – w taki sposób, że możesz je pobrać i zapisać. Tak samo udostępniany jest niniejszy regulamin.
- 4.3. Po zamówieniu umowy o świadczenie Usług Heyah wysyła do Ciebie:
  - 4.3.1. w ciągu 12 godzin wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie zamówienia i dokumenty składające się na przyszłą ewentualną umowę o świadczenie Usług oraz inne dokumenty z tym związane a także
  - 4.3.2. Kartę SIM (w sposób sprecyzowany podczas składania zamówienia w Sklepie).
- 4.4. Gdy zamówisz w Sklepie umowę o świadczenie Usług, klikając w pole „Zamawiam i płacę”:
  - 4.4.1. i nie odbierzesz przesyłki z Kartą SIM – nie dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie Usług,
  - 4.4.2. i odbierzesz przesyłkę z Kartą SIM, ale w ciągu 29 dni od jej otrzymania nie uiścisz pierwszej płatności za Usługi – nie dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie Usług,
  - 4.4.3. i odbierzesz przesyłkę z Kartą SIM oraz w ciągu 29 dni od jej odbioru uiścisz pierwszą opłatę za Usługi, to zawierasz umowę o świadczenie Usług, przy czym możesz odstąpić od niej w terminie 14 dni od tego uiszczenia (o fakcie zawarcia tej umowy Heyah zawiadamia Cię e-mailem).
- 4.5. Powyższe oznacza, że umowę o świadczenie Usług zawierasz przez fakt uiszczenia pierwszej opłaty za Usługi (po odbiorze przesyłki z Kartą SIM).
- 4.6. W przypadku wyboru przez Ciebie metody potwierdzenia tożsamości przez kuriera:
  - 4.6.1. kurier weryfikuje Twoją tożsamość względem danych wskazanych w zamówieniu na podstawie dowodu tożsamości, o którym mowa w procesie zamówienia,
  - 4.6.2. w przypadku nieokazania przez Ciebie takiego dowodu lub w przypadku negatywnego wyniku weryfikacji, kurier nie wydaje przesyłki, a Twoja tożsamość nie zostaje potwierdzona,
  - 4.6.3. w przypadku pozytywnego zweryfikowania Twojej tożsamości, w obecności kuriera możesz skontrolować prawidłowość i kompletność przesyłki (zgodność z zamówieniem).

#### 5. Karta płatnicza. Inne

- 5.1. Dostawcą rozwiązania w zakresie zleczanych przez Ciebie rozliczeń płatności kartą płatniczą jest serwis Braintree firmy PayPal (Europe) S.á.r.l. rt Cie, S.C.A. 22-24 Boulevard Royal 2449 Luxembourg, luksemburska instytucja kredytowa podlegająca nadzorowi Commission de Surveillance du Secteur Financier (luksemburskiej Komisji Nadzoru Sektora Finansowego), wpisana do rejestru R.C.S. Luxembourg pod numerem B 118 349.
- 5.2. W celu wykonania umowy Heyah przetwarza dane z karty płatniczej. Z numeru karty przetwarza tylko cztery ostatnie jej cyfry. Przetwarzanie tych danych odbywa się w celu:

- 5.2.1. wykonania przez Heyah zobowiązań zawartych w niniejszym regulaminie,
- 5.2.2. zawarcia umowy o świadczenie Usług (w przypadku pierwszej Karty Płatniczej) i
- 5.2.3. wykonywania tej umowy (w przypadku wszystkich Kart Płatniczych) w zakresie uiszczania przez Ciebie opłat.

W przypadku niepodania tych danych (co skutkuje nieustawieniem jako metody płatności automatycznego pobierania opłat z karty płatniczej) nie będziesz mógł zawrzeć Umowy (dotyczy pierwszej karty płatniczej), a po jej zawarciu, korzystać z usług specjalnych (np. premium), międzynarodowych i roamingowych (dotyczy wszystkich Kart Płatniczych). W odniesieniu do okresu po zawarciu umowy o świadczenie Usług, w przypadku niepodania tych danych jedyną metodą płatności dla Subskrypcji i Usług Dodatkowych będzie Przelew.

- 5.3. W Sklepie wyrażasz zgodę na pobieranie środków z karty płatniczej celem regulowania cyklicznych i jednorazowych należności z umowy o świadczenie Usług. Możesz cofnąć tę zgodę. W tym momencie Heyah zaprzestanie przetwarzania danych tej karty we wskazanym celu. Cofnąć zgodę możesz w szczególności wydając dyspozycję zakończenia subskrypcji w aplikacji Moja Heyah, zmieniając tam metodę płatności na przelew lub usuwając kartę z Konta. Obowiązanie Twojej zgody kończy się także w sytuacji odrzucenia przez bank płatności w ramach odmowy stanowczej. Przez odmowę Stanowczą rozumie się odrzucenie przez bank płatności kartą płatniczą za Usługi na skutek problemu, 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.
- 5.4. W przypadku, gdy obowiązującą metodą płatności jest karta płatnicza, Heyah będzie, w oparciu o wskazaną wyżej zgodę, obciążać Twoją kartę płatniczą z tytułu należności z umowy o świadczenie Usług. W ramach tej umowy wystąpią zarówno należności cykliczne, jak i jednorazowe.
- 5.5. Czas przetwarzania danych o karcie płatniczej w celu obrony przed roszczeniami wynosi 6 lat od końca okresu, w którym karta była podpięta do Konta.
- 5.6. Heyah będzie powiadamiać Cię o zdarzeniach skutkujących zmianą statusu zgody, o której mowa w poprzednim podpunkcie, na Twój adres e-mail.
- 5.7. Wszelkie reklamacje dotyczące procesu płatności należy kierować bezpośrednio do podmiotu odpowiedzialnego za to procesowanie. Dotyczy to np. odmowy płatności, blokady karty i tego typu zdarzeń, za które Heyah nie odpowiada i które podlegają umowie pomiędzy Tobą a tym podmiotem.

## **6. Dostawa**

- 6.1. Przesyłka z Kartą SIM zostanie doręczona bez opłat w sposób wybrany przez Ciebie podczas składania zamówienia w Sklepie.
- 6.2. W przypadku wybrania kuriera jako metody dostawy, pierwsza próba dostarczenia przesyłki z Kartą SIM nastąpi w ciągu 5 dni od złożenia zamówienia.
- 6.3. W przypadku wybrania dostawy do paczkomatu, zostanie ona zrealizowana w terminie 5 dni od złożenia zamówienia.
- 6.4. Soboty i dni ustawowo wolne od pracy nie są brane pod uwagę przy liczeniu powyższych terminów.
- 6.5. Termin dostawy liczony jest od nadania przesyłki (jesteś informowany o tym e-mailem).
- 6.6. Możesz dodatkowo śledzić status przesyłki po zalogowaniu się na swoje Konto.
- 6.7. W przypadku dostawy kurierem przesyłka z Kartą SIM będzie dostarczona w dniach od poniedziałku do piątku, w przedziale godzinowym 9.00 do 17.00.

## **7. Odstąpienie od umowy o świadczenie Usług**

- 7.1. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie Usług, co następuje zgodnie z pkt 4.4 i pkt 4.5 powyżej, masz prawo od niej/nich odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia. Wszystkie wymagane prawem informacje dotyczące tego uprawnienia podane są w „Regulaminie Głównym”, udostępnianym Ci zarówno podczas składania zamówienia w Sklepie, jak i dostarczonym w e-mailu wysyłanym do Ciebie po złożeniu zamówienia.

## **8. Postępowanie reklamacyjne**

- 8.1. W stosunku do usług objętych niniejszym regulaminem (funkcjonalności Sklepu i realizacja zamówienia) możesz zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje:
- 8.1.1. telefonicznie pod numerem telefonu 801222111,
  - 8.1.2. pocztą elektroniczną na adres [sklep@heyah.pl](mailto:sklep@heyah.pl),
  - 8.1.3. pisemnie na adres: T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, z dopiskiem „Sklep Internetowy”,
  - 8.1.4. w autoryzowanym punkcie sieci sprzedaży Heyah.
- 8.2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich wniesienia (decyduje data doręczenia reklamacji do Heyah).
- 8.3. O wyniku rozpatrzenia reklamacji reklamujący zostanie powiadomiony niezwłocznie po jej rozstrzygnięciu.
- 8.4. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację we wskazanym terminie oznacza jej uznanie.

## **9. Wymagania techniczne Sklepu. Postanowienia końcowe**

- 9.1. Abyś mógł prawidłowo korzystać ze wszystkich funkcjonalności Sklepu, potrzebujesz:
- 9.1.1. przeglądarki internetowej
    - 9.1.1.1. Internet Explorer w wersji 7.0 lub nowszej z wyłączoną obsługą ActiveX, JavaScript i Cookies lub
    - 9.1.1.2. Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub nowszej z wyłączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies lub
    - 9.1.1.3. Google Chrome w wersji 15.0, lub wyższej z wyłączoną obsługą appletów JavaScript i cookies,
  - 9.1.2. minimalnej rozdzielczości ekranu 1024x768 pikseli;
  - 9.1.3. oprogramowania obsługującego pliki PDF (np. Adobe AcrobatReader) – w celu otwarcia dokumentów elektronicznych.
- 9.2. Heyah nie ma prawa umieszczania w Sklepie treści o charakterze bezprawnym.
- 9.3. Heyah ma prawo czasowo zawiesić funkcjonowanie Sklepu w zakresie prezentowania w nim treści i przyjmowanie zamówień – na czas wykonywania prac w zakresie technicznego utrzymania i modernizacji Sklepu. Zawieszenie nie dotyczy realizacji zamówień już przyjętych.
- 9.4. Informacje znajdujące się na stronie [sklep.heyah.pl](http://sklep.heyah.pl) nie są ofertą w rozumieniu kodeksu cywilnego.
- 9.5. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 21.07.2020r.