



## **Regulamin korzystania z serwisu Samoobsługi Internetowej Heyah (taryfa abonamentowa)**

Udostępniony przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000391193, o kapitale zakładowym 471.000.000,00 złotych (opłacony w całości), zwana dalej „Operatorem”.

### **1. Zasady ogólne**

1.1. Na potrzeby niniejszego regulaminu zostają przyjęte następujące definicje:

1.1.2. „Samoobsługa Internetowa Heyah” (również, jako „Internetowy System Obsługi”) – internetowy system obsługi Klientów umożliwiający Klientom po zalogowaniu (autoryzacji) samodzielne dokonywanie zmian na swoim Koncie; serwis ten jest dostępny na stronie [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

1.1.4. „Heyah Kod” – kod czterocyfrowy; w ustawieniu początkowym kod ten składa się z 4 ostatnich cyfr kodu PUK; Heyah Kod służy autoryzacji Klienta w ramach danego Konta podczas logowania do Samoobsługi Internetowej Heyah; Heyah Kod może zostać zmieniony przez Użytkownika na dowolny ciąg czterech cyfr.

1.1.5. „Klient” – abonent Operatora będący stroną Umowy związanej z abonamentem za usługi telekomunikacyjne, korzystający z Samoobsługi Internetowej Heyah.

1.1.6. „Konto” – zespół danych dotyczących określonego Klienta, opatrzony specyficznym numerem nadanym przez Operatora, obejmujący dane związane z wszystkimi numerami abonenckimi wykorzystywanymi przez tego Klienta w ramach taryf wskazanych w punkcie 1.5.4. poniżej na podstawie Umowy

1.1.7. „Kontrakt” – zawarty w systemie informatycznym (rozliczeniowym) Operatora zbiór danych dotyczących jednego numeru abonenckiego wykorzystywanego na podstawie Umowy w ramach jednej z taryf wskazanych w pkt 1.5.4

1.1.8. „Numer Administratora Konta” – numer telefonu komórkowego związany z abonamentem za usługi telekomunikacyjne świadczone na podstawie Umowy i dostępem do Samoobsługi Internetowej Heyah (Internetowego Systemu Obsługi), na który są wysyłane hasła jednorazowe w formie SMS umożliwiające dostęp do Samoobsługi Internetowej Heyah.

1.1.9. „Operator” – T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie

1.1.10. „Strona” – strona internetowa serwisu do Samoobsługi Internetowej Heyah: [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

1.1.11. „Terminal” – mobilne telekomunikacyjne urządzenie końcowe

1.1.12. „Umowa” – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Klientem a Operatorem związana z abonamentem za usługi telekomunikacyjne

1.1.13. „Usługa” – udostępnienie Samoobsługi Internetowej Heyah w zakresie określonym w niniejszym regulaminie.

1.2. Wskazana Usługa jest dostępna poprzez Stronę.

1.3. W ramach Samoobsługi Internetowej Heyah w zakresie aktualnie udostępnianych w nich możliwości Operator umożliwia Klientowi:

1.3.1. uzyskanie informacji o stanie Konta (w zakresie wykorzystywanych przez niego numerów abonenckich) oraz

1.3.2. składanie dyspozycji:

1.3.2.1. aktywacji / dezaktywacji usług,

1.3.2.2. zmiany usług,

1.4. Z Usługi mogą korzystać związani Umowa abonenci Operatora, o ile korzystają przynajmniej z jednego numeru abonenckiego związanego z taryfa wskazaną pkt 1.5.4. poniżej.

1.5. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego regulaminu, Usługa jest dostępna dla abonentów Operatora spełniających łącznie następujące wymagania:

1.5.1. Umowa nie została rozwiązana,

1.5.2. nie zaszła żadna z następujących okoliczności: karta SIM została utracona przez Klienta, Klient zgłosił taką utratę, a Operator wykonał dyspozycję Klienta założenia względem numeru związanego z tą kartą SIM całkowitej blokady połączeń i usług,

1.5.3. nie doszło do założenia przez Operatora blokady połączeń wychodzących względem danego numeru abonenckiego, w związku z zaległościami płatniczymi Klienta,

1.5.4. karta SIM jest związana z planem taryfowym

heyah non stop

1.5.5. struktura danego Konta spełnia wewnętrzne wymagania techniczne i proceduralne Operatora pozwalające udostępnić Usługę.

2. Zasady korzystania z Usługi przez Klientów

2.1. Aby uzyskać możliwość korzystania z Usługi w ramach Samoobsługi Internetowej Heyah, Klient po wejściu na Stronę musi zalogować się do serwisu internetowego. Przed skorzystaniem

z Usługi Klient akceptuje niniejszy regulamin.

2.2. Logowanie się do Samoobsługi Internetowej Heyah polega na przejściu przez Klienta procesu autoryzacji, w którym musi on podać numer abonencki, a następnie hasło jednorazowe przesłane na Numer Administratora Konta w formie SMS. Po wpisaniu numeru abonenckiego część Klientów może

zostać dodatkowo poproszona o podanie Heyah Kodu, po weryfikacji, którego nastąpi przesłanie hasła jednorazowego. Po wylogowaniu się każdą kolejną próbą wejścia na Stronę w celu skorzystania z Usługi powoduje konieczność ponownego logowania.

2.3. Po zalogowaniu do systemu możliwe jest samodzielne zdefiniowanie Numeru Administratora Konta.

2.4. Po dokonaniu pozytywnej autoryzacji Klient, może korzystać z następujących funkcji:

2.4.1. wyświetlenie informacji o statusie, parametrach, ustawieniach usług aktywowanych lub w inny sposób objętych Usługą,

2.4.2. aktywacja / dezaktywacja / modyfikacja usług, które można aktywować / dezaktywować / modyfikować dla danego Kontraktu (nie dotyczy usług, które można zamówić wyłącznie w drodze pisemnego wniosku, w szczególności zmiany hasła nadanego Umowie, lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta),

2.4.3. wyświetlenie liczby dostępnych bezpłatnych jednostek (tj. minuty/SMS-y/MMS-y/dane) lub kwoty do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym,

2.4.4. wyświetlenie adresu abonenta i adresu korespondencyjnego oraz dokonanie zmiany adresu korespondencyjnego

2.4.5. wyświetlenie aktualnego planu taryfowego,

2.4.6. złożenie dyspozycji zmiany planu taryfowego na inny dostępny w Samoobsłudze Internetowej Heyah plan taryfowy – dla dowolnego Kontraktu w ramach konta,

2.4.7. wyświetlenie salda Konta oraz kwoty ostatniej faktury,

2.4.8. umożliwienie zamówienia, a w przypadku jego realizacji także podglądu oraz pobrania na dowolny zapisywalny nośnik danych 18 ostatnich faktur VAT (w przypadku Klientów korzystających z faktury w wersji elektronicznej) lub ich obrazów, rachunków szczegółowych, załączników do faktury dla wszystkich Kontraktów w ramach Konta,

2.4.9. dokonanie rezygnacji z otrzymywania faktur w formie papierowej oraz wydanie dyspozycji otrzymywania faktur w formie papierowej,

2.4.10. wyświetlenie wykazu połączeń wykonanych z danego numeru abonenckiego w bieżącym okresie rozliczeniowym,

2.4.11. wysłanie prośby o informacje/zlecenia/reklamacji do Biura Obsługi Klienta,

2.4.12. zmiana Heyah Kodu oraz zmiana Numeru Administratora Konta,

2.4.13. wyświetlenie informacji o aktualnej formie płatności,

2.4.14. złożenie zamówienia zmiany formy płatności,

3. Postanowienia końcowe

3.1. Operator jest zobowiązany, aby chronić tajemnice telekomunikacyjną i dostęp do danych Klienta w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. Operator jednakże nie gwarantuje całkowitego bezpieczeństwa przy korzystaniu z Samoobsługi Internetowej Heyah w związku z faktem, że korzystanie z Internetu uniemożliwia udzielenie takiej gwarancji. W związku z niebezpieczeństwami występującymi w Internecie (np. wirusy, hackerstwo) Operator rekomenduje, aby Klient utrzymywał na swoim komputerze odpowiednie, legalne oprogramowanie w postaci firewall i programów antywirusowych. Zakazane jest umieszczanie przez Klientów w Samoobsłudze Internetowej Heyah treści o charakterze bezprawnym.

3.2. Wszelkie operacje dokonane przez Klienta w Samoobsłudze Internetowej Heyah obciążają Konto.

3.3. Operator zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu. Zmieniony regulamin zostanie opublikowany na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl). Korzystanie z Usługi po zmianie niniejszego regulaminu będzie możliwe pod warunkiem zaakceptowania przez Klienta nowego regulaminu,

3.4. Operator oświadcza, że w związku z wykonywaniem Usługi dane abonentów Operatora przetwarzane są wyłącznie dla celów realizacji tej Usługi. Abonenci

Operatora mają prawo wglądu oraz prawo poprawiania dotyczących ich danych osobowych.

3.5. Operator zastrzega sobie prawo rozszerzenia zakresu lub rezygnacji z prowadzenia niektórych usług/funkcjonalności w Samoobsłudze Internetowej Heyah.

3.6. Opisana Usługa nie jest usługą telekomunikacyjną w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn.zm.) z tym, że reklamacje Usługi będą rozpatrywane zgodnie z właściwym dla Klienta regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.

3.7. Wszelkie przerwy w działaniu Usługi, ograniczenia jej opcji, usterki oraz inne nieprawidłowości nie stanowią podstawy do rozwiązania Umowy.