Regulamin Promocji Równa Taryfa w Systemie Heyah Mix (27)

Obowiązuje od dnia 5.06.2011 r.

§ 1. POSTANOWIENIE WSTĘPNE. DEFINICJE

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w Systemie Heyah Mix na rzecz Abonentów Heyah Mix przez Operatora, promocyjne ceny Telefonów i warunki ich nabycia.
2. Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:
   - **Abonent Heyah Mix** – Osoba, która zawarła z Operatorem Umowę;
   - **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna, mająca za zadanie udzielanie Abonentowi Heyah Mix informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informowanie go o Usługach Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
   - **Cennik** – wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, związany wyłącznie z Promocją Równa Taryfa;
   - **Cykl Rozliczeniowy** – okres rozliczeniowy dotyczący usług świadczonych w oparciu o Opłatę Cykliczną, rozpoczynający się w Dniu Rozliczeniowym, odnoszący się wyłącznie do niektórych usług objętych Regulaminem Usługi Telekomunikacyjnej; czas trwania danego Cyklu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Cykl Rozliczeniowy się rozpoczął;
   - **Dane Transmisyjne** – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich;
   - **Dzień Rozliczeniowy** – dzień, w którym dokonywane jest rozliczenie terminowego wniesienia przez Abonenta Heyah Mix Opłaty Cyklicznej na rzecz Operatora;
   - **Hasło** – kod cyfrowy, literowy lub cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 20 znaków, służący do identyfikacji Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
   - **Heyahkod** – kod cyfrowy, służący do identyfikacji Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta lub serwisu Samoobsługa;
   - **IMEI** – indywidualny numer identyfikacyjny Telefonu;
   - **Karta SIM** – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest Numer Abonencki w Sieci, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora w chwili nabycia Pakietu Startowego, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy;
   - **Kaucja** – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta Heyah Mix Operatorowi tytułem zabezpieczenia spełnienia świadczeń Abonenta Heyah Mix względem Operatora;
   - **Kod PIN** – związany z Kartą SIM kod cyfrowy ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Abonenta Heyah Mix, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
   - **Kod PUK** – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Abonentowi Heyah Mix możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
   - **Konsument** – osoba fizyczna, będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
   - **Kwota Stała** – określona w Umowie wartość doładowań konta, które muszą być dokonane przez Abonenta Heyah Mix w każdym pełnym miesiącu kalendarzowym obowiązywania Umowy zawartej na czas oznaczony; właściwa dla danej Umowy wysokość Kwoty Stałej wskazana jest w Umowie w kodzie promocji, jako pierwsza wyodrębniona w tym kodzie liczba (czytając od lewej); sposób odczytywania kodu promocji, w tym odczytywania z niego wysokości Kwoty Stałej, podany jest w § 2 ust. 11 poniżej
   - **Numer Abonencki** – co najmniej dziewięciocyfrowy, identyfikujący Kartę SIM w Sieci, który może służyć do identyfikacji Abonenta Heyah Mix w serwisach umożliwiających zmiany w Usługach Telekomunikacyjnych i dostęp informacji o koncie Abonenta Heyah Mix;
   - **Operator** – Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa;
   - **Opłata Cykliczna** – opłata ponoszona cyklicznie przez Abonenta Heyah Mix w związku z korzystaniem z niektórych dodatkowych usług opisanych w Regulaminie Usługi Telekomunikacyjnej;
   - **Osoba** – osoba fizyczna albo osoba prawna lub jednostka organizacyjna, nieposiadająca osobowości prawnej, utworzone zgodnie z przepisami prawa;
   - **Pakiet Startowy** – pakiet jednostek rozliczeniowych stanowiących początkowe doładowanie konta Abonenta Heyah Mix predefiniowane w systemach teleinformatycznych Operatora w odniesieniu do Karty SIM wydawanej temu abonentowi w związku z zawarciem Umowy;
   - **Punkt Sprzedaży Heyah Mix** – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo-usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
   - **Regulamin** – niniejszy regulamin promocji Systemu Heyah Mix;
   - **Regulamin Usługi Telekomunikacyjnej** – ustalone przez Operatora szczegółowe warunki korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania;
   - **Samoobsługa** – internetowy i telefoniczny system obsługi Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on samodzielnie uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
   - **„Sieć"** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
   - **System Heyah Mix** – klasa Usług Telekomunikacyjnych związana z (i) zawarciem Umowy w formie pisemnej, (ii) promocją i (iii) użyciem oznaczenia Heyah Mix;
   - **Telefon** – aparat telefoniczny lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ, każdorazowo zaopatrzone w IMEI;
   - **Umowa** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Systemu Heyah Mix zawarta w formie pisemnej na czas oznaczony 12, 24 albo 36 miesięcy, z możliwością jej dalszego wykonywania po tym okresie jako umowy zawartej na czas nieoznaczony, na podstawie której Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne na rzecz Abonenta;
   - **Usługi Telekomunikacyjne** – świadczone przez Operatora usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz inne usługi z nimi związane;
   - **Ważność Konta** – status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową; status ten jest wzbudzany, przedłużany lub przywracany przez Abonenta Heyah Mix w sposób określony w Regulaminie i Cenniku; wzbudzenie, przedłużenie lub przywrócenie Ważności Konta zawsze następuje na określony czas; w przypadku utraty Ważności Konta blokowana jest możliwość korzystania z połączeń i usług;

§ 2. PODSTAWOWE WARUNKI PROMOCJI „RÓWNA TARYFA W SYSTEMIE HEYAH MIX"

1. W okresie od 5.06.2011 r. do wyczerpania zapasów Pakietów Startowych lub Telefonów związanych z niniejszą promocją lub do odwołania, Operator zawiera Umowy na warunkach niniejszego Regulaminu i związanego z nim Cennika.
2. Umowy zawierane są na czas oznaczony wskazany na stronie 1 Umowy.
3. Przez zawarcie Umowy Abonent Heyah Mix zobowiązuje się w szczególności do:
   i. utrzymania Ważności Konta przez czas oznaczony, na który Umowa zostaje zawarta oraz
   ii. zasilania konta łączną kwotą nie mniejszą niż Kwota Stała w każdym pełnym miesiącu kalendarzowym mieszczącym się w czasie oznaczonym obowiązywania Umowy.
4. Zawierając Umowę, Abonent Heyah Mix równocześnie nabywa:
   i. Pakiet Startowy w cenie 29,00 zł z VAT, której całość stanowi początkowy stan jego konta,
   ii. jeden z Telefonów w następującej promocyjnej cenie:

Model telefonu	Kod Promocji/Kategoria Kodu Promocji* Ceny w zł z VAT					
	HEYAH_MIX_50_36 HEYAH_MIX_50_36xyz	HEYAH_MIX_30_36 HEYAH_MIX_30_36xyz	HEYAH_MIX_50_24 HEYAH_MIX_50_24xyz	HEYAH_MIX_30_24 HEYAH_MIX_30_24xyz	HEYAH_MIX_50_12 HEYAH_MIX_50_12xyz	HEYAH_MIX_30_12 HEYAH_MIX_30_12xyz
Samsung E1150	1	1	1	1	1	1
Nokia 1616	1	1	1	1	1	1
Nokia 2220	1	1	1	1	29	149
Samsung Ch@t 335	1	1	1	1	49	149
Nokia C2-01	1	1	1	79	99	199
LG Bali (GM360)	1	1	1	99	249	299
LG EGO T500	1	1	1	129	99	219
Nokia 7230	1	1	1	199	249	299
Nokia X2	1	1	1	199	259	299
Samsung Galaxy mini (S5570)	1	99	49	299	389	429
Telefony o szczególnie ograniczonej dostępności:						
Nokia 1662	1	1	1	1	1	1
Sony Ericsson T280i	1	1	1	1	1	1
Sony Ericsson T303	1	1	1	1	49	99
Nokia 2330 classic	1	1	1	1	49	99
Samsung Avila (S5230)	1	1	1	1	49	149
LG GU230	1	1	1	1	49	199
Nokia 5000	1	1	1	1	99	149
Nokia 2700	1	1	1	1	99	199
Nokia 5130 XpressMusic	1	1	1	49	99	199
Sony Ericsson Naite	1	1	1	49	99	349
Samsung Corby (S3650)	1	1	1	49	349	399
Sony Ericsson Zylo	1	1	1	149	249	299
Samsung Avila (S5230G)	1	1	1	249	299	349
Nokia 6300	1	1	1	249	269	379
Sony Ericsson K770i	1	1	1	299	369	449
Sony Ericsson G502	1	49	1	99	199	299
Nokia C3	1	49	1	199	319	369
Nokia 6303/6303i classic	1	49	1	249	349	399
Samsung Delphi (B3410)	1	49	1	299	359	439
Samsung Wave 533	1	99	49	209	389	429
Nokia 5230	1	99	49	249	399	449
Sony Ericsson W595	1	149	69	349	549	599
Nokia 5310	1	159	99	269	349	399
Sony Ericsson W595 flower	49	249	149	399	599	649
Sony Ericsson C702	69	299	269	469	539	599

* xyz – dowolny ciąg znaków.

5. Ważność Konta na połączenia wychodzące wynosi 30 dni od momentu wykonania pierwszego połączenia.
6. Sposób taryfikowania Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy zawartej w ramach niniejszej promocji jest szczegółowo określony w Cenniku.
7. Zawarcie Umowy oraz dokonanie zakupu Pakietu Startowego i Telefonu na warunkach określonych w Regulaminie i Cenniku możliwe jest w Punktach Sprzedaży Heyah Mix, a w przypadku Konsumentów, także w sklepie internetowym oraz za pośrednictwem telefonu (telesprzedaż). Regulaminy dwóch ostatnich kanałów sprzedaży dostępne są na www.heyah.pl.
8. Podstawą nabycia Telefonów objętych niniejszą promocją w kanałach sprzedaży wskazanych w ust. 7 powyżej jest umowa sprzedaży zawarta pomiędzy Abonentem Heyah Mix a dystrybutorem prowadzącym dany Punkt Sprzedaży Heyah Mix albo – w przypadku zakupu w sklepie internetowym Heyah Mix lub za pośrednictwem telefonu – z Operatorem.
9. Warunków niniejszego Regulaminu nie można łączyć w szczególności z warunkami przedstawionymi w innych stosowanych przez Operatora dokumentach związanych z innymi ofertami promocyjnymi , chyba że wskazane dokumenty będą wyraźnie stanowić inaczej.
10. Abonent Heyah Mix w czasie obowiązywania Umowy nie ma możliwość:
    10.1 zmiany systemu Heyah Mix na system abonamentowy,
    10.2 zmiany systemu Heyah Mix na system przedpłacony,
    10.3 zmiany wysokości Kwoty Stałej.
11. Właściwy dla Regulaminu jest jeden z podanych poniżej Kodów Promocji albo jeden kod mieszczący się w którejkolwiek z podanych poniżej kategorii kodów.

    Kody Promocji:

    HEYAH_MIX_30_12, HEYAH_MIX_30_24, HEYAH_MIX_30_36, HEYAH_MIX_50_12, HEYAH_MIX_50_24, HEYAH_MIX_50_36,

    Kategorie Kodów Promocji:

    HEYAH_MIX_30_12xyz, HEYAH_MIX_30_24xyz, HEYAH_MIX_30_36xyz, HEYAH_MIX_50_12xyz, HEYAH_MIX_50_24xyz, HEYAH_MIX_50_36xyz .

    Litery „xyz" znajdujące się na końcu każdej powyżej wskazanej kategorii kodów oznaczają dowolny ciąg znaków, który może być doprecyzowany na Umowie przez Operatora.

    Na stronie 1 Umowy wskazany jest tylko jeden właściwy dla niej kod, przy czym pierwsza (od lewej) liczba kodu określa wysokość Kwoty Stałej (w złotych polskich), zaś druga czas oznaczony (w miesiącach), na który Umowa zostaje zawarta.
12. Umowę na warunkach Regulaminu mogą zawrzeć Konsumenci i inne Osoby.

§ 3. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Operator umożliwia Abonentom Heyah Mix korzystanie z następujących Usług Telekomunikacyjnych:
   1.1. przyłączenie do Sieci;
   1.2. dostęp do Sieci;
   1.3. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
   1.4. przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;
   1.5. przesyłanie wiadomości multimedialnych;
   1.6. roaming;
   1.7. usługi transmisji danych, w tym usługi dostępu szerokopasmowego.
2. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu, w przypadku, gdy charakter świadczonych usług tego nie wyłącza, Operator zapewnia także prezentację numeru wywołującego w połączeniach przychodzących do Abonenta Heyah Mix (CLIP), prezentację Numeru Abonenckiego, możliwość ograniczenia prezentacji Numeru Abonenckiego (CLIR) oraz możliwość przeniesienia połączenia.
3. Operator może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę powstawania nowych możliwości technicznych. W przypadu, gdy specyfika danej usługi wymaga odrębnego uregulowania, Operator upoważniony jest do wydania Regulaminu Usługi Telekomunikacyjnej, który będzie dostępny dla Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, Punktach Sprzedaży Heyah Mix oraz na stronie internetowej www.heyah.pl.
4. Rodzaj Usług Telekomunikacyjnych świadczonych Abonentowi Heyah Mix określony jest w Umowie.

§ 4.

1. Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach usługi roamingu, umożliwia Abonentowi Heyah Mix korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych i krajów można zapoznać się w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej www.heyah.pl oraz w Punktach Sprzedaży Heyah Mix. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w sieciach niektórych operatorów zagranicznych lub możliwość kierowania połączeń do tych sieci może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które Operator nie ma wpływu.
2. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Heyah Mix, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej www.heyah.pl.

§ 5. DANE O JAKOŚCI USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z wymogami dotyczącymi jakości, określonymi w dokumentach (w szczególności – decyzjach administracyjnych) uprawniających Operatora do wykorzystywania poszczególnych częstotliwości, a także zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS).
3. Operator w zakresie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU, zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji).
4. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. W szczególności oznacza to, że:
   4.1. Operator świadczy usługi, zgodnie ze standardami poszczególnych technologii (GSM, UMTS, GPRS, EDGE i HSDPA). Informacje o technologiach stosowanych przez Operatora są publikowane na stronie internetowej www.t-mobile.pl;
   4.2. zasięg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od wielu czynników. Najistotniejsze są uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne oraz techniczne. Z uwagi na zmienność naturalnych warunków propagacji fal radiowych, zależność od typu zabudowy, rozbudowę Sieci oraz okoliczność, iż Sieć jest współdzielona przez użytkowników, zasięg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
5. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączą Operatora stosowne porozumienia.
6. Aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej www.heyah.pl.

§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA ZASADY OBLICZANIA WYSOKOŚCI I WYPŁATY ODSZKODOWANIA

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Cenniku, a także Regulaminie Usługi Telekomunikacyjnej, o ile dotyczy on Abonenta Heyah Mix, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych wynikło z przyczyn leżących po stronie Abonenta Heyah Mix, w szczególności z nieprzestrzegania przez niego postanowień wskazanych powyżej dokumentów, albo działania Abonenta Heyah Mix niezgodnego z prawem lub nastąpiło wskutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikające z nieosiągnięcia przez Telefon używany przez Abonenta Heyah Mix parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganych do skorzystania z tych usług, a także w przypadku używania przez niego Telefonu nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami. Operator oświadcza, iż Telefony oferowane w ramach niniejszej promocji, jak i inne Telefony oferowane przez Operatora spełniają w granicach posiadanych funkcjonalności wymagania, o których mowa w zdaniu poprzednim.
3. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego Sieć.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi Heyah Mix przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty doładowania konta z ostatnich trzech miesięcy, licząc od dnia złożenia reklamacji. Abonentowi Heyah Mix przysługuje odszkodowanie za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Jeżeli przed dniem złożenia reklamacji Użytkownik korzystał z Usług Telekomunikacyjnych krócej niż 3 miesiące, średnią miesięczną kwotę doładowania liczy się według wartości doładowań dokonanych w ramach Umowy do tego dnia. Przy obliczaniu średniej miesięcznej kwoty doładowania nie uwzględnia się przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych lub bonifikat.
5. W przypadku uznania reklamacji, przyznana kwota zostanie niezwłocznie przekazana Abonentowi Heyah Mix przez Operatora poprzez uzupełnienie jego konta o tę kwotę. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej Operatorowi woli Abonenta Heyah Mix, należna kwota zostanie mu przekazana na adres lub rachunek wskazany przez reklamującego abonenta nie później niż w terminie

Regulamin Promocji Równa Taryfa w Systemie Heyah Mix (27)

Obowiązuje od dnia 5.06.2011 r.

14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

§ 7. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów Heyah Mix w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta Heyah Mix, związane ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz w celach związanych z windykacją należności, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi Heyah Mix przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
2. Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta Heyah Mix oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta Heyah Mix, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
3. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta Heyah Mix przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych z świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem Heyah Mix. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta Heyah Mix uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta Heyah Mix oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta Heyah Mix. Abonent Heyah Mix ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta Heyah Mix.
4. W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Abonentowi Heyah Mix. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzbogaconej.

§ 8. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator i Abonent Heyah Mix zobowiązują się do przestrzegania postanowień Umowy, Cennika i Regulaminu, a także Regulamin Usługi Telekomunikacyjnej, w przypadku gdy dotyczą one danego Abonenta Heyah Mix.
2. Abonent Heyah Mix ma możliwość zapoznania się z Regulaminem Usługi Telekomunikacyjnej w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix i na stronie internetowej Operatora www.heyah.pl.
3. Umowa jest zawierana:
   3.1 w imieniu Operatora – przez osobę przez niego umocowaną,
   3.2 przez Abonenta Heyah Mix – osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników na podstawie okazanego pełnomocnictwa.

   W przypadku Umowy zawieranej w sklepie elektronicznym lub za pośrednictwem telefonu Abonent Heyah Mix może zawrzeć Umowę wyłącznie osobiście.
4. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych Osobom, które:
   4.1 nie spełniają któregokolwiek z warunków określonych w § 9 ust. 1, 2, 3 lub 4 Regulaminu,
   4.2 zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którymi Operator rozwiązał umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn, za które osoby te ponoszą odpowiedzialność, w szczególności z przyczyn wskazanych w § 14 ust. 3 zdanie pierwsze lub ust. 6 Regulaminu,
   4.3 nie wykonują obowiązków wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z innymi operatorami telekomunikacyjnymi, w szczególności nie dokonując płatności za świadczone usługi, lub wykorzystują świadczone usługi do celów niezgodnych z prawem,
   4.4 przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub dokumentami, które budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
   4.5 podadzą błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia Umowy lub
   4.6 co do których negatywnie oceniono wiarygodność płatniczą, w szczególności wynikającą z danych, będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
5. Regulamin Usługi Telekomunikacyjnej może określać dodatkowe wymagania, warunkujące świadczenie na rzecz Abonenta Heyah Mix Usług Telekomunikacyjnych charakteryzujących się określoną specyfiką.
6. W przypadku zmiany adresu zameldowania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, nazwy lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a także w przypadku zmiany firmy (nazwy) lub nazwiska, Abonent Heyah Mix zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym zdarzeniu Operatora, a następnie w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych potwierdzić ten fakt w formie pisemnej, faksem albo w formie elektronicznej, przy wykorzystaniu interfejsu (formularza) udostępnionego w tym celu na www.heyah.pl. Na żądanie Operatora Abonent Heyah Mix zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta Heyah Mix któregokolwiek z powyższych zobowiązań, Operator, po wysłaniu do Abonenta Heyah Mix informacji SMS-em, e-mailem, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, może zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po upływie 7 dni od dnia wysłania informacji przez Operatora, do czasu wykonania przez Abonenta Heyah Mix tego zobowiązania; wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta Heyah Mix na dotychczasowy adres uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta Heyah Mix.
7. Abonent Heyah Mix powinien używać w sieci Operatora wyłącznie Telefonów spełniających wymagania sieci Operatora, w szczególności posiadających świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.

§ 9. WARUNKI ZAWARCIA I WYKONYWANIA UMOWY

1. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Osobę wnioskującą o jej zawarcie:
   1.1. w przypadku Konsumentów – tożsamości i aktualnego, dokładnego miejsca zamieszkania, w szczególności poprzez przedstawienie dowodu osobistego – a w przypadku obywatela państwa obcego – paszportu wraz z kartą stałego pobytu; w przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo powinno być wystawione w formie pisemnej z notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa;
   1.2. w przypadku pozostałych Osób – statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby (w szczególności poprzez przedstawienie odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, rejestru przedsiębiorców, fundacji, stowarzyszeń, innych odpisów z rejestrów sądowych, ewidencji lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone we wniosku o zawarcie Umowy) oraz po przedstawieniu zaświadczenia o nadaniu numeru NIP i zaświadczenia o nadaniu identyfikatora REGON; w przypadku, gdy przedstawiciel Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy nie jest wpisany do rejestru, powinien on przedstawić ważne pełnomocnictwo podpisane przez tę Osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania tej Osoby zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru właściwego dla tej Osoby; przedstawiciele lub pełnomocnicy Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy zobowiązani są wylegitymować się dowodem osobistym lub paszportem.
2. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty, o których mowa powyżej, są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności.
3. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy określonych przez Operatora dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą tej osoby i możliwości wykonania przez nią zobowiązań wobec Operatora.
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy lub przez Abonenta Heyah Mix Kaucji. Operator może żądać wpłacenia Kaucji od Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy lub od Abonenta Heyah Mix w przypadkach, o których mowa w § 8 ust. 4.2 - 4.7, § 14 ust. 5 oraz w przypadku niespełnienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy warunków określonych w § 9 ust. 1, jak również w przypadku świadczenia na rzecz Abonenta usługi roamingu lub inicjowania połączeń międzynarodowych. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności wobec Operatora i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
5. Operator ma prawo żądać kwoty Kaucji do wysokości 1000 zł z zastrzeżeniem, że w przypadku gdy należności płatnicze Osoby będącej lub zamierzającej zostać Abonentem Heyah Mix wobec Operatora są wyższe niż kwota 1000 zł, Kaucja może stanowić kwotę nie wyższą niż dwukrotność kwoty należnych opłat. Pobranie Kaucji nie łączy się z obowiązkiem zapłacenia podatku VAT.
6. Operator ma prawo potrącić swoje wymagalne wierzytelności wobec Abonenta Heyah Mix z kwoty Kaucji. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi Heyah Mix nominalną kwotę Kaucji z chwilą dokonania końcowego rozliczenia Umowy, z zastrzeżeniem zdania poprzedniego.
7. Operator ma prawo ograniczyć możliwości inicjowania połączeń wychodzących z numerami usług o podwyższonej opłacie (premium), z numerami rozpoczynającymi się od „80" inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych krajów oraz połączeń do niektórych numerów międzynarodowych, w szczególności w sytuacji uzasadnionych wątpliwości odnośnie do wiarygodności płatniczej Abonenta Heyah Mix. Operator może również uzależnić świadczenie tego rodzaju usług na rzecz Abonenta Heyah Mix od wpłacenia kaucji. Abonent Heyah Mix może uzyskać informację telefoniczną o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Klienta.
8. Korzystanie z objętych Umową odpłatnych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności inicjowanie połączeń, będzie niemożliwe, gdy stan konta będzie mniejszy niż minimalna kwota wskazana w Cenniku.
9. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy w czasie nie dłuższym niż 15 dni od daty zawarcia Umowy, o ile inny termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych nie wynika z Umowy.
10. W przypadku Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz w przypadku Umowy zawartej na odległość, Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że Operator, za zgodą Konsumenta, z którym zawarł umowę na odległość, rozpoczął świadczenie Usług Telekomunikacyjnych przed upływem tego terminu.
11. W odniesieniu do umów wskazanych w ust. 10 powyżej, w razie odstąpienia Konsumenta od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.
12. W odniesieniu do umów wskazanych w ust. 10 powyżej, w przypadku odstąpienia Konsumenta od Umowy wzajemne świadczenia ulegają zwrotowi. W takim przypadku Operator zwraca Abonentowi Heyah Mix także kwotę wpłaconej Kaucji, z uwzględnieniem postanowień ust. 6 powyżej.
13. Przejęcie długu z Umowy wymaga zgody drugiej strony Umowy (wierzyciela).

§ 10. ZASADY KORZYSTANIA Z KARTY SIM

1. W związku ze sprzedażą Pakietu Startowego i Telefonu oraz zawarciem Umowy Operator wydaje Abonentowi Heyah Mix aktywną Kartę SIM , której posiadanie i użycie przez Abonenta Heyah Mix zgodnie z instrukcją podaną przez Operatora jest warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych. Karta SIM w momencie wydania jej Abonentowi Heyah Mix umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty 29 zł.
2. Abonent Heyah Mix przyjmuje na siebie zobowiązanie niepieniężne do utrzymania aktywnej Karty SIM przez czas oznaczony, na który Umowa została zawarta. Warunkiem korzystania przez Abonenta Heyah Mix z Usług Telekomunikacyjnych jest należyte wykonywanie przez niego Umowy, przez co w szczególności rozumie się:
   2.1. w czasie oznaczonym, na który została zawarta Umowa – wykonywanie zobowiązań wskazanych w ust. 4.1 i 4.2 poniżej, a
   2.2 po upływie czasu oznaczonego, na który została zawarta Umowa, i jej przedłużeniu na czas nieoznaczony – wykonywanie zobowiązania do utrzymania Ważności Konta.
3. Abonent Heyah Mix ma obowiązek wykonać pierwsze połączenie wychodzące w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy. Bez wykonania wskazanego połączenia nie ma możliwości zasilenia konta.
4. Abonent Heyah Mix ma obowiązek:
   4.1. utrzymać Ważność Konta przez czas oznaczony, na który Umowa została zawarta, oraz
   4.2. zasilać konto łączną kwotą nie mniejszą niż Kwota Stała w każdym pełnym miesiącu kalendarzowym mieszczącym się w czasie oznaczonym obowiązywania Umowy.
5. Sposób i zasady dokonywania doładowań przedłużających lub przywracających Ważność Konta wskazane są w § 12 Regulaminu oraz w Cenniku.
6. Na doładowanie konta Kwotą Stałą, o którym mowa w ust. 4.2 powyżej, składają się wyłącznie wartości nominalne doładowań dokonanych w ciągu danego miesiąca kalendarzowego, bez uwzględniania dodatkowych kwot przyznawanych przez Operatora tytułem promocji doładowań.
7. W przypadku zasilenia konta w skali miesiąca kwotą wyższą niż Kwota Stała, wartość zasilenia przewyższająca Kwotę Stałą nie jest zaliczana na poczet zobowiązania, o którym mowa w ust. 4.2, w miesiącu następnym.
8. Abonent Heyah Mix zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM Abonent Heyah Mix zobowiązany jest powiadomić Operatora w terminie 7 dni od daty ujawnienia tej okoliczności. W przypadku kradzieży, Abonent Heyah Mix jest zobowiązany w terminie 7 dni od dnia jej ujawnienia przedstawić Operatorowi dowód jej zgłoszenia organom ścigania. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie ustnej, Abonent Heyah Mix jest zobowiązany dodatkowo potwierdzić Operatorowi ten fakt na piśmie lub faksem w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego.
9. W sytuacji utraty Karty SIM Abonent Heyah Mix jest zobowiązany do wystąpienia do Operatora o wydanie nowej Karty SIM w miejsce utraconej, w terminie 7 dni od powiadomienia Operatora, o którym mowa w zdaniu drugim ust. 8 powyżej.
10. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, kradzieży lub zagubienia Karty SIM i zgłoszenia tego faktu Operatorowi przez Abonenta Heyah Mix w sposób przewidziany powyżej, w odniesieniu do Karty SIM Operator wprowadza całkowitą blokadę możliwości korzystania z połączeń i usług. Po wydaniu nowej Karty SIM wskazana blokada zostaje zniesiona, nowa karta otrzymuje status Ważności Konta, zaś stara karta ulega dezaktywacji. Okresowa przerwa w posiadaniu Karty SIM przez Abonenta Heyah Mix nie zwalnia go z wykonywania innych zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności – w czasie oznaczonym, na który Umowa została zawarta – z zobowiązań wskazanych w ust. 4 powyżej.
11. W przypadku niewykonania przez Abonenta Heyah Mix zobowiązania, o którym mowa w ust. 4.1 powyżej, traci on w odniesieniu do Karty SIM status Ważności Konta. W przypadku niewykonania przez Abonenta Heyah Mix zobowiązania wskazanego w ust. 4.2 powyżej, Operator ma prawo wprowadzić blokadę możliwości nawiązywania połączeń wychodzących. W przypadku niewykonania zobowiązania wskazanego w ust. 4.1 powyżej zmiana statusu Karty SIM może być dokonana począwszy od pierwszego dnia następującego po ostatnim dniu okresu Ważności Konta. W przypadku niewykonania zobowiązania wskazanego w ust. 4.2 powyżej blokada możliwości nawiązywania połączeń wychodzących może zostać wprowadzona począwszy od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Abonent Heyah Mix nie wypełnił wskazanego zobowiązania.
12. W przypadku niewykonania zobowiązania wskazanego w ust. 4.1 powyżej, do dnia skorzystania przez Operatora z uprawnienia do rozwiązania Umowy wskazanego w § 14 ust. 3 Regulaminu, Abonent Heyah Mix może, po utracie statusu Ważności Konta, dokonać stosownego zasilenia konta, które przywróci Ważność Konta i w każdym przypadku będzie zaliczone na poczet zobowiązania wskazanego w ust. 4.2 powyżej. Przywrócenie Karcie SIM statusu Ważności Konta nastąpi w czasie 24 godzin od wykonania zaległego zobowiązania.
13. W przypadku niewykonania zobowiązania wskazanego w ust. 4.2 powyżej, do dnia skorzystania przez Operatora z uprawnienia do rozwiązania Umowy wskazanego w § 14 ust. 3 Regulaminu, Abonent Heyah Mix może, po wprowadzeniu blokady możliwości nawiązywania połączeń wychodzących, o której mowa w ust. 11 powyżej, dokonać stosownego zasilenia konta, które w każdym przypadku będzie odpowiednio zaliczone w części odpowiadającej wartości zaległego zobowiązania do wniesienia Kwoty Stałej na poczet jego uregulowania. Zniesienie wskazanej blokady nastąpi w czasie 24 godzin od wykonania zaległego zobowiązania.
14. W przypadku niewykonania przez Abonenta Heyah Mix zobowiązania, o którym mowa w ust. 2.2 powyżej:
   14.1. Abonent Heyah Mix traci w odniesieniu do Karty SIM status Ważności Konta, począwszy od pierwszego dnia następującego po ostatnim dniu okresu Ważności Konta,
   14.2. Abonent Heyah Mix może, po utracie statusu Ważności Konta, do dnia skorzystania przez Operatora z uprawnienia do rozwiązania Umowy wskazanego w § 14 ust. 10 Regulaminu, dokonać stosownego zasilenia, które przywróci Ważność Konta.
15. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Heyah Mix, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu Operatora o fakcie zagubienia lub kradzieży Karty SIM w sposób wskazany w ust. 8 powyżej.
16. Za skutki wynikające z używania Karty SIM przez osoby trzecie lub skutki skorzystania z uprawnień – określonych w Umowie lub innych dokumentach wiążących Abonenta Heyah Mix – przez osoby trzecie, a powstałe w związku ze znajomością przez takie osoby Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła, Heyahkodu lub innych danych wystarczających do spowodowania wskazanych skutków, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Heyah Mix.

§ 11. OPŁATY

1. Rodzaj i wysokość opłat za Usługi Telekomunikacyjne wraz ze szczegółowymi zasadami ich naliczania są określone są w Cenniku.
2. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku, a także na stronie internetowej www.heyah.pl.
3. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za wykonane Usługi Telekomunikacyjne mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Abonenta Heyah Mix z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego przez Abonenta Heyah Mix w terminie późniejszym.
4. Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
5. Środki zgromadzone na koncie w wyniku wniesienia – w całości lub w częściach – Kwoty Stałej oraz w wyniku dokonania zasileń przedłużających lub przywracających Ważność Konta w całości służą korzystaniu z Usług Telekomunikacyjnych w zakresie i na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku, a także w Szczególnych Warunkach Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, w przypadku gdy dotyczą one danego Abonenta Heyah Mix. Zwolnienia od opłat, o których mowa w zdaniu poprzednim, nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
6. Wprowadzenie przez Operatora blokady możliwości nawiązywania połączeń wychodzących lub całkowitej blokady możliwości korzystania z połączeń i usług, jak również utrata statusu Ważności Konta nie powoduje utraty środków zgromadzonych na koncie.
7. Z wyłączeniem przypadku wskazanego w § 10 ust. 10 zdanie drugie Umowy, każda dezaktywacja Karty SIM jest skutkiem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy i łączy się z utratą niewykorzystanych środków zgromadzonych na koncie Abonenta Heyah Mix.

§ 12. WAŻNOŚĆ KONTA

1. Od momentu wykonania pierwszego połączenia Ważność Konta trwa 30 dni.
2. Uzupełnienie konta, w tym uzupełnienie konta przedłużające lub przywracające Ważność Konta, może nastąpić każdym kanałem doładowań właściwym dla usług Heyah, a w szczególności przez:
   - doładowanie kuponami papierowymi,
   - doładowanie elektroniczne,
   - doładowanie przez osoby trzecie.
3. Ważność Konta można skumulować maksymalnie do 12 miesięcy. Jeśli w dniu doładowania istotnego dla Ważności Konta Karta SIM pozostaje w statusie Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od końca bieżącego

Regulamin Promocji Równa Taryfa w Systemie Heyah Mix (27)

Obowiązuje od dnia 5.06.2011 r.

okresu tej ważności. Jeśli w dniu takiego doładowania Karta SIM nie posiada statusu Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od dnia doładowania.

4. Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Ważność Konta wskazana jest w Cenniku.
5. Informacje i warunki dotyczące doładowań oraz przedłużenia/przywracania Ważności Konta znajdują się także na www.heyah.pl.

§ 13. OBOWIĄZKI OPERATORA

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem – a w przypadku związania się przez Abonenta Heyah Mix Szczególnymi Warunkami Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej – także zgodnie z jego postanowieniami.
2. Z wyjątkiem sytuacji związanych z migracją z systemu przedpłaconego do Systemu Heyah Mix, przy zawarciu Umowy Operator zobowiązany jest wydać Abonentowi Heyah Mix Kartę SIM, do której przypisany jest Numer Abonencki.
3. Karta SIM stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z wykorzystaniem tej Karty SIM.
4. Numer Abonencki może być zmieniony przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji Operatora. O terminie zmiany Numeru Abonenckiego z przyczyn zależnych od Operatora Operator powiadomi Abonenta Heyah Mix na co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Abonenckiego.

§ 14. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę po upływie okresu, na który została zawarta oraz po przedłużeniu jej na czas nieoznaczony z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na następujący po tym okresie 8. dzień miesiąca kalendarzowego. W okresie tym Abonent Heyah Mix ma obowią-zek wypełniać wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej.
2. Z zastrzeżeniem skutków przewidzianych Regulaminem, w szczególności w ust. 8 poniżej, Abonent Heyah Mix ma prawo rozwiązać Umowę zawartą na czas oznaczony przed upływem tego czasu, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na następujący po tym okresie 8. dzień miesiąca kalendarzowego. W okresie tym Abonent Heyah Mix ma obowiązek wypełniać wszystkie zobowiązania wynikające z Umowy. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej.
3. W przypadku naruszenia przez Abonenta Heyah Mix postanowień Umowy lub innych łączących go z Operatorem umów, Operator może rozwiązać Umowę lub te inne umowy w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim wezwaniu Abonenta Heyah Mix do zaprzestania naruszeń lub usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego Abonentowi Heyah Mix w tym celu.

   W szczególności Operator może skorzystać ze wskazanego uprawnienia w przypadku, gdy Abonent Heyah Mix:

   3.1. nie spełni zobowiązania wskazanego w § 10 ust. 3 Regulaminu,
   3.2. nie spełni zobowiązania wskazanego w § 10 ust. 4.1 lub 4.2 Regulaminu,
   3.3. nie spełni zobowiązania wskazanego w § 10 ust. 8 lub 9 Regulaminu,
   3.4. nie spełni zobowiązania w zakresie opłat wynikających z Umowy,
   3.5. nie spełni zobowiązania w zakresie opłat wynikających z innych łączących go z Operatorem umów.

   W przypadku Konsumenta, powyższe uprawnienie przysługuje Operatorowi wyłącznie w odniesieniu do Umowy, z wyłączeniem zdarzeń związanych z wykonywaniem innych umów łączących Abonenta Heyah Mix z Operatorem.
4. W przypadku otwarcia likwidacji Abonenta Heyah Mix lub wszczęcia w stosunku do Abonenta Heyah Mix postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego Abonent Heyah Mix zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, o powyższym fakcie powiadomić Operatora.
5. W przypadku otwarcia likwidacji Abonenta Heyah Mix lub wszczęcia w stosunku do Abonenta Heyah Mix postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego, Operator może uzależnić dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia Kaucji. Niezależnie od uprawnienia wskazanego w zdaniu poprzednim, w przypadku otwarcia likwidacji Abonenta Heyah Mix lub wszczęcia w stosunku do Abonenta Heyah Mix postępowania egzekucyjnego, Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
6. Operator ma prawo według własnego wyboru rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta Heyah Mix lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, bez odszkodowania dla Abonenta Heyah Mix, w przypadku gdy abonent ten:

   6.1. wykorzystuje Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez Operatora w sposób naruszający prawo lub postanowienia Umowy,
   6.2. używa Karty SIM, korzystając z kradzionego, niehomologowanego lub nieposiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami Telefonu, bądź używa Telefonu, który wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne,
   6.3. kieruje do sieci Operatora lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą Karty SIM, połączenia pochodzące z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, bądź w inny sposób udostępnia usługi telekomunikacyjne innym podmiotom, w szczególności w celu uzyskania korzyści majątkowej,
   6.4. bez pisemnej zgody Operatora wykorzystuje Kartę SIM w urządzeniu telekomunikacyjnym realizującym funkcję zakończenia sieci stałej lub działającym na podobnej zasadzie, w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
7. W przypadku wykorzystania przez Abonenta Heyah Mix Karty SIM w sposób wskazany w ust. 6.3 lub 6.4 powyżej, Abonent Heyah Mix będzie zobowiązany na pisemne żądanie Operatora do zapłacenia na jego rzecz kary umownej w wysokości wskazanej na stronie 2 Umowy. Powyższe uprawnienie nie wyłącza uprawnienia Operatora do (i) dochodzenia kary umownej, o której mowa w ust. 8 poniżej ani (ii) dochodzenia przez Operatora odszkodowania przewyższającego wysokość wskazanych kar umownych na zasadach ogólnych.
8. W przypadku rozwiązania przez Abonenta Heyah Mix lub przez Operatora z winy Abonenta Heyah Mix Umowy przed ustalonym w niej terminem, Operatorowi przysługuje w stosunku do Abonenta Heyah Mix roszczenie o zapłatę kary umownej w wysokości wskazanej na stronie 1. Umowy. Obowiązek zapłacenia kary umownej wynika z niewykonania przez Abonenta Heyah Mix zobowiązania wskazanego w § 10 ust. 2 zdanie pierwsze Regulaminu i celu niniejszej promocji – przyznania Abonentowi Heyah Mix promocyjnych warunków zakupu Telefonu. Wysokość kary umownej jest równa wartości przyznanej Abonentowi Heyah Mix ulgi związanej z zawarciem Umowy (ulga w cenie Telefonu), przy czym wysokość ulgi jest podana również na stronie 1. Umowy. Wskazana kara umowna będzie pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
9. Roszczenie, o którym mowa w ust. 8 powyżej, przysługuje Operatorowi w szczególności w przypadku:

   9.1. rozwiązania przez Abonenta Heyah Mix Umowy przed końcem czasu oznaczonego, na który została ona zawarta,
   9.2. rozwiązania przez Operatora Umowy w przypadkach, o których mowa w ust. 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, a w przypadku Abonenta Heyah Mix niebędącego Konsumentem, także w przypadku wskazanym w ust. 3.5 powyżej,
   9.3. rozwiązanie przez Operatora Umowy w przypadkach, o których mowa w ust. 6 powyżej.
10. W przypadku Umowy przedłużonej na czas nieoznaczony, po upływie czasu oznaczonego, na który Umowa była zawarta, w sytuacji, gdy z winy Abonenta Heyah Mix Karta SIM utraci status Ważności Konta i przez trzy miesiące, licząc od ostatniego dnia, w którym Karta SIM posiadała ten status, Abonent Heyah Mix nie spowoduje przywrócenia Ważności Konta, Operator dokona dezaktywacji Karty SIM, co jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy. Zachowanie formy pisemnej dla takiego rozwiązania Umowy nie jest wymagane.
11. Każde rozwiązanie Umowy łączy się z dezaktywacją Karty SIM, niezależnie od liczby wykonanych połączeń i aktualnego stanu konta. Dezaktywacja oznacza zaprzestanie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i uniemożliwienie korzystania przez Abonenta Heyah Mix z Karty SIM.

§ 15. WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. Umowa wygasa wskutek:

   1.1. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
   1.2. śmierci Abonenta Heyah Mix;
   1.3. utraty bytu prawnego Abonenta Heyah Mix, niebędącego osobą fizyczną;
   1.4. upływu okresu, na który została zawarta, ze skutkiem na 8. dzień miesiąca kalendarzowego następującego po tym okresie, z uwzględnieniem ust. 3 poniżej.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
3. W przypadku, gdy na 30 dni przed upływem okresu, na który została zawarta Umowa, Abonent Heyah Mix nie zawiadomi Operatora w formie pisemnej, że nie zamierza w dalszym ciągu korzystać z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, wówczas Umowę zawartą na czas oznaczony uważa się za przedłużoną na czas nieoznaczony.

§ 16. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. Operator realizuje obsługę serwisową Abonentów Heyah Mix, w szczególności w zakresie:

   1.1. udzielania informacji dotyczących Umowy, Regulaminu, Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i Cennika,
   1.2. przyjmowania reklamacji usług telekomunikacyjnych,
   1.3. realizacji zleceń,
   1.4. udzielania Abonentom Heyah Mix informacji odnośnie do Usług Telekomunikacyjnych, obsługi Telefonów w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
   1.5. udzielania Abonentom Heyah Mix informacji o aktualnych promocjach i innych ofertach,
   1.6. udzielania informacji na temat wykorzystania wniesionych opłat.
2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.
3. Obsługa Abonenta Heyah Mix jest realizowana za pośrednictwem:

   2.1. telefonicznego Biura Obsługi Klienta – całodobowo,
   2.2. Internetowego Biura Obsługi Klienta oraz systemu Samoobsługa poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta Heyah Mix zmian na jego koncie – całodobowo,
   2.3. osób upoważnionych przez Operatora oraz Punktów Sprzedaży Heyah Mix – w dniach i godzinach ich pracy, przy czym we wskazanych punktach tych nie realizuje się zleceń jednorazowych i nie udziela się informacji, o których mowa w pkt 1.6 powyżej.

§ 17. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia ich świadczenia lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punktach Sprzedaży Heyah Mix, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie, do protokołu w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie wniesienia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Obowiązek Operatora pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji nie dotyczy przypadków rozpatrzenia reklamacji w tym terminie.
5. Reklamacja Abonenta Heyah Mix powinna zawierać:

   5.1. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta Heyah Mix zgłaszającego reklamację,
   5.2. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
   5.3. przedstawienie okoliczności uzasadniające reklamację,
   5.4. Numer Abonencki, którego dotyczy reklamacja, lub numer ewidencyjny nadany Abonentowi Heyah Mix,
   5.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych,
   5.6. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli Abonent Heyah Mix żąda ich wypłaty,
   5.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, o którym mowa w ust. 5.6 powyżej,
   5.8. podpis reklamującego Abonenta Heyah Mix w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od:
   - ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej jeśli w odniesieniu do danej usługi regulamin przewiduje Cykl Rozliczeniowy, lub
   - dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.

   Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 5 pkt. 5.1-5.5, 5.7 lub 5.8, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
8. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5 pkt. 5.1--5.5, 5.7 lub 5.8, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 pkt. 5.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
10. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Klienta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży Heyah Mix.
11. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia wynikających z Umowy obowiązków Abonenta Heyah Mix, w szczególności związanych z dokonywaniem zasileń konta Kwotą Stałą i przedłużaniem Ważności Konta. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie wypłacona Abonentowi Heyah Mix w formie pieniężnej, przelewem na wskazane przez niego w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres tamże przez niego wskazany, albo kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Abonenta Heyah Mix zawartym w reklamacji. W przypadku braku wskazania w reklamacji przez Abonenta Heyah Mix formy zwrotu, należna kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności. W przypadku uznania reklamacji, nie są pobierane opłaty z tytułu udostępnienia szczegółowego wykazu usług telekomunikacyjnych.
12. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w tym terminie, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
13. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta Heyah Mix w formie pisemnej. Odpowiedź Operatora na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne, o czym Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta Heyah Mix.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

   a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
   b. powołanie podstawy prawnej;
   c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
   d. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
   e. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
   f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 16;
   g. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:

   a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
   b. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
16. Spory pomiędzy Abonentem Heyah Mix a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Abonentem Heyah Mix będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 18. PRZEPISY KOŃCOWE

1. Regulamin obowiązuje od dnia 5.06.2011 r.
2. Regulamin nie znajduje zastosowania do Umów zawartych przed dniem jego wejścia w życie.