



# Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych Heyah na rzecz Użytkowników

## Postanowienia ogólne, definicje.

### §1

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

### §2

Użyte w dalszej części niniejszego regulaminu terminy oznaczają:

„Biuro Obsługi Użytkownika” – jednostka organizacyjna udzielająca telefonicznych informacji o warunkach wykonywania Umowy oraz ofertach Operatora;

„Cennik” – wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;

„Dane Transmisyjne” – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Użytkownika;

„Hasło” – kod cyfrowy składający się z 8 znaków, który może służyć do identyfikacji Użytkownika lub zamawiania przez niego dodatkowych usług, względnie rezygnacji z niektórych usług;

„Heyahkod” – kod cyfrowy, służący do identyfikacji Użytkownika, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług za pośrednictwem systemu Samoobsługa;

„Karta Rejestracyjna” – formularz dostępny w Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), wykorzystywany w procesie rejestracji i potwierdzenia zgodności danych Użytkownika przez Operatora w celu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;

„Karta SIM” – karta mikroprocesorowa, także karta USIM lub inna taka karta, z którą związany jest Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy; najpóźniej od momentu pierwszego włączenia urządzenia (np. telefonu) z Kartą SIM w zasięgu Sieci, jest ona związana także z Numerem Telefonu;

„Kod PIN” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Użytkownika, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;

„Kod PUK” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Użytkownikowi 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;

„Numer Telefonu” – numer telefonu Użytkownika, identyfikujący Kartę SIM w Sieci, który może służyć do identyfikacji Użytkownika w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie przypisanym w systemach informatycznych Operatora do Karty SIM; Numer Telefonu jest udostępniany Użytkownikowi wraz z Kartą SIM (można go odczytać z powierzchni tej karty), a w przypadku, gdy go na tej karcie nie ma, komunikatem SMS po pierwszym włączeniu urządzenia (np. telefonu) z Kartą SIM w zasięgu Sieci;

„Operator” – T-Mobile Polska S.A.;

„Osoba” – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów;

„Punkt Sprzedaży” – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo-usługowa, zajmująca się obsługą Użytkowników, znajdująca się na liście punktów obsługujących Użytkowników na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl);

„Regulamin” – zbiór dokumentów składających się na regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych; na Regulamin składa się zawsze RŚUT, a w przypadku związania się nimi, także Warunki Oferty Promocyjnej/Specialnej lub Regulamin Usługi Dodatkowej/Telekomunikacyjnej lub inne dokumenty, w treści których wyraźnie zaznaczono, że są częścią Regulaminu;

„RŚUT” – niniejszy regulamin;

„Samoobsługa” – automatyczny telefoniczny i internetowy system informacji i obsługi Użytkownika, przy pomocy którego może on uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;

„Sieć” lub „Sieć Operatora” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;

„Umowa” – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Operator

świadczy na rzecz Użytkownika Usługi Telekomunikacyjne, a Użytkownik zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Operatora opłat z tego tytułu oraz do przestrzegania wszelkich postanowień Umowy; na Umowę składa się RŚUT, Cennik, a w przypadku związania się nimi także Warunki Oferty Promocyjnej/Specialnej lub Regulamin Usługi Dodatkowej/Telekomunikacyjnej;

„Usługi Telekomunikacyjne” – związane ze znakiem towarowym Heyah, świadczone przez Operatora na podstawie Umowy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz inne usługi z nimi związane; „Użytkownik” – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej z Operatorem;

„Warunki Oferty Promocyjnej” lub „Warunki Oferty Specialnej” – warunki oferty promocyjnego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Użytkownikowi ulgi, które Operator może zaoferować Użytkownikowi; w przypadku wprowadzenia przez Operatora Warunków Oferty Promocyjnej/Specialnej stanowią one integralną część Umowy; właściwe Warunki Oferty Promocyjnej/ Specialnej precyzują w szczególności zasady ważności jednostek rozliczeniowych;

„Ważność Konta” – status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową; Karta SIM w statusie Ważności Konta umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby innych jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie; termin Ważności Konta decyduje o terminie ważności jednostek rozliczeniowych w sytuacji, gdy termin ważności tych jednostek jest późniejszy niż termin Ważności Konta;

„Zestaw Startowy” – pakiet składający się z Karty SIM (na której koncie może być zgromadzona określona przez Operatora kwota lub liczba jednostek rozliczeniowych) oraz materiałów z informacjami o zasadach korzystania z Karty SIM.

### **Zakres oraz rodzaj świadczonych usług telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę za świadczenie usług. Warunki Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.**

#### **§3**

1. Operator umożliwia Użytkownikom korzystanie z następujących Usług Telekomunikacyjnych:
  - 1.1. przyłączenie do Sieci Operatora;
  - 1.2. dostęp do Sieci;
  - 1.3. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
  - 1.4. mobilny Internet;
  - 1.5. przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;
  - 1.6. przesyłanie wiadomości multimedialnych;
  - 1.7. roaming;
  - 1.8. inne świadczenia towarzyszące lub usługi dodatkowe wymienione poniżej w RŚUT, a w przypadku związania się nimi – także w Warunkach Oferty Promocyjnej, Regulaminie Usługi Dodatkowej lub innych dokumentach składających się na Regulamin.

2. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień RŚUT, zapłata za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego a później doładowanie konta zapewnia gotowość Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (dostęp do Sieci Operatora), prezentację numeru wywołującego w połączeniach przychodzących do Użytkownika, prezentację Numeru Telefonu Użytkownika, możliwość ograniczenia prezentacji Numeru Telefonu Użytkownika, możliwość przeniesienia połączenia.
3. Użytkownik na podstawie Umowy może korzystać z Usług Telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 1 i ust. 2 powyżej. Usługi te są szczegółowo opisane w pozostałych dokumentach składających się na Regulamin i w Cenniku.
4. Operator świadczy Użytkownikowi Usługi Telekomunikacyjne wraz z dostępnymi opcjami usługowymi wybranymi przez Użytkownika.
5. Operator może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę powstawania nowych możliwości technicznych. W przypadkach, gdy specyfika danej usługi wymaga odrębnego uregulowania, Operator upoważniony jest do stosowania Regulaminu Usługi Dodatkowej/Telekomunikacyjnej, dostępnego dla Użytkownika poprzez Biuro Obsługi Użytkownika, w Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

#### **§4**

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

#### **Dane o jakości usług telekomunikacyjnych oraz zasady zapewnienia dostępu do Internetu.**

#### **§5**

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz dokumentami publikowanymi przez ITU-T

- (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU).
- 3 Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia.
  - 4 Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii mobilnej wyrażony wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu), mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.
  - 5 Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w ramach mobilnego Internetu wynosi 8 kbps w kierunku do Użytkownika oraz 8 kbps w kierunku od Użytkownika (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
  - 6 Wstępne przyłączenie do Sieci jest zbieżne w czasie z momentem zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, co następuje zgodnie z postanowieniami § 8 ust. 1 i ust. 3 poniżej. Operator zastrzega sobie jednakże możliwość aktywacji niektórych Usług Telekomunikacyjnych w terminie 72 godzin od momentu zawarcia Umowy.
  - 7 Operator stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest optymalizacja jakości Usług Telekomunikacyjnych, w tym usług transmisji danych w ramach mobilnego i stacjonarnego Internetu (dalej „usługa transmisji danych”). Środki zarządzania ruchem zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza. Środki zarządzania ruchem w Sieci zróżnicowane są według obiektywnych i niedyskryminacyjnych kryteriów oraz nie wpływają negatywnie na prywatność Użytkownika, w tym ochronę jego danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem jest jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja.
  - 8 Operator stosuje ponadto dodatkowe środki w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług Telekomunikacyjnych, jak również telekomunikacyjnych urządzeń końcowych Użytkowników. Środki te są proporcjonalne i uzasadnione oraz zorientowane na zapobieganie lub przeciwdziałanie naruszeniom bezpieczeństwa i integralności. W ich ramach Operator m.in.:
    - 8.1 eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu Sieci, Usług Telekomunikacyjnych lub urządzeń końcowych;
    - 8.2 przerywa lub ogranicza świadczenie usługi transmisji danych w stosunku do Numeru Telefonu, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci, Usług Telekomunikacyjnych lub urządzeń końcowych.
  - 9 Operator może także stosować inne środki zarządzania ruchem służące zapobieganiu grożącym przeciążeniom Sieci, złagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo) lub środki, które służą zapewnieniu zgodności z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych. Środki te stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej.
  - 10 Nadzwyczajne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość usług transmisji danych poprzez obniżenie parametrów jakości usług.
  - 11 Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z usługi transmisji danych do wysokości limitu ilości danych określonego rozmiarami tego pakietu. Korzystanie z usługi transmisji danych oznacza m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety transmisji danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na żądanie Użytkownika.
  - 12 Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:
    - 12.1 następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Użytkownik nie ma możliwości korzystania z usługi transmisji danych;
    - 12.2 następuje ograniczenie prędkości transmisji danych do poziomu określonego w Umowie; prędkość transmisji danych po jej ograniczeniu, w zależności od warunków Umowy, może umożliwiać korzystanie z podstawowych usług takich jak np. dostęp do poczty elektronicznej lub przeglądanie stron internetowych lub także korzystanie z innych usług wymagających zwiększonej prędkości mobilnego dostępu do Internetu;
    - 12.3 następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych zgodnie z cennikiem taryfy Użytkownika.
  - 13 Prędkość transmisji danych wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:
    - 13.1 dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
    - 13.2 korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące transmisję wideo);
    - 13.3 korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej transmisji danych np. usługi wykorzystujące transmisję wideo w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
  - 14 Na korzystanie z usługi transmisji danych mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:
    - 14.1 zasięg Sieci na terenie Polski, technologia transmisji danych, wykorzystywane urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;
    - 14.2 wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na działania Użytkownika (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej),

- co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Użytkownika (np. czas otwierania strony internetowej).
- 14.3 wskaźnik wahania opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Użytkownika wpływu przy usłudze transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych)
- 14.4 wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń.
- 15 Operator będzie informował Użytkownika o usługach specjalistycznych oraz wpływie tych usług na usługę transmisji danych w warunkach ofert promocyjnych, przewidujących takie usługi.
- 16 Szacunkowa maksymalna prędkość w usłudze transmisji danych w ramach mobilnego Internetu to wartość, która jest możliwa do osiągnięcia w przypadku braku lub znacznego ograniczenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci w tej samej lokalizacji, korzystających z tych samych zasobów radiowych.
- 17 Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
- 17.1 4G/LTE: 300 Mb/s / 50 Mb/s;
- 17.2 3G: 42 Mb/s / 5,76 Mb/s;
- 17.3 2G: 237 kb/s / 120 kb/s;
- 18 Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
- 18.1 4G/LTE: 160 Mb/s / 32 Mb/s;
- 18.2 3G: 33 Mb/s / 3,5 Mb/s;
- 18.3 2G: 150 kb/s / 80 kb/s.
- 19 Prędkość Opcji Usługi w usłudze transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu, określona na stałym poziomie, wynosi:
- 19.1 prędkość maksymalna pobierania / wysyłania danych to prędkość wskazana jako Opcja Usługi w Umowie;
- 19.2 prędkość zwykle dostępna pobierania / wysyłania danych stanowi co najmniej 75% ww. prędkości maksymalnej;
- 19.3 prędkość minimalna pobierania / wysyłania danych wynosi co najmniej 50% ww. prędkości maksymalnej.
- 20 Opcje Usługi w usłudze transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu wskazane w Umowie, oznaczają następujące prędkości pobierania / wysyłania danych:
- 20.1 dla opcji do 0,5 Mb/s: 512 / 256 kb/s;
- 20.2 dla opcji do 1 Mb/s: 1024 / 256 kb/s;
- 20.3 dla opcji do 2 Mb/s: 2048 / 256 kb/s;
- 20.4 dla opcji do 6 Mb/s: 6144 / 512 kb/s;
- 20.5 dla opcji do 10 Mb/s: 10240 / 1024 kb/s;
- 20.6 dla opcji do 20 Mb/s: 20480 / 1024 kb/s.
- 21 W przypadku podawania do publicznej wiadomości informacji o deklarowanych prędkościach pobierania i wysyłania danych w usłudze transmisji danych Operator wskazuje te prędkości oraz znaczne odstępstwa od nich w warunkach ofert promocyjnych.
- 22 Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości w ramach mobilnego Internetu oraz minimalnej, zwykle dostępnej i maksymalnej prędkości w ramach stacjonarnego Internetu jest uzależnione od sposobu korzystania z usługi transmisji danych oraz następujących czynników:
- 22.1 treści przeglądanych w czasie pomiaru; ograniczeń w zakresie dostępności wprowadzanych przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usług z jakich korzysta Użytkownik; obciążenia urządzenia Użytkownika; pracy innych usług lub aplikacji w tle; parametrów urządzenia, w szczególności procesora, pamięci, aktualnie zainstalowanego oprogramowania, ustawień Karty SIM;
- 22.2 urządzenia Użytkownika, które powinno obsługiwać technologię, której dotyczy szacunkowa maksymalna prędkość, powinno mieć dostęp do technologii, której dotyczy pomiar oraz nie powinno posiadać uruchomionych aplikacji, usług lub innych funkcji urządzenia, które angażują transmisję danych;
- 22.3 dużej odległości Lokalu Użytkownika do urządzenia koncentrującego ruch w sieci innego operatora;
- 22.4 niskiej jakości łącza;
- 22.5 wystąpienia znacznego natężenia transmisji danych pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
- 22.6 lokalizacji i wydajności docelowego serwera np. wybrana strona internetowa lub serwis, mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia – czynniki te mogą być głównymi czynnikami wpływającym na usługę transmisji danych, co oznacza, iż w konsekwencji Użytkownik doświadczy niskich przepływności i długich opóźnień.
- 23 Podstawowym środkiem ochrony dla Użytkownika jest możliwość złożenia reklamacji o której mowa w §14 RŚUT. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument, wówczas Sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby Użytkownika. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Operatorem 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.
- 24 Użytkownik ma również prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach określonych w §6 RŚUT.
- 25 Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa powyżej publikowane są na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

26 Aktualne informacje o technologiach i ich standardach oraz o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

### **Odpowiedzialność Operatora.**

#### **Zasady obliczania wysokości i wypłaty odszkodowania.**

#### **§6**

- 1 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, w tym stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności przy wykonywaniu usługi transmisji danych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych wynikało z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Umowy, działania Użytkownika niezgodnego z prawem albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.
- 2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikającą z nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Użytkownika parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganych do skorzystania z tych Usług, a także w przypadku używania przez Użytkownika telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
- 3 Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają Sieć Operatora.
- 4 Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych Użytkownikowi 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, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Jeżeli pomiędzy dniem zawarcia Umowy a dniem złożenia reklamacji upłynął okres dłuższy niż dwa miesiące, ale krótszy niż trzy miesiące, to wskazaną średnią miesięczną kwotę doładowania oblicza się z pierwszych dwóch miesięcy obowiązywania Umowy. Jeżeli do dnia złożenia reklamacji Umowa obowiązywała krócej niż dwa miesiące, to za średnią miesięczną kwotę doładowania konta przyjmuje się kwotę środków stanowiących wartość początkową konta Użytkownika (w ramach Zestawu Startowego), a w przypadku braku takiej wartości początkowej – minimalną kwotę doładowania przedłużającego Ważność Konta. Przy obliczaniu średniej miesięcznej kwoty doładowania nie uwzględnia się przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych lub bonifikat,

przy czym nie odnosi się to do początkowego stanu konta w sytuacji wskazanej w zdaniu poprzednim.

- 5 W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu przeniesienia Numeru Telefonu do sieci innego dostawcy usług, Użytkownikowi może przysługiwać od Operatora jednorazowe odszkodowanie. Przesłanki odszkodowania oraz sposób wyliczenia kwoty odszkodowania i termin jego zapłaty wskazane są w regulaminie Operatora przeniesienia numeru Użytkownika przy zmianie dostawcy usług.
- 6 W przypadku Konsumenta, zasady określone powyżej w ust. 1-4 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.

### **Ochrona danych osobowych.**

#### **Tajemnica telekomunikacyjna.**

#### **§7**

- 1 Operator jest administratorem danych osobowych Użytkowników w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie, lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Użytkownika, 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. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Obowiązek podania danych, o których mowa w § 8 ust. 4 i 5 wynika z art. 60b ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm.). 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 Użytkownika oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Użytkownika, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
- 3 Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Użytkownika przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń

- wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkowi wynikającemu z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Użytkownikiem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Użytkownika uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Użytkownika oraz od aktywności telekomunikacyjnej Użytkownika. Użytkownik 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 Użytkownika.
- 4 W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługę Telekomunikacyjną świadczone Użytkownikowi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzrogaconej.
  - 5 Spisy abonentów służące świadczeniu usługi informacji numerach telefonów, w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną, zawierają następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Użytkownika. Spisy te, w przypadku Użytkowników niebędących osobami fizycznymi, zawierają dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) Numerze Telefonu.
  - 6 Spisy, o których mowa w ust. 5 powyżej, służą wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonicznych przez Operatora, 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.
  - 7 Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, których mowa w ust. 5 powyżej, jest zarejestrowanie danych, o których mowa w §8 ust. 4 i 5 poniżej oraz podanie nazwy miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Użytkownika (a w przypadku Użytkownika niebędącego osobą fizyczną adresem) oraz uprzednia zgoda Użytkownika będącego osobą fizyczną, a w przypadku Użytkownika nie będącego osobą fizyczną, niewyrażenie sprzeciwu wobec umieszczenia jego danych w spisie. Rozszerzenie zakresu przetwarzanych w tym celu danych wymaga zgody Użytkownika.

- 8 Usługa informacji o numerach telefonicznych może być realizowana jako usługa głosowa lub w postaci spisu abonentów w formie książkowej lub elektronicznej. Operator świadczy usługę w postaci głosowej. W przypadku spisu abonentów w formie elektronicznej, możliwe jest korzystanie przez jego użytkowników z wyszukiwarek, które do tego spisu zostały dołączone.

## **Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych. Warunki zawarcia i wykonywania umowy.**

### **§8**

- 1 Umowa zostaje zawarta poprzez użycie przez Użytkownika Karty SIM zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym oraz podanie (zarejestrowanie) danych o których mowa w ust. 4 lub 5 poniżej i potwierdzenie ich zgodności przez Operatora.
- 2 Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Okres, w jakim Operator zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci obejmuje łącznie okres Ważności Konta, oraz następujący po nim okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności poprzez przyjmowanie niektórych połączeń i wykonywanie połączeń na numery alarmowe.
- 3 Operator rozpocznie świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Użytkownikowi po:
  - 3.1. pierwszym użyciu Karty SIM zgodnie z instrukcją, o której mowa w ust. 1 powyżej oraz
  - 3.2. podaniu (zarejestrowaniu) danych, o których mowa w ust. 4 lub 5 poniżej i potwierdzeniu ich zgodności przez Operatora.
- 4 Użytkownik będący osobą fizyczną jest zobowiązany do podania Operatorowi następujących danych:
  - 4.1. imienia i nazwiska,
  - 4.2. numeru PESEL, jeśli go posiada albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej- numeru paszportu lub karty pobytu.
- 5 Użytkownik niebędący osobą fizyczną jest zobowiązany do podania Operatorowi następujących danych:
  - 5.1. nazwy,
  - 5.2. numeru identyfikacji REGON lub NIP lub numeru w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim.
- 6 Operator potwierdza zgodność ww. danych Użytkownika z dokumentem potwierdzającym tożsamość/ właściwym rejestrem, w Punkcie Sprzedaży lub w inny sposób stosowany przez Operatora.
- 7 Operator nie może rozpocząć świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku gdy:
  - 7.1. Użytkownik nie podał ww. danych,
  - 7.2. nie można potwierdzić zgodności ww. danych,



- 7.3. potwierdzenie zgodności zakończyło się negatywnie.
- 8 Po zarejestrowaniu danych Użytkownik zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich zmianach tych danych, a także o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną Osobę.
- 9 RŚUT, Cennik, Warunki Oferty Promocyjnej/Specialnej oraz Regulamin Usługi Dodatkowej/Telekomunikacyjnej dostępne są w Punkcie Sprzedaży, Biurze Obsługi Użytkownika a także na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 10 Użytkownik będący osobą fizyczną, który zarejestrował dane, o których mowa w ust. 4 powyżej oraz podał adres korespondencyjny, może skorzystać z dodatkowych uprawnień, o których mowa w ust. 11, 12 i 13 oraz w § 13 ust. 3 pkt 3.2. poniżej. Użytkownik niebędący osobą fizyczną, który zarejestrował swoje dane, o których mowa w ust. 5 powyżej dla skorzystania z ww. uprawnień podaje siedzibę oraz adres korespondencyjny. Użytkownik może zażądać wyrejestrowania swojego adresu korespondencyjnego (a Użytkownik niebędący osobą fizyczną także swojej siedziby), a tym samym zrezygnować ze wskazanych uprawnień, w każdym czasie, przez doręczenie Operatorowi na piśmie żądania wyrejestrowania tych danych.
- 11 Na żądanie Użytkownika, Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku (usługa podstawowego wykazu usług). Podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych, odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Użytkownika połączeń.
- 12 Na żądanie Użytkownika, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku (usługa rachunku szczegółowego). Szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
- 13 W przypadku żądania Użytkownika dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wykonanych w miesiącach billingowych poprzedzających miesiąc billingowy, w którym Użytkownik zgłosił żądanie, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z żądaniem Użytkownika, jednak za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy billingowych poprzedzających termin złożenia żądania.
- 14 Wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem zwykłym, na adres korespondencyjny, podany przez Użytkownika albo treść tych

dokumentów udostępniana jest Użytkownikowi w inny, zaakceptowany przez niego sposób.

- 15 Operator uniemożliwia używanie w Sieci skradzionego telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Użytkownika oraz przekazuje informacje identyfikujące skradzione urządzenie innym operatorom, po przedstawieniu przez takiego Użytkownika urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży urządzenia oraz dowodu nabycia urządzenia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.

### **Opłaty, rozliczenia za usługi telekomunikacyjne i sposoby płatności.**

#### **§9**

- 1 Użytkownik uiszcza opłaty za Usługi Telekomunikacyjne przez zapłatę za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego a później poprzez doładowanie konta. Płatność za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego uiszczana jest gotówką lub w inny sposób akceptowany przez sprzedawcę tego zestawu, w szczególności kartą płatniczą lub kredytową. Doładowanie konta może nastąpić kanałem właściwym dla usług przedpłaconych Operatora przez doładowanie kodem uzupełniającym lub doładowanie elektroniczne.
- 2 Operator pobiera opłaty w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.
- 3 Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku a także na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)
- 4 W przypadku, gdy Operator udostępni Użytkownikowi korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do naliczenia opłat za świadczone Usługi Telekomunikacyjne Operator otrzymuje od operatora zagranicznego.
- 5 Zgodnie z Cennikiem, od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
- 6 Zwolnienia od opłat, o których mowa w ust. 5 nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
- 7 Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności do zmiany cen Usług Telekomunikacyjnych, w trakcie trwania Umowy.
- 8 Operator poinformuje Użytkownika o zmianie Cennika zgodnie z postanowieniami § 13 ust. 3.
- 9 Rozliczenie z tytułu Usług Telekomunikacyjnych dokonywane jest przez potrącenie środków zgromadzonych na koncie Użytkownika zgodnie z zasadami taryfikacji przewidzianymi Umową, w trakcie lub po bezpośrednio po zakończeniu świadczenia danej usługi. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za niektóre

wykonane usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Użytkownika z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego przez Użytkownika w terminie późniejszym.

- 10 W przypadku uznania reklamacji, przyznana Użytkownikowi kwota zostanie niezwłocznie przekazana Użytkownikowi przez Operatora, zgodnie z wnioskiem Użytkownika - poprzez uzupełnienie konta o tę kwotę, albo w inny uzgodniony sposób. W przypadku, gdy taki sposób wskazany zostanie przez Użytkownika w jego wniosku, należna kwota zostanie Użytkownikowi przekazana na adres lub rachunek wskazany przez Użytkownika w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.
- 11 W przypadkach uiszczania przez Użytkownika opłat innych niż wskazane w ust. 1 powyżej, w szczególności w przypadku zapłaty Operatorowi kary umownej, której mowa w § 15 ust. 3 poniżej Użytkownik może dokonywać płatności:
  - 11.1 przelewem na konto podane przez Operatora jako właściwe dla wpłat danego rodzaju,
  - 11.2 gotówką w Punkcie Sprzedaży.

#### Zasady korzystania z karty SIM. Ważność konta.

##### §10

- 1 Warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych jest posiadanie Karty SIM, użycie jej zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym oraz podanie (zarejestrowanie) danych, o których mowa w §8 ust. 4 lub 5 i potwierdzenie ich zgodności przez Operatora.
- 2 Karta SIM powinna zostać użyta po raz pierwszy nie później niż do daty podanej w Zestawie Startowym. Po upływie tego terminu nieużywana Karta SIM ulega automatycznej dezaktywacji i nie podlega wymianie.
- 3 Możliwość doładowania konta po zawarciu Umowy powstaje po wykonaniu, z wykorzystaniem Karty SIM, połączenia na numer krajowy z terenu zasięgu Sieci Operatora. Doładowanie może zostać dokonane kodem uzupełniającym lub w sposób elektroniczny.
- 4 Po wyczerpaniu przez Użytkownika kwoty i liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych (w tym rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi) w okresie Ważności Konta uzależnione jest od doładowania konta. Użytkownik zamawiający usługę podstawowego wykazu usług i usługę rachunku szczegółowego, w przypadku braku dostatecznej ilości środków na koncie, otrzyma sms-a informującego go o niemożności świadczenia tych usług.
- 5 W przypadku utraty Ważności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych uzależnione jest od stosownego doładowania konta, które przywróci Ważność Konta. W przypadku utraty Ważności Konta niewykorzystana

kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane po upływie 14 dni, licząc od ostatniego dnia Ważności Konta, chyba że Warunki Oferty Specjalnej w odniesieniu do jednostek rozliczeniowych będą stanowiły inaczej.

- 6 Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Ważność Konta, wartości innych jednorazowych doładowań istotnych dla tej ważności, informacje o kanałach właściwych do doładowania konta oraz inne reguły dotyczące Ważności Konta określone są w Cenniku. Okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych wynosi 30 dni, o ile strony nie ustaliły inaczej. Wskazane informacje dostępne są również w Biurze Obsługi Użytkownika, Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)
- 7 Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Karty SIM po upływie okresu, w którym Operator zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci.

#### Obowiązki Użytkownika.

##### §11

- 1 Użytkownik zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
- 2 W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży Karty SIM Użytkownik może zwrócić się do Operatora z wnioskiem wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej. W przypadku wydania Użytkownikowi nowej Karty SIM, Operator dezaktywuje dotychczasową kartę. Za wydanie nowej Karty SIM Operator może pobrać opłatę zgodnie z Cennikiem.
- 3 Użytkownik może powiadomić Operatora o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie ustnej, Użytkownik jest zobowiązany potwierdzić Operatorowi ten fakt na piśmie lub faksem w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego. W dniu otrzymania powiadomienia Operator zawiesza świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na okres 10 dni. Operator wznowia świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po upływie tego okresu albo wcześniej na wniosek Użytkownika lub po wydaniu Użytkownikowi nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
- 4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie przekazanej, zagubionej lub skradzionej karty SIM do momentu zawieszenia świadczenia usług zgodnie z ust. 3 powyżej.
- 5 W przypadku zabezpieczenia przez Użytkownika Karty SIM Kodem PIN, Użytkownik powinien chronić ten kod przed możliwością zapoznania się z nim przez osoby trzecie.
- 6 Za skutki wynikające z używania karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie, w szczególności RŚUT, a powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu



PIN, Kodu PUK, Hasła lub Heyah kodu lub innych danych identyfikujących Użytkownika, wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

- 7 Użytkownik powinien 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.

**Zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z jednostkami, które je świadczą. Sposób informowania o aktualnym cenniku oraz o kosztach usług serwisowych.**

## §12

- 1 Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
  - 1.1 udzielania Użytkownikom informacji dotyczących Umowy, w tym Regulaminu oraz Cennika;
  - 1.2 przyjmowania reklamacji;
  - 1.3 realizacji zleceń;
  - 1.4 udzielania Użytkownikom informacji dotyczących Usług Telekomunikacyjnych, podstawowych informacji dotyczących obsługi telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także informacji o zasadach reklamacji w przypadku ich awarii;
  - 1.5 udzielania Użytkownikom informacji o aktualnych promocjach i innych ofertach.
- 2 Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.
- 3 Obsługa Użytkownika realizowana jest przez Operatora za pośrednictwem:
  - 3.1 Biura Obsługi Użytkownika – w godzinach pracy tego biura podanych na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), w zakresie informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach Operatora,
  - 3.2 systemu Samoobsługa poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Użytkownika zmian na jego koncie – całodobowo przez [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) lub telefonicznie pod tym samym numerem co Biuro Obsługi Użytkownika,
  - 3.3 Punktu Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których ten punkt jest dostępny dla Użytkownika) oraz osób upoważnionych przez Operatora (adresy Punktów Sprzedaży podane są na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)).

**Tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużania.**

## §13

- 1 Okres, w którym Operator zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci może być wydłużany poprzez stosowne doładowanie powodujące wydłużenie lub przywrócenie Ważności Konta.
- 2 Użytkownik może złożyć Operatorowi oświadczenie dotyczące zmiany Umowy (w tym zamówienia na pakiety taryfowe oraz na

dotkające opcje usługi) osobiście w Punkcie Sprzedaży, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej oraz poprzez automatyczny system obsługi Użytkownika. Oświadczenie Użytkownika może zostać dokonane przy spełnieniu następujących warunków: (a) identyfikacja Użytkownika; (b) zgoda Operatora na dokonanie zmiany Umowy, wskazanej przez Użytkownika. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu zmian, które mogą zostać dokonane oraz trybu ich dokonywania są dostępne w Punkcie Sprzedaży, w Biurze Obsługi Użytkownika oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

- 3 Operator uprawniony jest do zmiany Umowy, w tym zaprzestania lub ograniczenia świadczenia danej Usługi Telekomunikacyjnej lub jej opcji. W razie wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, jak też w przypadku zmiany Cennika, Operator poinformuje Użytkownika o proponowanych zmianach z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przez wprowadzeniem zmiany w życie poprzez:
  - 3.1 podanie treści każdej proponowanej zmiany do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz
  - 3.2 doręczenie Użytkownikowi, który tego zażądał i podał w tym celu adres korespondencyjny (a Użytkownik niebędący osobą fizyczną także swoją siedzibę), treści każdej proponowanej zmiany na piśmie albo drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika w tym celu adres poczty elektronicznej w przypadku, gdy Użytkownik zażąda dostarczania treści proponowanych zmian, wyłącznie w taki sposób, lub w inny sposób przewidziany w przepisach prawa.
  - 3.3 Okres wyprzedzenia wskazany w niniejszym ust. 3 powyżej może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
  - 3.4 Operator jest uprawniony do zmian Umowy w trybie i na warunkach innych niż podane powyżej w niniejszym ust. 3, jeśli wynika to z przepisów prawa lub mieszczącego się w ich ramach porozumienia stron Umowy (Użytkownika i Operatora).

**Postępowanie reklamacyjne.**

## §14

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, lub od dnia, w którym usługi te zostały nienależycie wykonane, lub miały

- być wykonane. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację. Warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji przez Operatora jest podanie przez osobę składającą reklamację wymaganych przez Operatora informacji potwierdzających fakt, że jest ona Użytkownikiem oraz informacji umożliwiających przekazywanie mu wezwań, potwierdzeń i/lub odpowiedzi Operatora, o których mowa poniżej.
3. Reklamacja może być złożona:
    - 3.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Użytkownika w Punkcie Sprzedaży, albo przesyłką pocztową,
    - 3.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w Punkcie Sprzedaży,
    - 3.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Operatora na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
  4. Reklamacja powinna zawierać:
    - 4.1. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację;
    - 4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
    - 4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
    - 4.4. przydzielony Użytkownikowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja;
    - 4.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
    - 4.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty;
    - 4.7. 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. 4 pkt 4.6 powyżej;
    - 4.8. podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  5. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
  6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika 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 rozpatrzenia
  7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Użytkownika w Punkcie Sprzedaży, ustnie, albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
  11. Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Użytkownika przez Operatora odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
  12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - 12.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
    - 12.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - 12.3. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Użytkownika;
    - 12.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 22 poniżej;
    - 12.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
  13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 13.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 13.2. zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
14. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
15. Za zgodą Użytkownika wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Użytkownik nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Użytkownika do złożenia reklamacji.
16. Posłużenie się przez Operatora innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 powyżej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Użytkownikowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
17. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi, Operator, na żądanie Użytkownika wyrażone w sposób określony w ust. 3 pkt 3.2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
18. Użytkownik, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
19. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.
20. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
21. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi rachunku szczegółowego jest zwracana Użytkownikowi, zgodnie z jego wnioskiem poprzez uzupełnienie konta lub w inny uzgodniony z nim sposób. Dla uniknięcia

wątpliwości Operator precyzuje, że zwrot dotyczy wyłącznie opłat za taki zakres wskazanej usługi, który był niezbędny do ustalenia podlegających reklamacjom nieprawidłowości w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych.

22. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument. Spory pomiędzy Użytkownikiem 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.

## **Wygaśnięcie i rozwiązanie umowy.**

### **§15**

- 1 Umowa wygasa wskutek:
  - 1.1. przeniesienia Numeru Telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych;
  - 1.2. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
  - 1.3. śmierci Użytkownika;
  - 1.4. utraty bytu prawnego Użytkownika nie będącego osobą fizyczną;
  - 1.5. dezaktywacji Karty SIM na podstawie § 10 ust. 7.
- 2 Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Użytkownika lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku, gdy Użytkownik rażąco narusza przepisy prawa lub postanowienia Umowy, w szczególności:
  - 2.1 wykorzystuje Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez Operatora w sposób naruszający prawo lub postanowienia Umowy;
  - 2.2 używa kradzionej Karty SIM, kradzionego Numeru Telefonu lub korzysta z nieprzyznanego mu numeru telefonu, niehomologowanego lub nieposiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego bądź używa telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, które wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne;
  - 2.3 podejmuje działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet;
  - 2.4 kieruje do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą Karty SIM, połączenia pochodzące z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom;

- 2.5 wykorzystuje Kartę SIM w urządzeniach, które mogą być wykorzystywane do przekierowywania połączeń przychodzących z sieci innych operatorów, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
- 2.6 generuje sztuczny ruch w Sieci, to jest w szczególności ruch, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń;
- 2.7 podał Operatorowi nieprawdziwe dane, o których mowa w §8 ust. 4 i 5 lub adres korespondencyjny (a w przypadku Użytkownika niebędącego osobą fizyczną także siedzibę), w szczególności posługując się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami
- 3 W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 2 pkt 2.4 i 2.5 Operator ma prawo żądania od Użytkownika zapłaty kary umownej w wysokości 1500 zł co nie wyłącza zobowiązania Użytkownika do zapłaty odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych.
- 4 O rozwiązaniu Umowy w trybie opisanym w ust. 2, Operator zawiadamia Użytkownika poprzez wysłanie SMS lub wiadomości elektronicznej na znany Operatorowi adres e-mail Użytkownika lub pisma na adres korespondencyjny, wskazany przez Użytkownika.
- 5 W dniu, w którym Umowa została rozwiązana, Operator zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i uniemożliwia korzystanie przez Użytkownika z Karty SIM. Pozostałe na koncie środki nie podlegają zwrotowi.
- 6 Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 i 2 przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- 7 Użytkownik jest uprawniony do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy przekazując Kartę SIM innej Osobie, która przejmuje status Użytkownika oraz związane z nim uprawnienia i obowiązki po podaniu (zarejestrowaniu) swoich danych, o których mowa w §8 ust. 4 lub 5 i potwierdzeniu ich zgodności przez Operatora. Użytkownik, który udostępnił Operatorowi swoje dane, zobowiązany jest do poinformowania Operatora na piśmie o przeniesieniu na inną osobę praw i obowiązków wynikających z Umowy.

#### **Dane dotyczące funkcjonalności urządzeń i usług telekomunikacyjnych.**

#### **§16**

- 1 Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa, o ile Umowa przewiduje świadczenie usługi połączeń głosowych. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Występujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:
  - 1.1 W przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza

pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112.

- 1.2 W przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze administracyjnym (może to nastąpić, gdy dany obszar administracyjny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
- 2 Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Operator gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Użytkownika, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez Operatora szczególnej kategorii Usług Telekomunikacyjnych.
- 3 Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora w zakresie stosowania środków zarządzania ruchem w Sieci lub będące rezultatem jego zlecenia) mogą wynikać z:
  - 3.1 rodzaju wykorzystywanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane:
    - 3.1.1 zmianą konfiguracji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez Użytkownika,
    - 3.1.2 instalacją przez Użytkownika oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub przez Operatora,
    - 3.1.3 brakiem przeznaczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do korzystania z danej, dostępnej technologii,
    - 3.1.4 brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym,
    - 3.1.5 parametrami technicznymi telekomunikacyjnego urządzenia końcowego,
  - 3.2 warunków transmisji w Sieci Operatora w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Użytkownika oraz uwarunkowań, o których mowa w § 16 ust.1, ust. 7 i ust. 8 RŚUT,
  - 3.3 decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Użytkownik korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
  - 3.4 środków technicznych podejmowanych przez Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
  - 3.5 warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Operatora,

- 3.6 nieprzestrzegania przez Użytkownika obowiązków, których mowa w § 11 ust. 7 RŚUT, lub utracenia przez Kartę SIM statusu Ważności Konta.
- 4 Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług, technologii i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora lub będące rezultatem jego zlecenia) mogą wynikać także z uprawnień Operatora wskazanych w § 15 ust. 2 poniżej. Ograniczenia te mogą być też określone w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi Dodatkowej.
- 5 Warunki Oferty Promocyjnej mogą przewidywać oraz określać warunki udostępnienia Użytkownikowi przez Operatora telekomunikacyjnego urządzenia końcowego na podstawie umowy najmu, dzierżawy, użyczenia urządzenia, w tym warunki jego zwrotu Operatorowi w przypadku rozwiązania Umowy, wraz ze wskazaniem na czyj koszt zwrot ma nastąpić. Udostępnienie telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez Operatora nie zachodzi w przypadku nabycia przez Użytkownika własności urządzenia na podstawie umowy sprzedaży.
- 6 Operator świadcząc Usługi Telekomunikacyjne stosuje procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowanie tych procedur optymalizuje jakość Usług Telekomunikacyjnych.
- 7 W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci Operatora i Usług Telekomunikacyjnych, Operator podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapobieganie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom, a w szczególności:
  - 7.1 eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu Sieci Operatora lub Usług Telekomunikacyjnych, lub
  - 7.2 przerywa lub ogranicza świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w stosunku do Numeru Telefonu, z którego wysyłane są komunikaty zagrażające bezpieczeństwu lub integralności Sieci Operatora lub Usług Telekomunikacyjnych.
- 8 Operator może podejmować działania mające na celu usunięcie lub unieszkodliwienie zagrożeń bezpieczeństwa aplikacji lub usług, co do których wystąpienia Operator uzyskał informacje. Informacje we wskazanym zakresie mogą być pozyskiwane przez Operatora w szczególności od zespołów CERT (zespołów do spraw bezpieczeństwa komputerowego) i ENISA (Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji)

**Rodzaj działań, które Operator może podjąć w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych lub zagrożeniami lub podatnością na takie zagrożenia.**

## §17

- 1 W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych lub zagrożeniami lub podatnością na takie zagrożenia, Operator może podjąć działania o charakterze organizacyjnym (w tym stosowanie procedur), technicznymi i prawnym. W ramach wskazanych rodzajów działań Operator w szczególności może podejmować lub podejmuje działania wskazane poniżej w ust. 2, ust. 3 i ust. 4.
- 2 Operator świadcząc Usługi Telekomunikacyjne w związku ze zjawiskami wspomnianymi w ust. 1 powyżej:
  - 2.1 stosuje procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza,
  - 2.2 stosuje procedury zabezpieczające tajemnicę telekomunikacyjną, w szczególności poufność danych Użytkownika i treść przekazów,
  - 2.3 współpracuje z uprawnionymi organami, służbami i innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.
- 3 W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci Operatora i Usług Telekomunikacyjnych, Operator podejmuje środki, o których mowa w § 16 ust. 8. W związku ze zjawiskami wspomnianymi powyżej w ust. 1 Operator może stosować w szczególności zawieszenie świadczenia całości lub części Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z postanowieniami Umowy.
- 4 W celu przeciwdziałania zjawiskom wspomnianym powyżej w ust. 1 Operator wykonuje swe obowiązki publicznoprawne względem uprawnionych organów i służb oraz umieszcza w Umowie i innych umowach świadczenie usług telekomunikacyjnych postanowienia sprzyjające realizacji tego celu. W szczególności celowi temu służyć postanowienia § 15 ust. 2 ust. 3 powyżej.

**Sposoby informowania Użytkownika o wyczerpaniu pakietu transmisji danych oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu. Sposób przekazywania Użytkownikowi informacji o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi. Rekomendowane sposoby zabezpieczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.**

## §18

- 1 W przypadku Umowy, na podstawie której Operator świadczy usługę mobilnego Internetu z pakietem transmisji danych, uzyskanie informacji przez Użytkownika stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy pakietu transmisji danych, w przyjętym w Umowie bieżącym okresie rozliczenia jego wykorzystania, jest możliwe przez internetowy system Samoobsługi lub w Biurze Obsługi Użytkownika.
- 2 W przypadku Umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej, Operator niezwłocznie informuje Użytkownika o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu przez wysłanie komunikatu SMS na Numer Telefonu oraz przez umieszczenie komunikatu w

internetowym systemie Samoobsługi.  
Postanowienie niniejszego ustępu obowiązuje od dnia 20 czerwca 2013r.

- 3 Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym o publikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) w zakładce „Ochrona bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych. Zagrożenia”.
- 4 Przy uwzględnieniu stopnia zaawansowania technicznego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, Operator rekomenduje następujące sposoby jego zabezpieczenia:
  - 4.1 zabezpieczanie dostępu do urządzenia za pomocą hasła,
  - 4.2 stosowanie automatycznego „wygaszacza” urządzenia/ ekranu,
  - 4.3 instalowanie i używanie wyłącznie legalnego oprogramowania pochodzącego z pewnych źródeł,
  - 4.4 korzystanie z legalnych programów antywirusowych pochodzących z pewnych źródeł,
- 5 zapoznanie się z wszystkimi funkcjami urządzenia i aplikacji oraz dostosowanie ich do preferowanych przez użytkownika 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).

#### **Przepis końcowy.**

#### **§19**

Niniejszy regulamin obowiązuje od 01 stycznia 2017 r.