



# Regulamin Sklepu Internetowego HEYAH MIX

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa warunki korzystania ze sklepu internetowego Heyah Mix (dalej jako „Sklep Internetowy Heyah Mix” lub „Sklep”), w szczególności zasady składania za jego pośrednictwem zamówień w zakresie sprzedaży produktów i świadczenia usług w systemie Heyah Mix przez spółkę pod firmą Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, kod pocztowy 02-222, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000029159, o kapitale zakładowym w wysokości 471.000.000,00 złotych (pokryty w całości), o numerze NIP: 526-10-40-567, REGON 011417295 (dalej jako „PTC”).
2. Sklep Internetowy Heyah dostępny jest pod adresem internetowym [www.heyah.pl/sklep](http://www.heyah.pl/sklep) oraz z poziomu serwisu [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
3. Wyłącznym właścicielem oraz operatorem Sklepu, jak również stroną umów sprzedaży produktów oraz umów o świadczenie usług zawartych za pośrednictwem Sklepu jest PTC.
4. Sklep Internetowy Heyah Mix umożliwia Klientom zawarcie, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość:
  - a) umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z PTC;
  - b) umów sprzedaży urządzeń (w szczególności Telefonów, urządzeń do transmisji danych) przez PTC;
  - c) umów sprzedaży pakietów startowych „HEYAH” przez PTC;- w ramach Promocji Równa Taryfa w Systemie Heyah Mix.
5. Wszelkie informacje i treści, w tym zawierające wizerunki i opis Produktów, zamieszczone na stronach internetowych Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego lecz zaproszenie do zawarcia umowy ze strony PTC.
6. Z możliwości zawarcia za pośrednictwem Sklepu umów w ramach Promocji Równa Taryfa w Systemie Heyah Mix mogą korzystać wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne (Konsumenci), posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, kwalifikujące się do jednej z trzech poniższych grup, przy czym:
  - a) w odniesieniu do osób fizycznych posiadających umowę o pracę na czas nieokreślony – na podstawie nie starszego niż 2 miesiące zaświadczenia o zatrudnieniu;
  - b) w odniesieniu do studentów – na podstawie ważnej legitymacji studenckiej;
  - c) w odniesieniu do emerytów bądź rencistów – na podstawie ważnej legitymacji (Sklep honoruje wyłącznie legitymacje wydane od roku 2006 r. lub tzw. legitymacje resortowe, np. wydawane przez MON, MSWiA, a także legitymacje dla byłych sędziów i prokuratorów).
7. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Promocji „Równa Taryfa w Systemie Heyah MIX”, Regulaminu Usługi Telekomunikacyjnej oraz inne regulaminy i warunki ustalone przez PTC w tym warunki promocyjne. Ponadto, szczegółowe zasady korzystania z procedury

składania zamówień, w tym dotyczące bezpieczeństwa transakcji oraz inne zasady korzystania ze Sklepu, określają warunki dostępne na stronach internetowych Sklepu.

8. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu a postanowieniami Regulaminu Heyah Mix, zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Heyah MIX.

## § 2

### Definicje

1. Na potrzeby niniejszego Regulaminu zostały przyjęte następujące definicje:
- a) **„Klient”** – każda osoba, korzystająca ze stron internetowych Sklepu, w szczególności składająca za jego pośrednictwem zamówienie;
  - b) **„Kodeks Cywilny”** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.);
  - c) **„Produkty”** – produkty stanowiące własność PTC, prezentowane na stronach internetowych Sklepu; Produktami są w szczególności: urządzenia (Telefony, urządzenia do transmisji danych), akcesoria telekomunikacyjne oraz pakiety startowe;
  - d) **„Regulamin Heyah Mix”** – regulamin promocji „Równa Taryfa w Systemie Heyah Mix”;
  - e) **„Regulamin Sklepu”** lub **„Regulamin”** – niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego Heyah Mix;
  - f) **„Umowa / Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych”** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w Systemie Heyah Mix, zawarta w formie pisemnej na czas oznaczony 12, 24 albo 36 miesięcy, określony na stronie 1 Umowy, z możliwością jej dalszego wykonywania po tym okresie jako umowy zawartej na czas nieoznaczony; załącznikami do każdej Umowy i jej integralnymi częściami są Regulamin Heyah Mix i Cennik;
  - g) **„Umowa Sprzedaży”** – umowa sprzedaży Produktów (Produktu), w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawierana za pośrednictwem Sklepu pomiędzy PTC a Klientem;
  - h) **„Ustawa o ochronie danych osobowych”** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.);
  - i) **„Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów”** – ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.);
  - j) **„Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną”** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.);
  - k) **„Wymagane Dokumenty”** – wszelkie dokumenty wymagane przez PTC od Klienta w celu realizacji zamówienia i zawarcia Umowy; dokumenty te mogą być różne w zależności od profilu Klienta oraz stażu Abonenta Heyah Mix w Systemie Heyah Mix; Klient jest informowany o Wymaganych Dokumentach w chwili składania zamówienia.
2. Pozostałe terminy użyte w niniejszym Regulaminie, w szczególności takie jak: „Abonent Heyah Mix”, „Biuro Obsługi Klienta”, „Cennik”, „Karta SIM”, „Konsument”, „Pakiet Startowy”, „Regulamin Usługi Telekomunikacyjnej”, „System Heyah Mix”, „Telefon”, „Usługi Telekomunikacyjne”, mają znaczenie nadane im w Regulaminie Heyah Mix.

### § 3

#### Podstawowe zasady korzystania ze Sklepu oraz Limity Zakupowe

1. Klient zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu Internetowego Heyah Mix w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem, obowiązującym prawem, ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet oraz celami utworzenia Sklepu, a w szczególności w sposób nienaruszający praw osób trzecich oraz praw i interesów PTC.
2. W przypadku stwierdzenia, że Klient korzysta ze Sklepu w sposób niezgodny z zasadami określonymi powyżej, PTC ma prawo podjąć wszelkie działania prowadzące do naprawienia poniesionej w związku z tym szkody.
3. W przypadku sprzedaży na odległość obowiązują **Limity Zakupowe**:
  - dla Klientów indywidualnych, którzy nie ukończyli 21 roku życia: jedna aktywacja;
  - dla Klientów indywidualnych, którzy ukończyli 21 lat: dwie aktywacje.
4. Dostępny limit zakupowy sprawdzany jest podczas weryfikacji Klienta.
5. PTC zachowuje prawo odmowy zakupu aktywacji w sprzedaży na odległość w przypadku wyczerpania limitu zakupowego w Systemie Heyah Mix.

### § 4

#### Procedura składania i potwierdzania zamówień

1. Zamówienia za pośrednictwem Sklepu Internetowego Heyah Mix mogą być składane 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Złożenie przez Klienta zamówienia jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia woli zawarcia z PTC Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz/lub Umowy Sprzedaży.
3. Poprzez **złożenie zamówienia** rozumie się wykonanie przez Klienta wszystkich poniższych czynności:
  - a) wprowadzenie wybranych Produktów oraz/lub usług do koszyka;
  - b) podania wszystkich niezbędnych, prawdziwych i aktualnych danych w formularzu zamówienia;
  - c) akceptacja Regulaminu Sklepu;
  - d) akceptacja Regulaminu Heyah Mix;
  - e) wyrażenie (poprzez wybranie znacznika w polu typu checkbox) zgody na przetwarzanie danych dla dokonania weryfikacji płatniczej;
  - f) kliknięcie pola „Kupuję”.
4. Wypełniając i przysyłając za pośrednictwem sieci Internet wypełniony formularz zamówienia Klient:
  - a) potwierdza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i Regulaminu Heyah Mix oraz że akceptuje wszystkie postanowienia tych regulaminów i zobowiązuje się do ich przestrzegania,
  - b) potwierdza prawdziwość i aktualność danych zawartych w formularzu zamówienia.
5. Wyrażenie zgody (poprzez wybranie znacznika w polu typu checkbox) na weryfikację danych wpisanych w formularzu zamówienia oznacza:
  - a) upoważnienie na udostępnienie przez PTC danych Klienta następującym operatorom telekomunikacyjnym: Polkomtel S.A. (operator sieci Plus), Polska Telefonia Komórkowa - Centertel Sp. z o.o. (operator sieci Orange), Cyfrowy Polsat S.A. (operator sieci Cyfrowy Polsat) oraz P4 Sp. z o.o. (operator sieci Play) w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego niewykonywania obowiązków wynikających z umów o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawartych z tymi operatorami,

w szczególności o fakcie nie dokonywania płatności z tytułu świadczonych usług lub wykorzystywania świadczonych usług do celów niezgodnych z prawem, jak również w celu uzyskania informacji o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość;

b) upoważnienie na otrzymywanie przez PTC od w/w operatorów telekomunikacyjnych informacji, o których mowa w punkcie a).

5. Klient, po przeprowadzeniu weryfikacji i sprawdzeniu dostępnego Limitu Zakupowego, otrzymuje na adres e-mail lub na numer telefonu podany podczas procesu składania zamówienia informację o odrzuceniu lub przyjęciu zamówienia do realizacji.
6. **Potwierdzenie zamówienia** przez Klienta następuje poprzez kliknięcie na aktywny link do strony z zamówieniem, podany w wiadomości wysłanej na adres e-mail podany podczas składania zamówienia.
7. Potwierdzenia zamówienia należy dokonać w ciągu 2 dni roboczych od daty złożenia zamówienia, w przeciwnym razie zamówienie zostanie niezrealizowane i anulowane. Jednocześnie PTC będzie czyniła starania, aby przed anulowaniem zamówienia, z przyczyn, o których mowa w zdaniu poprzednim, skontaktować się z Klientem w celu potwierdzenia zamówienia.

## § 6

### Dane osobowe

1. Dane osobowe Klientów wykorzystywane są przez PTC wyłącznie w celu zawarcia i wykonania umów zawieranych za pośrednictwem Sklepu, w szczególności w celu realizacji zamówienia, dostarczenia przesyłki, wystawienia faktury VAT.
2. PTC, jako administrator danych osobowych Klientów, przetwarza ich dane z zachowaniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, w szczególności przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przy zastosowaniu wymaganych prawem zabezpieczeń.
3. Każdemu Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawiania. Przekazanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji celów określonych w niniejszym Regulaminie.

## § 7

### Ceny, formy płatności oraz faktury

1. Wszystkie ceny podawane na stronach internetowych Sklepu są wyrażone w złotych polskich (PLN) oraz zawierają podatek od towarów i usług VAT (ceny brutto).
2. Ceny poszczególnych usług oraz Produktów określają regulaminy właściwych ofert promocyjnych oraz załączniki cenowe do tych ofert.
3. Opłaty z tytułu Umów o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych dokonywane są na zasadach i w wysokości wynikającej z tychże umów, z Regulaminu „Heyah Mix”, Regulaminu Usługi Telekomunikacyjnej oraz z innych mających zastosowanie warunków i załączników cenowych.
4. Płatności z tytułu zamówień złożonych za pośrednictwem Sklepu można dokonywać jedynie gotówką – płatność Kurierowi przy odbiorze zamówienia.
5. Koszty przesyłki do Klienta w ramach zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta Heyah Mix ponosi PTC.
6. Faktura do Umowy Sprzedaży będzie przesłana wraz z przesyłką.

## § 8

### Realizacja zamówień

1. Zamówienia składane za pośrednictwem Sklepu mogą być realizowane jedynie na terytorium Polski.
2. Warunkiem realizacji zamówień składanych za pośrednictwem Sklepu jest:
  - a) prawidłowo złożone zamówienie, tj. z zachowaniem wszelkich wymogów określonych w Regulaminie oraz na stronach internetowych Sklepu, w szczególności podanie w formularzu zamówienia prawdziwych danych osobowych oraz wyrażenie zgody na ich weryfikację. Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do niezrealizowania zamówienia w sytuacji, gdy Klient składając zamówienie podał nieprawdziwe dane, w tym informacje dotyczące jego zdolności do czynności prawnych (np. zawyżył swój wiek lub podał błędny numer PESEL). Zamówienie nie zostanie przyjęte, jeżeli weryfikacja zakończyła się negatywnie. Klient zostanie poinformowany telefonicznie o przyczynach anulowania zamówienia;
  - b) potwierdzenie zamówienia, zgodnie z § 4 ust. 6 i 7 Regulaminu.
3. Realizacja zamówienia następuje niezwłocznie po przyjęciu przez PTC zamówienia do realizacji, w kolejności wynikającej z jego potwierdzenia.
4. Przesyłki dostarczane są za pośrednictwem firmy kurierskiej, wybranej przez PTC lub za pośrednictwem innej osoby wskazanej przez PTC („Kurier”). O sposobie oraz przewidywanym terminie dostarczenia przesyłki Klient jest informowany w ramach realizacji zamówienia.
5. Dokumentem potwierdzającym odbiór zamówienia (zamówionych usług lub/oraz Produktów) jest podpisany osobiście przez Klienta list przewozowy przesyłki kurierskiej. PTC dopuszcza wyłącznie osobisty odbiór przesyłki kurierskiej.
6. Produkty stanowią wyłączną własność PTC do momentu podpisania listu przewozowego przesyłki kurierskiej, zgodnie z punktem poprzedzającym oraz zapłacenia całości ceny.
7. Warunkiem wydania przesyłki przez Kuriera jest:
  - a) okazanie przez Klienta dowodu osobistego;
  - b) w przypadku gdy jest to wymagane – przekazanie Kurierowi podpisanego osobiście egzemplarza Umowy oraz przekazanie kserokopii wszystkich Wymaganych Dokumentów;
  - c) zapłata całości ceny Produktu (Produktów) zgodnie z zamówieniem;
  - d) osobiste podpisanie załączonych do przesyłki dokumentów zwrotnych, w szczególności listu przewozowego przesyłki kurierskiej.
8. Kurier ma prawo odmówić wydania przesyłki, w sytuacji gdy Klient nie spełnił wymogów, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, w szczególności gdy nie przygotował Wymaganych Dokumentów zgodnie z określonymi przez PTC wymogami.
9. W przypadku niemożliwości dostarczenia przesyłki (np. nieobecność Klienta, brak spełnienia wymogów, o którym mowa powyżej), Klient może uzgodnić z Kurierem termin ponownego doręczenia przesyłki.
10. Firma Kurierska zobowiązana jest do maksymalnie trzykrotnej próby dostarczenia przesyłki, przy czym ustala się, że pierwsza próba dostarczenia odbędzie się następnego dnia roboczego od daty pobrania Produktów i dokumentów z PTC, a druga i trzecia najpóźniej w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od ww. daty pobrania. Zwyczajowo, jako godziny doręczenia Produktów przyjmuje się przedziały godzinowe 9:00 – 20:00 w dni robocze, w zależności od adresu doręczenia.
11. W obecności Kuriera, Klient jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności i kompletności przesyłki, zgodności z zamówieniem oraz czy nie nastąpiło uszkodzenie mechaniczne Produktu podczas transportu. Jeśli Klient stwierdzi rozbieżność lub uszkodzenie, zobligowany jest do sporządzenia protokołu rozbieżności/szkody

w obecności Kuriera. Ewentualne reklamacje dotyczące uszkodzenia lub rozbieżności będą możliwe wyłącznie na podstawie protokołu rozbieżności/szkody.

12. Przy dostawie elementów związanych z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (w tym karty SIM) kurier ma obowiązek zweryfikować tożsamość Klienta według zamówienia na podstawie dowodu osobistego oraz ma obowiązek odebrać i zweryfikować oryginały oraz kserokopie innych Wymaganych Dokumentów.
13. Wszystkie kserokopie dokumentów należy wykonywać wyłącznie na jednej stronie kartki A4 oraz należy przekreślić je po przekątnej kolorem innym niż czarny. Nie należy jednakże przekreślać oryginałów dokumentów (np. zaświadczenia o zatrudnieniu). W przypadku, gdy w dokumentach potwierdzających tożsamość występują dane, które nie są wymagane do podpisania Umowy, w szczególności takie jak nieaktualne adresy oraz informacje dotyczące osób innych niż posiadacz dokumentu, Klient powinien je zasłonić.
14. Zamówienie złożone za pośrednictwem Sklepu nie będzie zrealizowane w przypadku:
  - a. nieprawidłowego złożenia zamówienia przez Klienta, w szczególności podania przez Klienta nieprawidłowych lub nieaktualnych danych, w szczególności danych teleadresowych, jak również w sytuacji podania nieprawdziwych danych, w tym dotyczących zdolności do czynności prawnych (np. w sytuacji zawyżenia wieku lub podania błędnego numeru PESEL);
  - b. niedostarczenia do PTC Wymaganych Dokumentów;
  - c. dwukrotnego braku kontaktu z Klientem pod podanym w zamówieniu numerem telefonu;
  - d. braku możliwości odebrania przez Kuriera czytelnych oraz czytelnie podpisanych Wymaganych Dokumentów;
  - e. uznania przez PTC, że w przypadku zamówienia złożonego przez Klienta występuje podejrzenie nadużycia, przez co należy rozumieć każde działanie Klienta niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem lub nadużycie uprawnień z niego wynikających, a w szczególności podszywanie się pod inną osobę.
15. Poza sytuacjami określonymi w niniejszym Regulaminie, PTC zastrzega sobie prawo do niezrealizowania zamówienia złożonego za pośrednictwem Sklepu oraz do odmowy zawarcia Umowy, również w sytuacjach określonych w Regulaminie „Heyah Mix”.
16. PTC zastrzega sobie prawo do niezrealizowania zamówienia z powodu wystąpienia braków w magazynie. O niezrealizowaniu zamówienia Klient zostanie poinformowany na podany podczas składania zamówienia adres e-mail lub na podany numer telefonu.
17. Niniejszy Regulamin Sklepu wraz z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (w przypadku zawierania stosownej umowy) oraz stosownym cennikiem będzie dostarczony w wersji papierowej przy dostawie.

## **§ 9**

### **Odpowiedzialność, gwarancja, niezgodność towaru z umową**

1. PTC – jako sprzedawca – ponosi wobec Klienta odpowiedzialność z tytułu zgodności z Umową Sprzedaży Produktów zakupionych w ramach Sklepu, w zakresie określonym właściwymi przepisami prawa.
2. Producenci Produktów sprzedawanych w ramach Sklepu mogą udzielać gwarancji na warunkach przez nich określonych. PTC nie udziela w tym zakresie żadnych dodatkowych gwarancji.
3. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji Klient powinien udać się z zakupionym Produktem do Autoryzowanego Punktu Serwisowego Gwaranta. Adresy Autoryzowanych Punktów Serwisowych zamieszczone

są w karcie gwarancyjnej zakupionego Produktu lub dostępne są za pośrednictwem infolinii. Numer infolinii umieszczony jest na karcie gwarancyjnej zakupionego Produktu.

4. PTC ani Klient nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich obowiązków umownych w przypadku wystąpienia Siły Wyższej. Przez Siłę Wyższą należy rozumieć wydarzenie pozostające poza kontrolą stron, uniemożliwiające wykonanie lub należyte wykonanie obowiązków umownych, nieprzewidywalne oraz takie, któremu nie można było zapobiec.
5. PTC nie ponosi również odpowiedzialności za:
  - a) podanie przez Klienta, w trakcie składania zamówienia, danych niezgodnych ze stanem faktycznym, niekompletnych lub nieaktualnych;
  - b) szkody powstałe w następstwie zakłóceń w działaniu Sklepu lub jego niedostępności, spowodowanych przyczynami niezależnymi od PTC, lub które nastąpiły wskutek zdarzeń, którym PTC nie była w stanie zapobiec;
  - c) jakiegokolwiek inne szkody spowodowane nieprzestrzeganiem przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu oraz zawartych za pośrednictwem Sklepu umów.

## **§ 10**

### **Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych**

1. Zawarcie Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych następuje z chwilą podpisania przez Klienta obu egzemplarzy tej umowy, przesłanych Klientowi zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Zawarcie Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w ramach realizacji zamówienia złożonego za pośrednictwem Sklepu możliwe jest wyłącznie osobiście.
3. Do świadczenia przez PTC usług w ramach zawartych za pośrednictwem Sklepu Umów o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zastosowanie znajdują:
  - a) niniejszy Regulamin;
  - b) właściwy dla Abonenta Heyah Mix Regulamin Heyah Mix;
  - c) odpowiednie cenniki.

## **§ 11**

### **Prawo odstąpienia od umowy**

1. Klient, będący Konsumentem, po złożeniu stosownego pisemnego oświadczenia PTC, ma prawo odstąpić od umowy zawartej za pośrednictwem Sklepu, w ciągu 10 dni od daty odbioru przesyłki (decyduje data wskazana w dokumentach przewozowych), zgodnie z art. 7 ust. 1 Ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
2. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych nie przysługuje Klientowi od momentu rozpoczęcia świadczenia tych usług przez PTC, za zgodą Klienta. Ta sama zasada ma zastosowanie do umów o świadczenie przez PTC innych usług zawieranych za pośrednictwem Sklepu.
3. W razie skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy, Klient zobowiązany jest do zwrotu PTC tego, co otrzymał od PTC, w stanie niezmienionym, w szczególności w stanie, który nie wskazuje śladów użytkowania.

4. Zwrotów należy dokonywać na adres Magazynu Centralnego PTC, 03-236 Warszawa, ul. Annopol 3, z dopiskiem „Zespół zwrotów”. Do zwracanej przesyłki należy dołączyć oświadczenie o zwrocie towaru, na formularzu zwrotu dołączonym do przesyłki.
5. Zwrot następuje na koszt Klienta, które to koszty nie podlegają zwrotowi przez PTC.
6. Warunkiem przyjęcia przez PTC zwrotu elementów związanych z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (w tym karty SIM), jest:
  - poprawne wypełnienie formularza zwrotu/odstąpienia od umowy dostarczanego razem z przesyłką;
  - dostarczenie kompletnego przedmiotu umowy, w oryginalnym opakowaniu, w stanie niezmienionym, na adres wskazany powyżej;
  - opakowanie zwracanego przedmiotu umowy w odpowiedni sposób, zapewniający brak uszkodzeń przesyłki w trakcie transportu (samo oryginalne opakowanie towaru nie spełnia niniejszego wymogu);
  - przesłanie zwrotne oryginałów wszystkich dostarczonych wraz z przesyłką dokumentów;
  - fakt, że karta SIM nie została zalogowana do oraz nie nosi śladów użytkowania;
  - w przypadku zwrotu przez Klienta towaru o jednostkowej wartości brutto przekraczającej kwotę 500 zł, towar musi być zwrócony za pośrednictwem firmy kurierskiej gwarantującej bezpieczeństwo przesyłki.
7. Jeśli zwrot będzie przyjęty, wówczas w ciągu 45 dni roboczych od daty wpłynięcia przesyłki do Operatora Klient otrzyma zwrot ceny zapłaconej za zamówiony produkt w formie podanej przez Klienta w formularzu zwrotu.
8. W przypadku odmowy przyjęcia zwrotu przez PTC, przesyłka zostaje ponownie wysłana do Klienta. Klientowi, który odmówi jej przyjęcia (rezygnacja Klienta z zakupu) nie zostaną zwrócone koszty przesyłki.

## **§ 12**

### **Reklamacje i kontakt z PTC**

1. Klientowi przysługuje prawo do składania reklamacji co do Produktów oferowanych w ramach Sklepu oraz co do funkcjonowania Sklepu.
2. Reklamacje dotyczące Produktów oferowanych w ramach Sklepu oraz dotyczące funkcjonowania Sklepu składane i rozpatrywane są zgodnie z procedurą określoną poniżej. Reklamacje dotyczące wykonania Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych składane i rozpatrywane są zgodnie z procedurą określoną w Regulaminie Heyah Mix.
3. Reklamacje należy składać drogą elektroniczną: kontakt@heyah.pl; w formie pisemnej (listem poleconym) z dopiskiem „Reklamacje Heyah Mix” na adres: Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa; telefonicznie: +48 888002222; faksem: 22 413 5529.
4. Reklamacja powinna zawierać w swej treści: imię, nazwisko, dokładny adres zamieszkania, przedmiot reklamacji oraz okoliczności uzasadniające reklamację.
5. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, PTC zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Klienta przedłuża okres rozpatrywania reklamacji. Nieuzupełnienie reklamacji w terminie wskazanym w wezwaniu powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. PTC rozpatruje reklamację w terminie 1 miesiąca od dnia jej otrzymania z zastrzeżeniem, że reklamacja jest kompletna i nie jest wymagane jej uzupełnienie.
7. Reklamacje będące następstwem niestosowania się do treści niniejszego Regulaminu nie będą rozpatrywane pozytywnie przez PTC.



8. Szczegóły dotyczące postępowania reklamacyjnego znajdują się na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) pod adresem [www.heyah.pl/faq/sklep/reklamacje](http://www.heyah.pl/faq/sklep/reklamacje)
9. Wszelkie uwagi i pytania dotyczące funkcjonowania Sklepu można kierować pocztą elektroniczną na adres [kontakt@heyah.pl](mailto:kontakt@heyah.pl) lub kontaktując się telefonicznie z Biurem Obsługi Klienta lub Infolinią PTC.
10. Telefoniczna Obsługa Klientów jest realizowana 7 dni w tygodniu w przez całą dobę pod numerem telefonu \*2222 (dla połączeń z telefonów Heyah), 888002222, lub 0 801 222 111. Opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora telekomunikacyjnego, z którego wykonywane jest połączenie przez Klienta.

### **§ 13**

#### **Postanowienia końcowe**

1. PTC zastrzega sobie prawo do wprowadzania w dowolnym czasie zmian lub odwoływania prezentacji na stronach Sklepu, jak również do wprowadzania zmiany cen Produktów i usług dostępnych w ramach Sklepu. Zmiany te nie naruszają praw nabytych Klientów.
2. PTC prowadzi bieżący nadzór nad funkcjonowaniem Sklepu, zapewniający poprawność jego działania. Jednakże PTC nie gwarantuje stałej dostępności stron internetowych Sklepu ani ich bezbłędnego funkcjonowania.
3. PTC przysługuje wyłączne prawo ustalania zawartości Sklepu, w tym prawo do czasowego zawieszenia funkcjonowania Sklepu ze względu np. na czynności konserwacyjne lub związane z jego modyfikacją.
4. PTC zastrzega sobie również prawo do zmiany niniejszego Regulaminu oraz innych powiązanych warunków w dowolnym czasie. Zmiany Regulaminu oraz innych powiązanych warunków obowiązują Klientów od momentu umieszczenia ich na stronie internetowej [www.heyah.pl/sklep](http://www.heyah.pl/sklep). Zmiana Regulaminu oraz innych powiązanych warunków nie naruszają praw nabytych Klientów.
5. PTC przysługuje prawo przeniesienia całości lub części praw przysługujących mu do Sklepu, jak również praw i obowiązków wynikających z zawartych za pośrednictwem Sklepu umów na inny podmiot.
6. Poprawne korzystanie ze Sklepu możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez Klienta minimalnych wymagań technicznych, tj.:
  - a. przeglądarki: Internet Explorer wersja 5.5+ lub Firefox 1.5+;
  - b. włączona obsługa Java Script;
  - c. plug-in flash wersja 8.0+.
7. Klient przyjmuje do wiadomości, iż w przypadku blokady w ramach własnego systemu informatycznego przekierowań (redirect) lub blokady wyświetlania pop-up'ów niektóre dokumenty oraz strony internetowe Sklepu mogą nie wyświetlać się poprawnie lub mogą nie wyświetlać się w ogóle.
8. System informatyczny obsługujący Sklep wykorzystuje pliki cookies (tzw. "ciasteczka"), które ułatwiają korzystanie z jego zasobów, pozwalają na personalizację oglądanej zawartości oraz na dobranie zawartości do indywidualnych preferencji i potrzeb Klienta. Cookies zawierają użyteczne informacje i są przechowywane na komputerze Klienta – system informatyczny obsługujący Sklep może je odczytać przy ponownym połączeniu się z systemem informatycznym Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że wyłączenie opcji cookies może skutkować pozbawieniem go możliwości korzystania z określonych funkcji Sklepu.
9. PTC nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne systemu informatycznego, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi korzystanie ze Sklepu.
10. Niniejszy Regulamin Sklepu jest udostępniony nieodpłatnie na stronach internetowych pod adresem [www.heyah.pl/sklep](http://www.heyah.pl/sklep) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
11. Postanowienia niniejszego Regulaminu Sklepu podlegają prawu polskiemu.

12. Niniejszy Regulamin obowiązuje od: **24.03.2009**.