



Regulamin Telesklepu Heyah

Regulamin sprzedaży kanałem telefonicznym

Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin sprzedaży kanałem telefonicznym w systemie Heyah Mix określa zakres i warunki sprzedaży usług i towarów przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, kod pocztowy 02-222, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 29159, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy XII Wydział Gospodarczy, o kapitale zakładowym w wysokości 471 mln. złotych, zwaną dalej „Operatorem”, za pośrednictwem Telesklepu.

§ 2

1. Na potrzeby niniejszego Regulaminu zostały przyjęte następujące definicje:

- **„Abonent Heyah Mix”** - osoba, będąca stroną Umowy z Operatorem;
- **„Cennik”** – wykaz Usług Telekomunikacyjnych zawierający zestawienie rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część;
- **„Hasło”** - kod cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 20 znaków, służący do identyfikacji Abonenta Heyah Mix, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
- **„Karta SIM”** - karta mikroprocesorowa, z którą związany jest Numer Telefonu Abonenta Heyah Mix w sieci Operatora, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora wraz z Pakietem Startowym, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy;
- **„Klient”** - osoba, korzystający ze sprzedaży kanałem telefonicznym na warunkach określonych w Regulaminie Telesklepu;
- **„Regulamin Promocji Systemu Heyah Mix”** - regulamin zawierający zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część;
- **„Regulamin”** - Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników w Usłudze Heyah;
- **„Regulamin Telesklepu”** - niniejszy regulamin;„
- **„System Heyah Mix”** – klasa Usług Telekomunikacyjnych związana z (1) zawarciem Umowy w formie pisemnej, (2) wyłącznie promocyjnym charakterem tych usług i (3) użyciem oznaczenia Heyah Mix;
- **„Telefon”** - aparat telefoniczny lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ, każdorazowo zaopatrzone w IMEI,
- **„Telesklep”** – sklep dostępny pod wskazanymi w § 9 numerami telefonu, obsługujący proces sprzedaży kanałem telefonicznym,
- **„Umowa”** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Systemu Heyah Mix zawarta w formie pisemnej na czas oznaczony, 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 Promocji Systemu Heyah Mix i Cennik;

- **„Usługi Telekomunikacyjne”** - świadczone przez Operatora usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz inne usługi z nimi związane; przez inne usługi świadczone przez Operatora rozumie się w szczególności usługę dostarczania szczegółowego wykazu połączeń telefonicznych lub usługę Samoobsługa;

2. Użyte w niniejszym Regulaminie a nieobjaśnione w nim terminy pisane z dużej litery mają znaczenie nadane im w Regulaminie Promocji Systemu Heyah Mix;

Warunki zakupu

§ 3

1. Telesklep umożliwia Klientowi zawarcie Umowy oraz dokonanie zakupu Telefonu w ramach aktualnie oferowanej promocji w Systemie Heyah Mix,
2. Z oferty zawarcia Umowy w Telesklepie może skorzystać:
 - a. osoba fizyczna posiadająca umowę o pracę na czas nieokreślony – na podstawie nie starszego niż 2 miesiące zaświadczenia o zatrudnieniu, wydanego przez pracodawcę tej osoby.
 - b. student – na podstawie ważnej legitymacji studenckiej (termin ważności legitymacji potwierdzony odpowiednio pieczęcią uczelni, albo hologramem)
 - c. emeryt bądź rencista – na podstawie ważnej legitymacji. Uwaga! Operator honoruje tylko i wyłącznie legitymacje wydane od roku 2006 lub legitymacje, tzw. resortowe (wydawane przez MON, MSWiA, a także dla byłych sędziów i prokuratorów)
3. Informacje na temat wykazu dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy i wymogów dotyczących ich przygotowania udzielane są przez konsultanta Telesklepu.
4. Warunkiem przyjęcia zamówienia od Klienta jest:
 - a. posiadanie przez Klienta pełnej zdolności do czynności prawnych, oraz
 - b. wyrażenie przez Klienta podczas rozmowy z konsultantem zgody na nagrywanie, oraz
 - c. wyrażenie zgody przez Klienta na złożenie przez konsultanta Telesklepu oferty w przypadku gdy kontakt z Klientem został zainicjowany przez konsultanta Telesklepu, oraz
 - d. podanie przez Klienta podczas rozmowy telefonicznej wszystkich wymaganych informacji, w tym w szczególności wymaganych danych osobowych Klienta, oraz podanie przez Klienta podczas rozmowy telefonicznej swoich prawdziwych, prawidłowych oraz aktualnych danych osobowych, oraz
 - e. wyrażenie przez Klienta podczas rozmowy telefonicznej zgody na dokonanie przez konsultanta weryfikacji Klienta w zakresie uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania przez Klienta regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych wobec podmiotów, o których mowa w § 5 pkt 2 Regulaminu Telesklepu lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość, oraz
 - f. uzyskanie pozytywnego wyniku weryfikacji Klienta.
5. Operator 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 Klienta zakończyła się negatywnie. Klient zostanie poinformowany telefonicznie o przyczynach anulowania zamówienia.
6. Operator ma prawo anulować zamówienie Klienta z powodu braków w magazynie. O anulowaniu zamówienia Klient zostanie poinformowany na podany numer kontaktowy.

7. Złożenie przez Klienta zamówienia oznacza oświadczenie przez Klienta woli zawarcia z Operatorem Umowy, zgodnie z treścią wybranej oferty.
8. Umowa zawierana jest podczas rozmowy telefonicznej Klienta z konsultantem Telesklepu.
9. Umowa zawarta na podstawie zamówienia złożonego podczas rozmowy telefonicznej uważana jest za potwierdzoną w chwili doręczenia do Klienta przesyłki przez kuriera i podpisania przez Klienta Umowy.
10. Sprzedawcą Telefonów i Usług Telekomunikacyjnych oferowanych w Telesklepie jest Operator.

Limity

§ 4

1. Liczba Umów zawieranych za pomocą środków porozumiewania jest limitowana.
2. Dostępny limit sprawdzany jest podczas weryfikacji Klienta. Operator zachowuje prawo odmowy zawarcia Umowy na odległość w przypadku wyczerpania limitu zakupowego w Systemie Heyah Mix.

Składanie zamówienia

§ 5

1. Złożenie przez Klienta zamówienia stanowi oświadczenie jego woli w przedmiocie zawarcia z Operatorem Umowy.
2. Potwierdzenie (poprzez wybranie odpowiedniej opcji w serwisie automatycznej obsługi) zgody na weryfikację danych podanych w zamówieniu oznacza:
 - a) Wyrażenie zgody na udostępnienie przez Operatora danych Klienta obejmujących, numer i serię dowodu osobistego, oraz numer PESEL firmom: Polkomtel S.A. (operator sieci Plus GSM), Polska Telefonia Komórkowa - Centertel Sp. z o.o. (operator sieci Orange), P4 Sp. z o.o. (operatora sieci Play) oraz Cyfrowy Polsat S.A. (operator sieci Cyfrowy Polsat) w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych wobec wspomnianych operatorów lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość;
 - b) Wyrażenie zgody na udostępnienie Operatorowi przez Polkomtel S.A, Polską Telefonię Komórkową - Centertel Sp. z o.o., P4 Sp. z o.o. oraz Cyfrowy Polsat S.A. informacji, o których mowa w punkcie a).
3. Realizowane będą tylko prawidłowo złożone zamówienia. Przez prawidłowo złożone zamówienie rozumie się podanie przez Klienta wszystkich niezbędnych danych do formularza zamówienia. Dane te umożliwią: zawarcie Umowy z Operatorem, dostarczenie zamówienia na wskazany przez Klienta adres, wystawienie faktury VAT.
4. Koszt dostarczenia zamówionej przesyłki ponosi Operator.
5. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie transakcje, które zostały wykonane z wykorzystaniem danych niezbędnych do jego uwierzytelnienia w Telesklepie.
6. Po złożeniu zamówienia osoba fizyczna może odstąpić od umowy w terminie do 10 dni licząc od dnia otrzymania przesyłki.
7. Klient wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia uzgodnionych w Umowie Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora przed upływem terminu 10 dni, liczonego od dnia otrzymania przesyłki.
8. Uprawnienie Klienta do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 7 powyżej, nie przysługuje mu od momentu rozpoczęcia świadczenia tych usług przez Operatora.

9. Klient oświadcza, że wszelkie podane przez niego dane są zgodne z prawdą, a Operator nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości.
10. Administratorem zbioru danych osobowych Klientów jest Operator.
11. Każdemu Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści jego danych zawartych w zbiorach danych prowadzonych przez Operatora oraz ich poprawiania. Przekazanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne.

Formy płatności

§ 6

1. Za zamówienia złożone i realizowane za pośrednictwem Telesklepu można zapłacić jedynie gotówką kurierowi przy odbiorze przesyłki.

Realizacja zamówienia

§ 7

1. Kurier zobowiązana jest do maksymalnie trzykrotnej próby dostarczenia przesyłki, przy czym ustala się, że pierwsza próba dostarczenia odbędzie się następnego dnia roboczego od daty pobrania towaru i dokumentów od Operatora, a druga i trzecia najpóźniej w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od ww. daty pobrania. Zwyczajowo, jako godziny doręczenia przesyłki przyjmuje się przedziały godzinowe 9:00 – 20:00 w dni robocze w zależności od adresu doręczenia
2. Kurier ma prawo odmówić wydania przesyłki, jeżeli Klient nie przygotował dokumentów zgodnie ze wskazaniami przekazanymi przez konsultanta Telesklepu w momencie składania zamówienia. W takim przypadku Klient może umówić się z kurierem na ponowne doręczenie przesyłki w terminie odpowiednim dla obu stron.
3. W obecności kuriera, Klient jest zobowiązany do sprawdzenia kompletności przesyłki, zgodności z zamówieniem oraz czy nie nastąpiło uszkodzenie mechaniczne towaru w transporcie. Jeśli Klient stwierdzi rozbieżność lub uszkodzenie, zobligowany jest do sporządzenia protokołu rozbieżności/szkody w obecności kuriera.
4. Odebranie przesyłki przez Klienta jest równoznaczne z potwierdzeniem, iż jej zawartość jest kompletna i zgodna z zamówieniem oraz potwierdzeniem braku uszkodzeń mechanicznych przesyłki i jej zawartości.
5. Przy dostawie przesyłki kurier ma obowiązek zweryfikować tożsamość Klienta według zamówienia na podstawie dowodu osobistego oraz odebrać kserokopie dokumentów wymaganych od Klienta w celu realizacji zamówienia i zweryfikować ich zgodność z oryginałami. Wymagane dokumenty są różne w zależności od profilu Klienta oraz stażu Abonenta Heyah Mix. Klient jest informowany o wymaganych dokumentach przez konsultanta Telesklepu w chwili składania zamówienia.
6. Zamówienie nie będzie zrealizowane w przypadku:
 - a. podania przez Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych teleadresowych przy składaniu zamówienia;
 - b. braku pozytywnej weryfikacji, o której mowa w par. 5;
 - c. dwukrotnego braku kontaktu z Klientem pod podanym w zamówieniu numerem telefonu;
 - d. braku możliwości odebrania przez kuriera czytelnych oraz czytelnie podpisanych dokumentów;
 - e. uznania przez Operatora, 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.

- f. braku możliwości dostarczenia przesyłki w wyznaczonych terminach dostawy.
 - g. zaistnienia okoliczności, o których mowa w § 3 pkt. 6.
7. W przypadku braku możliwości wydania lub dostawy przesyłki zawarta Umowa ulega rozwiązaniu w trybie natychmiastowym, o czym Klient zostanie poinformowany. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, strony Umowy zwolnione są z jakichkolwiek świadczeń względem siebie, a Klient chcący zawrzeć kolejną Umowę powinien ponownie nawiązać kontakt z Konsultantem Telesklepu.
8. Niniejszy regulamin wraz z Regulaminem Promocji Systemu Heyah Mix oraz Cennikiem będzie dostarczony w wersji papierowej przy dostawie.

Gwarancja, niezgodność towaru z umową oraz zwroty

§ 8

1. Klient, po złożeniu stosownego pisemnego oświadczenia Operatorowi, ma prawo odstąpić od Umowy, w ciągu 10 dni od daty odbioru przesyłki zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U.00. 22. 271 z późn. zm.). W razie odstąpienia od Umowy, Klient zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi przesyłki, nie później niż w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
2. Zwrot przesyłki nie będzie przyjęty, w szczególności, gdy zwracany Telefon nosić będzie ślady użytkowania. W takim przypadku przesyłka zostanie odesłana do Klienta na jego koszt.
3. W przypadku przyjęcia przez Operatora zwrotu przesyłki, wówczas w terminie 45 dni roboczych od daty przyjęcia zwrotu przesyłki Klient otrzyma zwrot ceny zapłaconej za zamówiony produkt w formie wskazanej przez Klienta w formularzu zwrotu. Klientowi nie przysługuje prawo zwrotu zapłaconych kosztów przesyłki. Ponadto, zwracany przez Klienta towar, aby został przyjęty przez Operatora powinien zostać opakowany w sposób, zapewniający brak uszkodzeń przesyłki w trakcie transportu. Oryginalne opakowanie towaru nie spełnia niniejszego wymogu.
4. W przypadku odmowy przyjęcia zwrotu przez Operatora, przesyłka zostaje ponownie wysłana do Klienta. Klientowi, który odmówi jej przyjęcia (rezygnacja Klienta z zakupu) nie zostaną zwrócone koszty przesyłki.
5. Przesyłki zawierające elementy związane z zawarciem Umowy (w tym Kartę SIM) należy przesłać na adres Magazynu Centralnego PTC , 05-850 Ołtarzew, ul. Poznańska 251, „Zespół Zwrotów” na koszt Klienta. Warunkiem przyjęcia zwrotu elementów związanych z zawarciem Umowy (w tym karty SIM) jest:
 - a. poprawne wypełnienie formularza zwrotu/odstąpienia od umowy dostarczanego razem z przesyłką oraz dostarczenie kompletnej przesyłki na adres Magazynu Centralnego:
Polska Telefonii Cyfrowa Sp. z o.o.
Magazyn Centralny „Zespół Zwrotów”,
ul. Poznańska 251,
05-850 Ołtarzew
 - b. fakt, że Karta SIM nie zalogowała się do sieci (w tym nie nosi śladów użytkowania).
 - c. dostarczenie kompletnej przesyłki, w oryginalnym opakowaniu na adres wskazany przez Operatora
 - d. przesłanie oryginałów wszystkich otrzymanych wraz z przesyłką dokumentów
6. Operator odpowiada, za sprzedany Klientowi Telefon w zakresie określonym ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U.02.141.1176 z późn. zm.).

7. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji Kupujący powinien udać się z Telefonem zakupionym 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 Telefonu.
8. W ofertach promocyjnych, w których benefitem jest inny produkt lub urządzenie, dany produkt lub urządzenie jest objęte wyłącznie gwarancją producenta tego urządzenia/produktu o ile producent taką gwarancję oferuje.

Kontakt

§ 9

1. Obsługa Klientów Telesklepu jest realizowana 7 dni w tygodniu w przez całą dobę pod numerami telefonów *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.

Wystawienie faktury

§ 11

1. Faktura za urządzenia zakupione w ramach Promocji Równa Taryfa w Systemie Heyah Mix, będzie przesłana wraz z przesyłką.
2. W każdym przypadku, dokumentem potwierdzającym odbiór zamówionych usług telekomunikacyjnych, czy produktów jest podpisany przez Klienta list przewozowy przesyłki kurierskiej.

Postępowanie reklamacyjne

§ 12

1. Reklamacje związane z realizacją zamówienia należy zgłaszać drogą elektroniczną: kontakt@heyah.pl; pisemnie: Reklamacje Heyah, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa; telefonicznie: +48 888002222; faksem: 22 413 5529.
2. W zakresie związanym ze świadczeniem przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych, Klient ma prawo do złożenia reklamacji w trybie określonym przez Regulamin Promocji Systemu Heyah Mix.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH/TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

§ 13

1. Operator jest administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie, przez podmioty z nim współpracujące lub podmioty upoważnione przez Operatora przetwarza dane osobowe Klientów, w związku z czynnościami niezbędnymi do zawarcia Umowy, w tym także czynności związane z uzyskaniem informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych wobec operatorów wymienionych w § 5 lub z weryfikacją ewentualnego zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość. Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
2. Operator świadcząc Usługi Telekomunikacyjne lub podejmując czynności niezbędne do ich wykonania zapewnia, zgodnie z przepisami prawa, zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie danych Użytkowników, informacji przekazywanych w sieci Operatora, w szczególności danych osobowych dotyczących Klientów i Abonentów Heyah Mix oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to

przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Klienta lub Abonenta Heyah Mix lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

3. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną przetwarzane są przez Operatora, podmioty współpracujące z Operatorem lub podmioty upoważnione przez Operatora na zasadach określonych w przepisach prawa, w celach związanych z świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych. Przetwarzanie wskazanych danych w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów prawa. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną przetwarzane są przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń lub zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa.
4. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem.
5. W zakresie możliwości technicznych lub ekonomicznych Operator gwarantuje zachowanie należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
6. W sytuacji, gdy jest to konieczne w celach związanych z utrzymaniem sieci Operatora, w tym w celu usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu sieci Operatora albo świadczenia usług, Operator, bądź Osoby działające z upoważnienia Operatora - po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu - mają prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
7. W zakresie przewidzianym przepisami prawa Operator, jak również Osoby działające z upoważnienia Operatora, mają prawo zapoznać się z treścią przekazów telekomunikacyjnych

Postanowienia końcowe

§ 14

1. Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie Telesklepu, przy czym zmiany wprowadzane przez Operatora do Regulaminu Telesklepu nie będą naruszać praw nabytych przez Klienta przed wprowadzeniem tych zmian do Regulaminu Telesklepu.
2. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, zmiany cen towarów dostępnych w Telesklepie
3. Ceny poszczególnych usług oraz urządzeń określają regulaminy ofert promocyjnych oraz Załączniki cenowe do ofert
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które Operator nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.

Regulamin obowiązuje od: **29.09.2009 r.**