



Dzień dobry,

**10 listopada 2024 r.** wchodzi w życie ustawa **Prawo Komunikacji Elektronicznej (PKE)**, która wprowadza szereg korzystnych dla Ciebie rozwiązań.

W związku z tym, jesteśmy zobowiązani dostosować do nowych przepisów wszystkie łączące nas umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przedpłaconych w systemie Heyah na kartę, zawarte do 9 listopada 2024 r. włącznie.

- **Nie musisz nic podpisywać**, aby dalej korzystać z naszych usług.
- Ta informacja **nie oznacza zmiany opłat**.

Na kolejnych stronach znajdziesz szczegółowe informacje o zmianach.

Dziękujemy, że jesteś z nami.

Naszą jedyną i wyłączną intencją, w zakresie niżej proponowanych zmian, jest dostosowanie wspomnianych umów do wymogów nowego Prawa Komunikacji Elektronicznej, tylko w takim zakresie, w jakim wynika to z konieczności narzuconej przepisami ustawy.

### **Jak czytać poniższy dokument:**

Jeżeli poniżej jest mowa o „Regulaminie”, to każdorazowo chodzi o „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przedpłaconych Heyah na rzecz Użytkowników”.

Podkreślenie oznacza, że tekst jest wstawiany.

### **Zmiany dostosowujące umowy do nowych przepisów:**

1. W Regulaminie w paragrafie dotyczącym TRYBU I WARUNKÓW DOKONYWANIA ZMIAN UMOWY usuwa się treść ustępu rozpoczynającą się od słów „W przypadku zmiany warunków Umowy” i w to miejsce dodaje się następujące postanowienie :  
„(A) Gdy (a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, (b) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE, (c) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Użytkownika lub (d) proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych dla Użytkownika skutków, T-Mobile podaje wskazane informacje na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i bezzwłocznie doręcza na trwałym nośniku.  
(B) T-Mobile niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.”
2. W Regulaminie w paragrafie dotyczącym ZASAD KORZYSTANIA Z KARTY SIM ORAZ WAŻNOŚCI KONTA usuwa się treść ust. 8 do ust. 15 włącznie i w to miejsce dodaje się następujące postanowienia, dotyczące zwrotu niewykorzystanych środków z konta:  
„8. Jeśli Użytkownik utraci możliwość odbierania połączeń przychodzących lub przeniesie Numer Telefonu do innego dostawcy usług telekomunikacyjnych oraz równocześnie posiada na swoim koncie niewykorzystane środki pieniężne, pochodzące z doładowań ma on prawo do otrzymania zwrotu tych środków. Uprawnienie to dotyczy jedynie Konsumenta.  
9. Wniosek o zwrot tych środków Użytkownik składa poprzez podanie T-Mobile swojego numeru rachunku bankowego lub numeru rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo – kredytowej, na który ma nastąpić zwrot środków.  
10. Użytkownik może to zrobić:  
10.1. osobiście w Sklepie T-Mobile;  
10.2. telefonicznie pod numerem Biura Obsługi Użytkownika;  
10.4. pisemnie przy wykorzystaniu formularza zwrotu, udostępnionego przez T-Mobile na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) lub poprzez własne pismo, a następnie wysłanie jednego z nich na adres T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa;  
10.5. e-mailem na adres [kontakt@heyah.pl](mailto:kontakt@heyah.pl) poprzez wysłanie skanu formularza zwrotu.

11. Na złożenie wniosku o zwrot Użytkownik ma 6 miesięcy, licząc od dnia przeniesienia Numeru Telefonu do innego dostawcy usług telekomunikacyjnych lub od dnia utraty możliwości odbierania połączeń przychodzących. Po upływie 6 miesięcy uprawnienie to wygasa.

12. Zwrot środków podlega opłacie manipulacyjnej w wysokości 20 zł dla jednego Numeru Telefonu, przy czym nie będzie przewyższać kwoty środków podlegających zwrotowi. Opłata ta zostanie potrącona ze środków podlegających zwrotowi.

13. W przypadku zmiany dostawcy wraz z przeniesieniem Numeru Telefonu, zwrot środków nastąpi po przeniesieniu tego numeru. Przed terminem przeniesienia Numeru Telefonu T-Mobile informuje Użytkownika SMS-em na Numer Telefonu podlegający przeniesieniu, o uprawnieniu do zwrotu środków oraz terminie jego wygaśnięcia.

14. Zwrot środków zostanie dokonany niezwłocznie po utracie możliwości odbierania połączeń przychodzących lub po przeniesieniu Numeru Telefonu, przelewem, na rachunek bankowy lub rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo - kredytowej, wskazany przez Użytkownika."

3. W Regulaminie w paragrafie dotyczącym WYGAŚNIĘCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY dodaje się następujące postanowienie:  
„(A) W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Użytkownik może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy T-Mobile.  
(B) Gdy nie doszło w terminie do zmiany dostawcy Internetu, jeśli Użytkownik nie oświadczy przeciwnie, wypowiedzenie Umowy staje się bezskuteczne. T-Mobile informuje go o tym.  
(C) Gdy nie doszło do przeniesienia Numeru Telefonu w terminie z powodu rezygnacji Użytkownika, jeśli nie oświadczy on przeciwnie, wypowiedzenie Umowy staje się bezskuteczne (o czym T-Mobile go informuje).”
4. W Regulaminie w postanowieniach opisujących odpowiedzialność T-Mobile w zakresie przeniesienia numeru i zmiany dostawcy usługi Internetu, słowo „zwłoki” zastępuje się słowem „opóźnienia” (dwukrotnie).
5. W Regulaminie w paragrafie dotyczącym TRYBU POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO
  - a. na końcu jego pierwszego ustępu dodaje się następującą treść:  
„Reklamacja dotyczy także nieprawidłowego obliczenia należności z usługi fakultatywnego obciążania rachunku.”,
  - b. w katalogu obowiązkowych elementów reklamacji, po słowach „numer konta bankowego” dodaje się „numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej” oraz
  - c. w katalogu obowiązkowych elementów reklamacji, jako przedostatni element (przed elementem mówiącym o podpisie reklamującego) dodaje się element: „sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację”.

6. W Regulaminie na końcu postanowienia o informowaniu o wyczerpaniu pakietu dodaje się zdanie: „W ten sam sposób T-Mobile informuje o zbliżającym się wyczerpaniu pakietu.”
7. W Cennikach taryf właściwych dla usług przedpłaconych w Heyah na kartę, obowiązujących dla umów zawartych do dnia 9 listopada 2024 r. usuwa się opłatę za podstawowy wykaz usług.

Zmiany w umowie nastąpią z dniem 10 listopada 2024r. Jeżeli ich nie akceptujesz, możesz do dnia 10 grudnia 2024r. wypowiedzieć umowę w trybie przewidzianym jej postanowieniami.

Pozdrawiamy

Zespół T-Mobile