

## REGULAMIN I CENNIK OFERTY HEYAH 01

### DOSTĘPNY OD DNIA 01.01.2025

CZĘŚĆ I	SZCZEGÓŁOWE WARUNKI SUBSKRYPCJI HEYAH 01 .....	1
CZĘŚĆ II	SZCZEGÓŁOWE WARUNKI NIEKTÓRYCH USŁUG .....	2
CZĘŚĆ III	REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA.....	2
CZĘŚĆ IV	CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA .....	15

#### CZĘŚĆ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI SUBSKRYPCJI HEYAH 01

##### ROZDZIAŁ I PODSTAWOWE WARUNKI OFERTY

1. Postanowienia ogólne
  - 1.1 Z tych warunków możesz skorzystać do ich wycofania z oferty Heyah, składając zamówienie Umowy na sklep.heyah.pl oraz uiszczając pierwszą Opłatę Subskrypcyjną w ciągu 5 dni od otrzymania Karty SIM.
  - 1.2 Umowę systemie Heyah 01 możesz zawrzeć tylko jako Konsument.
2. Subskrypcja
  - 2.1 Subskrypcja jest pakietem Usług Krajowych, który otrzymujesz do wykorzystania w ciągu 30-dniowego Okresu Rozliczeniowego za wniesioną z góry Opłatę Subskrypcyjną. Jest ona dostępna również w Strefie Roamingowej 1A, na zasadach opisanych w CZĘŚCI IV oraz w ppkt 3.4.1.5 poniżej. Usługi objęte Subskrypcją wskazane są poniżej w tabeli.
  - 2.2 Wybierasz opcję Subskrypcji:

Opcja Subskrypcji	Oferta Internetowa z pakietem 50 GB
Opłata Subskrypcyjna za każdy Okres Rozliczeniowy	19,99 zł
Okres Rozliczeniowy Subskrypcji	30 dni
Połączenia przychodzące	tak
SMS-y przychodzące	tak
Pakiet Mobilnego Internetu	50 GB (w tym Limit Danych UE: 5779 MB / 5,64 GB)

3. Oferta internetowa z pakietem 50 GB
  - 3.1 Za każdy 30-dniowy Okres Rozliczeniowy wnosisz Opłatę Subskrypcyjną w wysokości 19,99 zł. Zasada ta ma zastosowanie do każdej Opłaty Subskrypcyjnej wnoszonej przez Ciebie.
  - 3.2 Gdy chcesz przedłużyć Subskrypcję, w ciągu 5 ostatnich dni okresu pokrytego Opłatą Subskrypcyjną uiszczasz kolejną opłatę. Uiszczenie Opłaty Subskrypcyjnej może się odbyć zgodnie z obowiązującą metodą płatności: Kartą Płatniczą (tj. w ramach Twojego zlecenia automatycznego pobierania przez Heyah opłat z tej karty) albo Przelewem.
  - 3.3 Nie można z góry przedłużyć Subskrypcji, o więcej niż jeden Okres Rozliczeniowy.
  - 3.4 Usługi objęte Subskrypcją:
    - 3.4.1. Mobilny Internet
      - 3.4.1.1. W każdym Okresie Rozliczeniowym masz Pakiet Mobilnego Internetu 20 GB. Po wykorzystaniu tego pakietu w całości nie możesz korzystać z Mobilnego Internetu do końca wskazanego okresu chyba, że dokupisz dodatkowy pakiet na podstawie odrębnego regulaminu. W kolejnym Okresie Rozliczeniowym Pakiet Mobilnego Internetu się odnowi.
      - 3.4.1.2. Niewykorzystane dane z Pakietu Mobilnego Internetu przepadają z końcem Okresu Rozliczeniowego.
      - 3.4.1.3. Możesz dowiedzieć się o stopniu wykorzystaniu Pakietu w aplikacji Moja Heyah.
      - 3.4.1.4. Heyah niezwłocznie informuje Cię SMS-em o zużyciu Pakietu w 80% i w 100%.
      - 3.4.1.5. Część Pakietu Danych, zwaną Limitem Danych UE, możesz użyć zarówno w kraju jak i w Strefie Roamingowej 1A. Twój Limit Danych UE wynosi 5779 MB / 5,64 GB. Jego pełna definicja i pozostałe dotyczące go zasady znajdują się w CZĘŚCI IV w Rozdziale III niżej.
    - 3.4.2. W ramach Subskrypcji masz możliwość odbierania połączeń głosowych na terenie Polski i w Strefie Roamingowej 1A. Nie masz możliwości wykonywania połączeń.
    - 3.4.3. W ramach Subskrypcji masz możliwość odbierania SMS-ów na terenie Polski i w Strefie Roamingowej 1A. Nie masz możliwości wysyłania SMS-ów. Nie masz możliwości wysyłania i odbierania MMS-ów.
4. Inne
  - 4.1 Niniejszymi warunkami możesz związać się przez uiszczenie pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej zgodnie z pkt 3 powyżej.
  - 4.2 Nie możesz dezaktywować poszczególnych Usług objętych Subskrypcją.
  - 4.3 W sprawach wyżej nieuregulowanych zastosowanie mają postanowienia dalszych części niniejszego dokumentu.
  - 4.4 Szczegóły korzystania z Usług w Roamingu, w tym w Strefie Roamingowej 1A, znajdziesz niżej w Części IV, Rozdział III niżej.
  - 4.5 Terminy pisane z dużej litery są zdefiniowane w Części III. Jedynie terminy „Strefa Roamingowa 1A” oraz „Limit Danych UE” są wyjaśnione w Części IV, Rozdział III niżej.

- 4.6 Niniejszy „Regulamin i Cennik” składa się z części, rozdziałów, punktów i podpunktów. Jeśli odesłanie odnosi się do tego dokumentu („niżej” lub „wyżej”) i nie wskazuje jego części/rozdziału (wskazuje rozdział/punkt/podpunkt), to znaczy, że dotyczy tej jego części/rozdziału, w której się ono samo znajduje.
- 4.7 Dla uniknięcia wątpliwości podkreśla się, że Umowa obejmuje wyłącznie Mobilny Internet. Inne usługi wymienione w dalszych częściach niniejszego dokumentu mogą być dostępne o ile Heyah zaoferuje Regulamin Usługi Dodatkowej, który ich dotyczy, a Ty się nim zwiążesz.

## CZĘŚĆ II SZCZEGÓŁOWE WARUNKI NIEKTÓRYCH USŁUG

### ROZDZIAŁ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI NIEKTÓRYCH USŁUG

1. Postanowienia ogólne
- 1.1 Niniejsza Część II Cię nie dotyczy.

## CZĘŚĆ III REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA

1. Postanowienia wstępne
- 1.1 Usługi w systemie Heyah 01 świadczy T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 711 210 000 złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, numer rejestrowy BDO 000020490 (dalej „Heyah”).
2. Definicje
- 2.1 Adres E-mail - podany przy zakładaniu konta systemu Heyah 01 na sklep.heyah.pl Twój adres poczty elektronicznej, służący do kontaktów między Tobą i Heyah; w szczególności Heyah będzie na ten adres wysyłać informacje i powiadomienia w ustawowo przewidzianych przypadkach; po założeniu konta Adres E-mail możesz zmienić kontaktując się z Heyah
- 2.2 Biuro Obsługi Abonenta - jednostka/i organizacyjna/e udzielająca/e informacji o wykonywaniu Umowy, w tym o Usługach i składaniu zleceń, przyjmująca zlecenia i reklamacje oraz informująca o innych ofertach
- 2.3 Cykl Usługi – cykl Usługi Dodatkowej (cyklicznej, tj. odnawiającej się samoczynnie na kolejny taki cykl); pierwszy taki cykl zaczyna się w dniu aktywacji tej usługi; liczba dni tego cyklu wskazana jest w Regulaminie Usługi Dodatkowej
- 2.4 Dane o Lokalizacji – dane lokalizacyjne niebędące Danymi Transmisyjnymi; dane lokalizacyjne to dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej (w tym Usług Telekomunikacyjnych) wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego
- 2.5 Dane transmisyjne – dane przetwarzane przez Heyah w celu (a) przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub (b) naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne; są to np. dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu oraz dane lokalizacyjne, jeśli spełniają wskazany warunek (a) lub (b); z poprzedniej definicji dowiesz się, czym są dane lokalizacyjne
- 2.6 Faktura - dokument obejmujący opłaty za Usługi, który wystawiany jest w następujących przypadkach: (a) gdy wniesiesz Opłatę Subskrypcyjną, (b) w momencie powstania obowiązku płatności za Usługi SMR (o ile z nich skorzystałeś), (c) gdy wniesiesz opłatę za Usługę Dodatkową; Heyah wystawia Fakturę lub inny dokument na poczet odsetek ustawowych
- 2.7 Karta Płatnicza - karta debetowa lub kredytowa, podpisana przez Ciebie do konta systemu Heyah 01 w celu regulowania należności za Usługi; jeśli fraza „Karta Płatnicza” używana jest w Regulaminie i Cenniku lub innych częściach Umowy na określenie metody płatności, oznacza to zlecenie automatycznego pobierania z tej karty opłat cyklicznych i okolicznościowych (dotyczących konkretnego zdarzenia) za Usługi
- 2.8 Karta SIM - karta mikroprocesorowa (także karta USIM lub inna karta), z którą związany jest Twój Numer Telefonu, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług, dostarczana Ci przez Heyah; Karta SIM jest własnością Heyah do chwili ustania Umowy (dezaktywacji Karty SIM)
- 2.9 Kod PIN - związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Ciebie, umożliwiający dostęp do Usług przez Kartę SIM
- 2.10 Kod PUK - związany z Kartą SIM kod cyfrowy, znoszący blokadę Kodu PIN
- 2.11 Konsument - osoba fizyczna zawierająca umowę bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
- 2.12 Link - link otrzymany w komunikacie przesłanym przez Heyah na Adres E-mail, przekierowujący na ścieżkę realizacji płatności za Usługi Przelewem; w informacji przesłanej wraz z tym linkiem podany jest również termin, w którym możesz dokonać Przelewu (termin ważności Linku); Link związany jest zawsze z konkretną płatnością za Usługi
- 2.13 Mobilny Internet - usługa dostępu do Internetu, obejmująca transmisję danych w jego ramach, świadczona przy wykorzystaniu ustawień APN; Heyah zapewnia komunikację z elementami sieci Internet na gruncie protokołu komunikacyjnego IP wersji czwartej (Internet Protocol v4), co nie wyklucza wprowadzenia dla Umowy nowszych wersji tego protokołu
- 2.14 Moja Heyah - aplikacja mobilna, udostępniana przez Heyah w Internecie do pobrania i zainstalowania w Telefonie zdolnym do obsługi tej aplikacji; przy jej pomocy masz dostęp do Twojego konta systemu Heyah 01, w tym m.in. do informacji o Usługach, i możesz wydawać dyspozycje w zakresie, na jaki ta aplikacja pozwala
- 2.15 Numer Telefonu - numer abonencki, z którego korzystasz w ramach Umowy

- 2.16 Odmowa łagodna - odrzucenie przez bank płatności Kartą Płatniczą za Usługi z uwagi na problem, który można rozwiązać niezwłocznie w stosunku do Karty Płatniczej objętej odmową; rozwiązanie problemu może polegać np. na uzupełnieniu/udostępnieniu środków na karcie lub odpowiednim jej skonfigurowaniu (np. odpowiednim ustawieniu ilościowym, wartościowym lub zdjęciu blokady płatności zdalnych)
- 2.17 Odmowa Stanowcza - odrzucenie przez bank płatności Kartą Płatniczą za Usługi z uwagi na problem, którego nie można rozwiązać niezwłocznie w stosunku do Karty Płatniczej objętej odmową; przyczyną takiej odmowy może być w szczególności zgłoszenie Karty Płatniczej jako zagubionej, ukradzionej lub jej zablokowanie np. z powodu upływu terminu ważności lub z uwagi na bankowe zasady przeciwdziałania oszustwom
- 2.18 Okres Rozliczeniowy - opłacony Opłatą Subskrypcyjną okres, w którym możesz korzystać z Subskrypcji; jego długość podana jest w Części I powyżej; pierwszy taki okres zaczyna się w dniu aktywacji Karty SIM i stanowi on początek rachuby Okresów Rozliczeniowych; w przypadku wznowienia Subskrypcji dzień tego wznowienia stanowi nowy początek rachuby Okresów Rozliczeniowych; w okresie tym zamykają się rozliczenia Usług SMR
- 2.19 Okres Usługi - okres ważności jednorazowej (niecyklicznej) Usługi Dodatkowej zaczynający się w dniu aktywacji tej usługi; liczba dni tego okresu wskazana jest w Regulaminie Usługi Dodatkowej.
- 2.20 Opłata Subskrypcyjna – opłata za Subskrypcję płatna z góry; dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że opłata ta nie pokrywa korzystania z Usług SMR ani Usług Dodatkowych
- 2.21 Przelew - płatność za Usługi realizowana przez Internet, której możesz dokonać po kliknięciu w Link i wybraniu formy/sposobu płatności
- 2.22 Rachunek szczegółowy – szczegółowy wykaz odpłatnych Usług, z których skorzystałeś
- 2.23 Regulamin i Cennik ( RiC) - niniejszy regulamin będący integralną częścią Umowy
- 2.24 Regulamin Usługi Dodatkowej – regulamin zawierający warunki świadczenia Usługi Dodatkowej w systemie Heyah 01; jego tytuł zaczyna się od słów „Regulamin Usługi”
- 2.25 Roaming Regulowany – Roaming Międzynarodowy w Strefie Roamingowej 1A w zakresie wykonywania połączeń głosowych z tej strefy do tej strefy i Polski, SMS-ów i MMS-ów wysyłanych z tej strefy oraz połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów odbieranych w tej strefie
- 2.26 RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE
- 2.27 Sieć - publiczna mobilna sieć telekomunikacyjna Heyah, służąca do świadczenia krajowych Usług
- 2.28 Subskrypcja – pakiet Usług do wykorzystania w Okresie Rozliczeniowym; szczegółowy zakres Usług objętych Subskrypcją i jej cenę znajdziesz w Części I powyżej
- 2.29 Sklep - autoryzowana przez Heyah placówka handlowo-usługowa
- 2.30 Strefa Roamingowa - obszar zagranicy o szczególnych warunkach Usług w Roamingu (szczegóły - patrz do Części IV niżej);
- 2.31 Telefon – telefon lub jakiegokolwiek inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe (współpracujące z Kartą SIM w celu korzystania z Usług), posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej
- 2.32 Trwały Nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Tobie lub Heyah przechowywanie informacji kierowanych osobście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą; ten materiał lub urządzenie pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; jeśli spełnione zostały te wymogi Trwałym Nośnikiem jest np. papier (gdy wysłano pismo), serwer poczty elektronicznej (gdy wysłano e-mail) lub nośnik pamięci telefonu (gdy wysłano SMS)
- 2.33 Ty - będący Konsumentem użytkownik systemu Heyah 01, który związał się Umową, obejmującą m.in. niniejszy Regulamin i Cennik, lub zamierza to zrobić; Heyah zwraca się w Umowie do takiego użytkownika na „Ty”, więc odpowiednio także: „Ciebie”, „Tobie”, „Tobą”, „możesz”, „masz prawo” itp. oraz stosuje odnoszące się do niego zaimki „Twój”, „Twoja” i „Twoje”
- 2.34 Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta w systemie Heyah 01 pomiędzy Heyah a Tobą przez uiszczenie pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej; na Umowę składają się dokumenty i informacje zawarte w komunikacie przesłanym do Ciebie na Adres E-mail po złożeniu zamówienia na sklep.heyah.pl; Umowa składa się w szczególności z (1) niniejszego Regulaminu i Cennika oraz (2) Podsumowania Umowy i (3) Regulaminu/ów Usługi Dodatkowej (o ile z takiej usługi korzystasz)
- 2.35 Usługa Dodatkowa - usługa świadczona na podstawie Regulaminu Usługi Dodatkowej, płatna z góry, posiadająca własny Okres Usługi (gdy jest jednorazowa) lub Cykl Usługi (gdy jest cykliczna); warunkiem zamówienia Usługi Dodatkowej jest posiadanie aktywnej Subskrypcji; w przypadku cyklicznej Usługi Dodatkowej warunkiem jej odnowienia się na kolejny Cykl Usługi jest również posiadanie aktywnej Subskrypcji; Heyah nie zawsze będzie oferować Usługi Dodatkowe
- 2.36 Usługi - usługi objęte Umową
- 2.37 Usługi Krajowe - połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y – inicjowane przez Ciebie z zasięgu Sieci na krajowe numery komórkowe i stacjonarne; do usług tych zalicza się także Mobilny Internet, jeśli korzystasz z niego w zasięgu Sieci; do Usług Krajowych nie należą usługi wymienione w Części IV w Rozdziałach III, IV i V niżej (Usługi Roamingowe, Międzynarodowe i Specjalne)
- 2.38 Usługi Mobilne - Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy w mobilnej Sieci telekomunikacyjnej w oparciu o mobilny Numer Telefonu

- 2.39 Usługi Telekomunikacyjne - objęte Umową, świadczone przez T Mobile na podstawie Umowy, publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa oraz objęte Umową inne usługi z nimi związane
- 2.40 Usługi Międzynarodowe - połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y – inicjowane z zasięgu Sieci na numery zagranicznych sieci komórkowych i stacjonarnych oraz do sieci satelitarnych; nie obejmują one połączeń na numery specjalne, o których mowa w Części IV w Rozdziale V niżej
- 2.41 Usługi Roamingowe lub Roaming - usługa świadczona przez Heyah w roamingu międzynarodowym, czyli poza zasięgiem Sieci; usługa polega na zapewnieniu Tobie dostępu do sieci operatorów zagranicznych, z którymi łączy Heyah stosowne umowy; z listą operatorów zagranicznych, których sieć jest dostępna w ramach Umowy, możesz zapoznać się na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)
- 2.42 Usługi SMR – Usługi Specjalne, Usługi Międzynarodowe i Usługi Roamingowe – niemieszczące się w Opcjach Subskrypcyjnej, płatne z dołu; ceny tych usług podane są w Części IV w Rozdziałach III, IV, V niżej.
- 2.43 Usługi Specjalne - usługi wymienione w Części w Rozdziale V niżej, w szczególności połączenia premium i połączenia ze skróconymi numerami usługowymi

### 3. Zamówienie i zawarcie Umowy

- 3.1 Umowę zamawiasz na [sklep.heyah.pl](http://sklep.heyah.pl), w ramach podstrony właściwej dla systemu Heyah 01.
- 3.2 W ramach zamówienia dokonujesz rejestracji, potwierdzasz swoją tożsamość, definiujesz metodę płatności, zamawiasz Kartę SIM i wybierasz ofertę. Kartę SIM możesz odebrać po dokonaniu wymienionych czynności w sposób wybrany podczas składania zamówienia. Treści składające się na Umowę otrzymasz bezpośrednio po zamówieniu na Adres E-mail.
- 3.3 Po otrzymaniu Karty SIM zawarcie Umowy następuje przez uiszczenie pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej. Aktywacja Karty SIM następuje w ciągu 24 godzin od uiszczenia tej opłaty. Z chwilą aktywacji Karty SIM Heyah rozpoczyna świadczenie Usług.
- 3.4 Możesz uiścić pierwszą Opłatę Subskrypcyjną w ciągu 5 dni od otrzymania Karty SIM. Jeśli w tym okresie do tego nie dojdzie, ustanie możliwość zawarcia Umowy w oparciu o tę kartę.
- 3.5 W przypadku, o którym mowa w poprzednim podpunkcie, w celu zawarcia Umowy należy ponowić wskazane wyżej czynności na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 3.6 Metoda płatności jest określana przy składaniu zamówienia na [sklep.heyah.pl](http://sklep.heyah.pl).
- 3.7 W przypadku nieuregulowania pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej w związku z Odmową Łagodną, a następnie jej dokonaniu przy pomocy Przelewu, ustawioną w aplikacji Moja Heyah metodą płatności będzie nadal Karta Płatnicza (zlecenie automatycznego pobierania z niej opłat).
- 3.8 W przypadku nieuregulowania pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej w związku z Odmową Stanowczą, otrzymasz Link i pierwszą Opłatę Subskrypcyjną będziesz mógł uiścić wyłącznie Przelewem. Ustawioną w aplikacji Moja Heyah metodą przyszłych płatności będzie nadal Karta Płatnicza (zlecenie automatycznego pobierania z niej opłat).
- 3.9 W przypadku nieuregulowania pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej, Heyah wyśle na Adres E-mail maksymalnie trzy przypomnienia o niedokonaniu płatności.
- 3.10 Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
- 3.11 W trakcie składania zamówienia na [sklep.heyah.pl](http://sklep.heyah.pl) musisz zarejestrować Twoje następujące dane:
  - 3.11.1. Imię i nazwisko,
  - 3.11.2. PESEL,
  - 3.11.3. adres zamieszkania,
  - 3.11.4. numer telefonu (kontaktowy),
  - 3.11.5. Adres E-mail.
- 3.12 Procedura potwierdzenia prawdziwości deklarowanych danych, w tym prawdziwości tożsamości osoby je podającej, możliwa jest do zrealizowania na trzy sposoby:
  - 3.12.1. przez bank,
  - 3.12.2. przez kuriera podczas wydawania Karty SIM (po okazaniu mu dokumentu tożsamości), albo
  - 3.12.3. przez Heyah w oparciu o już posiadany przez Ciebie numer telefonu w Heyah.
- 3.13 W przypadku, gdy Heyah będzie mieć uzasadnione wątpliwości w zakresie poprawności lub prawdziwości otrzymanych danych, ma on prawo odmówić rejestracji. Może ona wówczas zażądać przedstawienia dodatkowych dokumentów.
- 3.14 Masz obowiązek niezwłocznie informować Heyah o zmianie danych przekazanych w związku z rejestracją. Heyah nie odpowiada za negatywne (z Twojego punktu widzenia) konsekwencje nie poinformowania jej o zmianie Twoich danych lub podania niepełnych/nieprawdziwych danych. To uwolnienie Heyah od odpowiedzialności ma miejsce jedynie wówczas, gdy brak poinformowania wynika z przyczyn niezależnych od Heyah.

### 4. Subskrypcja. Jej zawieszenie, wznowienie i zakończenie. Płatności

- 4.1 Uiszczenie Opłaty Subskrypcyjnej uprawnia Cię do korzystania z Subskrypcji. Nie możesz dezaktywować poszczególnych usług objętych Subskrypcją. Uiszczenie Opłaty Subskrypcyjnej daje Ci również prawo do korzystania z Usług SMR oraz zamawiania i korzystania z Usług Dodatkowych – zgodnie z warunkami właściwymi dla tych usług.
- 4.2 W celu przedłużenia Subskrypcji należy z góry wnieść Opłatę Subskrypcyjną, zgodnie z Częścią I powyżej. W szczególności wskazany jest przedział czasowy właściwy dla takiego wniesienia tej opłaty.
- 4.3 W przypadku, gdy w przedziale czasowym, w którym można przedłużyć Subskrypcję, nie uiścisz Opłaty Subskrypcyjnej, ulegnie ona zawieszeniu.
- 4.4 W przypadku Odmowy Łagodnej dotyczącej próby pobrania Opłaty Subskrypcyjnej z Karty Płatniczej, będą ponawiane takie próby do końca bieżącego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku Odmowy Stanowczej dotyczącej takiej próby, otrzymasz Link i płatność tę będziesz mógł uregulować tylko Przelewem. Ustawioną w aplikacji Moja Heyah metodą przyszłych płatności będzie nadal Karta Płatnicza (zlecenie automatycznego pobierania z niej opłat).
- 4.5 W każdym czasie możesz wypowiedzieć Umowę wydając dyspozycję zakończenia Subskrypcji. Zakończenie Subskrypcji nastąpi na koniec ostatniego pokrytego Opłatą Subskrypcyjną Okresu Rozliczeniowego. Dyspozycję zakończenia Subskrypcji wydajesz w aplikacji Moja Heyah.
- 4.6 W przypadku zawieszenia Subskrypcji lub wydania przez Ciebie dyspozycji jej zakończenia:
  - 4.6.1. Usługi nią objęte będą świadczone do końca ostatniego pokrytego Opłatą Subskrypcyjną Okresu Rozliczeniowego,
  - 4.6.2. Usługi SMR będą świadczone do końca tegoż okresu (przy spełnieniu warunków ich dostarczenia – patrz niżej do pkt 5),
  - 4.6.3. jeśli korzystasz z Usługi Dodatkowej będzie ona świadczona do końca jej Okresu Usługi (gdy jest jednorazowa) albo do końca ostatniego opłaconego Cyklu Usługi (gdy usługa cykliczna).
  - 4.6.4. Przez 35 dni od końca ostatniego pokrytego Opłatą Subskrypcyjną Okresu Rozliczeniowego, oprócz ewentualnych usług wskazanych powyżej w ppkt 4.6.3, będziesz mógł jedynie odbierać wolne od dodatkowych opłat połączenia

- głosowe, SMS-y i MMS-y oraz wykonywać połączenia alarmowe. Przez kolejne 145 dni wszystkie Usługi będą niedostępne za wyjątkiem wskazanych połączeń alarmowych.
- 4.7 W obu wyżej wskazanych okresach (zarówno 35-dniowym, jaki 145-dniowym) zachowujesz prawo do Numeru Telefonu i możesz wznowić Subskrypcję. Aby to zrobić, musisz przed końcem drugiego z tych okresów:
- 4.7.1. wydać dyspozycję wznowienia Subskrypcji w Moja Heyah i
- 4.7.2. wnieść Opłatę Subskrypcyjną.
- 4.8 W przypadku wydania dyspozycji wznowienia Subskrypcji, gdy ustawioną metodą płatności jest:
- 4.8.1. Przelew, to Opłatę Subskrypcyjną należy uiścić tą metodą w okresie ważności Linku,
- 4.8.2. Karta Płatnicza (tj. zlecenia automatycznego pobierania z niej opłat), to próba pobrania płatności zostanie dokonana niezwłocznie po wydaniu dyspozycji wznowienia Subskrypcji.
- 4.9 Gdy zlecisz wznowienie Subskrypcji i nie uiścisz Opłaty Subskrypcyjnej Przelewem do końca okresu ważności Linku, dyspozycja ta będzie uznana za niebyłą. Gdy po takim zleceniu nie będzie można pobrać opłaty z Karty Płatniczej to dyspozycja wznowienia Subskrypcji również będzie uznana za niebyłą. Nie zmienia to faktu, że jeśli nie upłynął drugi ze wskazanych okresów, to masz możliwość wznowienia Subskrypcji. Jeśli do końca wskazanego okresu 145 dni nie wznowisz Subskrypcji, utracisz tę możliwość, Umowa wygaśnie a Karta SIM zostanie zdezaktywowana.
- 4.10 W przypadku nieskutecznej próby realizacji płatności z Karty Płatniczej, Heyah wyśle informację o tym na Adres E-mail. Jeśli nie nastąpi płatność, to otrzymasz jeszcze dwa przypomnienia o aktywności Linku również na ten adres.
5. Usługi SMR. Płatności
- 5.1 Możesz korzystać z Usług SMR jeśli:
- 5.1.1. Subskrypcja jest aktywna,
- 5.1.2. jako metodę płatności masz ustawioną w aplikacji Moja Heyah Kartę Płatniczą (tj. zlecenie automatycznego pobierania opłat z Karty Płatniczej) oraz
- 5.1.3. nie masz zablokowanych przez Heyah Usług SMR z powodu braku płatności za nie.
- 5.2 Za Usługi SMR płacisz każdorazowo w chwili wygenerowania kosztu 25 zł, a jeśli ten poziom nie zostanie osiągnięty przed końcem Okresu Rozliczeniowego – na koniec tego okresu. W każdym z tych przypadków wystawiana jest Faktura, dostępna w aplikacji Moja Heyah.
- 5.3 Gdy przy próbie pobrania opłaty za Usługi SMR Heyah otrzyma Odmowę Łagodną, wówczas zablokuje ona te usługi, po czym ponowi próbę jej pobrania. Po nieudanych próbach pobrania tej opłaty, Heyah wyśle na Adres E-mail Link. Za pomocą tego Linku będziesz mógł uiścić zaległą opłatę za Usługi SMR.
- 5.4 Gdy przy próbie pobrania opłaty za Usługi SMR Heyah otrzyma Odmowę Stanowczą, wówczas zablokuje ona te usługi, po czym wyśle na Adres E-mail Link. Za pomocą tego Linku będziesz mógł uiścić zaległą opłatę za Usługi SMR.
- 5.5 Niezależnie od zasad z powyższych ppkt 5.3 i ppkt 5.4, zaległą należność za Usługi SMR możesz uiścić w dowolnym momencie w aplikacji Moja Heyah przy pomocy jednej z dostępnych tam metod płatności. Niezależnie od sposobu uregulowania płatności za Usługi SMR, po jej uiszczeniu ustawioną w aplikacji Moja Heyah metodą płatności za te usługi będzie Karta Płatnicza (zlecenie automatycznego pobierania z niej opłat).
- 5.6 Po uregulowaniu zaległości płatniczej związanej z Usługami SMR i spełnieniu pozostałych warunków z ppkt 5.1 powyżej, będziesz mógł powrócić do korzystania z tych usług.
- 5.7 W przypadku, gdy opóźniasz się z zapłatą należności za Usługi SMR, w całości lub w części, Heyah ma prawo dochodzenia odsetek ustawowych. Heyah może naliczyć odsetki, od kwoty zaległości, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym masz obowiązek zapłacić za te usługi. Odsetki będą wykazane na dodatkowej Fakturze lub odrębnym dokumencie. Jesteś zobowiązany zapłacić należne Heyah odsetki ustawowe po otrzymaniu wspomnianego dokumentu bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia.
6. Usługi dodatkowe. Płatności
- 6.1 Możesz zakupić Usługę Dodatkową w Moja Heyah, jeśli masz ważną Subskrypcję i Heyah oferuje taką usługę dla Twojej Subskrypcji.
- 6.2 Okres Ważności jednorazowej (niecyklicznej) Usługi Dodatkowej albo Cykl Usługi właściwy dla cyklicznej Usługi Dodatkowej są niezależne od Okresu Rozliczeniowego (Subskrypcji).
- 6.3 Za Usługi Dodatkowe płacisz z góry Kartą Płatniczą lub Przelewem. W przypadku cyklicznej Usługi Dodatkowej i Karty Płatniczej, płatności będą dokonywane w ramach zlecenia automatycznego ich pobierania przez Heyah.
- 6.4 O włączeniu Usługi Dodatkowej będziesz zawiadamiany SMS-em.
- 6.5 Szczegółowe zasady korzystania z Usługi Dodatkowej określone są w Regulaminie Usługi Dodatkowej.
7. Twoje zobowiązania
- 7.1 Za Subskrypcję i Usługi Dodatkowe płacisz z góry. W przypadku Usług SMR płacisz z dołu. Szczegółowe zasady płatności podane są w ppkt 3.3 – ppkt 3.8, ppkt 4.3 – ppkt 4.4, ppkt 4.8 – ppkt 4.11, ppkt 5.2 – ppkt 5.5, pkt 6.3 powyżej oraz w Części I powyżej
- 7.2 Mogą one być zawarte także w innych dokumentach składających się na Umowę.
- 7.3 Zobowiązujesz się chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
- 7.4 W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży Karty SIM możesz zwrócić się do Heyah z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej. W przypadku wydania Ci nowej Karty SIM, Heyah dezaktywuje dotychczasową kartę.
- 7.5 Możesz powiadomić Heyah o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie ustnej, jesteś zobowiązany potwierdzić Heyah ten fakt na piśmie w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego. W dniu otrzymania powiadomienia Heyah zawiesza świadczenie Usług na okres 10 dni. Heyah wznawia świadczenie Usług po upływie tego okresu albo wcześniej na Twój wniosek lub po wydaniu Tobie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
- 7.6 Heyah nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do momentu zawieszenia świadczenia Usług, zgodnie z ppkt 7.4 powyżej.
- 7.7 W przypadku zabezpieczenia przez Ciebie Karty SIM Kodem PIN, należy chronić ten kod przed możliwością zapoznania się z nim przez osoby trzecie.
- 7.8 Za skutki wynikające z używania Karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie – powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub BOA Kodu lub innych identyfikujących Ciebie danych – ponosisz wyłączną odpowiedzialność. Twoja odpowiedzialność jest wyłączona w okresie zawieszenia świadczenia Usług, o którym mowa powyżej w ppkt 7.4, w zakresie korzystania z tych usług.
- 7.9 Musisz 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.
8. Obowiązki i odpowiedzialność Heyah. Należne odszkodowania

- 8.1 Heyah ma obowiązek świadczyć należycie Usługi-
- 8.2 Przed zawarciem Umowy Heyah zobowiązana jest wydać Tobie Kartę SIM i przyznać Numer Telefonu.
- 8.3 Heyah nie ponosi odpowiedzialności, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało ze zdarzenia o charakterze siły wyższej-
- 8.4 Heyah nie ponosi także odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych wynikającą z posługiwania się przez Ciebie urządzeniem (a) niezgodnym ze standardami ETSI, (b) niespełniającym parametrów wymaganych do skorzystania z tych usług, lub (c) nieposiadającym wymaganego w Polsce świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
- 8.5 Heyah nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego Sieć.
- 8.6 Za każdy dzień przekroczenia z winy Heyah określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług przysługuje Ci odszkodowanie w wysokości 1/10 Opłaty Subskrypcyjnej.
- 8.7 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo przysługuje Ci odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej okresowej kwoty opłat za Usługi. Odszkodowanie nie przysługuje, gdy łączny czas przerw w okresie rozliczeniowym był mniejszy niż 36 godzin. Wskazana średnia okresowa kwota liczona jest z ostatnich trzech pełnych Okresów Rozliczeniowych, licząc od wystąpienia przerwy, jednakże, za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Przez opłaty za Usługi uważa się Opłatę Subskrypcyjną za ten okres oraz ewentualne opłaty za usługi SMR, z których skorzystałeś w tym okresie i za Usługi Dodatkowe aktywowane w tym okresie. Jeżeli pomiędzy dniem zawarcia Umowy a dniem wystąpienia przerwy były tylko dwa pełne Okresy Rozliczeniowe, to wskazaną średnią okresową kwotę oblicza się z tych dwóch okresów. Jeżeli do dnia wystąpienia przerwy minął jeden dłuższy niż pełny Okres Rozliczeniowy, to za wskazaną średnią okresową kwotę oblicza się za ten okres. Jeżeli do dnia wystąpienia przerwy nie upłynął jeszcze pierwszy Okres Rozliczeniowy, to za wskazaną średnią okresową kwotę uważa się wysokość Opłaty Subskrypcyjnej.
- 8.8 Zasady wskazane w poprzednim podpunkcie mają odpowiednio zastosowanie też do nienależytego świadczenia Usług. Dotyczy to np. sytuacji gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej usługi.
- 8.9 Gdy Heyah odpowiednio nie zareaguje na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, należy Ci się odszkodowanie w wysokości 1/15 Opłaty Subskrypcyjnej za każdy przypadek braku za każdy przypadek braku odpowiedniej reakcji oraz 1/30 Opłaty Subskrypcyjnej za każdy dzień opóźnienia w takiej reakcji.
- 8.10 Gdy nie zostanie zachowany termin na przeniesienie Numeru Telefonu (z albo do Heyah), przysługuje Ci od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej – w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy. Odszkodowanie to nie przysługuje, jeśli brak możliwości przeniesienia Numeru Telefonu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu zarządzanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (tzw. systemu PLI CBD). Kwotę wskazanego odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni opóźnienia, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru do nowego dostawcy (gdy opóźnienie nie jest dłuższe niż jeden dzień roboczy) albo dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usługi (gdy opóźnienie jest dłuższe niż jeden dzień roboczy).
- 8.11 W przypadku przeniesienia numeru bez Twojej zgody, przysługuje Ci z tego tytułu jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usług. Odszkodowanie to wynosi 1/2 średniej opłaty miesięcznej za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w sieci nowego dostawcy do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania przez nowego dostawcę Twojej zgody na aktywację numeru w jego sieci. Średnia opłata miesięczna liczona jest według faktur dotychczasowego dostawcy usług z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych a w przypadku usług przedpłaconych w wysokości sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. W przypadku usług przedpłaconych w modelu subskrypcyjnym, opłaty pobierane bezpośrednio z konta bankowego klienta, np. z karty płatniczej za subskrypcję, uznaje się za doładowanie konta.
- 8.12 Gdy z przyczyn leżących po stronie Heyah nie doszło do zmiany dostawcy usługi Internetu, przysługuje Ci od nowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, w którym miała być dokonana aktywacja wskazanej usługi u jej nowego dostawcy, do dnia jej faktycznej aktywacji u tego dostawcy albo do upływu 30 dni od dnia, w którym miała być dokonana aktywacja. Odszkodowanie to nie przysługuje, gdy opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu zarządzanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 8.13 Gdy będąc stroną umowy na usługę głosową z numerem komórkowym (niegeograficznym) i usługę dostępu do mobilnego Internetu oraz korzystasz jednocześnie z uprawnień do przeniesienia numeru i usługi dostępu do Internetu, to w przypadku opóźnienia należy Ci się odszkodowanie z ppkt. 8.10 wyżej.
- 8.14 Niezależnie od powyższego możesz dochodzić odszkodowania do pełnej wysokości szkody.
- 8.15 Heyah zapewnia między innymi następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
- 8.15.1 osoby niesłyszące mogą skorzystać z możliwości: połączenia z tłumaczem języka migowego we wszystkich Sklepach, w godzinach ich pracy; wsparcia tłumacza języka migowego na infolinii operatora. Więcej szczegółów o tym rozwiązaniu: [www.t-mobile.pl/c/migam](http://www.t-mobile.pl/c/migam);
- 8.15.2 osobom niewidomym lub słabowidzącym Heyah udostępnia możliwość zamówienia wydruków dokumentów powiększoną czcionką oraz wydruku dokumentów przełożonych na alfabet Braille'a. Heyah doręcza Regulamin i Cennik i Podsumowanie Umowy na Trwałym Nośniku, w postaci wybranej przez zainteresowaną osobę na wskazany adres w sposób, który nadaje się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla osoby z niepełnosprawnością albo na papierze czcionką rodzaju i wielkości, które wskazała osoba z niepełnosprawnością;
- 8.15.3 Heyah oferuje telekomunikacyjne urządzenia końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej Usługi oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne;
- 8.15.4 Heyah oferuje pomoc pracownika we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej Usługi w Sklepie lub telefonicznie;
- 8.15.5 Sklepy oznaczone są w zakresie wyposażenia w pętlę indukcyjną przenośną, stanowisk przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych, urządzeń umożliwiających kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą, stanowisk przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych;
- 8.15.6 w Sklepach udostępnione są informacje o wszystkich udogodnieniach, które Heyah oferuje dla tych osób i listę Sklepów, które są przystosowane do ich obsługi oraz informacje o usługach, które Heyah świadczy osobom z niepełnosprawnością.
9. Niektóre warunki Umowy
- 9.1 Możesz podać swój adres korespondencyjny lub adres e-mail w celu otrzymywania informacji i powiadomień dotyczących Umowy oraz aby móc skorzystać z uprawnień, o których mowa poniżej.
- 9.2 Usługi są usługami mobilnymi. W ich zakres wchodzi usługi głosowe (połączenia wychodzące i przychodzące), SMS-y (wychodzące i przychodzące) i MMS-y (wychodzące i przychodzące), Mobilny Internet oraz inne świadczenia im towarzyszące wymienione w Części IV poniżej. Wymienia Usługi w sposób szczegółowy, precyzuje opłaty za nie oraz sposób ich naliczania.

- 9.3 W celu zapewnienia przejrzystości wykonanych usług w aplikacji Moja Heyah znajdziesz wykaz połączeń, który zawiera informację o zrealizowanych usługach, z podaniem liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług, z których skorzystałeś. Na Twoje żądanie, Heyah doręczy Ci Rachunek Szczegółowy. Zawiera on informacje o zrealizowanych usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto usług.
- 9.4 Heyah zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
- 9.5 Występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:
- 9.5.1. 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, Heyah może skierować połączenie na numer alarmowy 112.
- 9.5.2. 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.
- 9.5.3. przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe Heyah gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią Twoją zgodą, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez Heyah szczególnej kategorii Usług.
- 9.6 Numer Telefonu możesz odpłatnie zmienić na pisemny wniosek, gdy wykazesz uciążliwość korzystania z tego numeru.
- 9.7 Numer Telefonu może być zmieniony także przez Heyah z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji.
- 9.8 Heyah blokuje w Sieci skradzione lub zgubione telekomunikacyjne urządzenia końcowe i przekazuje w analogicznym celu jego numer (IMEI) innemu operatorom sieci mobilnych. Heyah robi to po przedstawieniu przez Ciebie urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży urządzenia oraz dowodu nabycia urządzenia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.
- 9.9 Heyah, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności Twoich danych osobowych oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za Twoją zgodą, będzie to przedmiotem usługi lub będzie to niezbędne do jej wykonania, dokonanie tych czynności jest niezbędne w celu rejestracji komunikatów i związanych z nimi Danych Transmisyjnych lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
- 9.10 Dane Transmisyjne oraz inne dotyczące Ciebie dane przetwarzane są przez Heyah lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Heyah w celach związanych ze świadczeniem Usług, 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 Heyah, marketingu usług telekomunikacyjnych lub świadczenia usług o wartości dodanej (np. premium). Heyah przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres z Tobą uzgodniony. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych Ciebie dotyczących uzależniony jest od rodzaju Usług świadczonych przez Heyah na Twoją rzecz, od Twojej aktywności telekomunikacyjnej oraz od wyrażonych przez Ciebie zgod. Masz możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych dotyczących Ciebie danych przez określenie rodzaju Usług, które mają być świadczone na Twoją rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie Twojej zgody.
- 9.11 W celu naliczania opłat należnych Heyah oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Heyah przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające świadczone Tobie Usługi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Heyah może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości dodanej.
- 9.12 Spisy abonentów służące świadczeniu usługi informacji o numerach telefonów zawierają następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu Twojego zamieszkania.
- 9.13 Spisy, o których mowa w pkt 9.12 powyżej, służą wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonicznych przez Heyah i 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.
- 9.14 Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, o których mowa w pkt 9.12 powyżej, jest zarejestrowanie danych, o których mowa powyżej w pkt 3.11, oraz uprzednia Twoja zgoda. Rozszerzenie zakresu przetwarzanych w tym celu danych wymaga Twojej zgody.
- 9.15 Usługa informacji o numerach telefonicznych może być realizowana jako usługa głosowa lub w postaci spisu abonentów w formie książkowej lub elektronicznej. Heyah 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.
- 9.16 W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania Twoich danych, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Heyah.
10. Jakość Usług
- 10.1 Heyah świadczy Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- 10.2 Heyah świadczy Usługi Telekomunikacyjne w szczególności zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz dokumentami publikowanymi przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU).
- 10.3 Heyah świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączą Heyah stosowne porozumienia.
- 10.4 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. Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych (CSSR) wynosi 99%. Wskaźnik skuteczności podtrzymywania połączeń (CSTR) wynosi 98,5%. Wskaźnik czasu zestawiania połączeń (CST) wynosi: dla 2G - poniżej 5 sekund; dla 4G/LTE/WiFi - poniżej 2 sekund
- 10.5 W przypadku Mobilnego Internetu:
- 10.5.1. minimalny oferowany poziom prędkości wynosi 8 kb/s w kierunku do Ciebie oraz 8 kb/s w kierunku od Ciebie (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych),
- 10.5.2. wskaźnik opóźnienia transmisji pakietów danych wynosi: dla 2G – mniej niż 500; dla 4G/LTE – mniej niż 60,
- 10.5.3. wskaźnik zmienności opóźnienia transmisji pakietów danych wynosi jitter < 100,
- 10.5.4. wskaźnik utraty pakietów danych jest mniejszy niż 2%.
- 10.6 Szacunkowa prędkość maksymalna to prędkość transmisji danych w Mobilnym Internecie, która jest możliwa do osiągnięcia w przypadku braku lub znacznego ograniczenia ruchu internetowego innych użytkowników Sieci w tej

- samej lokalizacji, korzystających z tych samych zasobów radiowych. Wymiary tej prędkości, dla pobierania i wysyłania, podane są w dwóch następujących ustępach.
- 10.7 Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego innych użytkowników wynoszą (pobieranie / wysyłanie): dla 4G(LTE) - 650 Mb/s / 50 Mb/s; dla 2G - 237 kb/s / 120 kb/s.
  - 10.8 Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego innych użytkowników wynoszą (pobieranie / wysyłanie): 4G(LTE): - 200 Mb/s / 32 Mb/s; dla 2G - 150 kb/s / 80 kb/s.
  - 10.9 Metoda pomiaru dla Mobilnego Internetu: pomiary wykonywane poprzez tzw. drive test (pomiar w ruchu z wykorzystaniem mobilnych sond pomiarowych) oraz dane z systemów teleinformatycznych Heyah.
  - 10.10 Informacje o poziomach jakości Usług znajdziesz w niniejszym dokumencie a także na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
  - 10.11 Prędkość deklarowana Mobilnego Internetu to prędkość transmisji danych używana przez Heyah w komunikatach o charakterze handlowym. Komunikaty takie mogą być zawarte w szczególności w reklamach telewizyjnych, internetowych lub radiowych.
  - 10.12 W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanych. Znaczne negatywne odstępstwo może wywołać skutek w postaci utrudnienia albo uniemożliwienia korzystania z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie (patrz też do ppkt 10.24 niżej). Tego rodzaju odstępstwo związane jest zazwyczaj z pogorszeniem wskaźników z ppkt 10.25.2 – ppkt 10.25.4 poniżej.
  - 10.13 Prędkość transmisji danych osiągnięta na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym w ramach Mobilnego Internetu zależy od sposobu korzystania z transmisji danych oraz innych poniżej wskazanych okoliczności.
  - 10.14 W przypadku Mobilnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:
    - 10.14.1. dostęp w danym momencie do technologii najbardziej zaawansowanej (spośród dostępnych w ramach Umowy),
    - 10.14.2. ustawienia Karty SIM i jej zdolność do korzystania z najbardziej zaawansowanej, dostępnej w ramach Umowy, technologii transmisji danych,
    - 10.14.3. lokalizacja i wydajność docelowego serwera (przykładowo, wybrana strona internetowa lub serwis mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia),
    - 10.14.4. treści przeglądane w czasie pomiaru; ograniczenia w zakresie dostępności wprowadzane przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usługi z jakich korzystasz,
    - 10.14.5. używane przez Ciebie urządzenie - jego stopień zaawansowania technicznego (w tym parametry procesora i pamięci, obsługiwane przez nie technologie), jego ustawienia, obciążenie (w tym aktywność usług/aplikacji/funkcji lub innych spowalniających funkcjonalności w tle), aktualnie zainstalowane na nim oprogramowanie,
    - 10.14.6. wystąpienie znacznego natężenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
    - 10.14.7. współdzielenie dostępu do Internetu przez dwa lub więcej urządzeń
  - 10.15 W przypadku istotnych i stałych lub istotnych i regularnie powtarzających się naruszeń przewidzianego w Umowie standardu jakości Mobilnego Internetu, przysługuje Ci prawo dochodzenia roszczeń: (a) w postępowaniu reklamacyjnym - a po wyczerpaniu tej drogi - (b) przed właściwym sądem powszechnym. Możesz, po wyczerpaniu wspomnianej drogi, o ile Heyah się zgodzi, dochodzić ich także pozasądowo w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
  - 10.16 W przypadku znaczących, stałych lub częstych naruszeń określonego w Umowie standardu Usług Telekomunikacyjnych, z wyłączeniem Mobilnego Internetu, przysługuje Ci prawo dochodzenia roszczeń: (a) w postępowaniu reklamacyjnym - a po jej wyczerpaniu - (b) przed właściwym sądem powszechnym. Po zamknięciu postępowania reklamacyjnego masz prawo w opisanej sytuacji także: (a) o ile Heyah się zgodzi, dochodzić swych roszczeń pozasądowo w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub (b) wypowiedzieć umowę z winy Heyah.
  - 10.17 Heyah stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego jej wykorzystania i optymalizacja ogólnej jakości usług telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem Sieci wszystkim jego abonentom, w tym Mobilnego Internetu. Środki te zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez Heyah wszystkim jego abonentom. Środki zarządzania ruchem w Sieci są niedyskryminacyjne i opierają się o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie na prywatność użytkowników końcowych, w tym ochronę ich danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja. Priorytetyzacja polega na udzieleniu pierwszeństwa określonej/ym kategorii/om ruchu w Sieci względem innej/ych kategorii ruchu. Pierwszeństwo udzielane jest tej kategorii ruchu, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Kategoriami ruchu są np. połączenia głosowe, usługi mobilne, usługi stacjonarne, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Skutkiem stosowania tego narzędzia może być m.in. pogorszenie poziomu świadczenia usług/i w zakresie kategorii ruchu położonych/ej niżej w hierarchii priorytetyzacji - odczuwane przez użytkowników końcowych przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Pogorszenie nie naruszy jednak postanowień Umowy, ani innych umów z Heyah, w tym dotyczących jakości usług. Dzięki stosowaniu tego środka Heyah utrzymuje zagwarantowaną umowami jakością wszystkich swoich usług.
  - 10.18 Heyah stosuje ponadto środki zarządzania ruchem, wykraczające ponad środki opisane w poprzednim ustępie, gdy jest to konieczne i jedynie tak długo jak jest to konieczne, aby:
    - 10.18.1. zapewnić zgodność z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
    - 10.18.2. utrzymać bezpieczeństwo i integralność sieci, usług świadczonych za jej pośrednictwem oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych użytkowników, co może być realizowane zarówno przez zapobieganie jak i przeciwdziałanie np. w drodze: (a) eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych lub (b) przerywania lub ograniczania świadczenia usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych lub
    - 10.18.3. zapobiec grożącym przeciążeniom sieci lub złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo).
  - 10.19 Środki, o których mowa w ppkt 10.17 i ppkt 10.18 wyżej są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Ograniczanie, o którym mowa w ppkt 10.17 wyżej, może przyjąć np. formę zredukowania szacunkowej prędkości maksymalnej dla Mobilnego Internetu, dla wysyłania i odbierania we wszystkich technologiach w taki sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s. Takie ograniczenie działa do końca cyklu rozliczeniowego określonego dla danej oferty, w którym je zastosowano. Jednak, może być ono ponownie stosowane przez Heyah w przypadku ponawiania się przesłanek uprawniających Heyah do jego użycia. Środki zarządzania ruchem z ppkt 10.17 i ppkt 10.18 wyżej Heyah stosuje aby należycie świadczyć usług telekomunikacyjnych w Sieci wszystkim jego abonentom.
  - 10.20 Środki z ppkt 10.17 wyżej mogą m.in. obniżyć jakość Mobilnego Internetu, ale bez naruszenia Umowy.
  - 10.21 Heyah stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest m.in. zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ich ramach dokonuje m.in. następujących działań. Heyah analizuje dopuszczalne prawem informacje dotyczące ruchu w Sieci, w szczególności wynikające z dokonywanych w niej pomiarów, stosowanych w niej rozwiązań organizacyjnych, w tym dane o wpływie środków zarządzania ruchem w Sieci na jakość usług, bezpieczeństwo i integralność Sieci, świadczonych z jej wykorzystaniem usług i telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, jak również informacje dotyczące osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza i przeciążeń Sieci. Heyah analizuje także analogiczne i pokrewne informacje pozyskane zgodnie z



- prawem z zewnątrz dotyczące m.in. innych sieci telekomunikacyjnych. Wśród analizowanych informacji znajdują się informacje o zagrożeniach sieci. Te ostatnie Heyah otrzymuje m.in. od zespołów CERT (zespołów do spraw bezpieczeństwa komputerowego) i ENISA (Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji). Stosowanie tych procedur wpływa na optymalizację jakości usług świadczonych przez Heyah wszystkim jego abonentom i prawidłowe wykonanie umów z nimi, a w szczególności na ograniczenie wahań jakości usług. Niezależnie od powyższego, Heyah może podejmować działania mające na celu usunięcie lub unieszkodliwienie zagrożeń bezpieczeństwa aplikacji, co do których wystąpienia uzyskał on informacje ze źródeł zewnętrznych, w szczególności od wskazanych wyżej zespołów.
- 10.22 Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z Mobilnego Internetu do wysokości limitu danych określonego rozmiarami tego pakietu. Korzystanie z tej usługi oznacza m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na Twoje żądanie.
- 10.23 Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:
- 10.23.1. następuje blokada usługi Mobilnego Internetu (brak możliwości korzystania z tej usługi),
- 10.23.2. następuje ograniczenie prędkości Mobilnego Internetu do poziomu określonego w Umowie; ograniczenie to, w zależności od jego zakresu, może umożliwiać jedynie korzystanie z podstawowych usług takich jak np. dostęp do poczty elektronicznej lub przeglądanie stron internetowych lub utrudniać albo uniemożliwiać korzystanie z usług bardziej zaawansowanych, albo
- 10.23.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za Mobilny Internet.
- 10.24 Prędkość transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług, w następujący sposób:
- 10.24.1. dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
- 10.24.2. korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie wideo - videostreaming);
- 10.24.3. korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
- 10.24.4. Na korzystanie z usługi Mobilnego Internetu mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:
- 10.24.5. zasięg Sieci mobilnej na terenie Polski, technologia transmisji danych, wykorzystywane urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;
- 10.24.6. wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na Twoje działania (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Ciebie (np. czas otwierania strony internetowej);
- 10.24.7. wskaźnik wahań opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Ciebie wpływu przy transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych);
- 10.24.8. wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń;
- 10.24.9. współdzielenie dostępu, czyli korzystanie z dostępu do Internetu w ramach jednej Umowy równocześnie przez więcej niż jedno urządzenie (może to prowadzić do pogorszeniu jakości usługi, w tym prędkości transmisji; spadek jakości może być szczególnie zauważalny, gdy w opisanej sytuacji przynajmniej jedno z tych urządzeń jest wykorzystywane do korzystania z usługi dodatkowej typu telewizja internetowa (live TV streaming) lub wideo na żądanie (VoD)).
- 10.25 Heyah będzie informować Cię o usługach specjalistycznych świadczonych w ramach Mobilnego Internetu oraz o wpływie usług specjalistycznych na usługę Mobilnego Internetu. W przypadku świadczenia takich usług informacje te będą zawarte w Regulaminie. Usługi specjalistyczne mogą, przykładowo, polegać na monitorowaniu przez lekarza/jednostkę opieki zdrowotnej określonego parametru pozwalającego ocenić stan zdrowia pacjenta.
- 10.26 Heyah udostępni Ci Roaming w Strefie Roamingowej 1A na warunkach nie gorszych (np. co do jakości), niż w kraju. Obowiązuje to, gdy (a) sieć operatora zagranicznego (z takiego Roamingu) ma tę samą generację sieci łączności ruchomej, co Sieć i (b) są w niej dostępne te same, co w Sieci, technologie i inne warunki. Może się więc zdarzyć, że w tej strefie usługi będą gorsze niż w kraju. Wpływ na warunki dostarczania Mobilnego Internetu w tej strefie mogą mieć np.: (a) konfiguracja i pojemność sieci operatora zagranicznego lub (b) odległość jego sieci od Polski. Od czynników tych zależy wartość opóźnienia i szacunkowa prędkość maksymalna. Wpływ na warunki dostarczania połączeń głosowych w tej strefie może mieć zasięg technologii 4G (LTE) w sieci operatora zagranicznego. W przypadku braku tej technologii lub braku jej zasięgu nie będą działać: usługa VoLTE, połączenia w jakości HD Voice+ lub jakości HD Voice. Ponadto, przy opuszczaniu zasięgu 4G (LTE) w sieci takiego operatora połączenie w ramach usługi VoLTE może zostać zerwane. Aktualne informacje o jakości usług w Strefie Roamingowej 1A są na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
- 10.27 O ile nie wystąpią wspomniane w poprzednim podpunkcie czynniki zdejmujące odpowiedzialność z Heyah, odpowiada on za wystąpienie negatywnych różnic pomiędzy usługami dostarczonymi w kraju a dostarczonymi w Strefie Roamingowej 1A. W takim przypadku masz uprawnienia z ppkt 10.15 i ppkt 10.16 wyżej.
- 10.28 Postanowienia poprzednich dwóch podpunktów nie wyłączają odpowiedzialności Heyah za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie usług innych niż dostarczane w Strefie Roamingowej 1A.
- 10.29 Szczegóły dotyczące niniejszego pkt 10 znajdziesz na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl). Jest tam m.in. mapa zasięgu Sieci i technologii Usług Telekomunikacyjnych
- ## 11. Technologie
- 11.1 Heyah dostarcza Mobilny Internet w Sieci w następujących technologiach mobilnych: 2G lub 4G (LTE). Rodzaj technologii zależy od jej dostępności na danym terenie, wykorzystywanego urządzenia, jego ustawień oraz rodzaju Karty SIM. Technologie te aktywowane są automatycznie w systemach teleinformatycznych Heyah i nie masz możliwości ich dezaktywacji.
- 11.2 W zasięgu 4G (LTE) w Sieci możesz korzystać z połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów w technologii VoLTE.
- 11.3 W zasięgu bezprzewodowej sieci WiFi możesz korzystać z połączeń głosowych SMS-ów i MMS-ów - przez transfer danych w technologii VoWiFi.
- 11.4 W technologii VoWiFi wykonywanie połączeń głosowych oraz wysyłanie i odbieranie wiadomości SMS i MMS nie zużywa posiadanego przez Ciebie zasobu danych i nie powoduje dodatkowych opłat za transmisję danych.
- 11.5 Korzystanie z VoLTE i/lub VoWiFi możliwe jest po ich aktywacji, przy spełnieniu przez Ciebie łącznie takich warunków: (a) aktywna technologia LTE, (b) użycie Karty USIM i (c) użycie modelu telefonu z oprogramowaniem udostępnionym przez Heyah, wspierającym VoLTE i/lub VoWiFi (lista modeli telefonów dostępna jest na stronie [www.t-mobile.pl/pl/voLTE-i-vowifi](http://www.t-mobile.pl/pl/voLTE-i-vowifi)). Ponadto, aby korzystać z VoWiFi musisz dodatkowo: (a) połączyć się z bezprzewodową siecią Internet za pomocą sieci WiFi oraz (b) gdy jesteś w Roamingu – także samodzielnie aktywować VoWiFi w swoim urządzeniu (zmiana w ustawieniach preferowanej sieci komórkowej na WiFi lub postępuj za innymi wytycznymi Heyah).
- 11.6 Heyah aktywuje VoLTE i VoWiFi na Kartach USIM w sposób automatyczny.
- 11.7 Gdy korzystasz z połączenia głosowego w technologii VoWiFi i utracisz zasięg sieci WiFi, połączenie będzie przerwane. Na terenie Polski, jeśli telefon połączy się automatycznie z siecią LTE, połączenie to będzie kontynuowane.
- 11.8 Opłaty za połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y realizowane w technologii VoWiFi za granicą będą naliczane jak dla usług krajowych.

- 11.9 Połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y realizowane w VoLTE nie będą wyróżniane na Rachunku Szczegółowym, tylko prezentowane jako połączenia, SMS-y i MMS-y – krajowe.
- 11.10 Heyah nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączeń ani poprawność działania technologii VoWiFi wykonywanych przy użyciu bezprzewodowej sieci WiFi innej niż Heyah.
- 11.11 Wykonywanie połączeń z numerami alarmowymi w VoWiFi nie jest możliwe. Połączenia na numery alarmowe są dostępne, gdy masz zasięg Sieci.
- 11.12 Orientacyjna mapa zasięgu Sieci i dostępnych w ramach Umowy technologii oraz inne informacje tego dotyczące (w tym o standardach technologii) dostępne są na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)
12. Ograniczenia w dostępie do Usług i aplikacji
  - 12.1 Usługi i aplikacje, z których można korzystać na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym pochodzącym od Heyah mogą podlegać ograniczeniom. W zakresie dostępu i korzystania z takich usług i aplikacji ograniczenia mogą w szczególności wynikać z:
    - 12.1.1. rodzaju wykorzystywanego urządzenia i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane: (a) dokonaną przez Ciebie zmianą konfiguracji urządzenia, (b) zainstalowaniem przez Ciebie oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta urządzenia lub przez sprzedawcę, (c) faktem, że urządzenie nie jest przeznaczone do korzystania z danej technologii, (d) brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na urządzeniu, (e) lub parametrami technicznymi urządzenia,
    - 12.1.2. warunków transmisji w Sieci w danym miejscu lub braku kompatybilności urządzenia z parametrami technicznymi Sieci,
    - 12.1.3. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów (jeśli z nich korzystasz), dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
    - 12.1.4. (a) blokad za nadużycia telekomunikacyjne, środków zarządzania ruchem lub ograniczeń dotyczących numerów alarmowych, (b) przepisów prawa lub (c) decyzji Prezesa UKE.
    - 12.1.5. zakresu usług aktywnych dla Twojej Karty SIM.
  - 12.2. Usługi i aplikacje, z których można korzystać na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym pochodzącym od Heyah mogą podlegać ograniczeniom. W zakresie dostępu i korzystania z takich usług i aplikacji ograniczenia mogą w szczególności wynikać z:
    - 12.2.1. rodzaju wykorzystywanego urządzenia i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane: (a) dokonaną przez Ciebie zmianą konfiguracji urządzenia, (b) zainstalowaniem przez Ciebie oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta urządzenia lub przez sprzedawcę, (c) faktem, że urządzenie nie jest przeznaczone do korzystania z danej technologii, (d) brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na urządzeniu, (e) lub parametrami technicznymi urządzenia,
    - 12.2.2. warunków transmisji w Sieci w danym miejscu lub braku kompatybilności urządzenia z parametrami technicznymi Sieci,
    - 12.2.3. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów (jeśli z nich korzystasz), dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
    - 12.2.4. (a) blokad za nadużycia telekomunikacyjne, środków zarządzania ruchem lub ograniczeń dotyczących numerów alarmowych, (b) przepisów prawa lub (c) decyzji Prezesa UKE.
    - 12.2.5. zakresu usług aktywnych dla Twojej Karty SIM.
13. Serwis. Kodeks dobrych praktyk
  - 13.1 Heyah zapewnia Ci wsparcie po zawarciu Umowy (obsługa serwisowa). Udziela informacji jej dotyczących (w tym na temat obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych), przyjmuje reklamacje i realizuje zlecenia dotyczące Umowy. Udziela też informacji o aktualnych ofertach.
  - 13.2 Obsługa serwisowa jest realizowana przez Heyah za pośrednictwem:
    - 13.2.1. Biura Obsługi Abonenta – 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 Heyah,
    - 13.2.2. w aplikacji Moja Heyah – całodobowo, tylko co do Usług, umożliwiając dokonywanie zmian samodzielnie,
    - 13.2.3. Sklepów (w dniach i godzinach otwarcia) oraz osób upoważnionych przez Heyah (w godzinach ich pracy).
  - 13.3 Heyah będzie się z Tobą komunikować w sprawach Umowy telefonicznie, SMS-ami, MMS-ami - na Twój numer kontaktowy, pocztą elektroniczną na Twój kontaktowy adres e-mail, pisemnie na adres korespondencyjny, przez aplikację Moja Heyah lub w inny uzgodniony sposób. W przypadku uruchomienia nowych usług w trakcie wykonywania Umowy, które umożliwiają komunikowanie się, Heyah będzie je także wykorzystywać do tego celu.
  - 13.4 Kodeks dobrych praktyk zawiera zasady dotyczące praktyk rynkowych. Lista kodeksów dobrych praktyk, których Heyah jest sygnatariuszem, jest zmienna w czasie, a linki do nich są na [www.t-mobile.pl/pl/kodeks-dobrych-praktyk](http://www.t-mobile.pl/pl/kodeks-dobrych-praktyk).
14. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy
  - 14.1 Możesz złożyć Heyah oświadczenie dotyczące zmiany Umowy (w tym zamówienia na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi) osobiście w Sklepie, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej oraz poprzez aplikację Moja Heyah. Oświadczenie może zostać dokonane przy spełnieniu następujących warunków: (a) Twoja identyfikacja; (b) zgoda Heyah na dokonanie zmiany Umowy, wskazanej przez Ciebie. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu zmian, które mogą zostać dokonane oraz trybu ich dokonywania są dostępne w Sklepie, w Biurze Obsługi Abonenta oraz na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
  - 14.2 Heyah może jednostronnie zmienić warunki Umowy, gdy (a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, np. ze zmiany stawek podatku, (b) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE, (c) proponowane zmiany są wyłącznie na Twoją korzyść, np. obniżka ceny lub dodanie nowej usługi lub (d) proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych dla Ciebie skutków.
  - 14.3 Heyah może zmienić jednostronnie warunki Umowy, gdy wystąpi którakolwiek ze wskazanych w poniższych podpunktach okoliczności. Taka zmiana warunków Umowy musi być proporcjonalna i adekwatna do tych okoliczności. Heyah nie może podwyższyć ceny wcześniej niż po 12 miesiącach od jej zawarcia. Nie chodzi tu o okoliczności zmiany Umowy przewidziane wprost w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Katalog okoliczności wspomnianych wyżej w zdaniu pierwszym i następujących jest następujący:
    - 14.3.1. konieczność lub uprawnienie do wprowadzenia zmiany wynika z decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK, KNF, Prezesa UODO lub innego organu, który jest uprawniony do wydawania decyzji w stosunku do Heyah, lub konieczność taka wynika z prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego (Heyah może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z tej decyzji/orzeczenia),
    - 14.3.2. decyzja Prezesa UKE uprawnia Heyah do wprowadzenia zmiany Umowy (Heyah może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z tej decyzji),
    - 14.3.3. zmiana interpretacji przepisów przez urzędy, która ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową Heyah (Heyah może wówczas dokonać zmiany Umowy w granicach wynikających bezpośrednio z tej zmiany interpretacji),
    - 14.3.4. wydanie zaleceń pokontrolnych w stosunku do Heyah lub wytycznych przez uprawnione organy, które mają bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową Heyah (Heyah może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z tych zaleceń/wytycznych),
    - 14.3.5. wystąpienie zdarzenia o charakterze siły wyższej (przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie, (a) którego Heyah nie mogła przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności wymaganej w stosunkach profesjonalnych i (b) które jest zewnętrzne zarówno w stosunku do Ciebie jak i Heyah i (c) któremu Heyah nie mógł się przeciwstawić działając z tak rozumianą należyłą starannością oraz które ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową Heyah (Heyah może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z charakteru i zasięgu siły wyższej),
    - 14.3.6. jednostronna/e zmiana/y zasad współpracy lub jednostronne zakończenie współpracy z Heyah przez partnera biznesowego, albo z jego winy - wywołująca/e brak możliwości świadczenia Usługi lub utrzymania określonego Umową zakresu lub poziomu jej świadczenia lub podniesienie kosztów jej świadczenia, w tym w wyniku zmiany stawek rozliczeń, ze skutkiem w postaci nierentowności; chodzi tu o sytuację, gdy nie ma możliwości znalezienia partnera zastępczego, który dostarczałby Heyah niezbędny produkt na dotychczasowych zasadach (Heyah może

- wówczas usunąć Usługę z Umowy, albo zmienić w Umowie jej cechy w granicach bezpośrednio wynikających z tych okoliczności),
- 14.3.7. zmiana w standardach świadczenia Usług, w tym standardach ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) lub dokumentach publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU) oznaczająca zmianę warunków świadczenia Usług (Heyah może wówczas zmienić Umowę zgodnie z nowymi standardami),
  - 14.3.8. wzrost obciążeń publicznoprawnych Heyah, np. wzrost stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków, opłat lub zmiana sposobu (w tym podstawy) ich naliczania, który ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową Heyah (Heyah może wtedy dokonać podwyżki cen),
  - 14.3.9. ustalenie na wyższym poziomie lub inna niekorzystna dla Heyah zmiana opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego lub innych opłat, w drodze umowy regulującej dostęp telekomunikacyjny lub decyzji administracyjnej Prezesa UKE lub innych decyzji organów regulacyjnych zmieniających zasady rozliczeń pomiędzy operatorami świadczącymi usługi komunikacji elektronicznej, które mają bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową Heyah (Heyah może wtedy dokonać podwyżki cen),
  - 14.3.10. wzrost kosztów finansowania działalności, spowodowany np. zmianą stóp procentowych publikowanych przez Narodowy Bank Polski lub zmianą kursów walut, który ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową Heyah (Heyah może wtedy dokonać podwyżki cen),
  - 14.3.11. wzrost opłaty telekomunikacyjnej, opłat za częstotliwości, opłat za pozwolenia radiowe lub opłat za numerację, który ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową Heyah (Heyah może wtedy dokonać podwyżki cen),
  - 14.3.12. wzrost kosztów ponoszonych przez Heyah, wynikających z jego ustawowych obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, który ma bezpośredni wpływ na świadczenia Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową Heyah (Heyah może wtedy dokonać podwyżki cen),
  - 14.3.13. wprowadzenie lub wzrost cen/opłat urządzeń, oprogramowania lub treści wykorzystywanych do świadczenia Usług, w tym opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi lub prawami pokrewnymi, opłaty licencyjne należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych, lub opłaty należnej dostawcy innych treści audiowizualnych, które mają bezpośredni wpływ na koszt świadczenia Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową Heyah (Heyah może wtedy dokonać podwyżki cen),
  - 14.3.14. wystąpienie wskazanej w przepisach prawa obiektywnego stanu kosztów świadczenia usług regulowanych przez prawo Unii Europejskiej uprawniającego Heyah (na mocy przepisów prawa) do świadczenia tych usług w cenach wyższych niż zasadniczo wynika z takich przepisów (Heyah może wówczas podnieść ceny tych usług w Umowie do maksymalnego poziomu dopuszczonego prawem),
  - 14.3.15. wzrost cen usług, dla których ustalenia konieczne jest stosowanie przepisów prawa regulujących ich ceny przez odniesienie się do kursu EURO (wówczas Heyah może podnieść ceny tych usług),
  - 14.3.16. zmiana stawki rozliczeń hurtowych w Roamingu Regulowanym, w efekcie której kalkulacja Limitu Danych UE daje mniejszy limit niż ten wynikający ze stawki sprzed tej zmiany (Heyah może wówczas zmniejszyć Limit Danych UE, co jest rodzajem podwyżki ceny),
  - 14.3.17. wycofanie, zmiana na inną lub modyfikacja technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów częstotliwości używanych w Sieci (Heyah może wówczas dokonać w Umowie zmian dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię),
  - 14.3.18. utracenie przez Heyah prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług (Heyah może wówczas dokonać w Umowie zmian wynikających bezpośrednio z tej utraty),
  - 14.3.19. zaprzestanie świadczenia usługi w określonej opcji warunków oferty, usunięcie funkcjonalności lub wycofanie obsługi aplikacji - gdy Heyah nie oferuje tego od co najmniej 2 lat (Heyah może w związku z tym zaprzestaniem przenieść Cię na inną aktualnie oferowaną opcję lub zaprzestać świadczenia/obsługi tej funkcjonalności/aplikacji i zmienić warunki Umowy w zakresie tego zaprzestania),
  - 14.3.20. zwiększenie kosztów wpływających na świadczenie usług, z których korzystasz takich jak np. koszty prądu, koszty utrzymania infrastruktury telekomunikacyjnej, koszty technologiczne (Heyah może wówczas dokonać podwyżki cen),
  - 14.3.21. ceny usług świadczonych przez Heyah są niższe od aktualnie obowiązujących, średnich stawek za te usługi na rynku usług subskrypcyjnych, z pominięciem cen przedsiębiorców MVNO tj. nie posiadających własnej infrastruktury (Heyah może wówczas dokonać podwyżki cen),
  - 14.3.22. ogłoszenie przez Główny Urząd Statystyczny Średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, który wykaże zmianę cen o co najmniej 3 % w stosunku do poprzedniego roku; wzrost cen o 3 % lub więcej (wartość wskaźnika przynajmniej 103) daje Heyah prawo do podniesienia opłat, a spadek cen o 3 % lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 97) daje mu prawo do ich obniżenia – w każdym przypadku maksymalnie o połowę wskazanego wzrostu/spadku; podstawę do obliczenia podwyżki/obniżki stanowi wysokość opłat obowiązujących w momencie ogłoszenia wspomnianego wskaźnika; Heyah może zrobić taką zmianę tylko raz w każdym roku kalendarzowym, w którym nastąpiło ogłoszenie wskaźnika; Heyah musi obniżyć te opłaty, które wcześniej na podstawie niniejszego podpunktu podwyższał, gdy wskaźnik osiągnie wartość 97 lub mniej.
  - 14.4. W przypadku proponowanych przez Heyah zmian warunków Umowy na podstawie powyższego ppkt 14.2 Heyah informuje Cię o ich treści, jak również o Twoich uprawnieniach z tym związanych - przez publikację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.- Bezwzględnie po wspomnianej publikacji Heyah doręcza Ci na trwałym nośniku wspomniane informacje.
  - 14.5. W przypadku proponowanych przez Heyah zmian warunków Umowy na podstawie powyższego ppkt 14.3, Heyah poinformuje Cię o ich treści, jak również o Twoich uprawnieniach z tym związanych z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie poprzez:
    - 14.5.1. poinformowanie o zmianach na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz
    - 14.5.2. doręczenie Ci, jeśli tego zażądałeś i podałeś w tym celu adres korespondencyjny (lub adres swojej siedziby), treści każdej proponowanej zmiany na piśmie albo drogą elektroniczną na podany przez Ciebie w tym celu adres poczty elektronicznej w przypadku, gdy zażądałeś dostarczenia treści proponowanych zmian wyłącznie w taki sposób, lub w inny sposób przewidziany w przepisach prawa.
  - 14.6. Gdy nie zaakceptujesz zmian, masz prawo wypowiedzieć Umowę. Zmiany wówczas nie wejdą w życie, chyba że taki skutek będzie wynikał z przepisów prawa.
  - 14.7. Heyah jest uprawniony do zmian Umowy w trybie i na warunkach innych niż podane powyżej w niniejszym pkt. 14, jeśli wynika to z przepisów prawa lub mieszczącego się w ich ramach porozumienia stron Umowy (Twojego i Heyah).
  - 14.8. Heyah 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.
15. Postępowanie reklamacyjne

- 15.1 Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, niedotrzymania z winy Heyah określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacja dotyczy także nieprawidłowego obliczenia należności z usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
- 15.2 Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia w którym usługi te zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane, lub od dnia udostępnienia w aplikacji Moja Heyah Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. W przypadku Usług Dodatkowych reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Usługi, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia w którym usługi te zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane, lub od dnia udostępnienia w aplikacji Moja Heyah Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi dodatkowej. Reklamację wniesioną po upływie wskazanych terminów pozostawia się bez rozpoznania, o czym Heyah niezwłocznie Cię powiadamia. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Heyah informacji zawierającej reklamację.
- 15.3 Warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji przez Heyah jest potwierdzenie tożsamości osoby składającej reklamację jako osoby uprawnionej oraz, jeśli może to budzić wątpliwości, ustalenie informacji umożliwiających przekazywanie Ci wezwań, potwierdzeń i/lub odpowiedzi Heyah, o których mowa poniżej.
- 15.4 Reklamacja może być złożona:
  - 15.4.1. w formie pisemnej – osobiście podczas Twojej wizyty w Sklepie, albo przesyłką pocztową na adres Heyah,
  - 15.4.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas Twojej wizyty w Sklepie,
  - 15.4.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Heyah na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 15.5 Reklamacja powinna zawierać:
  - 15.5.1. Twoje imię, nazwisko i adres;
  - 15.5.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 15.5.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 15.5.4. przydzielony Ci Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja;
  - 15.5.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Heyah określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
  - 15.5.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – jeżeli żądasz ich wypłaty;
  - 15.5.7. numer konta bankowego lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, z którego dokonałeś płatności – gdy w grę wchodzi odszkodowanie lub inna żądana przez Ciebie należność;
  - 15.5.8. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - 15.5.9. Twój podpis – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 15.6 W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Sklepie nie spełnia powyższych warunków, upoważniona osoba reprezentująca Heyah przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Ciebie o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- 15.7 W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w poprzednim ustępie nie spełnia warunków określonych powyżej, Heyah, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Cię do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 15.8 Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej żądanej przez Ciebie należności dla Ciebie, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Heyah traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 15.9 W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Ciebie w Sklepie – ustnie, albo w formie pisemnej – upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Heyah niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- 15.10 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Heyah w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Nie jest to konieczne w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 15.11 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Heyah rozpatrującej reklamację.
- 15.12 Heyah zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie do Ciebie przez Heyah odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
- 15.13 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 15.13.1. nazwę jednostki Heyah rozpatrującej reklamację;
  - 15.13.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 15.13.3. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu, zgodnie z Twoim wnioskiem;
  - 15.13.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego dochodzenia sporów;
  - 15.13.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Heyah, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
- 15.14 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - 15.14.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - 15.14.2. zostać doręczona Tobie przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 15.15 Heyah potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- 15.16 Za Twoją zgodą wyrażoną w reklamacji, podczas składania zamówienia Umowy na [sklep.heyah.pl](http://sklep.heyah.pl) lub w odrębnym oświadczeniu, Heyah 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 Ciebie środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli nie wskażesz adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Heyah 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 Ciebie do złożenia reklamacji.
- 15.17 Posłużenie się przez Heyah innym niż poczta elektroniczna środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Tobie ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 15.18 Jeżeli wysłana przez Heyah odpowiedź na reklamację nie została Ci doręczona, Heyah, na Twoje żądanie wyrażone w sposób określony w pkt 15.4.2 powyżej, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 15.19 W porozumieniu z Heyah określasz sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 15.18 powyżej, ma zostać przekazana. Na Twoje żądanie, w przypadku odmowy

- uznania reklamacji w całości lub części, Heyah ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 15.20 Heyah nie jest obowiązana do ponownego przekazania Tobie odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została Tobie doręczona.
- 15.21 Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 15.22 W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi rachunku szczegółowego jest Tobie zwracana w uzgodniony z Tobą sposób. Dla uniknięcia wątpliwości Heyah precyzuje, że zwrot dotyczy wyłącznie opłat za taki zakres wskazanej usługi, który był niezbędny do ustalenia podlegających reklamacjom nieprawidłowości w świadczeniu Usług.
- 15.23 Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, w zakresie Umowy, możesz dochodzić swych roszczeń przed właściwym sądem powszechnym. Możesz także po wyczerpaniu tej drogi we wskazanej sytuacji, za zgodą obu stron sporu, skorzystać polubownego rozwiązania go w postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Z procedurą dotyczącą tego postępowania możesz zapoznać się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE), w siedzibie UKE w Warszawie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE. W każdej sprawie dotyczącej Umowy możesz też skorzystać z pomocy Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów przez zwrócenie się do Urzędu Miasta lub Starostwa Powiatowego właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania lub pobytu
16. Zakończenie umowy. Inne
- 16.1 Umowa kończy się na skutek:
- 16.1.1. nieuiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej skutkującego zawieszeniem Subskrypcji i niewznowienia jej w ciągu 180 dni od ostatniego dnia ostatniego Okresu Rozliczeniowego,
- 16.1.2. wypowiedzenia jej przez Ciebie przez wydanie (w każdym czasie) dyspozycji zakończenia Subskrypcji i jej niewznowienie do końca wskazanego okresu 180 dni,
- 16.1.3. wygaśnięcia na skutek utraty bytu prawnego przez Heyah lub Twojej śmierci,
- 16.1.4. niezawiniętej utraty przez Heyah uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
- 16.1.5. w związku z przeniesieniem Numeru Telefonu do innego operatora,
- 16.1.6. w związku ze zmianą dostawcy usługi dostępu do Internetu,
- 16.1.7. wypowiedzenia jej przez Heyah zgodnie z ppkt 16.3 poniżej lub
- 16.1.8. wypowiedzenia jej przez Heyah w sposób wskazany poniżej w ppkt 16.4 poniżej.
- 16.2 Zarówno Ty jak i Heyah może wypowiedzieć Umowę. Ty robisz to zgodnie z ppkt 16.1.1, ppkt 16.1.2, ppkt 16.1.5. lub ppkt 16.1.6. Bez względu na to, jak zawarłeś Umowę możesz w formie dokumentowej, opisanej wyżej dla jej wypowiedzenia: (a) rozwiązać ją za porozumieniem stron (jeśli Heyah wyrazi na to zgodę) i (b) odstąpić od niej (patrz pkt 16.9).
- 16.3 Heyah może wypowiedzieć Umowę z powodu nieuiszczenia przez Ciebie opłaty za Usługi SMR. Rozwiązanie Umowy nastąpi po wezwaniu do zapłaty z chwilą bezskutecznego upływu podanego w nim terminu na zaprzestanie wskazanego naruszenia. Wypowiedzenie Umowy, obejmujące wskazane wezwanie i termin, będzie wysłane na piśmie, jeśli podałeś w tym celu adres korespondencyjny, albo na Adres E-mail – za Twoją zgodą, względnie w inny uzgodniony sposób. Jeśli w momencie bezskutecznego upływu wskazanego terminu masz aktywne Usługi w ramach Okresu Rozliczeniowego (Subskrypcja) lub Okresu/Cyklu Usługi (Usługa Dodatkowa), to rozwiązanie Umowy nastąpi dopiero na koniec tego okresu/cyklu. W okresie pomiędzy otrzymaniem wezwania do zapłaty a rozwiązaniem Umowy nie możesz przedłużać ani wznawiać Subskrypcji. We wskazanym wypowiedzeniu Heyah zaproponuje Ci skorzystanie z nowej oferty usług telekomunikacyjnych w taki sposób, aby zapewnić ciągłość świadczenia usług w oparciu o Numer Telefonu.
- 16.4 Heyah może wypowiedzieć Umowę Tobie ogłaszając to wypowiedzenie na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz dostarczając je na piśmie, jeśli podałeś w tym celu adres korespondencyjny, albo na Adres E-mail – za Twoją zgodą. W wypowiedzeniu tym Heyah poda datę, od której nie będzie można przedłużać ani wznawiać Subskrypcji. Wypowiedzenie zostanie dostarczone na Adres E-mail i ogłoszone na wskazanej stronie z trzy-miesięcznym wyprzedzeniem w stosunku do tej daty. Po zakończeniu ostatniego opłaconego Okresu Rozliczeniowego Twoja Umowa wejdzie w okres 35 dni a następnie okres 145 dni, analogicznie do zasady z ppkt 4.7 powyżej. W okresach tych zachowasz prawo do Numeru Telefonu.
- 16.5 Heyah może według własnego wyboru rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia lub zawiesić świadczenie Usług - bez odszkodowania, gdy rażąco naruszasz postanowienia Umowy, a w szczególności:
- 16.5.1. naruszysz zobowiązanie z pkt 17 poniżej lub
- 16.5.2. umyślnie podałeś Heyah nieprawdziwe dane, przy składaniu zamówienia/rejestracji lub później zmieniając dane, w szczególności postępując się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami. Powyższe uprawnienie przysługuje Heyah także wtedy, gdy doszło do odwołania płatności Kartą Płatniczą w ramach przestępstwa. O rozwiązaniu Umowy w trybie opisanym w niniejszym ppkt 16.6 powyżej, Heyah zawiadamia Cię poprzez wysłanie SMS i wiadomości elektronicznej na Adres E-mail.
- 16.6 Niezależnie od innych uprawnień Heyah, w przypadku, gdy nie zapłacisz w terminie za Usługi SMR, ma ona prawo zawiesić, do chwili uregulowania zaległości, możliwość korzystania przez Ciebie z Usług SMR.
- 16.7 Z chwilą zakończenia Umowy Heyah zaprzestaje świadczenia Usług i uniemożliwia korzystanie przez Ciebie z Karty SIM.
- 16.8 Z chwilą zakończenia Umowy Karta SIM ulegnie dezaktywacji w systemie teleinformatycznym Heyah i utracisz prawa do Numeru Telefonu. Dezaktywacja Karty SIM może oznaczać utratę dostępu do informacji na niej zawartych.
- 16.9 Masz prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia. W celu dotrzymania tego terminu wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu przed upływem tego terminu. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, musisz powiadomić Heyah o swojej jednoznacznej decyzji o odstąpieniu od Umowy. Możesz to zrobić w formie pisemnej na papierze (np. pismo wysłane pocztą) na adres Heyah (najlepiej: T-Mobile Polska S.A., Sekcja Obsługi Zwrotów, ul. Poznańska 251, 05-850 Ołtarzew), w formie dokumentowej – przesyłając pocztą elektroniczną na adres [kontakt@heyah.pl](mailto:kontakt@heyah.pl) czytelny skan lub czytelne zdjęcie podpisanego przez Ciebie oświadczenia o odstąpieniu albo poprzez inny kanał komunikacji z systemem lub jednostką organizacyjną obsługi klienta, który Heyah może udostępnić w tym celu (aktualna lista takich kanałów jest dostępna na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)). Możesz w tym celu skorzystać z następującego formularza ustawowego:

„Wzór formularza odstąpienia od umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy):

- Adresat: T-Mobile Polska S.A., Sekcja Obsługi Zwrotów, ul. Poznańska 251, 05-850 Ołtarzew – Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*) – Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) – Data  
(\* ) Niepotrzebne skreślić.”

- 16.10 Jednak korzystanie z formularza nie jest obowiązkowe – możesz samodzielnie sformułować swoje oświadczenie o odstąpieniu. W przypadku odstąpienia od Umowy Heyah zwraca Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności (w tym koszty dostarczenia do Ciebie przesyłki, jeśli je poniosłeś). Heyah czyni to niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni, licząc od dnia, w którym został on poinformowany o Twojej decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrotu płatności Heyah dokona w sposób wskazany przez Ciebie w oświadczeniu o odstąpieniu, a w przypadku niewskazania go tam – przelewem na konto, z którego dokonano płatności. Nie poniesiesz żadnych opłat w związku ze zwrotem tych płatności. Jeśli na Twoje życzenie Heyah rozpoczął świadczenie usług przed upływem wskazanego terminu 14 dni, to ma on prawo żądać od Ciebie opłat proporcjonalnych do zakresu usług spełnionych do momentu, w którym oświadczenie o odstąpieniu do Heyah dotarło. Odstąpienie od Umowy powoduje, że powiązane z nią umowy dodatkowe dzielą jej los.
17. Zakaz nadużyć
- 17.1 Zobowiązujesz się nie dokonywać wskazanych niżej nadużyć.
- 17.2 Przez nadużycie rozumie się (a) nadużycie w komunikacji elektronicznej, (b) każde przypadek z poniższego katalogu zachowań.
- 17.3 Nadużyciem w komunikacji elektronicznej jest świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych, w tym sieci telekomunikacyjnych, niezgodnie z ich przeznaczeniem (w tym opisanym w umowie) lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej lub innego podmiotu.
- 17.4 O ile wiąże się to z korzystaniem z sieci telekomunikacyjnych lub usług komunikacji elektronicznej, nadużyciem jest:
- 17.4.1. korzystanie w Sieci z urządzeń, które (a) zostało skradzione i wiesz o tym lub z łatwością mógłbyś się tego domyśleć, (b) nie spełnia wymagań zawartych w przepisach prawa, (c) wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne, (d) nie jest przeznaczone do podłączania do sieci telekomunikacyjnych lub (e) jest podłączone do sieci w punkcie innym niż jej zakończenie,
- 17.4.2. działanie skutkujące lub grożące zakłóceniami Sieci, urządzeń podłączonych do Sieci, sieci przedsiębiorców telekomunikacyjnych współpracujących z Heyah lub sieci Internet,
- 17.4.3. kierowanie do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych ruchu (w tym SMS-ów/MMS-ów) pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług komunikacji elektronicznej osobom trzecim lub udostępniania w inny sposób takich usług innym podmiotom,
- 17.4.4. korzystanie z urządzenia telekomunikacyjnego realizującego funkcję zakończenia sieci stałej lub działającego na podobnej zasadzie,
- 17.4.5. generowanie automatycznego ruchu pomiędzy urządzeniami lub pomiędzy urządzeniem a użytkownikiem,
- 17.4.6. wspomaganie lub budowanie rozwiązań typu „call center”, w tym do wykonywania połączeń telefonicznych w takich rozwiązaniach (nie chodzi o typowe połączenia do call center),
- 17.4.7. wysyłanie/inicjowanie lub odbieranie komunikatów elektronicznych lub połączeń w sieciach telekomunikacyjnych z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz zarejestrowanie komunikatu elektronicznego lub połączenia głosowego w punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe,
- 17.4.8. wysyłanie przy pomocy usług komunikacji elektronicznej (w tym pocztą elektroniczną, SMS-em, MMS-em lub RCS-em) niezamówionej lub niechcianej przez odbiorcę informacji handlowej, tj. przeznaczonej bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy lub osoby wykonującej tzw. wolny zawód,
- 17.4.9. udostępnianie, bez zgody Heyah, gniazda abonenckiego, optycznego zakończenia sieci (ONT), modemu lub sygnału osobom trzecim, w tym podłączenie dodatkowych urządzeń do gniazda abonenckiego lub umożliwienie korzystania z Usługi za pomocą sieci poza lokalizacją wynikającą z Umowy,
- 17.4.10. wykonywanie połączeń, które następnie są przekierowywane za pomocą dowolnej technologii, np. VoIP (ang. Voice over Internet Protocol), w celu uzyskania korzyści majątkowej wyłącznie z faktu takiego przekierowania,
- 17.4.11. generowanie ataków DoS/DDoS (DoS/DDoS - ang. distributed/denial of service), tj. generowanie ataków kierowanych na systemy komputerowe lub usługi sieciowe, mających za zadanie zajęcie wszystkich dostępnych i wolnych zasobów w celu uniemożliwienia funkcjonowania usługi w sieci Internet,
- 17.4.12. tworzenie, utrzymywanie lub zarządzanie sieciami typu Botnet, tj. grupami komputerów zainfekowanych szkodliwym oprogramowaniem pozwalającym na sprawowanie zdalnej kontroli nad wszystkimi komputerami w ramach Botnetu, przy czym oprogramowanie lub kontrola pozostaje w ukryciu przed użytkownikiem,
- 17.4.13. kopanie kryptowalut (ang. cryptocurrency mining) w infrastrukturze osób trzecich bez ich wiedzy tj. dołączanie ich bloków do łańcucha blockchain lub przeprowadzanie operacji walidacji transakcji w sieci blockchain z wykorzystaniem obliczeń matematycznych (Blockchain to metoda przyporządkowania lub porządkowania danych w następujących po sobie blokach komputerów, które tworzą wirtualny łańcuch),
- 17.4.14. tworzenie lub wykorzystywanie oprogramowania o złośliwym charakterze,
- 17.4.15. przeprowadzanie ataków socjotechnicznych, czyli komunikowanie się z użytkownikiem z wykorzystaniem technik wywierania wpływu i manipulacji, w celu osiągnięcia skutku niepożądanego dla użytkownika,
- 17.4.16. dokonywanie ataków na innych użytkowników Internetu, w tym ataków typu brute force, tj. ataków polegających na nieuprawnionym łamaniu haseł lub kluczy kryptograficznych polegających na sprawdzeniu wszystkich możliwych kombinacji,
- 17.4.17. dokonywanie kradzieży danych, tożsamości i podszywania się pod innych użytkowników Internetu,
- 17.4.18. przeprowadzanie ataków na strony internetowe, aplikacje internetowe (webowe) i elementy Sieci,
- 17.4.19. podejmowanie działań, których skutkiem może być wprowadzenie wobec Heyah blokady komunikacji w Internecie lub logowania do komputera, witryny lub sieci; blokada taka jest zakładana za pośrednictwem adresu IP, identyfikatora użytkownika, domeny, adresu e-mail, adresu MAC, programu komputerowego lub numeru telefonu),
- 17.4.20. podszywanie się w ramach usług komunikacji elektronicznej, w tym e-mail, SMS, MMS, RCS, pod inną osobę lub jednostkę organizacyjną w celu nakłaniania użytkownika do określonego zachowania, w szczególności instalacji oprogramowania, otwarcia strony internetowej, zainicjowania połączenia głosowego, ujawnienia danych osobowych lub poufnych informacji; celem lub skutkiem takiego nakłaniania może być np. wyrządzenie szkody, uszczerbek w zakresie prywatności lub osiągnięcie nienależnych korzyści,
- 17.4.21. nieuprawnione posłużenie się lub korzystanie przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego inicjującego połączenie głosowe nieprawdziwą informacją adresową; informacja ta wskazuje na osobę fizyczną lub jednostkę organizacyjną inną niż ten użytkownik/przedsiębiorca; celem takiego zachowania jest podszywanie się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłaniania odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania (CLI spoofing),
- 17.4.22. utrudnianie lub uniemożliwianie świadczenia lub korzystania z usług przez innych użytkowników Sieci lub innych sieci,

- 17.4.23. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych, programowych lub sprzętowych, w udostępnionym ONT, routerze, dekoderze lub modemie, w tym także używanie ich niezgodnie z przeznaczeniem, w szczególności poprzez łamanie zabezpieczeń lub przerabianie,
- 17.4.24. niezgodne z prawem modyfikowanie informacji adresowej uniemożliwiającej albo istotnie utrudniającej ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.
- 17.5. Gdy złamiesz powyższy zakaz (z niniejszego punktu), Heyah może zażądać od Ciebie kary 1500 zł za każdą Kartę SIM związaną z tym naruszeniem. Gdy umowa jest bez Karty SIM, to kara ta będzie naliczana za każdy Numer Telefonu związany ze złamaniem zakazu, a gdy umowa nie przewiduje ani Karty SIM ani takiego numeru – za każdą umowę związaną z takim naruszeniem. Karę wpłacasz w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do jej zapłaty na wskazany tam numer konta. Wszystko to nie wyłącza prawa Heyah do odszkodowania przewyższającego tę karę, jak również do innych odszkodowań i opłat z umowy.
18. Zmiana dostawcy Usług
- 18.1. Masz prawo rozpocząć proces przeniesienia numeru u nowego dostawcy usług w udostępniony przez niego sposób. Nowy dostawca usług występuje wtedy w Twoim imieniu z wnioskiem do dotychczasowego dostawcy o przeniesienie przydzielonego numeru. Możesz zrezygnować z przeniesienia najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą tego przeniesienia, składając oświadczenie do dotychczasowego lub nowego dostawcy. Szczegóły na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl), [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
- 18.2. Masz prawo rozpocząć także proces zmiany dostawcy Internetu u nowego dostawcy usług w sposób przez niego udostępniony. Nowy dostawca przygotowuje wniosek, który będzie podstawą do wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą. Składasz go dotychczasowemu dostawcy. Możesz zrezygnować z realizacji zmiany najpóźniej w terminie 2 dni przed uzgodnionym terminem startu usługi u nowego dostawcy, składając oświadczenie u dotychczasowego lub nowego dostawcy. Dotychczasowy dostawca kontynuuje wówczas usługi na niezmiennych warunkach, a umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą. Szczegóły na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
- 18.3. Dokonując zmian z poprzednich dwóch podpunktów możesz rozwiązać Umowę.
- 18.4. Jeśli wybrałeś tryb przeniesienia numeru z końcem okresu wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą, to Numer Telefonu zacznie działać w dniu następnym po upływie tego okresu. Jeśli wybrałeś tryb przeniesienia numeru z końcem czasu określonego umowy z dotychczasowym dostawcą, to Numer Telefonu zacznie działać w dniu następnym po upływie tego czasu. Jeśli wybrałeś tryb przeniesienia numeru wskazując we wniosku inny termin niż w dwóch zdaniach poprzednich, to Numer Telefonu zacznie działać w ramach Umowy w dniu wskazanym w tym wniosku. Heyah potwierdzi Ci uzgodniony przez strony termin rozpoczęcia świadczenia Usług na Numerze Telefonu w sposób wskazany we wspomnianym wniosku.
- 18.5. Gdy nie dojdzie do przeniesienia Numeru Telefonu z Heyah do nowego dostawcy w terminie 30 dni od dnia z nim uzgodnionego, jeśli nie oświadczysz przeciwnie, wypowiedzenie Umowy staje się bezskuteczne, czyli Umowa nadal obowiązuje (o czym Heyah Cię poinformuje).
- 18.6. Gdy nie doszło w terminie do zmiany dostawcy Internetu, jeśli nie oświadczysz przeciwnie, wypowiedzenie Umowy staje się bezskuteczne (o czym Heyah Cię poinformuje).
19. Informowanie o wyczerpaniu pakietu. Informowanie o zagrożeniach
- 19.1. Jeżeli Umowa przewiduje pakiet jednostek (np. pakiet danych), informacja o stopniu jego wykorzystania, jest dostępna w Moja Heyah lub w Biurze Obsługi Abonenta. Heyah niezwłocznie informuje Cię o wyczerpaniu takiego pakietu SMS-em na Numer Telefonu.
- 19.2. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o publikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej, sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) w zakładkach „Bezpieczeństwo” i „Dane osobowe”.

## CZĘŚĆ IV CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA

### ROZDZIAŁ I SUBSKRYPCJA

Cenę Subskrypcji i Usługi nią objęte znajdziesz w Części I. Opłata Subskrypcyjna obejmuje też Usługi Towarzyszące

### ROZDZIAŁ II USŁUGI TOWARZYSZĄCE W SIECI

1. Poczta Głosowa w Sieci  
1.1 Ceny:

Połączenie z numerem Poczty Głosowej (+48 888 001 111), w tym odsłuchanie wiadomości	bezpłatnie
Oddzwanianie bezpośrednio z Poczty Głosowej do autora nagrania	bezpłatnie
SMS powiadamiający o próbie połączenia	bezpłatnie
Połączenie z numerem (+48 888 000 011), pod którym można zostawić wiadomość w Poczcie Głosowej	bezpłatnie
Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej (+48 888 000 011)	bezpłatnie

2. Obsługa specjalna połączeń w Sieci  
2.1Ceny:

Połączenie przekierowane na inny numer krajowy niż numer Poczty Głosowej (+48 888 000 011); nie działa na numery Usług Specjalnych)	bezpłatnie
Zawieszenie Połączenia	bezpłatnie
Zestawienie Telekonferencji	bezpłatnie
Oczekiwanie Na Połączenie	bezpłatnie
Identyfikacja Numeru Rozmówcy (CLIP)	bezpłatnie
Blokada Prezentacji Własnego Numeru (CLIR)	bezpłatnie
Blokowanie Połączeń Wychodzących	bezpłatnie

- 2.2 Przekierowanie na Poczta Głosowa włączane jest automatycznie na start jako usługa bezpłatna i służy do automatycznego przekierowania połączeń przychodzących do Ciebie na numer Poczty Głosowej (+48 888 000 011), gdy: (a) nie odbierzesz połączenia przez 30 sekund, Twój Numer Telefonu jest zajęty albo jesteś poza zasięgiem Sieci lub masz wyłączony telefon. Usługa pozostaje aktywna w zasięgu Sieci oraz w Roamingu. Automatyczne przeniesienie połączeń będzie nieaktywne w okresie, przez który korzystasz z przeniesienia połączeń włączonego samodzielnie.
- 2.3 Przeniesienie połączenia na numery zagraniczne i numery specjalne jest zablokowane.
- 2.4 Aktywowanie Blokad Połączeń nie ogranicza możliwości skorzystania z funkcji oddzwaniaania bezpośrednio z Poczty Głosowej.
- 2.5 W przypadku niekorzystania z usługi Poczta Głosowa przez okres 3 miesięcy, usługa zostaje wyłączona, ponowna samodzielna aktywacja usługi jest bezpłatna.

Połączenie z Działem Obsługi Płatności Abonenckich – Klienci Prywatni 608 966	bezpłatnie
Połączenie z Biurem Obsługi Abonenta (BOA) 888 002 222	bezpłatnie
Numery Alarmowe (ich spis jest na <a href="http://www.t-mobile.pl">www.t-mobile.pl</a> ; połączenie z najbliższą jednostką; nie używaj numeru kierunkowego)	bezpłatnie
Rachunek Szczegółowy (wersja elektroniczna)	bezpłatnie
Jednorazowy duplikat Faktury	bezpłatnie
Wymiana Karty SIM	bezpłatnie

### ROZDZIAŁ III USŁUGI ROAMINGOWE (USŁUGI W ZASIĘGU SIECI ZAGRANICZNYCH)

1. Strefy Roamingowe
  - 1.1 Strefa Roamingowa 1A: Unia Europejska oraz państwa do niej nienależące, ale wchodzące w skład Europejskiego Obszaru Gospodarczego; aktualna, szczegółowa lista państw/terytoriów wchodzących w skład Strefy Roamingowej 1A znajduje się na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)
  - 1.2 Strefa Roamingowa 1B: państwa/terytoria europejskie spoza Strefy Roamingowej 1A - z wyłączeniem Rosji, Turcji i Kazachstanu; aktualna, szczegółowa lista państw/terytoriów wchodzących w skład Strefy Roamingowej 1B znajduje się na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
  - 1.3 Strefa Roamingowa 2: operatorzy satelitarni i świat poza Strefą Roamingową 1A, Strefą Roamingową 1B i Strefą Roamingową 3.
  - 1.4 Strefa Roamingowa 3: Kazachstan, Kuba, Rosja, Turkmenistan oraz statki (obiekty pływające) na morzu poza zasięgiem naziemnych mobilnych sieci telekomunikacyjnych
  - 1.5 Strefa Roamingowa 4 - zasięg specjalistycznych sieci przeznaczonych do obsługi użytkowników znajdujących się na pokładach samolotów w powietrzu
2. Roaming Regulowany: Połączenia głosowe wykonywane ze Strefy Roamingowej 1A do tej strefy i Polski. SMS-y i MMS-y - wysyłane z tej strefy. Połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y - odbierane w tej strefie
  - 2.1 Połączenia głosowe ze Strefy Roamingowej 1A do tej strefy i Polski będą traktowane, jak połączenia głosowe z zasięgu Sieci na krajowe numery komórkowe inne niż numery Operatora.
  - 2.2 Wysyłanie SMS-ów i MMS-ów ze Strefy Roamingowej 1A jest traktowane jak wysyłanie SMS-ów i MMS-ów z zasięgu Sieci na krajowe numery komórkowe inne niż numery Operatora. Wysyłanie SMS-ów Głosowych ze Strefy Roamingowej 1A będzie traktowane jak wysyłanie SMS-ów Głosowych z zasięgu Sieci na krajowe numery stacjonarne operatorów innych niż Operatora.
  - 2.3 Odbieranie połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów w Strefie Roamingowej 1A jest traktowane jak odbieranie połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów w kraju.
  - 2.4 Korzystanie z powyższych Usług uregulowane jest także niżej w pkt 4.
3. Roaming Regulowany: Mobilny Internet w Strefie Roamingowej 1A
  - 3.1 W każdym Okresie Rozliczeniowym Twojej Subskrypcji otrzymujesz Limit Danych UE (w ramach Pakietu Danych objętego Subskrypcją). Uprawnia Cię on do korzystania, bez dodatkowych opłat, z Mobilnego Internetu w Strefie Roamingowej 1A.
  - 3.2 Wielkość Limitu Danych UE dla Twojej Subskrypcji znajdziesz w Części I.
  - 3.3 Korzystanie w Strefie Roamingowej 1A z Limitu Danych UE powoduje zużycie danych ze wspomnianego wyżej Pakietu Danych.
  - 3.4 Wykorzystanie w kraju wszystkich danych z tego Pakietu Danych powoduje, że pula danych z Limitu Danych UE jest wyczerpana.
  - 3.5 Korzystanie w kraju z Pakietu Danych objętego Subskrypcją pomniejszy w danym Okresie Rozliczeniowym Limit Danych UE, jeśli konsumpcja danych ze wskazanego pakietu przekroczy poziom różnicy pomiędzy wielkością tego pakietu a wielkością Limitu Danych UE.
  - 3.6 Po wykorzystaniu Limitu Danych UE, w przypadku korzystania w Strefie Roamingowej 1A z danych z pozostałej części krajowego zasobu danych, transmisja danych (Mobilny Internet) będzie taryfikowana według stawki 7,08 zł za 1 GB).



- 3.7 Niewykorzystane dane z Limitu Danych UE nie przechodzą na kolejny Okres Rozliczeniowy.
- 3.8 Korzystanie z powyższych Usług uregulowane jest także niżej w pkt 4.
4. Zasady dotyczące Usług w Roamingu Regulowanym, gdy korzystasz z nich niestandardowo lub niewłaściwie
- 4.1 Niestandardowe lub niewłaściwe korzystanie z Usług w Strefie Roamingowej 1A polega np. na: (a) korzystaniu z Usług dla innych celów niż Twoje okresowe podróże - ma to miejsce np., gdy w ciągu ostatnich 4 miesięcy przebywałeś co najmniej przez połowę tego czasu w Strefie Roamingowej 1A lub korzystałeś z Usług w tej strefie więcej niż w Polsce, (b) długim okresie nieaktywności karty SIM użytkowanej głównie lub wyłącznie w Strefie Roamingowej 1A, (c) aktywowaniu i korzystaniu przez Ciebie kolejno z wielu kart SIM w Strefie Roamingowej 1A lub (d) zorganizowanemu udostępnianiu lub odsprzedaży kart SIM na rzecz osób niemieszkających na terenie Polski lub na rzecz podmiotów nie prowadzących działalności w Polsce.
- 4.2 Niniejsze zasady mają zastosowanie oddzielnie dla każdej posiadanej przez Ciebie karty SIM.
- 4.3 Rozpoczęcie korzystania z Usług w Strefie Roamingowej 1A ma miejsce, gdy odbierzesz tam połączenie głosowe, wykonasz tam połączenie głosowe do tej strefy lub Polski, wyślesz tam SMS/MMS lub rozpoczniesz tam korzystanie z Mobilnego Internetu.
- 4.4 Gdy korzystasz z Usług jak wskazano w ppkt 4.1 wyżej, Heyah może doliczyć opłaty dodatkowe w wysokości: (a) 0,10 zł za minutę wykonanego połączenia głosowego, (b) 0,10 zł za 10 minut odebranych połączeń głosowych, (c) 0,12 zł za 10 wysłanych SMS-ów, (d) 0,06 zł za 10 wysłanych MMS-ów i (e) 7,08 zł za 1 GB danych.
- 4.5 Jeżeli Heyah stwierdzi ryzyko wystąpienia schematu Twojego zachowania z ppkt 4.1, zawiadamia Cię o jego wykryciu i informuje, że jeśli go nie zmienisz w ciągu dwóch tygodni, to doliczy opłaty z ppkt 4.4 wyżej. Jeżeli przed końcem tego terminu złożysz skargę zgodnie z ppkt 4.12 poniżej, wyznaczony przez Heyah termin ulega przedłużeniu do czasu rozpatrzenia jej przez Heyah.
- 4.6 Heyah zaprzestaje stosowania dodatkowych opłat z ppkt 4.4 wyżej, jeżeli Twój schemat korzystania z Usług nie będzie już wskazywał na wspomniane w poprzednim podpunkcie ryzyko, o czym poinformuje Cię on SMS-em na numer telefonu, którego ono dotyczyło.
- 4.7 Dla uniknięcia wątpliwości podkreśla się, że niezależnie od Twojego zachowania, bez procedury z ppkt 4.5 wyżej, po wykorzystaniu posiadanego przez Ciebie Limitu Danych UE, Heyah może naliczać opłaty z ppkt 3.4 i ppkt 4.20 niżej.
- 4.8 Gdy wjeżdżasz do Strefy 1A, Heyah informuje Cię bezpłatnym SMS-em o głównych zasadach niniejszego pkt 4. Heyah informuje Cię również takimi SMS-ami, (a) że zostało 20% do końca Limitu Danych UE, (b) że skończył się ten limit oraz (c) ile będziesz płacić za Mobilny Internet w przypadku dalszego korzystania z tej usługi w Strefie Roamingowej 1A.
- 4.9 Możesz żądać od Heyah żeby nie wysyłał on SMS-ów z poprzedniego podpunktu oraz żeby wznowił ich wysyłanie.
- 4.10 Możesz uzyskać informacje o zasadach z niniejszego pkt 4 oraz opłatach w Roamingu pod numerem +48 608929292.
- 4.11 Heyah może zażądać od Ciebie przedstawienia dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, wiążących się z Twoją częstą obecnością w Polsce. Może on tego zażądać (a) przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub (b) gdy ma wątpliwości, co do korzystania przez Ciebie z Usług w schemacie z ppkt 4.1 wyżej. W ramach tego uprawnienia Heyah może np. wymagać od Ciebie złożenia oświadczenia, że Twoim państwem zamieszkania jest Polska, a gdy nie jesteś Konsumentem – dostarczenia aktualnego wypisu z Krajowego Rejestru Handlowego lub innego rejestru, potwierdzającego siedzibę i miejsce prowadzenia działalności gospodarczej lub innej działalności w Polsce. Gdy nie przedstawisz żadanego dowodu przy zawieraniu Umowy, Heyah może od razu naliczać opłaty dodatkowe z ppkt 4.4 wyżej. Gdy w trakcie Umowy nie przedstawisz żadanego dowodu w wyznaczonym terminie i przed wezwaniem do jego przedstawienia bezskutecznie upłynął termin z ppkt 4.5, Heyah może naliczać opłaty dodatkowe z ppkt 4.4, o czym poinformuje Cię SMS-em na numer telefonu, którego one dotyczą.
- 4.12 Możesz wnosić do Heyah skargi co do stosowania zasad z niniejszego ppkt 4, zgodnie z ppkt 4.13 – ppkt 4.17 niżej.
- 4.13 Skarga może być złożona w formie elektronicznej na adres: roamingBOA@t-mobile.pl, na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży, jak również telefonicznie do Biura Obsługi Abonenta (+48 888 002 222).
- 4.14 Gdy składasz skargę na piśmie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, dostajesz niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej przejęcia.
- 4.15 Odpowiedź na skargę jest udzielana w formie pisemnej, jednak gdy skarga wpływa w formie elektronicznej Heyah odpowiada na adres e-mail podany w skardze.
- 4.16 Heyah odpowiada na skargę w ciągu 14 dni od jej otrzymania. W szczególnych wypadkach termin udzielenia odpowiedzi na skargę może zostać przedłużony do 30 dni.
- 4.17 Możesz wnosić skargi niezależnie od innych środków ochrony prawnej, w tym od reklamacji opisanych w Części III pkt 15 wyżej.
- 4.18 Gdy masz pakiety roamingowe lub inne usługi obniżających koszty w Roamingu Regulowanego, korzystasz z nich w pierwszej kolejności.
- 4.19 Heyah może zmienić zasady z niniejszego pkt 4, jeżeli zmiana wprowadza zasady prawa unijnego przyjęte w celu regulacji roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej w Unii Europejskiej.
- 4.20 Heyah może również za świadczenie Usług w Roamingu Regulowanym pobierać specjalne dodatkowe opłaty, o których mowa w art. 6 ust. 1 Rozporządzenia nr 2022/612, o ile zgodę na ich stosowanie wyda Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Stawka za minutę połączenia głosowego w Roamingu
- 5.1 Ceny na połączenia wychodzące:

Strefa Roamingowa	Połączenia głosowe wychodzące
Strefa Roamingowa 1A do pozostałych Stref Roamingowych	0,95 zł
Strefa Roamingowa 1B	4,94 zł
Strefa Roamingowa 2	9,98 zł
Strefa Roamingowa 3	16,03 zł
Strefa Roamingowa 4	9,98 zł

- 5.2 Ceny na połączenia przychodzące:

Strefa Roamingowa	Połączenia głosowe przychodzące
Strefa Roamingowa 1A do pozostałych Stref Roamingowych	nie dotyczy
Strefa Roamingowa 1B	4,94 zł
Strefa Roamingowa 2	4,94 zł
Strefa Roamingowa 3	4,94 zł
Strefa Roamingowa 4	9,98 zł

5.3 W przypadku połączenia ze Stref Roamingowych innych niż 1A na numery Usług Premium naliczana jest opłata jak za połączenie głosowe do Polski oraz opłata za połączenie głosowe z numerem Usługi Premium.

5.4 Zasady dotyczące połączeń ze Strefy Roamingowej 1A do tej strefy i Polski opisane są też w pkt 2 i pkt 4 powyżej.

6. Stawka za SMS w Roamingu

6.1 Ceny:

Strefa Roamingowa	Wysłanie SMS-a	Odebranie SMS-a
Strefa Roamingowa 1B	1,50 zł	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 2	1,50 zł	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 3	1,50 zł	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 4	6,05 zł	bezpłatnie

6.2 W przypadku wysłania SMS-a na numer Usługi Premium ze Strefy Roamingowej 1A naliczana jest opłata jak za SMS Premium w kraju (szczegóły w pkt 2 i pkt 4 powyżej). W przypadku wysłania SMS-a na numer Usługi Premium ze Stref Roamingowych innych niż 1A naliczana jest opłata jak za wysłanie SMS-a z danej strefy oraz opłata za SMS Premium.

6.3 W przypadku wysłania SMS-a głosowego ze Strefy Roamingowej 1A naliczana jest opłata jak za SMS głosowy w kraju. W przypadku wysłania SMS-a głosowego ze Stref Roamingowych innych niż 1A naliczana jest opłata jak za wysłanie SMS-a oraz opłata jak za SMS głosowy w kraju.

7. Stawka za MMS w Roamingu

7.1 Ceny:

Strefa Roamingowa	wysłanie lub odebranie wiadomości MMS w Roamingu (za każde rozpoczęte 100 kB)
Strefa Roamingowa 1B	4,03 zł
Strefa Roamingowa 2	4,03 zł
Strefa Roamingowa 3	4,03 zł
Strefa Roamingowa 4	8,98 zł

7.2 W przypadku wysłania MMS na numer Usługi Premium ze Strefy Roamingowej 1A naliczana jest opłata jak za MMS Premium w kraju (szczegóły w pkt 2 i pkt 4 powyżej). W przypadku wysłania MMS-a na numer Usługi Premium ze Stref Roamingowych innych niż 1A naliczana jest opłata jak za wysłanie MMS-a oraz opłata jak za MMS Premium w kraju.

8. Stawka za Mobilny Internet w Roamingu

8.1 Ceny:

Strefa Roamingowa	Mobilny Internet (za każde 100 kB)
Strefa Roamingowa 1B	3,63 zł
Strefa Roamingowa 2	3,63 zł
Strefa Roamingowa 3	3,63 zł
Strefa Roamingowa 4	8,98 zł

9. Stawka za połączenie +48 888 001 111 i Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej +48 888 000 011 w Roamingu

Połączenie z Twoją Poczta Głosową (+48 888 001 111; w tym odsłuchanie wiadomości) w Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Połączenie z Twoją Poczta Głosową (+48 888 001 111; w tym odsłuchanie wiadomości) w Strefie Roamingowej innej niż 1A	opłata jak za połączenie do Polski w danej strefie
Oddzwanianie bezpośrednio z Poczty Głosowej do autora nagrania w Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Oddzwanianie bezpośrednio z Poczty Głosowej do autora nagrania w Strefie Roamingowej innej niż 1A	opłata jak za połączenie do Polski w danej strefie

SMS powiadamiający o próbie połączenia w Roamingu	bezpłatnie
Połączenie z numerem (+48 888 000 011), pod którym można zostawić wiadomość w Poczcie Głosowej w Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Połączenie z numerem (+48 888 000 011), pod którym można zostawić wiadomość w Poczcie Głosowej w Strefie Roamingowej innej niż 1A	opłata jak za połączenie do Polski w danej strefie
Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej (+48 888 000 011) w Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej (+48 888 000 011) w Strefie Roamingowej innej niż 1A	opłata jak za odebrane połączenie przychodzące w roamingu + opłata jak za połączenie do Polski w danej strefie

9.1 Ceny:

10. Objasnienia do Usług Roamingowych
- 10.1 W Strefie Roamingowej 1A w zakresie Roamingu Regulowanego opłaty za połączenia głosowe wychodzące naliczane są za każdą sekundę połączenia - 1/60 stawki minutowej. W pozostałych Strefach Roamingowych połączenia głosowe przychodzące i wychodzące naliczane są za każdą rozpoczętą minutę.
- 10.2 W Strefie Roamingowej 1A konsumpcja danych w Mobilnym Internecie liczona jest za każdy rozpoczęty 1 kB - łącznie za dane wysłane i odebrane. Jeśli koniec danego połączenia z Internetem nie pokrywa się z końcem 1 kB, następuje zaokrąglenie w górę do pełnego kB. Gdy Mobilny Internet w tej strefie jest płatny za bieżące zużycie, każdy rozpoczęty kB kosztuje 1/1048576 stawki za 1 GB, a gdy stawka podana jest w MB - 1/1024 stawki za 1 MB. W Strefach Roamingowych innych niż 1A konsumpcja danych w Mobilnym Internecie liczona jest za każde rozpoczęte 100 kB - łącznie za dane wysłane i odebrane. Każde rozpoczęte 100 kB kosztuje 100/1024 stawki za 1 MB.
- 10.3 W Roamingu mogą być niedostępne serwisy posiadające opcję lokalizacji, połączenia z numerami Usług Premium (i ich zagranicznymi odpowiednikami), numerami poprzedzonymi gwiazdką oraz numerami Abonenckich Usług Specjalnych (i ich zagranicznymi odpowiednikami). Heyah nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości Połączenia z numerami 39.
- 10.4 Gdy nie zadysponujesz inaczej, masz ustawiony w miesiącu kalendarzowym limit wydatków na Mobilny Internet w Roamingu. Wynosi on równowartość 50 EUR. Po jego wykorzystaniu Mobilny Internet w Roamingu zostanie zablokowany. Jednak, jeśli tak zażadasz, usługa ta zostanie odblokowana. Po jej odblokowaniu i ponownym wykorzystaniu przez Ciebie równowartości kolejnych 50 EUR (czyli łącznie 100 EUR w miesiącu kalendarzowym) Heyah znów zablokuje Mobilny Internet w Roamingu. Heyah powiadamia Cię o każdej takiej blokadzie oraz sposobie jej zniesienia. Równowartość kwoty 50 EUR w złotych polskich wyliczana jest zgodnie z przepisami prawa. Kwota ta na dzień 15 maja 2024r. wynosiła 266,45 zł. Aktualizację tej kwoty znajdziesz na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 10.5 Szczegółowe informacje dotyczące Roamingu są dostępne na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz w Biurze Obsługi Abonenta 888 002 222.

ROZDZIAŁ IV USŁUGI MIĘDZYNARODOWE (Z KRAJU NA NUMERY ZAGRANICZNE I SATELITARNE)

1. Ceny Usług Międzynarodowych

- 1.1 Dla poszczególnych stref międzynarodowych przewiduje się następujące ceny tych usług.

Strefa Międzynarodowa	Obszar	Połączenia Głosowe (za każdą rozpoczętą minutę)	SMS	MMS (za każde rozpoczęte 100 kB)
Strefa Międzynarodowa 1A	Unia Europejska oraz państwa nienależące do unii, ale należące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego; aktualna, szczegółowa lista państw/terytoriów wchodzących w skład Strefy międzynarodowej 1A znajduje się na <a href="http://www.t-mobile.pl">www.t-mobile.pl</a>	1,00 zł	0,31 zł	2,95 zł
Strefa Międzynarodowa 1	państwa/terytoria europejskie spoza Strefy międzynarodowej 1A (z wyłączeniem Turcji i Kazachstanu) i całe terytorium Rosji; aktualna, szczegółowa lista państw/terytoriów wchodzących w skład Strefy międzynarodowej 1 znajduje się na <a href="http://www.t-mobile.pl">www.t-mobile.pl</a>	1,96 zł	1,00 zł	2,95 zł
Strefa Międzynarodowa 2	Algieria, Armenia, Australia, Azerbejdżan, Egipt, Gruzja, Izrael, Kanada, Kazachstan, Kirgizja, Libia, Maroko, Nowa Zelandia, Tadżykistan, Tunezja, Turcja, Turkmenia, USA, Uzbekistan	2,45 zł	1,00 zł	2,95 zł
Strefa Międzynarodowa 3	Reszta świata	4,54 zł	1,00 zł	2,95 zł
Strefa Międzynarodowa 4	Sieci satelitarne	10,82 zł	1,00 zł	2,95 zł

2. Objaśnienia do Usług Międzynarodowych
- 2.1 Usługi Międzynarodowe nie obejmują połączeń ze stacjonarnymi i komórkowymi numerami będącymi zagranicznymi odpowiednikami numerów Usług Premium oraz połączeń z innymi zagranicznymi numerami lub klasami numerów specjalnych, które nie mieszczą się w zasadach z powyższej tabeli.
- 2.2 Opłaty za głosowe połączenia międzynarodowe naliczane są za każdą rozpoczętą minutę połączenia.

#### ROZDZIAŁ V USŁUGI SPECJALNE W KRAJU

1. Numery Obsługi Abonenta
- 1.1 Połączenie z Biurem Obsługi Abonenta (BOA) 888 002 222 lub +48 888 002 222
- 1.2 Ceny:

w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	Bezpłatnie
w dowolnej innej strefie roamingowej	Opłata za połączenie do Polski w danej strefie

- 1.3 Połączenie z Działem Obsługi Płatności Abonenckich – Klienci Prywatni 608 966 lub +48 608 966 000
- 1.4 Ceny:

w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	Bezpłatnie
w dowolnej innej strefie roamingowej	Opłata za połączenie do Polski w danej strefie

2. Usługi Premium (numery krajowe)
- 2.1 Połączenia głosowe z Infoliniami Bezpłatnymi (mogą być przerwane po 15 minutach).
- 2.2 Ceny:

800X oraz *80X (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9)	Bezpłatnie
--	------------

- 2.3 Połączenia z Infoliniami Płatnymi (mogą być przerwane po 15 minutach; X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9). 60/30 oznacza naliczanie z góry za pierwszą minutę, a potem z góry za każde rozpoczęte 30 sekund.
- 2.4 Ceny:

A	B	A	B
Numer	Cena za minutę (60/30)	Numer	Cena za minutę (60/30)
801X oraz *81X	0,18 zł	8045X	0,18 zł
8041X	0,18 zł	8046X	0,18 zł
8042X	0,18 zł	8047X	0,18 zł
8043X	0,18 zł	8048X	0,18 zł
8044X	0,18 zł	8049X	0,18 zł

- 2.5 Połączenia głosowe z numerami specjalnymi (mogą być przerwane po 15 minutach; X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9). 60/30 oznacza naliczanie z góry za pierwszą minutę, a potem z góry za każde rozpoczęte 30 sekund. Usługa niedostępna w roamingu.
- 2.6 Ceny:

A	B	A	B
Numer	Cena za całe połączenie	Numer	Cena za minutę (60/30)
*40X	0,62 zł	*70X	0,62 zł
*41X	1,23 zł	*71X	1,23 zł
*42X	2,46 zł	*72X	2,46 zł
*43X	3,69 zł	*73X	3,69 zł
*44X	4,92 zł	*74X	4,92 zł
*45X	6,15 zł	*75X	6,15 zł
*46X	7,38 zł	*76X	7,38 zł
*47X	8,61 zł	*77X	8,61 zł
*48X	9,84 zł	*78X	9,84 zł
*49X	11,07 zł	*79X	11,07 zł

- 2.7 Połączenia głosowe z numerami 7040X – 7049X (mogą być przerwane po 15 minutach; X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9). Usługa niedostępna w roamingu.
- 2.8 Ceny:

A	B	A	B
Numer	Cena za całe połączenie	Numer	Cena za całe połączenie
7040X	0,71 zł	7045X	6,42 zł
7041X	1,43 zł	7046X	9,99 zł
7042X	2,50 zł	7047X	12,48 zł
7043X	3,92 zł	7048X	24,61 zł
7044X	4,99 zł	7049X	35,31 zł

2.8.1. Połączenia głosowe z numerami 7081X – 7089X, 7031X – 7039X, 7011X – 7019X, i 7001X – 7009X (mogą być przerwane po 15 minutach; X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

2.8.2. 60/60 oznacza naliczanie z góry za każdą rozpoczętą minutę.

2.8.3. Ceny:

A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena
7081X, 7031X, 7011X, 7001X	0,36 zł (60/60)	7086X, 7036X, 7016X, 7006X	4,26 zł (60/60)
7082X, 7032X, 7012X, 7002X	1,29 zł (60/60)	7087X, 7037X, 7017X, 7007X	4,92 zł (60/60)
7083X, 7033X, 7013X, 7003X	2,08 zł (60/60)	7088X, 7038X, 7018X, 7008X	7,69 zł (60/60)
7084X, 7034X, 7014X, 7004X	2,58 zł (60/60)	7089X, 7039X, 7019X, 7009X	9,99 zł za całe połączenie
7085X, 7035X, 7015X, 7005X	3,69 zł (60/60)		

2.9 SMS wysłany na numer 8... (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

2.10 Ceny:

A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena
80X	bezpłatnie	830X	0,37 zł
810X	0,12 zł	835X	0,43 zł
815X	0,18 zł	840X	0,49 zł
820X	0,25 zł	845X	0,55 zł
825X	0,31 zł	850X	0,62 zł

2.11 SMS wysłany na numer 70X - 79X (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

2.12 Ceny:

A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena
70X	0,62 zł	75X	6,15 zł
71X	1,23 zł	76X	7,38 zł
72X	2,46 zł	77X	8,61 zł
73X	3,69 zł	78X	9,84 zł
74X	4,92 zł	79X	11,07 zł

2.13 SMS wysłany na numer 910X – 925X i 935 (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

2.14 Ceny:

A	B	A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena	Numer	Cena
910X	12,30 zł	916X	19,68 zł	922X	27,06 zł
911X	13,53 zł	917X	20,91 zł	923X	28,29 zł
912X	14,76 zł	918X	22,14 zł	924X	29,52 zł
913X	15,99 zł	919X	23,37 zł	925X	30,75 zł
914X	17,22 zł	920X	24,60 zł	935X	43,05 zł
915X	18,45 zł	921X	25,83 zł		

2.15 MMS wysłany na numer 70X – 79X, 900X – 925X (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

2.16 Ceny:

A	B	A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena	Numer	Cena
70X	0,62 zł	902X	2,46 zł	914X	17,22 zł
71X	1,23 zł	903X	3,69 zł	915X	18,45 zł
72X	2,46 zł	904X	4,92 zł	916X	19,68 zł
73X	3,69 zł	905X	6,15 zł	917X	20,91 zł
74X	4,92 zł	906X	7,38 zł	918X	22,14 zł
75X	6,15 zł	907X	8,61 zł	919X	23,37 zł
76X	7,38 zł	908X	9,84 zł	920X	24,60 zł
77X	8,61 zł	909X	11,07 zł	921X	25,83 zł
78X	9,84 zł	910X	12,30 zł	922X	27,06 zł
79X	11,07 zł	911X	13,53 zł	923X	28,29 zł
900X	0,62 zł	912X	14,76 zł	924X	29,52 zł
901X	1,23 zł	913X	15,99 zł	925X	30,75 zł

2.17 SMS/MMS przychodzący z numeru Usługi Premium (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

2.18 Ceny:

A	B	A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena	Numer	Cena
510XX	0,12 zł	604XX	4,92 zł	616XX	19,68 zł
520XX	0,25 zł	605XX	6,15 zł	617XX	20,91 zł
530XX	0,37 zł	606XX	7,38 zł	618XX	22,14 zł
540XX	0,49 zł	607XX	8,61 zł	619XX	23,37 zł
550XX	0,62 zł	608XX	9,84 zł	620XX	24,60 zł
560XX	0,74 zł	609XX	11,07 zł	621XX	25,83 zł
570XX	0,86 zł	610XX	12,30 zł	622XX	27,06 zł
580XX	0,98 zł	611XX	13,53 zł	623XX	28,29 zł
590XX	1,11 zł	612XX	14,76 zł	624XX	29,52 zł
601XX	1,23 zł	613XX	15,99 zł	625XX	30,75 zł
602XX	2,46 zł	614XX	17,22 zł		
603XX	3,69 zł	615XX	18,45 zł		

2.19 Objasnienia do Usług Premium

- 2.19.1. Limit Wydatków na Usługi Premium to mechanizm, który działa dla Twojego bezpieczeństwa finansowego. Odnosi się on do miesiąca kalendarzowego. Usługa Premium, która prowadziłaby do jego przekroczenia, będzie blokowana. Jeśli przekroczenie tego limitu miałoby nastąpić w trakcie rozpoczętego połączenia głosowego, Heyah uniemożliwi to przerywając połączenie z końcem ostatniej jednostki taryfikacyjnej mieszczącej się w całości w limicie. W dowolnym momencie możesz zmienić wysokość tego limitu na jedną z następujących wartości: 0 zł, 35 zł (to Heyah ustawia na start), 75 zł, 100 zł, 200 zł, 500 zł albo 1000 zł. Heyah wysła do Ciebie SMS-a o osiągnięciu progu kwotowego. Jeśli odpowiednio podniesiesz limit możesz skorzystać z Usługi Premium, która była zablokowana. Z początkiem każdego miesiąca kalendarzowego limit jest odnawiany. Limit 0 zł możesz ustanowić także w wariantcie obejmującym zarówno odpłatne jak i nieodpłatne połączenia w ramach Usług Premium.
- 2.19.2. Limit Jednostkowy Premium umożliwia Ci ustawienie dopuszczalnego poziomu ceny Usługi Premium. Cena ta odnosi się do jednostki rozliczeniowej (np. minuty połączenia głosowego, całego połączenia, jednego SMS-a). Próba skorzystania z Usługi Premium, której cena za jednostkę rozliczeniową przekracza ten limit, będzie wówczas zablokowana.
- 2.19.3. Blokadę poszczególnych rodzajów Usług Premium możesz włączyć w stosunku do połączeń głosowych, SMS-ów lub MMS-ów.
- 2.19.4. Limity/blokady możesz ustawiać kontaktując się z Biurem Obsługi Abonenta oraz w aplikacji Moja Heyah (w zakresie w niej dostępnym).
- 2.19.5. Przy aktywacji Karty SIM, w zakresie Usług Premium jest ustanawiany automatycznie jedynie Limit Wydatków na Usługi Premium w wysokości 35 zł. Możesz zmienić tę wysokość.
- 2.19.6. Po wykonaniu dyspozycji aktywacji i dezaktywacji blokady/limitu każdorazowo dostaniesz SMS-a potwierdzającego.
- 2.19.7. W przypadku wątpliwości co do tego, czy dany numer podpada pod limity i blokady, o których mowa powyżej, możesz skorzystać z wyszukiwarki rejestru usług premium na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Obecność numeru w tym rejestrze oznacza, że podpada on pod te limity i blokady nawet wtedy, gdy jest to numer spoza zakresu z niniejszego pkt 2 wyżej.

- 2.19.8. Poprzedzenie „0” (zerem) wybranego numeru typu 708 X, 703 X, 701 X, 700 X lub 704 X jest uzależnione od dostawcy usługi.
- 2.19.9. Możliwość korzystania w Roamingu z Usług Premium i ich zagranicznych odpowiedników może być ograniczona, m.in. ze względu na dostępne technologie i konfigurację sieci łączności ruchomej operatora uczestniczącego w Roamingu.
- 2.20. Numery rozpoczynające się od \* są osiągalne tylko z zasięgu Sieci.
- 2.21. Heyah nie odpowiada za brak możliwości korzystania z Usług Premium, jeżeli wynika to z woli dostawcy tej usługi.
- 2.22. Heyah nie ponosi odpowiedzialności za treść serwisów dostępnych w ramach Usług Premium.

3. Połączenia z numerami Abonenckich Usług Specjalnych (AUS)

- 3.1. Są to głosowe połączenia ze szczególnymi numerami krajowymi zaczynającymi się od 19 (numery 5-cyfrowe) albo 118 (numery 6-cyfrowe). Aktualną listę tych numerów znajdziesz na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl). Numery tych usług są przypisane do konkretnych lokalizacji krajowych, np. numer korporacji taksówkowej z danego terenu. Usługa nie jest dostępna w Roamingu.

3.2. Ceny:

Połączenie w Polsce	jak za głosowe połączenie krajowe
---------------------	-----------------------------------

- 3.3. Należności za połączenia z tymi numerami naliczane są za każdą rozpoczętą sekundę (1/60 stawki minutowej za każdą rozpoczętą sekundę). Stawka i sposób naliczania należności mogą być inne niż podano wyżej. Wtedy zostaniesz poinformowany o tym specjalną zapowiedzią słowną. Gdy się rozłączysz podczas tej zapowiedzi (tj. przed uzyskaniem połączenia z usługą) nic nie zapłacisz.

4. Połączenia ze Zharmonizowanymi Europejskimi Numerami Skróconymi (HESC)

- 4.1. Są to numery krajowe o postaci 116XXX (6 cyfr).

4.2. Ceny:

Połączenie w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Połączenie w innych Strefach Roamingowych	jak za połączenie do Polski z danej strefy

- 4.3. W ramach połączeń z tymi numerami nie obowiązują zniżki i upusty dotyczące połączeń, wynikające z oferty, z której korzystasz.

- 4.4. Możliwość korzystania w Roamingu z połączeń z tymi numerami może być ograniczona.

- 4.5. Aktualną listę tych numerów znajdziesz na [www.uk.gov.pl](http://www.uk.gov.pl).

5. Połączenie z numerami zaczynającymi się od 26 i 47

- 5.1. Numery te zostały przyznane na potrzeby sieci telekomunikacyjnej polskiego ministerstwa właściwego do spraw obrony (26) i polskiego ministerstwa właściwego do spraw wewnętrznych (47).

5.2. Ceny:

Połączenie w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	jak za głosowe połączenie krajowe
Połączenie w innych Strefach Roamingowych	jak za głosowe połączenie krajowe + opłata jak za połączenie do Polski w danej strefie

- 5.3. Opłata za połączenie z niektórymi numerami zaczynającymi się od 26 i 47 może być inna niż w tabeli powyżej. W takim przypadku poinformujemy Cię o tym na początku połączenia. Jeśli nie zaakceptujesz tej opłaty rozłącz się. Jeśli się rozłączysz w trakcie słuchania informacji o opłacie, wtedy jej nie naliczymy.

6. Połączenie z numerami wykorzystującymi prefiks 39

6.1. Ceny:

Połączenie w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	jak za głosowe połączenie krajowe
Połączenie w innych Strefach Roamingowych	jak za głosowe połączenie krajowe + opłata za połączenie do Polski w danej strefie

7. SMS Głosowy

7.1. Cena:

SMS Głosowy w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	1,23 zł
---	---------

- 7.2. SMS Głosowy umożliwia wysłanie wiadomości SMS na krajowy numer stacjonarny. Zapłacisz za taki SMS Głosowy także wtedy, gdy wyślesz go na numer o błędnej formacie. W przypadku wysłania wiadomości przekraczającej jednostkową objętość (patrz niżej do objaśnienia dla SMS-ów) zostaniesz obciążony wskazaną opłatą za odpowiednio większą liczbę SMS-ów Głosowych, ale jej odbiorca usłyszy ją jako jedną informację.

ROZDZIAŁ VI ROZDZIAŁ VI OBJAŚNIENIA DO CAŁEJ CZĘŚCI IV

1. Połączenia

- 1.1. Połączenia z numerami niewymienionymi w Cennikach i materiałach informacyjnych mogą być zablokowane.

2. SMS-y i MMS-y

- 2.1. Jeden SMS składa się z maksymalnie 160 znaków. Rodzaj telefonu oraz użyte w treści SMS-a elementy graficzne (np. emotikony) i specjalne (np. a, e, t, inne znaki spoza alfabetu angielskiego) mogą zmniejszać tę maksymalną liczbę. W takim przypadku komunikat składający się ze 160 znaków (lub nawet mniejszej ich liczby) zostanie podzielony na odpowiednią liczbę SMS-ów.

- 2.2. Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS wynosi maksymalnie 300 kB. W przypadku braku technicznej możliwości zrealizowania MMS-a w sieci odbiorcy, wiadomość wysłana w MMS-ie zostanie udostępniona odbiorcy na stronie internetowej, do której link otrzyma on w SMS-ie. Zapoznanie się z nią wymaga dostępu do Internetu, za który odbiorca płaci swojemu operatorowi. Opłaty za MMS-y w pozostałych Strefach Roamingowych są opłatami za każde

- rozpoczęte 100 kB. W przypadku wysłania MMS-a o wielkości powyżej 100 kB zostanie pobrana opłata stanowiąca odpowiednią wielokrotność opłaty cennikowej.
- 2.3 Heyah nalicza opłatę za SMS/MMS niezależnie od poprawności numeru telefonu, adresu e-mail, treści lub faktu nieodebrania go.
  - 2.4 Gdy odbiorca nie odbierze SMS-a/MMS-a od razu (nie był zalogowany w sieci), Heyah przechowa go przez czas określony przez nadawcę – maksymalnie 7 dni. Jeśli w tym czasie odbiorca zaloguje się, otrzyma go. Po tym terminie zostanie on skasowany.
3. Mobilny Internet
- 3.1 Jest to pakietowa transmisja danych (APN: internet lub inny APN udostępniony przez Heyah, przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku). Konsumpcja Mobilnego Internetu liczona jest za każde rozpoczęte 100 kB. Jeśli koniec danego połączenia z Internetem nie pokrywa się z końcem 100 kB, następuje zaokrąglenie w górę do pełnych 100 kB. Takie samo zaokrąglenie następuje o godz. 24.00 (czasu polskiego), jeśli trwa wówczas transmisja. Gdy Mobilny Internet jest płatny za bieżące zużycie, każde rozpoczęte 100 kB kosztuje 100/1024 stawki za 1 MB. Inaczej jest w Strefie Roamingowej 1A (patrz wyżej do objaśnień dla Usług w Roamingu).
4. Limity transakcji płatniczych
- 4.1 Możesz korzystać z usług z dodatkowym świadczeniem (premium) lub innych usług podmiotów trzecich, za które opłatę Heyah potrąca z Twojego konta, jeżeli wartość pojedynczego zakupu nie przekroczy równowartości 50 EUR w złotych polskich oraz jeżeli łączna wartość takich zakupów nie przekroczy równowartości 300 EUR w złotych polskich w danym miesiącu kalendarzowym. Kwoty w złotych polskich wyliczane są/będą zgodnie z przepisami prawa a ich aktualne wysokości znajdziesz na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
5. Usługi krajowe, połączenia krajowe
- 5.1 Są to usługi inicjowane w zasięgu Sieci jako (a) połączenie głosowe na numer krajowy, (b) SMS/MMS na numer krajowy lub (c) połączenie z Internetem.
  - 5.2 Używane powyżej sformułowanie „w kraju” należy rozumieć jako w zasięgu Sieci (chodzi o sieć Heyah/T-Mobile).