



Regulamin Usługi "Pakiety Sielanka"

Polskiej Telefonii Cyfrowej Sp. z o. o. , operatora Heyah.

Czas świadczenia Usługi: od 1.10.2007 r. do 31.12.2007 r.
Nazwa Usługi: Pakiety Sielanka – Mała Sielanka i Duża Sielanka
Usługa dotyczy: możliwości wykonywania rozmów do wszystkich sieci komórkowych (z wyjątkiem opisanym w pkt. 11) oraz stacjonarnych w Polsce w ramach zryczałtowanej opłaty.

Skrócony opis usługi:

Każdy Użytkownik Heyah mający aktywne konto na rozmowy wychodzące, będzie mógł zakupić Usługę „Pakiet Sielanka” (zwaną dalej „Usługą”), dającą mu możliwość wykonywania po 10 minut (pakiet Mała Sielanka) lub 50 minut (pakiet Duża Sielanka) rozmów do wszystkich sieci komórkowych (z wyjątkiem opisanym w pkt.11) oraz do wszystkich sieci stacjonarnych w Polsce w ramach zryczałtowanej opłaty odpowiednio 6 zł lub 24 zł brutto.

Warunki świadczenia usługi:

1. Warunkiem skorzystania z Usługi jest jej aktywacja.
2. Aby aktywować Usługę należy mieć konto aktywne na połączenia wychodzące i dodatni stan konta umożliwiający pobranie opłaty za aktywację Usługi.
3. Z usługi mogą skorzystać wszyscy Użytkownicy Heyah posiadający konto aktywne na połączenia wychodzące i dodatni stan konta.
4. Usługę można aktywować:
 - Wysyłając Kod Ekspresowy *110*5# - Pakiet Mała Sielanka
 - Wysyłając Kod Ekspresowy *110*6# - Pakiet Duża Sielanka
 - Kontaktując się z Biurem Obsługi Użytkownika Heyah nr (+48) 888002222 lub z telefonu Heyah 2222
 - Automatycznie, przez IVR, łącząc się z numerem 2222 z Heyah
 - na stronie www.heyah.pl w sekcji Samoobsługa
5. Operator Heyah zastrzega sobie prawo do wycofania się ze świadczenia Usługi w dowolnym terminie, bez konieczności podawania przyczyn. Aktywacje dokonane przed datą wycofania Usługi będą realizowane przez Operatora usługi Heyah na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.
6. Usługa jest ważna przez 30 pełnych dni od momentu potwierdzenia aktywacji przez Operatora usługi Heyah.
7. Jednorazowa opłata wynosi 6 zł brutto w przypadku Pakietu Mała Sielanka oraz 24 zł brutto w przypadku Pakietu Duża Sielanka. Usługi nie można dezaktywować, a opłata nie podlega zwrotowi również w przypadku nie wykorzystania pełnego pakietu
8. Kolejny Pakiet można zakupić po upływie ostatniego dnia obowiązywania poprzedniego lub po wykorzystaniu wszystkich minut rozmów zawartych w poprzednim pakiecie, lecz nie wcześniej niż po upływie 5 dni od momentu jego aktywacji. Heyah z przyczyn technicznych zastrzega sobie prawo do wstrzymania przyjęcia zlecenia aktywacji kolejnego pakietu przez okres do 72 godzin od ostatniego dnia obowiązywania poprzedniego.
9. Klient jednorazowo może aktywować i korzystać tylko z jednego pakietu Mała Sielanka lub Duża Sielanka.
10. Pakiet Mała Sielanka zawiera 10 minut do wykorzystania na rozmowy do wszystkich sieci komórkowych (z wyjątkiem opisanym w pkt.11) oraz stacjonarnych w Polsce. Pakiet Duża Sielanka zawiera 50 minut do wykorzystania na rozmowy do wszystkich sieci komórkowych (z wyjątkiem opisanym w pkt.11) oraz stacjonarnych w Polsce. Po przekroczeniu zawartych w pakiecie minut do wykorzystania na rozmowy, Użytkownikowi zostaną naliczane opłaty zgodne z aktualnym cennikiem Heyah.
11. Od 31.10.2007 minuty zakupione w pakiecie Mała lub Duża Sielanka nie będą mogły być wykorzystane na połączenia z siecią Play. Do sieci Play będzie obowiązywała cena cennikowa. Dotyczy to zarówno pakietów zakupionych przed 31.10.2007, jak i po tym terminie.

12. Minuty zawarte w pakiecie mogą być wykorzystane jedynie na krajowe połączenia, z wyłączeniem transmisji danych, przekierowań oraz połączeń z numerami bezpłatnymi lub usługowymi. Minuty w pakiecie nie są wymienne na SMSy.
13. Minuty przysługujące w ramach Pakietów, są naliczane zgodnie z naliczaniem standardowych połączeń krajowych.
14. Minuty zawarte w pakiecie są wykorzystywane w pierwszej kolejności względem Magicznych Pakietów, minut z Magicznego Doładowania i przed zużyciem środków z konta.
15. Aktywacja pakietu nastąpi w ciągu 72 godzin od momentu złożenia zlecenia przez Klienta i zostanie potwierdzona SMSem.
16. W przypadku aktywacji pakietu przez wysłanie Ekspresowego kodu, nie ma możliwości aktywacji pakietu na innym numerze telefonu niż ten, z którego zostało wysłane zlecenie.
17. Klient ma możliwość sprawdzenia ilości posiadanych minut wysyłając Ekspresowy kod *104*1#. Informacja o liczbie minut będzie podawana w zaokrągleniu do pełnej minuty.

Reklamacje:

18. Reklamacje dotyczące Usługi Użytkownik powinien zgłaszać drogą elektroniczną na adres: kontakt@heyah.pl, pisemnie: PTC Sp. z o.o., Reklamacje Heyah, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, lub telefonicznie: (+48) 888002222.
19. Użytkownik, który skorzystał z niniejszej Usługi może zgłosić reklamację w terminie do 12 miesięcy od daty zaistnienia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
20. Reklamacja winna zawierać imię i nazwisko oraz adres Użytkownika, jego numer telefonu oraz kod PUK karty SIM, przedmiot reklamacji, reklamowany okres oraz okoliczności uzasadniające reklamację.
21. Jeśli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Operator Heyah zwraca się do Użytkownika składającego reklamację o jej uzupełnienie. Nieuzupełnienie reklamacji w terminie wskazanym w wezwaniu powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
22. Operator Heyah rozpatruje reklamację w terminie do 1 miesiąca od dnia jej otrzymania od Użytkownika Usługi z zastrzeżeniem, że reklamacja taka jest kompletna i nie jest wymagane jej uzupełnienie.

Pozostałe warunki:

23. Operator Heyah ma prawo zaprzestać świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku powzięcia wiadomości, że Użytkownik wykorzystuje Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez Operatora usługi Heyah do celów niezgodnych z prawem lub używa Kartę SIM Heyah, korzystając z kradzionego Telefonu, niehomologowanego albo nieposiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami aparatu telefonicznego, jak również w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik wykorzystuje Usługę do kierowania ruchu telekomunikacyjnego pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych lub innych kart SIM Heyah.
24. Niedozwolone jest stosowanie kart SIM aktywowanych w Heyah w urządzeniach realizujących funkcje zakończenia sieci stałej (Fixed Cellular Terminal, zwanych dalej „Urządzeniami FCT”) lub działających na podobnej zasadzie. Stosowanie urządzeń FCT lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą karty SIM działające w Heyah wymaga uzyskania od Operatora Heyah pisemnej zgody.
25. W urządzeniach FCT lub działających na podobnej zasadzie Użytkownik może używać wyłącznie kart SIM aktywowanych na taryfach specjalnych przeznaczonych dla urządzeń typu FCT.
26. Użytkownik nie ma prawa za pomocą kart SIM Heyah kierować do Heyah, lub innych sieci telekomunikacyjnych ruchu z sieci innych operatorów.
27. Operator Heyah. ma prawo do zawieszenia tych kart SIM Heyah ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku których stwierdzono nie wywiązywanie się Użytkownika z zobowiązań określonych w punktach 23 – 25 niniejszego Regulaminu.
28. Informacje dotyczące zmian oraz wycofania niniejszej Usługi będą publikowane na stronie internetowej www.heyah.pl.
29. Operator Heyah zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie.
30. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Usługi Heyah.