



# Regulamin oferty Heyah Internet Non Stop ("Oferta")

Oferta specjalna Polskiej Telefonii Cyfrowej S.A., Operatora usługi Heyah z siedzibą: Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w XII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem rejestrowym KRS 0000391193, NIP 526-10-40-567, Regon: 011417295, o kapitale zakładowym w wysokości 471 mln PLN, kapitał wpłacony w całości.

**Czas obowiązywania promocji:** od dnia 05.03.2012 roku do odwołania

**Nazwa promocji:** Heyah Internet Non Stop

## **Skrócony opis Oferty:**

Użytkownik Heyah korzystający z taryfy Nowa Heyah może skorzystać z Usług umożliwiających użytkowanie transmisji danych w telefonie za zryczałowaną opłatą. W ramach cyklicznej opłaty w każdym 30-dniowym okresie płatnym Klient będzie dysponował określoną ilością danych, zależnie od wybranej opcji. Po przekroczeniu ww. transferów danych Operatorowi będzie przysługiwać prawo do ograniczenia pasma transmisji w taki sposób, że nie będzie ono wyższe niż 16 kb/s, za co nie będzie pobierana przez Operatora dodatkowa opłata.

## **I. Opis Oferty:**

1. Z Oferty może skorzystać każdy Użytkownik Heyah (zwany dalej „Klientem” lub „Użytkownikiem”) korzystający z taryfy Nowa Heyah i posiadający aktywne konto na połączenia wychodzące oraz posiadający dodatnie saldo konta.
2. W ramach Oferty udostępnione zostają następujące Usługi:

Usługa:	Zmiana prędkości transmisji po wykorzystaniu:	Opłata cykliczna za usługę:
Internet Non Stop	100 MB	9,08 zł z VAT
Internet Non Stop L	600 MB	15,00 zł z VAT
Internet Non Stop XL	1230 MB	25,00 zł z VAT

3. Klient, który aktywuje Usługę, przystępuje do Oferty, w której co 30 dni za kwotę określoną w pkt. 2 otrzymuje określoną wielkość transferu danych (w MB), z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w pkt. 5 niniejszego regulaminu. Opłata cykliczna za Usługę będzie naliczana z góry za 30 dni korzystania przez Klienta z Usługi, a następnie, co 30 dni licząc od daty jej Aktywacji.
4. W ramach Oferty Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia maksymalnej dostępnej prędkości transmisji danych po przekroczeniu transferu danych, określonego w tabeli w pkt. 2, w danym cyklu korzystania przez Klienta z Usługi, trwającym 30 dni, rozpoczynającym się w dniu pobrania opłaty

cyklicznej. Po wskazanym powyżej przekroczeniu transmisji danych Operatorowi będzie przysługiwać prawo do ograniczenia pasma transmisji w taki sposób, że nie będzie ono wyższe niż 16 kb/s. O zmianie parametrów Operator poinformuje Klienta SMS-em. W dniu pobrania kolejnej opłaty cyklicznej, następującym po dniu ww. zmiany parametrów technicznych ograniczenie pasma transmisji danych, o którym mowa powyżej zostanie zniesione.

5. W przypadku Usługi „Internet Non Stop” w standardowej cenie 9,08 zł z VAT, Klient, który aktywuje usługę po raz pierwszy otrzyma 7-dniowy okres użytkowania transmisji danych bez opłat, po którym nastąpi przedłużenie usługi w tryb płatny. Wówczas opłata wynosi 9,08 zł z VAT i ponoszona jest cyklicznie co 30 dni świadczenia Usługi. W czasie bezpłatnego okresu użytkowania trwającego 7 dni, licząc od dnia aktywacji Usługi Klient dysponuje ilością 25MB na transmisję danych, a w okresie płatnym ilością 100MB przez 30 dni. Po przekroczeniu ww. transferów danych Operatorowi będzie przysługiwać prawo do ograniczenia pasma transmisji w taki sposób, że nie będzie ono wyższe niż 16 kb/s, za co nie będzie pobierana przez Operatora dodatkowa opłata.
6. W przypadku braku środków pieniężnych na koncie Klienta wystarczających do uiszczenia opłaty cyklicznej, świadczenie Usługi zostaje zawieszane do chwili doładowania konta kwotą wystarczającą, do uiszczenia opłaty cyklicznej. Po doładowaniu konta pobierana jest pełna opłata cykliczna oraz ustalana jest nowa data Aktywacji Usługi i nowy cykl 30 dniowy pobierania opłaty za korzystanie z Usługi. Aktywacja usługi po doładowaniu zostanie potwierdzona SMS-em.
7. Klient może aktywować Usługę, jeśli stan konta jest równy, co najmniej Opłacie cyklicznej za usługę.
8. Jeżeli konto Klienta z Aktywną Usługą utraci ważność na połączenia wychodzące:
  - a. Klient może nadal korzystać z Usługi pod warunkiem utrzymania dodatniego salda konta
  - b. Usługa zostanie przedłużona na kolejne 30 dni pod warunkiem posiadania na koncie wystarczających środków do uiszczenia opłaty cyklicznej.
9. Aktywacja Usługi oznacza zmianę typu naliczania opłat dla transmisji danych na formę ryczałtową, w której nie zostaną pobrane żadne inne opłaty za transmisję danych na terenie Polski niż opłata cykliczna za Usługę.
10. W przypadku, gdy Klient posiada aktywowany inny pakiet danych do wykorzystania w usłudze pakietowej transmisji danych, aktywacja Usługi oznacza zgodę na dezaktywację dotychczasowego pakietu oraz rozliczenie opłat za korzystanie z tego pakietu zgodnie z regulaminem lub cennikiem, w ramach którego został on aktywowany.
11. Aktywacja Usługi jest bezpłatna. Klient może aktywować Usługę w jeden z następujących sposobów:
  - a. wysłanie Ekspresowego kodu:
    - \*110\*12# dla usługi „Internet Non Stop”
    - \*110\*13# dla usługi „Internet Non Stop L”
    - \*110\*14# dla usługi „Internet Non Stop XL”
  - b. wysłanie na bezpłatny numer 8010 SMS-a o treści:
    - NET dla usługi „Internet Non Stop”
    - NETL dla usługi „Internet Non Stop L”
    - NETXL dla usługi „Internet Non Stop XL”
  - c. wysyłanie Ekspresowego kodu \*100# i wybór właściwej opcji w Menu
  - d. w internetowym serwisie Samoobsługa dostępnym na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)
  - e. poprzez wybranie oferty z listy dostępnych na mobilnej stronie WWW w telefonie
  - f. w automatycznym serwisie, łącząc się z numerem \*2222 z Heyah

- g. kontaktując się z Biurem Obsługi Użytkownika Heyah nr (+48) 888002222, z telefonu Heyah \*2222, lub za pośrednictwem poczty e-mail, na adres [kontakt@heyah.pl](mailto:kontakt@heyah.pl).
12. Usługa będzie udostępniona w ciągu 24 godzin od momentu, gdy Operator otrzymał dyspozycję Aktywacji Usługi.
13. Klient, który ma na koncie aktywną Usługę, może zlecić dokupienie tej samej Usługi. W takim przypadku pobierana jest pełna opłata cykliczna oraz ustalana jest nowa data Aktywacji Usługi i nowy 30 dniowy cykl pobierania opłaty za korzystanie z Usługi. Niewykorzystane MB (megabajty) z poprzedniego cyklu, rozumiane jako ilość MB (megabajtów) pozostałych do zmiany prędkości (określona w pkt. 2), pozostają do wykorzystania w nowym cyklu 30 dniowym. Klient, który ma na koncie Aktywną usługę, ma prawo do dokupienia Usługi w jeden z następujących sposobów:
- wysłanie Ekspresowego kodu \*110\*11\*1#,
  - wysłanie SMS-a o treści: ODNOWA na bezpłatny numer 8010
  - wysyłanie Ekspresowego kodu \*100# i wybór właściwej opcji w Menu
  - w internetowym serwisie Samoobsługa dostępnym na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)
  - poprzez wybranie oferty z listy dostępnych na mobilnej stronie WWW w telefonie
  - w automatycznym serwisie, łącząc się z numerem \*2222 z Heyah
  - kontaktując się z Biurem Obsługi Użytkownika Heyah nr (+48) 888002222 lub z telefonu Heyah \*2222.
14. Klient, który ma na koncie aktywną Usługę, może zlecić aktywację innej Usługi opisanej w pkt. 2. W takim przypadku pobierana jest pełna opłata cykliczna oraz ustalana jest nowa data Aktywacji Usługi i nowy 30 dniowy cykl pobierania opłaty za korzystanie z Usługi. Niewykorzystane MB (megabajty) z poprzedniego cyklu, rozumiane jako ilość MB (megabajtów) pozostałych do zmiany prędkości (określone w pkt. 2) pozostają do wykorzystania w nowym cyklu 30 dniowym.
- Klient ma prawo do aktywacji nowej Usługi w sposób analogiczny jak w przypadku pierwszej aktywacji dla Usługi, opisany powyżej w pkt. 11.
- Aktywacja innej Usługi dostępna jest również dla Klientów, którzy mają na koncie aktywną usługę „Internet Non Stop”, aktywowaną przed wejściem w życie niniejszej oferty.
15. W przypadku braku środków pieniężnych na koncie Klienta wystarczających do uiszczenia opłaty cyklicznej, świadczenie Usługi zostaje zawieszane do chwili doładowania konta kwotą wystarczającą, do uiszczenia opłaty cyklicznej. Przez ten czas Klient będzie mógł korzystać z pakietowej transmisji danych wg cennika właściwego dla taryfy przez niego posiadanej. Po doładowaniu konta pobierana jest pełna opłata cykliczna oraz ustalana jest nowa data aktywacji Usługi i nowy cykl 30 dniowy pobierania opłaty za korzystanie z Usługi. Ponowna aktywacja Usługi po doładowaniu zostanie potwierdzona poprzez wysłanie wiadomości SMS.
16. Aktywacja Usługi oznacza zmianę typu naliczania opłat dla transmisji danych na formę ryczałtową, w której nie zostaną pobrane żadne inne opłaty za transmisję danych na terenie Polski niż opłata cykliczna za Usługę.
17. Zlecenie aktywacji Usługi oznacza zlecenie aktywacji pakietowej transmisji danych.
18. W przypadku, gdy Klient posiada aktywowany inny pakiet danych do wykorzystania w usłudze pakietowej transmisji danych, aktywacja Usługi oznacza zgodę na dezaktywację dotychczasowego pakietu oraz rozliczenie opłat za korzystanie z tego pakietu zgodnie z regulaminem lub cennikiem, w ramach którego został on aktywowany.
19. Klient może aktywować Usługę przy spełnieniu następujących warunków:
- jeśli aktywuje Usługę Internet Non Stop po raz pierwszy - posiada konto ważne na połączenia wychodzące

- b. jeśli aktywuje Usługę Internet Non Stop L lub Internet Non Stop XL po raz pierwszy - posiada konto ważne na połączenia wychodzące oraz stan konta równy co najmniej opłacie za aktywację Usługi, o której mowa w pkt. 2.
  - c. jeśli aktywuje dowolną Usługę po raz kolejny - posiada konto ważne na połączenia wychodzące oraz stan konta równy co najmniej opłacie za aktywację Usługi, o której mowa w pkt. 2.
20. W ramach Oferty możliwe jest korzystanie z transmisji danych za pośrednictwem telefonu. Operator w ramach świadczenia Usługi gwarantuje działanie takich usług jak: przeglądanie stron www, poczta elektroniczna, aplikacje umożliwiające nawigację w telefonie oraz aplikacje dedykowane do telefonu. Operator nie gwarantuje osiągnięcia parametrów technicznych ani poprawności działania Usługi w przypadku próby wykorzystania telefonu jako modemu podłączonego do komputera stacjonarnego lub laptopa oraz przełożenia Karty SIM do modemu i korzystania z komputera stacjonarnego lub laptopa.
21. Jeżeli konto Klienta z aktywną Usługą utraci ważność na połączenia wychodzące:
- a. Klient może nadal korzystać z Usługi pod warunkiem utrzymania dodatniego salda konta.
  - b. Usługa zostanie przedłużona na kolejne 30 dni pod warunkiem posiadania na koncie wystarczających środków do uiszczenia opłaty cyklicznej.
22. Dezaktywacja Usługi powoduje powrót do naliczania opłat za przesyłane dane zgodnie z posiadaną taryfą oraz powrót do standardowych parametrów technicznych świadczenia usługi transmisji danych. Dezaktywacja Usługi nie powoduje dezaktywacji pakietowej transmisji danych.
23. Klient ma prawo do dezaktywacji Usługi w jeden z następujących sposobów:
- a. wysłanie sms-a o treści NET ANULUJ na bezpłatny numer 8010
  - b. wysłanie Ekspresowego kodu \*110\*12\*1#
  - c. wysyłanie kodu Ekspresowego \*100# i wybór właściwej opcji w Menu
  - d. w internetowym serwisie Samoobsługa dostępnym na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl)
  - e. w automatycznym serwisie, łącząc się z numerem \*2222 z Heyah
  - f. kontaktując się z Biurem Obsługi Użytkownika Heyah nr (+48) 888002222, z telefonu Heyah \*2222, lub za pośrednictwem poczty e-mail, na adres [kontakt@heyah.pl](mailto:kontakt@heyah.pl).
24. Dezaktywacja Usługi nie powoduje zwrotu opłaty cyklicznej ani dezaktywacji pakietowej transmisji danych.
25. W przypadku przeniesienia numeru do innej taryfy w Heyah, usługa pozostanie aktywna, o ile jest dostępna w docelowej taryfie Klienta. W takim przypadku zachowany zostaje 30-dniowy cykl pobierania Opłaty za usługę oraz stan zużycia usługi. Jeśli usługa nie jest dostępna w docelowej taryfie, nastąpi dezaktywacja, co nie powoduje zwrotu uiszczonej opłaty cyklicznej.
26. W przypadku przeniesienia numeru do innego operatora Usługa zostanie dezaktywowana, co nie powoduje zwrotu uiszczonej opłaty cyklicznej.
27. Oferta dotyczy Usługi dostępu do Internetu, świadczonej w oparciu o technologie pakietowej transmisji danych w zasięgu Sieci, dla Klientów posiadających telefony z aktywną funkcją pakietowej transmisji danych.
28. W ramach Usługi transmisja danych naliczana będzie za każde rozpoczęte 100kB, oddzielnie za dane wysyłane i odebrane na poziomie protokołu internetowego (IP); 1kB=1024B. Po zakończeniu sesji lub o godz. 24:00 dane są zaokrąglane w górę, do pełnej jednostki taryfikacyjnej 100kB.
29. Korzystanie z Usługi możliwe jest wyłącznie na terenie Polski. Aktywacja Usługi nie wpływa na wysokość opłat za transmisję danych poza granicami Polski.
30. Skorzystanie z Usługi przez Użytkownika oznacza akceptację niniejszej Oferty.
31. Operator zastrzega sobie prawo do odwołania Oferty w każdym czasie bez podawania przyczyn, co nie będzie naruszać praw nabytych przez Klienta.

## **II. Reklamacje:**

32. Reklamacje dotyczące oferty Heyah Internet non stop należy zgłaszać:
- a. drogą elektroniczną: kontakt@heyah.pl
  - b. pisemnie: Reklamacje Heyah, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa
  - c. telefonicznie: +48 888002222.
33. Klient, który skorzystał z niniejszej Oferty może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
34. Reklamacja winna zawierać imię i nazwisko Klienta, numer telefonu oraz kod PUK karty SIM, przedmiot reklamacji, reklamowany okres oraz okoliczności uzasadniające reklamację.
35. Jeśli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, Operator Heyah zwraca się do Klienta składającego reklamację o jej uzupełnienie. Nieuzupełnienie reklamacji w terminie wskazanym w wezwaniu powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
36. Operator rozpatruje reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania od Klienta z zastrzeżeniem, że reklamacja jest kompletna i nie jest wymagane jej uzupełnienie.
37. Reklamacje będące następstwem niestosowania się Klienta do treści niniejszej Oferty nie zostaną rozpatrzone pozytywnie przez Operatora.

## **III. Postanowienia końcowe:**

38. Korzystając z warunków niniejszej promocji, Klient nie może używać Karty Sim do:
- a. maszynowego (ruch typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”) generowania połączeń, w tym wysyłania wiadomości sms lub mms,
  - b. przesyłania znacznej liczby informacji o tożsamej lub podobnej treści, przeznaczonych do promowania towarów, usług czy wizerunku lub do osiągnięcia efektów podobnych do opisanych w pkt a i b.
39. Naruszenie któregokolwiek z zakazów, o których mowa powyżej, stanowi dla Operatora podstawę do rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym.
40. Operator zastrzega sobie prawo do wycofania niniejszej Oferty w dowolnym terminie lub zmiany niniejszych warunków. Informacja o wszelkich zmianach bądź o wycofaniu niniejszej Oferty zostanie podana do publicznej wiadomości na stronie internetowej operatora: [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
41. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszej Ofercie, zastosowanie mają postanowienia cennika aktualnego dla aktualnie posiadanej taryfy oraz postanowienia regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polską Telefonię Cyfrową S.A.