



Regulamin Usługi freeyah

§1 DEFINICJE

Aplikacja – oprogramowanie dla smartfonów i tabletów wykorzystujące na ekranie znak towarowy freeyah, udostępniane Użytkownikowi na odrębnych w stosunku do Regulaminu warunkach licencji przez Polską Telefonię Cyfrową S.A. z siedzibą w Warszawie, al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa („PTC”) wymienione na Liście Referencyjnej, którego zainstalowanie i uruchomienie jest niezbędne do zawarcia Umowy i korzystania z Usługi

Biuro Obsługi Użytkownika (BOU) – komórka organizacyjna umożliwiająca poprzez kontakt telefoniczny uzyskanie wsparcia technicznego, wyjaśnień i realizację zleceń wskazanych w Regulaminie oraz innych zleceń dostępnych w ramach możliwości oferowanych przez Dostawcę freeyah; połączenia z numerem BOU nie są realizowane w ramach Usługi; numery BOU to: *2222 (dla połączeń inicjowanych z numeru Heyah i Heyah Mix; koszt 1 PLN za minutę), albo +48888002222 (dla połączeń inicjowanych z numeru innego niż Heyah i Heyah Mix; koszt według taryfy dostawcy usług telekomunikacyjnych obsługującego to połączenie)**Dostawca freeyah** – ASCOMP S.A. z siedzibą w Niepołomicach, przy ul. Grabskiej 11, 32-005 Niepołomice, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000103908, NIP: 679-012-52-06, o kapitale zakładowym w wysokości 500.000 PLN (wpłaconym w całości); podmiot świadczący Usługę

Lista Referencyjna – lista właściwych programów (oprogramowania) służących korzystaniu z Usługi, znajdująca się na stronie www.heyah.pl/freeyah

Nick – znak identyfikujący Użytkownika freeyah stanowiący fragment identyfikatora sieciowego Użytkownika freeyah; Nick jest znaną Użytkownikowi częścią wskazanego identyfikatora, na którą składają się trwale połączone kod kraju, kod numeracyjny strefy geograficznej (tylko w przypadku numerów stacjonarnych) i numer abonencki; identyfikator sieciowy Użytkownika freeyah, a przez to i sam Nick, generowane są automatycznie w momencie zawarcia Umowy na bazie wykorzystanego w celu utworzenia Nicka numeru abonenckiego, używanego przez Użytkownika w oparciu o umowę o świadczenie mobilnych usług telekomunikacyjnych lub stacjonarnych usług telekomunikacyjnych świadczonych w oparciu o elementy infrastruktury mobilnej, w oparciu o kartę SIM, z zastrzeżeniem §2 pkt 2 poniżej

PTC - Polska Telefonia Cyfrowa S.A. z siedzibą w Warszawie, al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa

Regulamin – niniejszy regulamin

Umowa – umowa o świadczenie Usługi zawierana między Użytkownikiem a Dostawcą freeyah w związku ze znakiem towarowym freeyah na warunkach Regulaminu, w drodze czynności faktycznej – pierwszego uruchomienia aplikacji skutkującego wygenerowaniem Nicka (a tym samym konta Użytkownika)

Usługa – usługi telekomunikacyjne telefonii internetowej oraz usługi świadczone drogą elektroniczną, świadczone na podstawie Umowy

Użytkownik – związana Umową osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową

Wiadomość freeyah – wiadomość tekstowa przesyłana w ramach Usługi

§2 ZAWARCIE UMOWY. CZAS OBOWIĄZYWANIA. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Do zawarcia Umowy niezbędnym jest:
 - 1.1. dysponowanie smartfonem lub tabletem zdolnym do współpracy z kartą SIM,
 - 1.2. dysponowanie kartą SIM i prawem do numeru abonenckiego związanego z tą kartą,
 - 1.3. ściągnięcie na to urządzenie Aplikacji,
 - 1.4. jej uruchomienie poprzez Internet skutkujące wygenerowaniem Nicka.
2. Ze względu na uwarunkowania techniczne niezbędnym warunkiem zawarcia Umowy jest możliwość otrzymania wiadomości sms na numer, o którym mowa powyżej w pkt 1. Ze względu na te uwarunkowania w szczególności nie można zawrzeć Umowy przy wykorzystaniu numeru stacjonarnego używanego w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z PTC oraz przy wykorzystaniu numeru stacjonarnego używanego w ramach umowy o świadczenie usług stacjonarnych w sieci stacjonarnej zawartej z dostawcą usług innym niż PTC.
3. Użytkownik zawiera Umowę w drodze czynności faktycznej polegającej na uruchomieniu Aplikacji skutkującym wygenerowaniem Nicka. Warunkiem uruchomienia Aplikacji jest zaakceptowanie zgód uwidocznionych na ekranie Aplikacji i podanych tamże warunków licencji Aplikacji.
4. Dostawca freeyah rozpocznie świadczenie Usługi z chwilą zawarcia Umowy.
5. Umowę może zawrzeć każdy kto:
 - 5.1. jest stroną umowy o świadczenie mobilnych usług telekomunikacyjnych albo umowy o świadczenie stacjonarnych usług telekomunikacyjnych świadczonych w oparciu o elementy sieci mobilnej (z zastrzeżeniem pkt 2 powyżej), na podstawie której używany jest numer abonencki, na podstawie którego generowany jest „Nick”,

- 5.2. posiada telekomunikacyjne urządzenie końcowe zdolne do ściągnięcia, zainstalowania Aplikacji w ramach umowy wskazanej powyżej w pkt 5.1 oraz
- 5.3. działając przy pomocy tego urządzenia w połączeniu z mobilnym Internetem albo w publicznie dostępnej sieci WIFI w ramach umowy wskazanej w pkt 5.1. powyżej dokona czynności faktycznej wskazanych w pkt 3 powyżej.
6. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony.
 7. Użytkownik może rozwiązać Umowę w każdym czasie poprzez usunięcie konta, co jest możliwe z poziomu Aplikacji po wejściu w opcję „WIĘCEJ”, a następnie wybraniu pozycji menu „USUŃ KONTO”.
 8. Dostawca freeyah może rozwiązać Umowę w każdym czasie z zachowaniem czternastodniowego okresu wypowiedzenia liczonego od wysłania do Użytkownika Wiadomości freeyah lub wiadomości sms (na numer abonencki, który jest podstawą do wygenerowania Nicku) zawierającej wskazane wypowiedzenie Umowy. Dostawca freeyah może rozwiązać Umowę w szczególności w przypadku zaprzestania świadczenia Usługi.
 9. Dostawca freeyah może rozwiązać Umowę w szczególności także w przypadku, gdy Użytkownik nie korzysta przez 60 dni z połączeń telefonicznych i Wiadomości freeyah. Przez wskazane niekorzystanie rozumie się niewykonywanie i nieprzyjmowanie w ramach Usługi połączeń telefonicznych oraz niewysyłanie i nieotrzymywanie Wiadomości freeyah. Dla takiego rozwiązania nie jest wymagane przesyłanie jakichkolwiek powiadomień do Użytkownika.
 10. Dostawca freeyah ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym bez wypowiedzenia w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień regulaminu lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, jak również w przypadku utraty przez Użytkownika prawa do numeru abonenckiego będącego podstawą dla tworzenia Nicka. Dla takiego rozwiązania nie jest wymagane przesyłanie jakichkolwiek powiadomień do Użytkownika.
 11. Do wygaśnięcia Umowy dochodzi także wskutek śmierci Użytkownika będącego osobą fizyczną, albo ustania bytu prawnego Użytkownika, w przypadku gdy nie jest on osobą fizyczną.
 12. W każdym przypadku rozwiązania Umowy, ponowne skorzystanie z Usługi wymaga ponownego zawarcia Umowy. Dostawca freeyah ma prawo rozwiązać Umowę niezwłocznie po jej zawarciu z każdym, kto będąc uprzednio lub równoległe Użytkownikiem w związku z tym samym lub innym Nickiem, naruszył lub narusza postanowienia Regulaminu lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Dla takiego rozwiązania nie jest wymagane przesyłanie jakichkolwiek powiadomień do Użytkownika.
 13. Użytkownik ma prawo posługiwać się Nickiem utworzonym na podstawie numeru abonenckiego, do którego ma tytuł prawny tak długo, jak długo zachowuje ten tytuł.

14. W przypadku utracenia przez Użytkownika prawa do numeru abonenckiego, w oparciu o który został wygenerowany określony Nick, Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie rozwiązać Umowę dotyczącą tego Nicku. W przypadku niezastosowania się Użytkownika do postanowienia zdania poprzedniego, Dostawca freeyah rozwiąże taką Umowę z Użytkownikiem niezwłocznie po powzięciu informacji o utraceniu przez Użytkownika prawa do tego numeru. Dla takiego rozwiązania nie jest wymagane przesyłanie jakichkolwiek powiadomień do Użytkownika.

§3 ZAKRES I RODZAJ USŁUGI

1. W ramach Usługi Dostawca freeyah umożliwia Użytkownikom korzystanie z następujących usług:
 - 1.1. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych do i od innych Użytkowników,
 - 1.2. wysyłanie i odbieranie Wiadomości freeyah do i od innych Użytkowników,
 - 1.3. informowanie Użytkownika przez cały czas obowiązywania Umowy, który z numerów abonenckich znajdujących się w którymkolwiek z wykorzystywanych przez Użytkownika urządzeń (na których została uruchomiona Aplikacja) i na kartach SIM działających w takich urządzeniach, jest Nickiem Użytkownika (informacja o tym, że dany „kontakt” jest Użytkownikiem),
 - 1.4. informowanie innych Użytkowników po zawarciu przez nich Umowy i przez cały czas jej obowiązywania, który z numerów abonenckich zawartych w ich elektronicznej książce telefonicznej znajdującej się w którymkolwiek z wykorzystywanych przez nich urządzeń (na których została uruchomiona Aplikacja) i na kartach SIM działających w takich urządzeniach, jest Użytkownikiem posługującym się Nickiem utworzonym na podstawie tego numeru abonenckiego.
 - 1.5. udostępnianie Użytkownikowi z poziomu serwera reklam PTC i jej partnerów biznesowych, które będą ściągane przez Aplikację i prezentowane na części ekranu Aplikacji.
2. Reklamy, o których mowa w pkt 1.5. powyżej są sprofilowane w zależności od tego, czy Użytkownik w związku z numerem abonenckim, który posłużył do wygenerowania Nicka jest abonentem PTC, abonentem innego polskiego dostawcy usług telekomunikacyjnych, czy też zagranicznego dostawcy takich usług. W celu wskazanego profilowania Usługodawca freeyah udostępnia PTC numery abonenckie, na bazie których generowane są Nicki, a następnie PTC przetwarza te numery we wskazanym celu.
3. Każde uruchomienie Aplikacji, zarówno pierwsze w stosunku do danego numeru abonenckiego, który będzie podstawą dla Nicka i skutkujące jego wygenerowaniem, jak i każde inne na

dodatkowym urządzeniu w ramach istniejącego już konta Użytkownika spowoduje automatyczne rozpoczęcie świadczenia Usługi, co w szczególności oznacza przetworzenie numerów z elektronicznych książek telefonicznych, o których mowa powyżej w pkt 1.3 i 1.4, wyłącznie w celu wykonania Usługi.

§4 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI. OGRANICZENIA USŁUGI

1. Dostawca freeyah rozpoczyna świadczenie Usługi w momencie zawarcia Umowy.
2. Dostawca freeyah zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania zasad Regulaminu przy korzystaniu z niej.
3. W ramach Usługi Dostawca freeyah realizuje świadczenia wskazane w §3 pkt 1 powyżej.
4. Z Usługi można korzystać pod warunkiem posiadania dostępu do mobilnego Internetu albo w publicznie dostępnej sieci wifi. Dostawca freeyah nie odpowiada za świadczenie usługi dostępu do Internetu. Dla prawidłowego działania Usługi wymagane jest, aby dostawca usługi dostępu do Internetu umożliwiał jej swobodne świadczenie. W szczególności minimalna prędkość przesyłu danych na łączu musi wynosić stale 128 kbps w obydwie strony dla dwóch równoległych połączeń, zaś maksymalne opóźnienie 200 ms. Korzystanie z Usługi wiąże się z kosztem transmisji danych (zgodnie z cennikiem dostawcy usługi dostępu do Internetu). Opłaty za transmisję danych w ramach usługi dostępu do Internetu Użytkownik ponosi względem swojego dostawcy Internetu, chyba że ten dostawca zwolnił go w odrębnej umowie z takich opłat.
5. Udostępnienie osobom trzecim przez Użytkownika urządzenia, na którym została uruchomiona Aplikacja, łączy się z możliwością wejścia przez te osoby trzecie w posiadanie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną Użytkownika, w szczególności historii połączeń w Usłudze, oraz możliwością korzystania z Usługi z konta Użytkownika.
6. Dostawca freeyah świadczy Usługę 24 godziny na dobę przez 7dni w tygodniu na całym świecie w połączeniu z internetem nawiązanym w ramach mobilnych usług telekomunikacyjnych lub w publicznie dostępnej sieci wifi.
7. Użytkownik nie ma prawa korzystać z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem.
8. Aplikacja umożliwia Użytkownikowi wysłanie do jego „kontaktów” zapisanych w pamięci urządzenia lub w zainstalowanej w nim karcie SIM, wiadomości sms z zaproszeniem adresatów do społeczności freeyah (do zawarcia umowy z Dostawcą freeyah). Skorzystanie z niej spowoduje naliczenie opłaty zgodnie z cennikiem dostawcy usług świadczącej usługę sms.

9. W sytuacji, gdy Użytkownik uruchomił Aplikację w ramach tego samego konta (ten sam Nick) na przynajmniej dwóch urządzeniach i następnie utracił jedno z nich, to w celu uniemożliwienia posługiwania się jego kontem przez osobę trzecią, która weszła bez jego woli w posiadanie utraconego urządzenia, musi wybrać opcję „Zmien hasło” w Aplikacji.
10. Uruchomienia Aplikacji na dodatkowym urządzeniu w ramach tego samego konta (Nicku) należy dokonywać zgodnie ze wskazówkami wynikającymi z tekstów ukazujących się na ekranie Aplikacji.
11. Wybranie przy użyciu klawiatury w ramach Aplikacji jakiejkolwiek kombinacji znaków, która nie będzie Nickiem freeyah nie spowoduje nawiązania połączenia w ramach Usługi.
12. Wybranie w ramach Aplikacji któregoś z numerów alarmowych (984 - pogotowie rzeczne, 985 - ratownictwo morskie i górskie, 986 - straż miejska, 991 - pogotowie elektrowni, 992 - pogotowie gazowni, 993 - pogotowie ciepłowni, 994 - pogotowie wodociągów, 996 - Centrum Antyterrorystyczne - Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego, 997 - Policja, 998 - Państwowa Straż Pożarna, 999 - pogotowie ratunkowe - dysponent zespołów ratownictwa medycznego) spowoduje automatyczne, bezkosztowe zrealizowanie takiego połączenia w ramach usług telekomunikacyjnych dostarczanych przez dostawcę innego niż Dostawca freeyah, o ile skorzystanie z takich usług przy pomocy tego samego urządzenia będzie możliwe. Wybranie któregoś z numerów alarmowych z urządzenia połączonego z Internetem w publicznie dostępnej sieci wifi lub z urządzenia niezapewniającego połączenia z tymi numerami w oparciu o alternatywne usługi telekomunikacyjne skutkować będzie brakiem połączenia.

§5 OPŁATY

1. Dostawca freeyah świadczy Usługę bez pobierania opłat.
2. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że Dostawca freeyah nie świadczy usługi dostępu do sieci Internet, za którą jej dostawca zwykle pobiera opłaty.

§6 ZMIANA REGULAMINU. ZMIANA DOSTAWCY USŁUGI

1. Informacje o zmianach regulaminu będą podawane z miesięcznym wyprzedzeniem w stosunku do momentu ich wejścia w życie na www.heyah.pl/freeyah (w języku polskim) i www.heyah.pl/freeyah-en (w języku angielskim).
2. W przypadku rozwiązania Umowy przez Dostawcę freeyah w związku z zaprzestaniem świadczenia Usługi może on przesłać do Użytkowników trzy Wiadomości freeyah lub trzy wiadomości sms (na numer abonencki, który stał się podstawą dla wygenerowania Nicka) informujące ich o możliwości dalszego korzystania z darmowej, świadczonej w dotychczasowej technologii, pod znakiem towarowym freeyah usługi, analogicznej do Usługi, jednak dostarczanej przez inny podmiot niż Dostawca freeyah, który będzie wskazany w tych komunikatach. W takiej sytuacji podmiot ten będzie stać w gotowości do zawarcia umowy o świadczenie takiej usługi bezpośrednio po rozwiązaniu Umowy. Zawarcie umowy z takim podmiotem będzie możliwe przy pomocy Aplikacji poprzez jej uruchomienie po rozwiązaniu Umowy, skutkujące wygenerowanie nicka. Regulamin świadczenia wskazanej usługi przez nowy podmiot będzie dostępny poprzez link zawarty na ekranie Aplikacji oraz na www.heyah.pl/freeyah.
3. Informacje o zmianie podmiotu świadczącego usługi telekomunikacyjne w technologii telefonii internetowej pod znakiem freeyah i regulamin kolejnego podmiotu świadczącego te usługi udostępniane będą ponadto na www.heyah.pl/freeyah (w języku polskim) i www.heyah.pl/freeyah-en (w języku angielskim).

§7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ. OSTRZEŻENIE

1. Z uwagi na darmowy charakter Usługi Dostawca freeyah nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1.1. przerwy w świadczeniu Usługi,
 - 1.2. niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
2. Dostawca freeyah nie ponosi odpowiedzialności z tytułu błędnej konfiguracji Aplikacji, innego oprogramowania lub urządzeń, którymi posługuje się Użytkownik.
3. Dostawca freeyah nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane w ramach połączeń zestawianych w Usłudze, jako że nie jest on inicjatorem transmisji, nie wybiera odbiorców komunikatów, nie usuwa, ani nie modyfikuje treści będącej przedmiotem transmisji. Powyższe obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych przez Użytkownika treści, o ile działanie takie ma na celu wyłącznie przeprowadzenie transmisji

komunikatu, a dane nie są przechowywane dłużej niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.

4. W przypadku korzystania z Usługi gwarancja bezpieczeństwa komunikatu zależy od poziomu zabezpieczeń stosowanych przez danego dostawcę usługi dostępu do internetu. W szczególności w przypadku korzystania z publicznie dostępnych sieci wifi, Użytkownik korzystający z Usługi w takiej sieci powinien uwzględnić realną możliwością podsłuchu dokonywanego przez nieuprawnione osoby trzecie. Stosowane przez Usługodawcę freeyah środki techniczne nie gwarantują bezpieczeństwa przekazu komunikatów w ramach Usługi. Transmisja zawartości elektronicznych książek telefonicznych wykonywana jest w połączeniu szyfrowanym. W miarę rozwoju możliwości technicznych Usługi Dostawca freeyah będzie dążyć do zwiększenia bezpieczeństwa przekazywanych komunikatów.

§8 PRZETWARZANIE DANYCH. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Dostawca freeyah gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, zgodnie z przepisami prawa. Dotyczy to w szczególności poufności informacji przekazywanych podczas korzystania z Usługi, danych dotyczących Użytkownika, danych transmisyjnych, okoliczności i rodzaju połączeń, a także innych informacji o Usłudze, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie danych lub treści objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone lub wymagane przepisami prawa.
2. Chronione dane będą przetwarzane przez Dostawcę lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa w celach związanych ze świadczeniem Usługi (w tym dla celów rozpatrzenia reklamacji), zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Dostawcę freeyah. Chronione dane będą przetwarzane także przez Dostawcę freeyah i PTC w zakresie i przez okres wskazany w odrębnych zgodach udzielonych przez Użytkownika. Dostawca freeyah przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usługi, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez inny okres uzgodniony z Użytkownikiem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Użytkownika uzależniony jest od rodzaju opcji Usługi świadczonej na rzecz Użytkownika oraz od aktywności Użytkownika w ramach Usługi.

§9 OBSŁUGA SERWISOWA. KONTAKT

1. Dostawca świadczy bezpłatną obsługę serwisową względem Użytkowników poprzez BOU (koszt połączenia zgodny z cennikiem właściwego dostawcy usług) w zakresie:
 - 1.1. udzielania Użytkownikom informacji dotyczących Umowy,
 - 1.2. przyjmowania reklamacji,
 - 1.3. udzielania Użytkownikom informacji związanych z Usługą, obsługą Aplikacji i urządzenia w związku z działaniem Aplikacji,
 - 1.4. udzielania Użytkownikom informacji dotyczących reklam prezentowanych na ekranie Aplikacji.
2. Przy korzystaniu z BOU Użytkownik ponosi koszt połączenia z BOU zgodnie z cennikiem dostawcy usług telekomunikacyjnych realizującego połączenie z BOU.
3. Z Dostawcą freyah można kontaktować się także drogą elektroniczną po wybraniu w Aplikacji opcji „Zgłoś problem”.
4. Adres elektroniczny Usługodawcy to kontakt@heyah.pl

§10 REKLAMACJE

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być złożona na piśmie, faksem, ustnie do protokołu pod adresem ul. Bora-Komorowskiego 37, Warszawa, telefonicznie w BOU lub w formie elektronicznej poprzez zakładkę w Aplikacji „Zgłoś problem”.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu pod adresem wskazanym w pkt 2 powyżej, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację.
5. Przepisu powyższego pkt. 4 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. Reklamacja powinna zawierać:

- 6.1. imię i nazwisko (nazwę) i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację (w przypadku reklamacji przesłanej tradycyjną pocztą);
 - 6.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 6.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 6.4. wykorzystywany przez Użytkownika Nick, którego dotyczy reklamacja;
 - 6.5. datę zawarcia Umowy i określony w Regulaminie termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy freeyah określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - 6.6. podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miały być wykonana. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca freeyah niezwłocznie powiadamia Użytkownika.
 8. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych powyżej w pkt 6.1 - 6.6, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę freeyah przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia.
 9. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej w pkt 6.1 – 6.6, Dostawca freeyah, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika 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.
 10. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Dostawcę freeyah listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Użytkownika lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu.
 11. Dostawca freeyah udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
 12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 12.1. nazwę jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację;
 - 12.2. powołanie podstawy prawnej;
 - 12.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

- 12.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa poniżej w pkt 14;
- 12.5. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę freeyah, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 13.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 13.2. zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą.
14. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą freeyah w zakresie określonym powyżej w pkt 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Dostawcą freeyah w zakresie określonym powyżej w pkt 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa zawierana jest pod prawem Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Korzystanie z Internetu zawsze stwarza ryzyko ataku hackerów lub przedostania się wirusów do systemu Użytkownika.
3. W celu zawarcia Umowy i korzystania z Usługi Użytkownik musi spełnić minimalne wymagania techniczne dotyczące sprzętu i obsługującego go oprogramowania. Niezbędnym warunkiem jest korzystanie ze sprawnego smartfona lub tabletu zdolnego do nawiązywania połączenia z Internetem w ramach mobilnych usług telekomunikacyjnych lub w publicznie dostępnej sieci wifi. Minimalne wymagania techniczne to także konieczność zainstalowania i uruchomienia Aplikacji oraz
 - a. platforma OS 4.0 lub wyższa (dla systemu iOS) albo
 - b. platforma 2.1 lub wyższa, procesor minimum 800Mhz, pamięć minimum 512 MB (dla systemu Android).
4. Użytkownik nie może w ramach Umowy dostarczać komukolwiek treści o charakterze bezprawnym.
5. Bez zgody Dostawcy freeyah Użytkownik nie może dokonać cesji praw i obowiązków z Umowy.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 5 marca 2012r.