



Regulamin świadczenia usługi natychmiastowych doładowań telefonów komórkowych przez Autopay S.A. w serwisie www.doladuj.heyah.pl

§ 1. Postanowienia wstępne:

- 1.1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Spółka Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie tworzy niniejszy Regulamin świadczenia usług.
- 1.2. Podmiotem świadczącym opisane w Regulaminie usługi jest Autopay Spółka Akcyjna z siedzibą w Sopocie, ul. Powstańców Warszawy 6, kod pocztowy: 81-718, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320590, NIP 585-13-51-185, REGON 191781561, o kapitale zakładowym w wysokości 2 205 500 PLN (w całości opłaconym), posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego i wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych pod numerem IP17/2013.
- 1.3. Na podstawie Regulaminu Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie świadczy na rzecz Użytkownika usługi natychmiastowych doładowań kont telefonów prepaid.

§ 2. Definicje:

- 2.1. Operator – T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, świadcząca usługi telekomunikacyjne na rzecz Użytkownika.
- 2.2. Regulamin- niniejszy regulamin świadczenia Usług.
- 2.3. Serwis – serwis internetowy dostępny pod adresem www.doladuj.heyah.pl
- 2.4. Spółka – Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie.
- 2.5. Usługa Doładowania – usługa niezwłocznego zasilenia konta telefonu prepaid, opisana w niniejszym Regulaminie.
- 2.6. Użytkownik – każdy użytkownik Serwisu, korzystający z Usługi Doładowania.

§ 3. Usługa Doładowań:

- 3.1. Usługa Doładowania dotyczy zasilenia kont przedpłaconych w systemie Heyah, dostępnych w Sieci Operatora i polega na zwiększeniu lub odnowieniu na koncie telefonu prepaid limitu jednostek taryfowych do wykorzystania wyłącznie na usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora.
- 3.2. Usługa Doładowań umożliwia zasilenie konta numeru telefonu prepaid dowolną kwotą w ramach nominałów wskazanych w Serwisie.

§ 4. Realizacja Usługi:

- 4.1. Korzystanie z Usługi Doładowania możliwe jest za pośrednictwem Serwisu, z wykorzystaniem narzędzi płatności tam udostępnionych. Płatność za Usługę Doładowań powinna zostać dokonana niezwłocznie po jej zamówieniu.
- 4.2. Minimalna kwota doładowania wynosi 5 PLN z VAT a maksymalna 500 PLN z VAT.
- 4.3. W celu skorzystania z Usługi Doładowania konieczne jest podanie numeru telefonu prepaid, który ma zostać doładowany, kwoty doładowania oraz adresu e-mail, na który jest wysyłane potwierdzenie zawarcia umowy o świadczenie Usługi Doładowania oraz za pośrednictwem którego Spółka kontaktuje się z Użytkownikiem.
- 4.4. Ze względu na naturę Usługi Doładowania, której celem jest jak najszybsze zwiększenie limitu jednostek taryfowych, jej realizacja następuje na żądanie Użytkownika niezwłocznie po

otrzymaniu przez Spółkę od Użytkownika kwoty nabywanego doładowania. W wypadku, gdy Użytkownik korzysta z instrumentu lub rachunku płatniczego prowadzonego przez Spółkę, usługa realizowana jest niezwłocznie po obciążeniu tego instrumentu lub rachunku. Usługa Doładowań realizowana jest w czasie nie dłuższym niż do 3 godzin od otrzymania przez Spółkę zapłaty od Użytkownika.

- 4.5. Użytkownik otrzyma wiadomość zwrotną o statusie realizacji Usługi Doładowania, na podany adres e-mail i numer telefonu.
- 4.6. Usługa Doładowań zostaje zrealizowana z chwilą zwiększenia limitu jednostek taryfowych dla usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na koncie telefonu prepaid.
- 4.7. Doładowanie konta prepaid rozpoczyna kolejny okres ważności tego konta – na warunkach uzgodnionych przez Użytkownika z Operatorem na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- 4.8. Doładowanie może zostać wykorzystane na usługi telekomunikacyjne, zgodnie z zasadami określonymi pomiędzy Użytkownikiem, a Operatorem. Szczegóły dotyczące warunków świadczenia usług określone są w umowach, regulaminach i cennikach Operatora.
- 4.9. Jeżeli dostawca usług płatniczych Użytkownika pobiera opłaty za realizację płatności na rzecz Spółki – Użytkownik ponosi te opłaty na warunkach uzgodnionych ze swoim dostawcą.
- 4.10. Spółka oświadcza, że zgodnie z art. 106b ust. 1 pkt 1 w zw. z art. 106i ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług jest zobowiązana do wystawienia faktury dokumentującej świadczenie Usługi dokonanej na rzecz innego podatnika podatku, podatku od wartości dodanej lub podatku o podobnym charakterze lub na rzecz osoby prawnej niebędącej podatnikiem. W przypadku gdy Użytkownik w momencie dokonywania zakupu działa jako przedsiębiorca (podatnik), wymagane jest aby poinformował o tym fakcie Spółkę, umożliwiając tym samym Spółce wykonanie obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Informacja ta musi zostać przekazana najpóźniej do 10. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Użytkownik skorzystał z Usługi Doładowania. Za terminowe przekazanie powyższej informacji uznaje się podanie wymaganych danych przedsiębiorcy do wystawienia faktury w formularzu, dostępnym pod adresem: <https://faktury.autopay.pl/> bądź pod numerem telefonu 58 760 48 44 w terminie określonym w zdaniu poprzednim.

§ 5. Dane osobowe:

- 5.1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Spółka.
- 5.2. Podstawa prawna, cel, okres przetwarzania danych osobowych oraz uprawnienia przysługujące Użytkownikowi, a także inne ważne informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych są szczegółowo określone w [Polityce Prywatności Autopay S.A.](#), uwzględniającej przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („Rozporządzenie”).
- 5.3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji Usługi.
- 5.4. W przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych lub w celu realizacji uprawnień Użytkownika wynikających z Rozporządzenia możliwy jest kontakt z inspektorem ochrony danych osobowych pod adresem odo@autopay.pl lub pisemnie na adres Spółki: Autopay S.A., ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, dopisek: ochrona danych osobowych.

§ 6. Reklamacje i rozstrzyganie sporów:

- 6.1. Reklamacje mogą być składane:
 - 6.1.1. drogą pisemną - osobiście w Spółce, albo za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub pośtańca na adres Spółki: ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, albo na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych;
 - 6.1.2. drogą elektroniczną - za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie: pomoc.autopay.pl;
 - 6.1.3. ustnie- telefonicznie pod nr tel. 58 7604 844 w godzinach 8:00 – 22:00 w dni robocze oraz w soboty w godzinach 8:00 – 16:00 (połączenie płatne według stawek właściwego dla Użytkownika operatora telekomunikacyjnego) lub osobiście do protokołu w Spółce (w godzinach 8:00 - 16:00 w dni robocze).
- 6.2. Złożenie reklamacji możliwe jest także przez pełnomocnika Użytkownika, dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.
- 6.3. Reklamacja powinna zawierać zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń, numer transakcji oraz wskazanie danych Użytkownika wraz z jego adresem korespondencyjnym (np. adresem zamieszkania), chyba że: Użytkownik złożył reklamację za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie pomoc.autopay.pl/ - wówczas adres korespondencyjny nie jest wymagany

lub gdy Użytkownik złożył wniosek o otrzymanie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną - wówczas Użytkownik wskazuje adres poczty e-mail do doręczenia odpowiedzi na reklamację (o ile Spółka nie posiada adresu e-mail Użytkownika).

- 6.4. Na żądanie Użytkownika, Spółka potwierdza Użytkownikowi otrzymanie reklamacji pocztą elektroniczną lub w formie pisemnej.
- 6.5. Spółka rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
- 6.6. Jeżeli reklamacja wymaga uzupełnienia zgodnie z brzmieniem ust. 6.3. – Spółka zwraca się do Użytkownika z prośbą o jej uzupełnienie.
- 6.7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie papierowej na adres korespondencyjny Użytkownika, chyba że: Użytkownik złożył reklamację za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie pomoc.autopay.pl/ - wówczas odpowiedź na reklamację zamieszczana jest w indywidualnym profilu reklamacyjnym Użytkownika dostępnym na stronie pomoc.autopay.pl/ lub gdy Użytkownik złożył wniosek o otrzymywanie odpowiedzi pocztą elektroniczną – wówczas odpowiedź na reklamację doręczana jest na podany przez Użytkownika adres poczty e-mail.
- 6.8. Użytkownik powinien mieć na uwadze, że złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Użytkownika zastrzeżeń, może ułatwić i przyspieszyć rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez Spółkę.
- 6.9. Procedura reklamacyjna nie wyłącza praw Użytkownika przysługujących mu na podstawie przepisów prawa.
- 6.10. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie.
- 6.11. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia powództwa przeciwko Spółce do sądu powszechnego. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów wynikłych z niniejszej Umowy jest sąd właściwy według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
- 6.12. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje także możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń, a w szczególności ze Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej.
- 6.13. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje także możliwość do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
- 6.14. Użytkownikowi będącemu konsumentem udostępnia się łącze elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/odr.

§ 7. Komunikacja i wymogi techniczne:

- 7.1 Językiem, w którym Spółka porozumiewa się z Użytkownikiem jest język polski.
- 7.2 O ile postanowienia niniejszego Regulaminu nie przewidują inaczej Użytkownik może komunikować się ze Spółką:
 - 7.2.1 drogą elektroniczną, poprzez adres e-mail: bok@autopay.pl;
 - 7.2.2 telefonicznie, pod nr tel. 58 7604 844 - od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 22:00, a w soboty w godzinach od 8:00 do 16:00;
 - 7.2.3 na piśmie, pod adresem: Autopay S.A., ul. Powstańców Warszawy 6, 81- 718 Sopot, z dopiskiem: Doładowania telefonów.
- 7.3 Spółka komunikuje się z Użytkownikiem drogą elektroniczną, telefonicznie lub na piśmie, przy czym, jeśli z postanowień Regulaminu lub przepisów prawa nie wynika co innego – podstawową formą komunikacji z Użytkownikiem są wiadomości e-mail.
- 7.4 Usługi świadczone w oparciu o niniejszy Regulamin świadczone są drogą elektroniczną, za pomocą sieci Internet. W celu prawidłowego korzystania z Usług Użytkownik powinien spełnić minimalne wymagania techniczne:
 - 7.4.1. posiadać urządzenie zapewniające dostęp do sieci Internet i prawidłowe wyświetlanie stron www;
 - 7.4.2. posiadać konto e-mail.
- 7.5 Użytkownik ponosi opłaty związane z dostępem do sieci Internet i transmisją danych zgodnie z taryfą swojego operatora.
- 7.6 Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Serwisu zgodnie z przepisami prawa i zasadami współżycia społecznego. Zabronione jest wprowadzanie przez Użytkownika, przy korzystaniu z Serwisu treści, do których wprowadzania Użytkownik nie jest uprawniony, a w szczególności treści naruszających jakiegokolwiek prawa osób trzecich.

§ 8. Obowiązki i odstąpienie od Umowy:

- 8.1. Umowa o świadczenie Usługi Doładowania zawierana jest za pośrednictwem Serwisu, poprzez akceptację Regulaminu i zamówienie Usługi Doładowania.
- 8.2. Umowa zawierana jest na czas określony obejmujący realizację pojedynczej Usługi Doładowania. Każdorazowe skorzystanie z Usługi Doładowania wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu. Treść Regulaminu dostępna jest w Serwisie i dostarczana Użytkownikowi w sposób umożliwiający jej zapisanie na urządzeniu Użytkownika lub wydrukowanie.

- 8.3. Ze względu na charakter Usługi Doładowania, które jako zwiększenie lub odnowienie limitu jednostek taryfowych na koncie telefonu prepaid nie może być zwrócone przez Użytkownika, Usługa Doładowania jest realizowana w całości wyłącznie po otrzymaniu od Użytkownika żądania jej natychmiastowego wykonania. Usługa Doładowań wykonywana jest w całości niezwłocznie po otrzymaniu wpłaty od Użytkownika, poprzedzonej żądaniem, o którym mowa w zdaniu pierwszym.
- 8.4. Oświadczenie o żądaniu natychmiastowej realizacji Usługi Doładowań składane jest za pośrednictwem Serwisu.
- 8.5. O ile nie zachodzą okoliczności, o których mowa w ust. 8.7., Użytkownik będący konsumentem, jak również Użytkownik będący osobą fizyczną zawierającą umowę o świadczenie Usługi Doładowania w bezpośrednim związku z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia.
- 8.6. Odstąpienie może zostać dokonane przez złożenie Spółce oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie może zostać złożone na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Oświadczenie może zostać przesłane Spółce drogą elektroniczną, na adres wskazany w § 7 Regulaminu.
- 8.7. Całkowite zrealizowanie Usługi Doładowań, na żądanie Użytkownika, polegające na przekazaniu Operatorowi stosownego komunikatu oraz zwiększeniu limitu jednostek taryfowych na koncie telefonu prepaid, skutkuje utratą prawa do odstąpienia od Umowy przez Użytkownika.
- 8.8. Regulamin obowiązuje od dnia 08.07.2024 r.

Załącznik nr 1 – ustawowy wzór odstąpienia od umowy

WZÓR FORMULARZA ODSZKODOWANIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat: Autopay S.A., ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, tel. 58 7604 844, adres e-mail: bok@autopay.pl lub za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie: pomoc.autopay.pl
- 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

(**) W rozumieniu formularza za konsumenta uważa się także osobę fizyczną, która zawarła umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego

