



## Cennik Usług Roamingowych Nowy Roaming – Europa i Świat nr 2 dla Użytkowników Heyah

Strefy roamingowe:

Strefa roamingowa 1A: kraje Unii Europejskiej oraz inne wybrane kraje i terytoria: Austria, Azory, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Gibraltar, Grecja, Gujana Francuska, Gwadelupa, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Madera, Malta, Martynika, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Reunion, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Watykan, Węgry, Wielka Brytania, Włochy, Wyspy Kanaryjskie

Strefa roamingowa 1B: pozostałe kraje europejskie z wykluczeniem krajów ze Strefy roamingowej 3: Albania, Andora, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Czarnogóra, Kosowo, Macedonia, Mołdawia, Monako, San Marino, Serbia, Szwajcaria, Turcja, Ukraina, Wyspa Guernsey, Wyspa Jersey, Wyspa Man, Wyspy Owcze

Strefa roamingowa 2: operatorzy satelitarni i reszta świata z wykluczeniem krajów: Strefy roamingowej 1A, Strefy roamingowej 1B i Strefy roamingowej 3

Strefa roamingowa 3: Kazachstan, Kuba, Rosja, Turkmenistan oraz Promy i Statki

Zasady dotyczące Usług Telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A, w tym „Stawek w ramach Limitu” oraz „Stawek po przekroczeniu Limitu” są opisane także w Załączniku nr 1 „Polityka uczciwego korzystania przez Użytkowników Heyah z usług telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A” (patrz poniżej).

Tabela 1. Strefa Roamingowa 1A.

Połączenia głosowe <sup>1</sup> (stawka za minutę)			SMS-y (stawka za jeden SMS)				MMS-y (stawka za jeden MMS, maksymalnie 300 kB) <sup>2</sup>	Pakietowa transmisja danych (stawka za 1 MB) <sup>3</sup>
wychodzące	przychodzące		wysłanie SMS-a	wysłanie SMS-a specjalnego	wysłanie SMS-a głosowego	odebranie SMS-a	wysłanie lub odebranie	wysłanie lub odebranie
	Stawka w ramach Limitu pierwszych 500 minut	Stawka po przekroczeniu Limitu 500 minut						
0,29 zł do Strefy 1A i Polski	0,00 zł	0,05 zł	0,09 zł	0,09 zł + opłata za SMS specjalny według taryfy	0,09 zł + opłata za SMS głosowy według taryfy	0,00 zł	0,09 zł	0,09 zł
0,95 zł do pozostałych Stref Roamingowych								

<sup>1</sup>Połączenia przychodzące i wychodzące w Strefie Roamingowej 1A naliczane są za każdą sekundę połączenia - 1/60 stawki minutowej.

<sup>2</sup>Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS w roamingu wynosi 300 kB.

<sup>3</sup>W Strefie Roamingowej 1A opłaty za korzystanie z Mobilnego Internetu naliczane są za każdy rozpoczęty 1 kB (1 kB = 1024 B) według zasady 1/1024 stawki za 1 MB - oddzielnie za dane wysłane i odebrane na poziomie protokołu internetowego (IP). W pozostałych strefach roamingowych opłaty te naliczane są za każde rozpoczęte 100 kB, według zasady 100/1024 stawki za 1 MB - oddzielnie za dane wysłane i odebrane na poziomie protokołu internetowego (IP). Po zakończeniu połączenia w ramach Mobilnego Internetu lub o godz. 24.00 (czasu polskiego) ilość przesłanych danych jest zaokrąglana w górę do właściwej pełnej jednostki taryfikacyjnej. W ramach wszystkich usług określonych niniejszym cennikiem należności są zaokrąglane do pełnego grosza. Należność nie może być mniejsza niż 1 grosz.

Tabela 2. W pozostałych Strefach Roamingowych.

	Połączenia głosowe <sup>4</sup> (stawka za minutę)		SMS-y (stawka za jeden SMS)				MMS-y (stawka za każde rozpoczęte 100 kB) <sup>5</sup>	Pakietowa transmisja danych (stawka za 1 MB) <sup>6</sup>
	wychodzące	przychodzące	wysłanie SMS-a	wysłanie SMS-a specjalnego	wysłanie SMS-a głosowego	odebranie SMS-a	wysłanie lub odebranie	Wysłanie lub odebranie
Strefa Roamingowa 1B	6,05 zł	6,05 zł	1,97 zł	1,97 zł + opłata za SMS specjalny według taryfy	1,97 zł + opłata za SMS głosowego według taryfy	0,00 zł	4,03 zł	4,03 zł
Strefa Roamingowa 2	12,10 zł	6,05 zł	1,97 zł				4,03 zł	4,03 zł
Strefa Roamingowa 3	18,14 zł	6,05 zł	1,97 zł				4,03 zł	4,03 zł

<sup>4</sup>Połączenia przychodzące i wychodzące w Strefach Roamingowych 1B, 2 i 3 naliczane są za każdą rozpoczętą minutę.

<sup>5</sup>Ceny w podane w tabeli powyżej są opłatami za każde rozpoczęte 100 kB. W przypadku wysłania MMS-a w roamingu o wielkości powyżej 100 kB zostanie pobrana opłata stanowiąca odpowiednią wielokrotność opłaty cennikowej. Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS w roamingu wynosi 300 kB.

<sup>6</sup>Pakietowa transmisja danych za granicą (APN: internet lub inny APN udostępniony przez Operatora przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku).W Strefach Roamingowych 1B, 2 i 3 opłaty naliczane są za każde rozpoczęte 100 kB, oddzielnie za dane wysłane i odebrane na poziomie protokołu internetowego (IP); 1 kB = 1024 B. Po zakończeniu połączenia dane są zaokrąglane w górę, do pełnej jednostki taryfikacyjnej. Korzystanie z Pakietowej transmisji danych za granicą wymaga posiadania aktywnej usługi Pakietowa transmisja danych w Polsce (mobilny Internet) oraz aktywnej usługi Roaming. Szczegółowe informacje dotyczące listy sieci, w których można korzystać z usługi Pakietowa transmisja danych za granicą są dostępne na stronie [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

Tabela 3. Pozostałe Usługi

Obsługa konta w usłudze Roaming	
Uzupełnienie konta wysłanie Ekspresowego kodu: *111*14-cyfrowy kod uzupełniający#	0,00 zł
Sprawdzenie stanu konta wysłanie Ekspresowego kodu: *101#	0,00 zł
Przeniesienie połączenia do Poczty głosowej +48 888000011 na terenie Unii Europejskiej (Strefa 1A)	0,00 zł
Połączenie z numerem +48 888 00 2222	Opłata jak za połączenie wychodzące do Polski zgodnie z Tabelą 1.
Połączenie z numerem Biura Obsługi Użytkownika (T-Mobile na kartę) +48 602 960 200	Opłata jak za połączenie wychodzące do Polski zgodnie z Tabelą 1.

Podane ceny jednostkowe zawierają podatek VAT wyliczony według stawki 23 %. Stan konta oraz wartość poszczególnych połączeń, SMS-ów i usług są wyliczane w oparciu o ceny netto. Przy informowaniu klienta o stanie konta podawana jest kwota obejmująca podatek VAT, zaokrąglona do pełnego grosza.

#### Objaśnienia

Operator  
Operator – T-Mobile Polska S.A.

#### Roaming

Opłaty z tytułu korzystania z usługi Roaming mogą być naliczane z opóźnieniem. Opłata za warunkowe przekierowanie połączeń (np. przeniesienie nieodebranych połączeń do Poczty głosowej) składa się z dwóch elementów: opłaty za roamingowe połączenie wykonywane do Polski oraz połączenie roamingowe odbierane w kraju, w którym przebywa Użytkownik Heyah. Poza granicami Polski niedostępna jest lokalizacja w serwisach

lokalizacyjnych. Usługa Roaming nie wymaga aktywacji. W celu dezaktywacji usługi należy zadzwonić do Biura Obsługi Użytkownika.

Limit wydatków na transmisję danych w Roamingu

W przypadku braku odmiennej dyspozycji Użytkownika Heyah, w Cyklu Rozliczeniowym obowiązuje limit wydatków na transmisję danych w Roamingu w kwocie netto (bez VAT) stanowiącej równowartość 50 EUR. Równowartość tej kwoty w złotych polskich wyliczana jest zgodnie z przepisami prawa, a w celach praktycznych limit wyrażony jest w kwocie brutto (z VAT). Dla okresu 15-30 czerwca 2017r. (włącznie) limit wynosi 266,39 zł z VAT, zaś od 1 lipca 2017r. - 261,38 zł z VAT. Po ogłoszeniu w kolejnych latach nowych danych niezbędnych dla wyrażenia limitu w złotych polskich, będzie on udostępniany na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl). Szczegółowe informacje dotyczące Roamingu są dostępne na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz w Biurze Obsługi Użytkownika Heyah 888 00 2222 (opłata zgodna z cennikiem).

SIMextra

W Roamingu za korzystanie z poszczególnych zakładek SIMextra /go-Card do opłat naliczanych na terenie kraju doliczane są opłaty: za wysłanie zapytania o informację, za każde wejście w kolejne opcje zakładki "Zobacz więcej", za wysłanie e-maila – jak za wysłanie SMS-a, zgodnie z cennikiem roamingowym.

Skrócone Numery Usługowe

Połączenia ze Skróconymi Numerami Usługowymi nie są dostępne w roamingu.

---

Załącznik nr 1 do Cennika Usług Roamingowych Nowy Roaming – Europa i Świat nr 2 dla Użytkowników Heyah

### **„Polityka uczciwego korzystania przez Użytkowników Heyah z usług telekomunikacyjnych Strefie roamingowej 1A”.**

1. W oparciu o przepisy Rozporządzenia (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii oraz przepisy rozporządzeń wykonawczych wydanych na podstawie tego rozporządzenia Operator umożliwia Użytkownikom Heyah korzystanie w Strefie 1A z następujących usług telekomunikacyjnych: wykonywanie połączeń głosowych do Strefy 1A lub odbierania połączeń głosowych, wysyłanie wiadomości SMS i MMS oraz korzystanie z transmisji danych (dalej: „**Usługi**”) zgodnie z Polityką Uczciwego Korzystania z roamingu (dalej: „**Polityka**”).
2. Polityka służy zapobieganiu niestandardowemu lub niewłaściwemu korzystaniu z Usług w Strefie 1A, polegającemu w szczególności na:
  - 2.1 korzystaniu z Usług dla innych celów niż okresowe podróże Użytkowników Heyah, przez co rozumie się w szczególności korzystanie przez Użytkowników Heyah z Usług w większości lub wyłącznie w Strefie 1A,
  - 2.2 długi okres nieaktywności karty SIM użytkowanej głównie a nawet wyłącznie w Strefie 1A;
  - 2.3 abonowanie i korzystanie kolejno z wielu kart SIM przez tego samego Użytkownika Heyah w Strefie 1A.
3. Użytkownicy Heyah, mogą korzystać z Usług w ramach limitów (dalej: „**Limity**”), których wielkości oraz ceny są wskazane w Tabeli nr 1 Cennika w pozycjach „Stawka w ramach Limitu”. Operator może również z tytułu świadczenia Usług w ramach Limitów stosować dodatkowe opłaty, o których mowa w art. 6c ust. 1 rozporządzenia nr 531/2012, o ile zgodę na stosowanie takiej dodatkowej opłaty wyrazi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. Limity są przyznawane Użytkownikom Heyah automatycznie i cyklicznie na okres 1 (jednego) roku, począwszy od dnia 15 czerwca każdego roku do dnia 14 czerwca kolejnego roku, oraz oddzielnie dla każdej posiadanej przez Użytkownika Heyah karty SIM. Pierwszy rok jest liczony od dnia 15 czerwca 2017 roku.
5. Limity są liczone osobno dla połączeń głosowych przychodzących, osobno dla połączeń głosowych wychodzących, osobno dla SMS-ów wychodzących, osobno dla MMS-ów wychodzących, oraz pakietów danych.
6. Rozpoczęcie korzystania z odpowiednich Limitów ma miejsce, gdy Użytkownik Heyah w ramach roamingu w strefie 1A wykona jedną z poniższych czynności: odbierze połączenie głosowe, wykona połączenie głosowe do Strefy 1A lub Polski, wyśle SMS, wyśle MMS, rozpocznie korzystanie z transmisji danych w Strefie 1A.
7. Po wykorzystaniu przez Użytkownika Heyah danego Limitu wskazanego w **Tabeli nr 1** Cennika w pozycjach „Stawka w ramach Limitu”, Operator naliczać będzie opłaty wskazane w Tabeli 1 Cennika w pozycji: „Stawka po przekroczeniu Limitu”.
8. Operator może odmówić przyznania Użytkownikowi Heyah kolejnego Limitu rocznego, w sytuacjach, o której mowa w pkt. 2 Polityki, po wyczerpaniu poniższej procedury. Jeżeli Operator stwierdzi ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Użytkownika Heyah z Usług po Stawce w ramach Limitu w sposób wskazany w pkt. 2 Polityki, Operator powiadamia Użytkownika Heyah o wykryciu takiego schematu korzystania i informuje go, że w przypadku braku zmiany schematu korzystania w terminie, który nie może być krótszy niż dwa tygodnie, nie przyzna Użytkownikowi Heyah kolejnego Limitu, a Użytkownik Heyah będzie mógł korzystać z Usług po Stawkach po przekroczeniu Limitu. Jeżeli w trakcie biegu wyznaczonego terminu Użytkownik Heyah wniesie skargę zgodnie z pkt. 15 Polityki w celu wykazania braku wspomnianego powyżej ryzyka, wyznaczony przez Operatora termin ulega przedłużeniu do czasu rozpatrzenia przez Operatora skargi. Operator przyznaje Użytkownikowi Heyah kolejny Limit i zaprzestaje stosowania Stawki po przekroczeniu Limitu, jeżeli schemat korzystania przez Użytkownika Heyah z Usług nie będzie już wskazywał na ryzyko niewłaściwego lub

- niestandardowego korzystania z Usług w sposób wskazany w pkt. 2 Polityki. Operator poinformuje Użytkownika Heyah o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego dotyczy przyznanie Limitu.
9. Gdy Użytkownik Heyah wjeżdża do Strefy 1A Operator, bezpłatnie poprzez wysłanie SMS, informuje Użytkownika Heyah o Limitach wraz z podaniem Stawki w ramach Limitu oraz Stawki po przekroczeniu Limitu oraz podaje okres, na jaki Limit został Użytkownikowi Heyah przyznany.
  10. Operator, bezpłatnie poprzez SMS, informuje Użytkownika Heyah o przekroczeniu 80% procent Limitu każdej z Usług.
  11. Operator, bezpłatnie poprzez SMS, informuje Użytkownika Heyah, gdy zostanie w pełni wykorzystany Limit każdej z Usług oraz powiadamia Użytkownika Heyah, o Stawkach po przekroczeniu Limitu.
  12. Użytkownik Heyah ma prawo żądać od Operatora zaprzestania wysyłania informacji, o których mowa w pkt. 8-10 Polityki oraz żądać, w każdej chwili i nieodpłatnie, ponownego wysyłania przez Operatora tych powiadomień.
  13. Użytkownik Heyah może samodzielnie uzyskać informacje dotyczące opłat roamingowych oraz Limitów, dzwoniąc pod bezpłatny numer +48 608929292.
  14. Operator jest uprawniony podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo jeżeli Operator poweźmie wątpliwość co do korzystania przez Użytkownika Heyah z Usług niezgodnie z Polityką, do wymagania od Użytkownika Heyah, przedstawienia dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, wiążących się z częstą obecnością Użytkownika Heyah w Polsce.
    - 14.1 W takim przypadku Operator może wymagać od Użytkowników Heyah: przedstawienia dowodu stałego zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, w szczególności poprzez złożenie przez Użytkownika Heyah odpowiedniego oświadczenia, potwierdzającego, że państwem zamieszkania Użytkownika Heyah jest Polska, a w przypadku Użytkowników Heyah nie będących konsumentami taki dowód może stanowić aktualny wypis z Krajowego Rejestru Handlowego lub innego rejestru, potwierdzający siedzibę i miejsce prowadzenia działalności gospodarczej lub innej działalności na terytorium Polski.
    - 14.2 Operator może również uznać za wystarczające inne niż wskazane powyżej dowody przedstawione przez Użytkownika Heyah, jeżeli, w ocenie Operatora, w sposób wystarczający dowodzą powyższych okoliczności.
    - 14.3 W sytuacji, gdy Użytkownik Heyah nie przedstawi dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub dowodu istnienia stałych powiązań z Polską, wówczas w przypadku nowego Użytkownika Heyah, Operator świadczy Usługi po Stawce po przekroczeniu Limitu. Jeżeli dowodu w wyznaczonym terminie nie przedstawi dotychczasowy Użytkownik Heyah, a przed wezwaniem do przedstawienia dowodu upłynął również wyznaczony przez Operatora, nie krótszy niż dwutygodniowy, termin do zaniechania korzystania przez niego z Usług w sposób niezgodny z Polityką, wówczas Operator uprawniony będzie do stosowania z tytułu świadczenia na rzecz Użytkownika Heyah Usług Stawki po przekroczeniu Limitu. Operator poinformuje Użytkownika Heyah o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego sprawa dotyczy.
  15. Użytkownicy Heyah mają prawo do wnoszenia skarg związanych ze stosowaniem przez Operatora Polityki.
    - 15.1 Skargi mogą być wnoszone w formie elektronicznej na adres: [roamingBOA@heyah.pl](mailto:roamingBOA@heyah.pl), na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży jak również telefonicznie na numer Biura Obsługi Użytkownika: +48888 00 2222. Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie cennikiem taryfy, posiadanej przez Użytkownika Heyah.
    - 15.2 W przypadku zgłoszenia skargi na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży, zgłaszający skargę otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przejęcia skargi.
    - 15.3 Odpowiedź na skargę jest udzielana w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku skarg wniesionych w formie elektronicznej odpowiedź jest udzielana na adres e-mail podany w skardze.
    - 15.4. Odpowiedź na skargę jest udzielana w terminie 14 dni od daty otrzymania skargi przez Operatora. W szczególnych wypadkach termin udzielenia odpowiedzi na skargę może zostać przedłużony do 30 dni.
    - 15.5 Prawo do wnoszenia skarg, o których mowa w punkcie 15 przysługuje Użytkownikom Heyah niezależnie od innych środków ochrony prawnej, w tym składania reklamacji wskazanych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora, którym związany jest Użytkownik Heyah.
  16. W przypadku posiadania przez Użytkownika Heyah pakietów roamingowych lub innych usług obniżających koszty roamingu, pakiety /usługi będą rozliczane w pierwszej kolejności, przed rozpoczęciem korzystania z przyznanego Użytkownikowi Heyah Limitów.
  17. W przypadku zmiany przez Użytkownika Heyah taryfy, od daty zmiany taryfy Użytkownik Heyah uzyskuje prawo do korzystania z Limitów w wysokości przysługujących mu w oparciu o taryfę, z której aktualnie korzysta; jednocześnie Użytkownik Heyah traci uprawnienie do korzystania z Limitów przysługujących mu na podstawie taryfy, z której korzystał uprzednio. Oznacza to w szczególności, że Limity przysługujące Użytkownikowi Heyah w oparciu o taryfę, z której Użytkownik Heyah korzystał uprzednio oraz o taryfę, z której Użytkownik Heyah aktualnie korzysta nie podlegają sumowaniu.
  18. Operator jest uprawniony do zmiany Polityki, jeżeli zmiana wprowadza zasady prawa unijnego przyjęte w celu regulacji roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej w Unii Europejskiej.