



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

Strefy roamingowe:

**Strefa Roamingowa 1A:** Unia Europejska oraz państwa nienależące do unii, ale należące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego; aktualna, szczegółowa lista państw/terytoriów wchodzących w skład Strefy Roamingowej 1A znajduje się na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)

Strefa Roamingowa 1B: państwa/terytoria europejskie spoza Strefy Roamingowej 1A - z wyłączeniem Rosji, Turcji i Kazachstanu; aktualna, szczegółowa lista państw/terytoriów wchodzących w skład Strefy Roamingowej 1B znajduje się na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)

**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.

1. Połączenia głosowe wykonywane ze Strefy Roamingowej 1A do tej strefy i Polski. SMS-y i MMS-y - wysyłane z tej strefy. Połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y - odbierane w tej strefie
  - 1.1 Wykonywanie w Strefie Roamingowej 1A połączeń głosowych do tej strefy i Polski będzie traktowane na takich zasadach, jak krajowe połączenia głosowe tj. połączenia głosowe inicjowane w kraju (w zasięgu Sieci) na numery komórkowe krajowych operatorów sieci komórkowych innych niż Operator.
  - 1.2 Wysyłanie SMS-ów i MMS-ów ze Strefy Roamingowej 1A będzie traktowane jak wysyłanie SMS-ów i MMS-ów krajowych tj. z kraju na numery komórkowe krajowych operatorów sieci komórkowych innych niż Operator.
  - 1.3 Jeśli warunki posiadanej przez Użytkownika Heyah oferty przewidują Limit Bazowy Minut, Limit Bazowy SMS-ów lub Limit Bazowy MMS-ów, to korzystanie z takiego limitu w Strefie Roamingowej 1A w celu korzystania z usług wskazanych w tytule niniejszego pkt 1 powyżej, powoduje pomniejszenie liczby jednostek dostępnych w jego ramach tak, jakby Użytkownik Heyah korzystał z niego w kraju. Przez Limit Bazowy Minut, Limit Bazowy SMS-ów i Limit Bazowy MMS-ów rozumie się limit tych jednostek, który może być wykorzystany na terenie kraju do połączeń - odpowiednio głosowych, SMS-ów i MMS-ów - na numery komórkowe krajowych operatorów sieci komórkowych innych niż Operator. Po wyczerpaniu wskazanego limitu Operator naliczać będzie opłaty w oparciu o zasady przewidziane warunkami posiadanej przez Użytkownika Heyah oferty lub Cennikiem dla usług krajowych po jego zużyciu.
  - 1.4 Za SMS-y odebrane w Strefie Roamingowej 1A opłaty nie są naliczane. W stosunku do połączeń głosowych odbieranych i MMS-ów odbieranych w Strefie Roamingowej 1A obowiązują zasady, jak dla odbierania połączeń głosowych i odbierania MMS-ów w kraju.
  - 1.5 Zasady dotyczące wskazanych w niniejszym punkcie Usług Telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A są opisane także w Załączniku nr 1 „Polityka uczciwego korzystania przez Użytkowników Heyah z usług telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A” (patrz na koniec dokumentu).
2. Transmisja danych (Mobilny Internet) w Strefie Roamingowej 1A
  - 2.1. Zasady z niniejszego ppkt 2.1 dotyczą transmisji danych (Mobilny Internet) w Strefie Roamingowej 1A dokonywanej w sytuacji, gdy Użytkownika Heyah nie dotyczą zasady taryfikacji za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacji danych z ppkt 2.3, ppkt 2.4 poniżej i przysługuje mu (a) limit danych do wykorzystania w kraju (zasób ograniczony co do objętości danych) lub (b) nielimitowany zasób danych do wykorzystania w kraju - będący Otwartym Pakietem Danych w rozumieniu przepisów prawa (patrz definicja w Objaśnieniach poniżej). Warunki posiadanej przez Użytkownika Heyah oferty Promocyjnej lub warunki Usługi Telekomunikacyjnej wskazują czy przyznany nimi limit danych jest Otwartym Pakietem Danych. Każdy nielimitowany zasób danych jest zawsze Otwartym Pakietem Danych.
    - 2.1.1. W Strefie Roamingowej 1A Użytkownik Heyah ma możliwość korzystania ze wskazanego w poniższej Tabeli 1 Limitu Danych UE, którego wielkość uzależniona jest od Wysokości Opłaty. Wysokość Opłaty to wartość opłaty za pakiet lub Usługę Telekomunikacyjną, które określone są w warunkach posiadanej przez Użytkownika Heyah oferty. Limit Danych UE stanowi część przysługującego Użytkownikowi Heyah nielimitowanego zasobu danych, który może być wykorzystany w kraju, albo pakietu danych (zasobu ograniczonego co do objętości danych będącego Otwartym Pakietem Danych), który może być wykorzystany w kraju. Taki pakiet określany jest dalej jako „Limit Bazowy Danych”. W przypadku, gdy Karta SIM występuje w roli Użytkownika Heyah Grupy w rozumieniu Regulaminu Usługi Telekomunikacyjnej „Internet Connect”, wartość Limitu Danych UE w Strefie Roamingowej 1A dla tej karty wynosi 0 GB. Jeżeli Limit Danych UE z poniższej Tabeli 1 jest większy niż Limit Bazowy Danych, wówczas Limit Danych UE jest równy Limitowi Bazowemu Danych. Jeżeli wysokość opłaty za pakiet lub Usługę Telekomunikacyjną jest równa 0,00 PLN w Limicie Bazowym Danych, wówczas Limit Danych UE wynosi 0 GB.
    - 2.1.2. Limit Danych UE jest przyznawany zgodnie z warunkami posiadanej przez Użytkownika Heyah oferty promocyjnej.

- 2.1.3. Korzystanie w Strefie Roamingowej 1A z Limitu Danych UE powoduje zużycie danych z Limitu Bazowego Danych.
- 2.1.4. Wykorzystanie w kraju wszystkich danych z Limitu Bazowego powoduje, że pula danych z Limitu Danych UE jest wyczerpana.
- 2.1.5. Korzystanie w kraju z Limitu Bazowego Danych może pomniejszyć dostępny zasób danych z Limitu Danych UE, jeśli zużycie danych z Limitu Bazowego przekroczy poziom różnicy pomiędzy wielkością Limitu Bazowego a wielkością Limitu Danych UE. Zasada ta nie ma zastosowania w sytuacji opisanej w ostatnim zdaniu ppkt 2.1.1 powyżej, kiedy to każde korzystanie w kraju z Limitu Bazowego Danych pomniejsza Limit Danych UE.
- 2.1.6. Po wykorzystaniu w Strefie Roamingowej 1A Limitu Danych UE, w przypadku korzystania z danych z pozostałej części Limitu Bazowego Danych w tejże strefie, transmisja danych w tej strefie będzie taryfikowana według stawki z kolumny C Tabeli 1.
- 2.1.7. Wykorzystanie w Strefie Roamingowej 1A wszystkich danych z Limitu Bazowego Danych powoduje, że w kraju nie będzie można z niego korzystać.
- 2.1.8. Niewykorzystane dane z Limitu Danych UE nie przechodzą na kolejny Cykl Rozliczeniowy.
- 2.2. Zasady z niniejszego podpunktu dotyczą transmisji danych (Mobilny Internet) w Strefie Roamingowej 1A dokonywanej w sytuacji, gdy Użytkownika Heyah nie dotyczą zasady taryfikacji za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacji danych z ppkt 2.3, ppkt 2.4 poniżej i przysługuje mu limit danych do wykorzystania w kraju (zasób ograniczony co do objętości danych) niebędący Otwartym Pakietem Danych w rozumieniu przepisów prawa (patrz definicja w Objaśnieniach poniżej). W opisanej sytuacji wskazany pakiet dostępny jest zarówno w kraju jak i w Strefie Roamingowej 1A. Z tytułu korzystania z takiego pakietu we wskazanej strefie nie ponosi się dodatkowych opłat.
- 2.3. Jeśli korzystając w kraju z usługi transmisji danych (mobilny Internet) Użytkownik Heyah podlegałby obciążeniu za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacji danych, to ten mechanizm naliczania opłat ma zastosowanie także do transmisji danych w Strefie Roamingowej 1A. Ceny wskazanej usługi krajowej określone są w Umowie, poza niniejszym dokumentem, z zastrzeżeniem pkt 2.4. poniżej.
- 2.4. Dodatkowa zasada dla usługi transmisji danych w Strefie Roamingowej 1A (z wyłączeniem opłaty wskazanej w kolumnie C Tabeli 1) określona została w Tabeli 2 poniżej. Wskazana w Tabeli 2 opłata ma zastosowanie gdy:
- 2.4.1. Użytkownik Heyah korzystając z tej usługi w kraju obciążany byłby za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacyjnych właściwych dla tej usługi i
- 2.4.2. cena z poniższej Tabeli 2 jest niższa niż cena za wskazane bieżące zużycie dla tej usługi w kraju.
- 2.5. Zasady dotyczące transmisji danych w Strefie Roamingowej 1A są opisane także w Załączniku nr 1 „Polityka uczciwego korzystania przez Użytkowników Heyah z usług telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A” (patrz na koniec dokumentu).

Tabela 1. Limit danych UE dla określonych wysokości opłat za pakiety i Usługi Telekomunikacyjne oraz wartości opłat po wykorzystaniu Limitu Danych UE.

A	B	C
Wysokość Opłaty	Limit Danych UE (GB)	Wartość opłaty brutto za 1 GB (1024 MB) w przypadku przekroczenia Limitu Danych UE i dalszego korzystania z danych z Limitu Bazowego Danych w Strefie Roamingowej 1A
0,00 PLN	0,00 GB	18,45 PLN
0,28 PLN	0,03 GB	18,45 PLN
0,50 PLN	0,05 GB	18,45 PLN
1 PLN	0,11 GB	18,45 PLN
2 PLN	0,22 GB	18,45 PLN
3 PLN	0,33 GB	18,45 PLN
4 PLN	0,43 GB	18,45 PLN
4,99 PLN	0,54 GB	18,45 PLN
5 PLN	0,54 GB	18,45 PLN
6 PLN	0,65 GB	18,45 PLN
7 PLN	0,76 GB	18,45 PLN
8 PLN	0,87 GB	18,45 PLN
9 PLN	0,98 GB	18,45 PLN
9,99 PLN	1,08 GB	18,45 PLN
10 PLN	1,08 GB	18,45 PLN

11 PLN	1,19 GB	18,45 PLN
12 PLN	1,30 GB	18,45 PLN
13 PLN	1,41 GB	18,45 PLN
14 PLN	1,52 GB	18,45 PLN
14,99 PLN	1,63 GB	18,45 PLN
15 PLN	1,63 GB	18,45 PLN
16 PLN	1,73 GB	18,45 PLN
17 PLN	1,84 GB	18,45 PLN
18 PLN	1,95 GB	18,45 PLN
19 PLN	2,06 GB	18,45 PLN
19,99 PLN	2,17 GB	18,45 PLN
20 PLN	2,17 GB	18,45 PLN
21 PLN	2,28 GB	18,45 PLN
22 PLN	2,38 GB	18,45 PLN
23 PLN	2,49 GB	18,45 PLN
24 PLN	2,60 GB	18,45 PLN
25 PLN	2,71 GB	18,45 PLN
26 PLN	2,82 GB	18,45 PLN
27 PLN	2,93 GB	18,45 PLN
28 PLN	3,04 GB	18,45 PLN
29 PLN	3,14 GB	18,45 PLN
29,99 PLN	3,25 GB	18,45 PLN
30 PLN	3,25 GB	18,45 PLN
31 PLN	3,36 GB	18,45 PLN
32 PLN	3,47 GB	18,45 PLN
33 PLN	3,58 GB	18,45 PLN
34 PLN	3,69 GB	18,45 PLN
35 PLN	3,79 GB	18,45 PLN
36 PLN	3,90 GB	18,45 PLN
37 PLN	4,01 GB	18,45 PLN
38 PLN	4,12 GB	18,45 PLN
39 PLN	4,23 GB	18,45 PLN
40 PLN	4,34 GB	18,45 PLN
41 PLN	4,44 GB	18,45 PLN
42 PLN	4,55 GB	18,45 PLN
43 PLN	4,66 GB	18,45 PLN
44 PLN	4,77 GB	18,45 PLN
45 PLN	4,88 GB	18,45 PLN
46 PLN	4,99 GB	18,45 PLN
47 PLN	5,09 GB	18,45 PLN
48 PLN	5,20 GB	18,45 PLN
49 PLN	5,31 GB	18,45 PLN
50 PLN	5,42 GB	18,45 PLN
100 PLN	10,84 GB	18,45 PLN

Tabela 2. Opłaty za połączenia głosowe, SMS-y, MMS-y oraz za transmisję danych wykonywane ze Strefy Roamingowej 1A (dotyczą sytuacji gdy Użytkownik Heyah korzystając z wymienionych w niej usług w kraju byłby obciążany za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacyjnych właściwych dla tych usług).

<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) - oddzielnie za dane wysłane i odebrane na poziomie protokołu internetowego (IP) przy czym:

1) gdy podana jest stawka za 1 MB, naliczona opłata za każdy rozpoczęty 1 kB wynosi  $\frac{1}{1024}$  (ułamek) stawki za 1 MB;

2) gdy podana jest stawka za 1 GB, naliczona opłata za każdy rozpoczęty 1 kB wynosi  $\frac{1}{1048576}$  (ułamek) stawki za 1 GB.

1 GB = 1024 MB = 1048576 kB 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.

Tabela 3. Opłaty za połączenia głosowe, SMS-y, MMS-y oraz za transmisję danych wykonywane ze Stref Roamingowych innych niż Strefa Roamingowa 1A.

	Połączenia głosowe <sup>1</sup> (stawka za minutę)	SMS-y (stawka za jeden SMS)			MMS-y (stawka za każde rozpoczęte 100 kB) <sup>2</sup>	Pakietowa transmisja danych (stawka za każdy rozpoczęty 1 MB) <sup>3</sup>
	wychodzące	wysłanie SMS-a	wysłanie SMS-a specjalnego	wysłanie SMS-a głosowego	wysłanie lub odebranie	wysłanie lub odebranie
ze Strefy Roamingowej 1A do Strefy 1A i Polski	Opłata zgodna z cennikiem taryfy dla usług krajowych	0,14 zł	0,14 zł + opłata za SMS specjalny według Cennika	0,14 zł + opłata za SMS głosowy według Cennika	0,28 zł	0,09 zł
ze Strefy Roamingowej 1A do Strefy Roamingowej 1B	7,00 zł					
ze Strefy Roamingowej 1A do Strefy Roamingowej 2	9,98 zł					
ze Strefy Roamingowej 1A do Strefy Roamingowej 3	16,03 zł					

	Połączenia głosowe (stawka za minutę) <sup>4</sup>		SMS-y (stawka za jeden SMS)				MMS-y (stawka za każde rozpoczęte 100 kB) <sup>5</sup>	Pakietowa transmisja danych (stawka za każde rozpoczęte 100 kB) <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
ze Strefy Roamingowej 1B do Strefy Roamingowej 1A i Polski	7,00 zł	6,05 zł	1,97 zł	1,97 zł + opłata za SMS specjalny według Cennika	1,97 zł + opłata za SMS głosowego według Cennika	0,00 zł	4,03 zł	4,03 zł
ze Strefy Roamingowej 1B do Strefy Roamingowej 1B	8,00 zł	6,05 zł	1,97 zł				4,03 zł	4,03 zł
ze Strefy Roamingowej 1B do Strefy Roamingowej 2	9,98 zł	6,05 zł	1,97 zł				4,03 zł	4,03 zł

ze Strefy Roamingowej 1B do Strefy Roamingowej 3	16,03 zł	6,05 zł	1,97 zł				4,03 zł	4,03 zł
ze Strefy Roamingowej 2 do wszystkich Stref Roamingowych	12,10 zł	6,05 zł	1,97 zł				4,03 zł	4,03 zł
ze Strefy Roamingowej 3 do wszystkich Stref Roamingowych	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, według zasady 100/1024 stawki za 1 MB, 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.

Tabela 4. 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 karte) +48 602 960 200	Opłata jak za połączenie wychodzące do Polski zgodnie z Tabelą 1.

## Objaśnienia

### Ceny

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.

W ramach wszystkich usług określonych niniejszym cennikiem należności są zaokrąglane do pełnego grosza. Należność nie może być mniejsza niż 1 grosz.

**Limit Bazowy Danych** – przysługujący Użytkownikowi Heyah limit danych (zasób ograniczony co do objętości danych będący Otwartym Pakietem Danych w rozumieniu przepisów prawa), który może być wykorzystany w kraju.

**Limit Bazowy Minut, Limit Bazowy SMS-ów, Limit Bazowy MMS-ów** - przysługujący Użytkownikowi Heyah ograniczony zasób tych jednostek, który może być wykorzystany w kraju do określonych dla niego połączeń - odpowiednio, głosowych, SMS-ów i MMS-ów - na numery krajowe inne niż numery Operatora

### MMS

Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS w Roamingu wynosi 300 kB. Oznacza to, że wysłanie informacji przekraczającej tę objętość skutkować będzie jej podziałem na odrębne MMS-y, z których każdy będzie mieć objętość nie większą niż 300 kB. Nie wpływa to na zasady taryfikacji. Opłaty za wysłanie wiadomości MMS naliczane są niezależnie od tego, czy numer telefonu lub adres odbiorcy wiadomości oraz numer centrum wiadomości zostały wpisane poprawnie. Jeśli Użytkownik nie odbierze wiadomości MMS, będzie ona przechowywana przez czas, który nadawca określił jako termin jej ważności - maksymalnie 7 dni. Po tym terminie zostanie ona automatycznie wykasowana. Za wysłanie wiadomości MMS jednocześnie do kilku adresatów, opłata zostanie naliczona tak, jak za wysłanie wiadomości MMS do każdego z adresatów osobno.

### Operator

Operator – T-Mobile Polska S.A.

### Otwarty Pakiet Danych

Otwarty Pakiet Danych to plan taryfowy obejmujący świadczenie jednej detalicznej usługi łączności ruchomej lub większej liczby tych usług, w którym nie ogranicza się wliczonej puli detalicznych usług transmisji danych w łączności ruchomej, za które wnoszona jest stała okresowa opłata, lub za które krajowa cena jednostkowa detalicznych usług w łączności ruchomej, określona jako iloraz całkowitej krajowej ceny detalicznej bez podatku VAT usług łączności ruchomej odpowiadającej całemu okresowi fakturowania i całkowitej puli detalicznych usług transmisji danych w łączności ruchomej dostępnych na rynku krajowym, jest mniejsza niż maksymalna hurtowa opłata za usługi w roamingu regulowanym, o której mowa w art. 12 rozporządzenia (UE) nr 531/2012 (definicja ustawowa)

Operator deklaruje, że:

- 1) każda opcja usługowa w ramach Umowy nieprzewidująca ograniczenia co do objętości danych, niepolegająca na obciążaniu Użytkownika Heyah za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacyjnych jest Otwartym Pakietem Danych;
- 2) będzie dokładać starań, aby w dokumentach definiujących zasób danych ograniczony co do ich objętości wskazywać, czy taki zasób jest Otwartym Pakietem Danych.

#### **Połączenia z numerami wykorzystującymi prefiks 39**

W Roamingu opłata za Połączenia z numerami 39 jest zgodna z cennikiem roamingowym i równa jest opłacie za roamingowe połączenie wykonywane do Polski na numer stacjonarny. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości Połączenia z numerami 39.

#### **Pakietowa transmisja danych (Mobilny Internet)**

Usługa mobilnego dostępu do Internetu (APN: internet lub inny APN udostępniony przez Operatora przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku) Korzystanie z Pakietowej transmisji danych za granicą wymaga posiadania aktywnej usługi pakietowej transmisji 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).

#### **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 wyrażany jest w kwocie brutto (z VAT). Od 1 lipca 2019 r. limit wynosi 264,36 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.

#### **SMS**

Pojedyncza wiadomość tekstowa SMS składa się z maksymalnie 160 znaków. Wykorzystywany aparat telefoniczny oraz elementy graficzne i specjalne mogą zmniejszać maksymalną liczbę znaków dostępną w jednym SMS-ie, tzn. jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków. Do elementów specjalnych zalicza się litery charakterystyczne dla polskiego alfabetu (np. ą, ę, ł) oraz inne znaki niewystępujące w alfabecie łacińskim. W przypadku przesyłania wiadomości zawierającej elementy specjalne, tekst pojedynczego SMS-a składa się z mniejszej liczby niż 160 znaków i może być dzielony na odpowiednią liczbę SMS-ów, z których każdy obciążony jest opłatą zgodnie z cennikiem. Jeśli Użytkownik nie odbierze wiadomości SMS, będzie ona przechowywana przez czas, który nadawca określił jako termin jej ważności - maksymalnie 7 dni. Po tym terminie zostanie ona automatycznie wykasowana z systemu operatora. Za wysłanie wiadomości SMS jednocześnie do kilku adresatów, opłata zostanie naliczona tak, jak za wysłanie wiadomości SMS do każdego z adresatów osobno.

**Wysokość Opłaty** - Wysokość Opłaty to wartość opłaty za pakiet lub Usługę Telekomunikacyjną określoną w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Usługi.

---

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 Roamingowej 1A z następujących usług telekomunikacyjnych: wykonywanie połączeń głosowych do Strefy Roamingowej 1A i Polski 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 Roamingowej 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 Roamingowej 1A;
  - 2.2 długim okresie nieaktywności karty SIM użytkowanej głównie a nawet wyłącznie w Strefie Roamingowej 1A;
  - 2.3 abonowaniu i korzystaniu kolejno z wielu kart SIM przez tego samego Użytkownika Heyah w Strefie Roamingowej 1A;

- 2.4 zorganizowanemu udostępnianiu lub odsprzedaży kart SIM na rzecz osób nie mieszkających na terenie Polski lub na rzecz podmiotów nie prowadzących działalności w Polsce.
- Korzystanie z Usług do innych celów niż okresowe podróże ma miejsce, w szczególności gdy Użytkownik Heyah przez okres ostatnich 4 miesięcy przebywał co najmniej przez połowę tego okresu w Strefie Roamingowej 1A lub korzystał z Usług w Strefie Roamingowej 1A, w sposób przeważający w stosunku do korzystania z usług telekomunikacyjnych w Polsce.
3. Polityka ma zastosowanie oddzielnie dla każdej posiadanej przez Użytkownika Heyah karty SIM.
  4. Rozpoczęcie korzystania z Usług ma miejsce, gdy Użytkownik Heyah w ramach roamingu w Strefie Roamingowej 1A wykona jedną z poniższych czynności: odbierze połączenie głosowe, wykona połączenie głosowe do Strefy Roamingowej 1A lub Polski, wyśle SMS, wyśle MMS, rozpocznie korzystanie z transmisji danych w Strefie 1A.
  5. W przypadku, niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług w Strefie Roamingowej 1A, o którym mowa w punkcie 2 Polityki Operator uprawniony jest do opłat naliczanych w Strefie Roamingowej 1 A, doliczyć opłaty dodatkowe w wysokości:
    - 5.1 0,16 zł za minutę wykonanego połączenia głosowego,
    - 5.2 0,04 zł za minutę odebranego połączenia głosowego
    - 5.3 0,05 zł za wysłaną wiadomość SMS,
    - 5.4 0,012 zł za wysłaną wiadomość MMS (i w przypadku gdy Użytkownik Heyah ma Limit Bazowy MMS-ów),
    - 5.5 18,45 zł za każdy GB transmisji danychWysokość opłaty dodatkowej za połączenia odebrane będzie cyklicznie co roku zmieniana, zgodnie z Rozporządzeniem Wykonawczym Komisji Europejskiej, ustalającym średnią ważoną maksymalnych stawek za zakończenie połączenia w sieci ruchomej w Unii. Wysokość opłat dodatkowych za połączenia wykonane, SMS-y, MMS-y i transmisję danych będzie cyklicznie zmieniana zgodnie z harmonogramem zmian przyjętym przez Komisję Europejską.
  6. Operator może naliczać opłaty dodatkowe z tytułu korzystania przez Użytkowników Heyah Usług w Strefie Roamingowej 1A, wskazane w punkcie 5 Polityki w sytuacjach, o których mowa w pkt. 2 Polityki, po wyczerpaniu poniższej procedury. Jeżeli Operator stwierdzi ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Użytkownika Heyah z Usług 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, Operator będzie mógł doliczyć opłaty dodatkowe wskazane punkcie 5 Polityki.
    - 6.1 Jeżeli w trakcie biegu wyznaczonego terminu Użytkownik Heyah wnieśli skargę zgodnie z pkt. 14 Polityki w celu wykazania braku wspomnianego powyżej ryzyka, wyznaczony przez Operatora termin ulega przedłużeniu do czasu rozpatrzenia przez Operatora skargi.
    - 6.2 Operator zaprzestaje stosowania dodatkowych opłat, o których mowa punkcie 5 Polityki, 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 to dotyczy.
  7. Niezależnie od okoliczności wskazanych w punkcie 2 Polityki, bez zachowania procedury, o której mowa w punkcie 7 Polityki, po wykorzystaniu posiadanego przez Użytkownika Heyah, limitu transmisji danych wskazanego w Tabeli 1 Kolumna B Cennika Operator naliczać może opłaty dodatkowe wskazane w Tabeli 1 Kolumna C Cennika.
  8. Gdy Użytkownik Heyah wjeżdża do Strefy 1A Operator, poprzez wysłanie bezpłatnego SMS, informuje Użytkownika Heyah o głównych zasadach Polityki oraz o opłatach dodatkowych, o których mowa w punkcie 5 Polityki.
  9. Operator, poprzez wysłanie bezpłatnego SMS, informuje Użytkownika Heyah, gdy do wykorzystania w całości usługi transmisji danych, o których mowa w Tabeli 1 kolumna B Cennika pozostało 50 MB.
  10. Operator, poprzez wysłanie bezpłatnego SMS, informuje Użytkownika Heyah, gdy zostanie w pełni wykorzystany limit każdej z Usług w ramach Polityki oraz powiadamia Użytkownika Heyah, o opłatach, które będą obowiązywały Użytkownika Heyah za każde dodatkowe korzystanie z poszczególnych Usług w Strefie 1A.
  11. Użytkownik Heyah ma prawo żądać od Operatora zaprzestania wysyłania informacji, o których mowa w pkt. 9 -11 Polityki oraz żądać, w każdej chwili i nieodpłatnie, ponownego wysyłania przez Operatora tych powiadomień.
  12. Użytkownik Heyah może samodzielnie uzyskać informacje dotyczące Polityki oraz opłat roamingowych, dzwoniąc pod bezpłatny numer +48 608929292.
  13. 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.
    - 13.1W 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.
    - 13.2Operator może również uznać za wystarczające inne niż wskazane powyżej dowody przedstawione przez Użytkownika Heyah, jeżeli, w ocenie Operatora, w sposób wystarczający dowodzą powyższych okoliczności.
    - 13.3W 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 będzie uprawniony do opłat za Usługi naliczanych w Strefie Roamingowej 1A doliczyć opłaty w wysokości wskazanej w punkcie 5 Polityki. 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 opłat za Usługi naliczanych w Strefie Roamingowej 1A doliczyć opłaty w wysokości wskazanej w punkcie 5 Polityki. Operator poinformuje Użytkownika Heyah o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego sprawa dotyczy.
  14. Użytkownicy Heyah mają prawo do wnoszenia skarg związanych ze stosowaniem przez Operatora Polityki.

- 14.1 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: +48 888 00 2222. Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie cennikiem taryfy, posiadanej przez Użytkownika Heyah.
- 14.2 W przypadku zgłoszenia skargi na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży, zgłaszający skargę otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przejęcia skargi.
- 14.3 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.
- 14.4 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.
- 14.5 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.
15. W przypadku posiadania przez Użytkownika Heyah pakietów roamingowych lub innych usług obniżających koszty roamingu, pakiety /usługi będą wykorzystywane i rozliczane w pierwszej kolejności.
16. 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.
17. Operator może również z tytułu świadczenia Usług 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.