



Cennik Usług Roamingowych Nowy Roaming – Europa i Świat nr 2 dla Abonentów Heyah Mix

Ceny za usługi podane w kwotach brutto, zawierają 23% podatek VAT

Niniejszy cennik jest ważny od dnia 15.06.2017 r. i dotyczy tych Abonentów Heyah Mix, których cennik taryfy (cennik usług podstawowych) bezpośrednio przed działem „Objaśnienia” zawiera odesłanie w kwestii cen usług roamingowych do niniejszego dokumentu.

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 Abonentów Mix z usług telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A” (patrz poniżej).

Tabela 1. Strefa Roamingowa 1A

Połączenia głosowe ¹ (stawka za minutę)			SMS-y (stawka za jeden SMS)				MMS-y (stawka za jeden MMS, maksymalnie 300 kB) ²	Pakietowa transmisja danych (stawka za 1 MB) ³
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 1500 minut	Stawka po przekroczeniu Limitu 1500 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								

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

²Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS w roamingu wynosi 300 kB.

³W 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 rozpoczęcie 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 ⁴ (stawka za minutę)		SMS-y (stawka za jeden SMS)				MMS-y (stawka za każde rozpoczęcie 100 kB) ⁵	Pakietowa transmisja danych (stawka za każde rozpoczęcie 100 kB) ⁶
	wychodzące	przychodzące	wysłane SMS-a	wysłanie SMS-a specjalnego	wysłanie SMS-a głosowego	odebrane 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

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

⁵Ceny w podane w tabeli powyżej są opłatami za każde rozpoczęcie 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.

⁶Pakietowa 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 rozpoczęcie 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.t-mobile.pl.

Tabela 3. Pozostałe Usługi

Obsługa konta w usłudze Roaming	
Uzupełnienie konta wysłanie Ekspresowego kodu: *109*14-cyfrowy kod uzupełniający#	0,00 zł
Sprawdzenie stanu konta wysłanie Ekspresowego kodu: *108#	0,00 zł
Przeniesienie połączenia do Poczty głosowej +48 888000011 na terenie Unii Europejskiej (Strefa 1A)	0,00 zł
Połączenie z numerem Biura Obsługi Klienta +48 888 00 2222	opłata jak za połączenie do Polski zgodna z cennikiem roamingowym

Szczegółowe informacje są dostępne na www.heyah.pl oraz pod numerami: Biura Obsługi Klienta *2222 (koszt połączenia z numeru w Systemie Heyah Mix na terenie Polski, 1,00 zł za każdą rozpoczętą minutę), +48 888 00 2222 (koszt połączenia na terenie Polski zgodny z cennikiem operatora sieci, z której wykonywane jest połączenie)

lub pod numerem Infolinii 0801222111 (na terenie Polski koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora sieci, z której wykonywane jest połączenie).

Objaśnienia

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.

Operator

Operator – T-Mobile Polska S.A.

Roaming

Możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w roamingu może być ograniczona. 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 Abonent Heyah Mix. Poza granicami Polski niedostępna jest lokalizacja w serwisach lokalizacyjnych oraz połączenia z udostępnianymi przez Operatora Numerami premium. Usługa Roaming nie wymaga aktywacji. Jest ona aktywna dla wszystkich Abonentów Heyah Mix. W celu dezaktywacji usługi należy zadzwonić do Biura Obsługi Klienta.

Limit wydatków na transmisję danych w Roamingu

W przypadku braku odmiennej dyspozycji Abonenta Heyah Mix, 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. Szczegółowe informacje dotyczące Roamingu są dostępne na stronie internetowej www.heyah.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta 888 00 2222 (opłata zgodna z cennikiem).

Załącznik nr 1 do Cennika Usług Roamingowych Nowy Roaming Europa i Świat nr 2 – Dla Abonentów Heyah Mix „Polityka uczciwego korzystania przez Abonentów Heyah Mix 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 Abonentom Heyah Mix 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 Abonentów Heyah Mix, przez co rozumie się w szczególności korzystanie przez Abonentów Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix w Strefie 1A.
3. Abonenci, mogą korzystać z Usług w ramach limitów (dalej: „Limity”), których wielkości oraz ceny są wskazane w Tabeli 1, Tabeli 2, Tabeli 4, Tabeli 7, Tabeli 8 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 Abonentom Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix 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 Abonent Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix danego Limitu wskazanego w Tabeli 1, Tabeli 2, Tabeli 4, Tabeli 7, Tabeli 8 Cennika w pozycjach „Stawka w ramach Limitu”, Operator naliczać będzie opłaty wskazane w wyżej wymienionych Tabelach Cennika w pozycji: „Stawka po przekroczeniu Limitu”.
 8. Operator może odmówić przyznania Abonentowi Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix z Usług po Stawce w ramach Limitu w sposób wskazany w pkt. 2 Polityki, Operator powiadamia Abonenta Heyah Mix 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 Abonentowi Heyah Mix kolejnego Limitu, a Abonent Heyah Mix będzie mógł korzystać z Usług po Stawkach po przekroczeniu Limitu. Jeżeli w trakcie biegu wyznaczonego terminu Abonent Heyah Mix wnieśli 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 Abonentowi Heyah Mix kolejny Limit i zaprzestaje stosowania Stawki po przekroczeniu Limitu, jeżeli schemat korzystania przez Abonenta Heyah Mix z Usług nie będzie już wskazywał na ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług w sposób wskazany w pkt. 2 Polityki. Operator poinformuje Abonenta Heyah Mix o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego dotyczy przyznanie Limitu.
 9. Gdy Abonent Heyah Mix wjeżdża do Strefy 1A Operator, bezpłatnie poprzez wysłanie SMS, informuje Abonenta Heyah Mix o Limitach wraz z podaniem Stawki w ramach Limitu oraz Stawki po przekroczeniu Limitu oraz podaje okres, na jaki Limit został Abonentowi Heyah Mix przyznany.
 10. Operator, bezpłatnie poprzez SMS, informuje Abonenta Heyah Mix o przekroczeniu 80% procent Limitu każdej z Usług.
 11. Operator, bezpłatnie poprzez SMS, informuje Abonenta Heyah Mix, gdy zostanie w pełni wykorzystany Limit każdej z Usług oraz powiadamia Abonenta Heyah Mix, o Stawkach po przekroczeniu Limitu.
 12. Abonent Heyah Mix 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.
 13. Abonent Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix z Usług niezgodnie z Polityką, do wymagania od Abonenta Heyah Mix, przedstawienia dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, wiążących się z częstą obecnością Abonenta Heyah Mix w Polsce.
 - 14.1. W takim przypadku Operator może wymagać od Abonentów Heyah Mix: przedstawienia dowodu stałego zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, w szczególności poprzez złożenie przez Abonenta Heyah Mix odpowiedniego oświadczenia, potwierdzającego, że państwem zamieszkania Abonent Heyah Mix a jest Polska, a w przypadku Abonentów Heyah Mix 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 Abonenta Heyah Mix, jeżeli, w ocenie Operatora, w sposób wystarczający dowodzą powyższych okoliczności.
 - 14.3. W sytuacji, gdy Abonent Heyah Mix nie przedstawi dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub dowodu istnienia stałych powiązań z Polską, wówczas w przypadku nowego Abonenta Heyah Mix, Operator świadczy Usługi po Stawce po przekroczeniu Limitu. Jeżeli dowodu w wyznaczonym terminie nie przedstawi dotychczasowy Abonent Heyah Mix, 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 Abonenta Heyah Mix Usług Stawki po przekroczeniu Limitu. Operator poinformuje Abonenta Heyah Mix o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego sprawa dotyczy.
 15. Abonenci Heyah Mix 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, na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży jak również telefonicznie na numer Biura Obsługi Klienta: +48888002222. Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie cennikiem taryfy, posiadanej przez Abonenta Heyah Mix.
 - 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. Odpowiedz 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. Odpowiedz 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 Abonentom Heyah Mix niezależnie od innych środków ochrony prawnej, w tym składania reklamacji wskazanych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora, którym związany jest Abonent Heyah Mix.
16. W przypadku posiadania przez Abonenta Heyah Mix pakietów roamingowych lub innych usług obniżających koszty roamingu, pakiety /usługi będą rozliczane w pierwszej kolejności, przed rozpoczęciem korzystania z przyznanych Abonentowi Heyah Mix Limitów.
17. W przypadku zmiany przez Abonenta Heyah Mix taryfy lub zawarcia aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, od daty zmiany taryfy albo zawarcia aneksu Abonent Heyah Mix uzyskuje prawo do korzystania z Limitów w wysokości przysługujących mu w oparciu o taryfę, z której aktualnie korzysta; jednocześnie Abonent Heyah Mix traci uprawnienie do korzystania z Limitów przysługujących mu na podstawie taryfy, z której korzystał uprzednio. Oznacza to w szczególności, że Limity przysługujące Abonentowi Heyah Mix w oparciu o taryfę, z której Abonent Heyah Mix korzystał uprzednio oraz o taryfę, z której Abonent Heyah Mix 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.