



Regulamin oferty promocyjnej „Tani roaming z Unii Europejskiej”

Oferta promocyjna Polskiej Telefonii Cyfrowej S.A., Operatora Usługi Heyah z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 181 (zwanego dalej „Operatorem” lub „Heyah”)

Czas obowiązywania od dnia 30.04.2013 roku do odwołania

promocji:

Nazwa promocji: Tani roaming z Unii Europejskiej

Opis oferty: Każdy Użytkownik Heyah korzystający z taryfy Nowa Heyah, który w okresie trwania promocji skorzysta z niniejszej oferty promocyjnej, będzie mógł w roamingu na terenie Unii Europejskiej i z wybranych krajów spoza Unii Europejskiej wykonywać i odbierać połączenia po promocyjnych cenach.

WARUNKI PROMOCJI:

1. Z oferty promocyjnej „Tani roaming z Unii Europejskiej” (zwanej dalej „Promocją”) może korzystać każdy Użytkownik Heyah, który korzysta z taryfy Nowa Heyah i posiada aktywne konto na połączenia wychodzące.
2. Niniejszą Promocję można aktywować poprzez:
 - a. wysłanie Ekspresowego kodu *100*49#
 - b. internetowy serwis Samoobsługa dostępny na www.heyah.pl
 - c. IVR, łącząc się z numerem *2222 z Heyah
 - d. wysyłanie Ekspresowy kod *100# i wybór właściwej opcji w MenuAktywacja Promocji następuje najpóźniej w ciągu 72 godzin i zostanie potwierdzona przez Operatora poprzez wysłanie do Użytkownika wiadomości SMS.
3. Aktywacja usługi jest bezpłatna.
4. Użytkownik, który przystąpił do Promocji będzie mógł korzystać z Promocji wg następujących stawek:
 - 4.1 1 PLN/min za połączenie wychodzące
 - 4.2 0,49 PLN/min za połączenie przychodzące
5. Połączenia wychodzące i przychodzące naliczane są za każdą rozpoczętą minutę.
6. Promocja dotyczy połączeń roamingowych wykonywanych i odbieranych na terenie strefy roamingowej 1a, której zakres obejmuje kraje zdefiniowane jako strefa roamingowa 1a w Cenniku Usług dla Użytkowników Heyah
7. Promocja obejmuje wykonywanie połączeń na polskie i niemieckie numery stacjonarne i komórkowe.
8. Promocja dotyczy połączeń na numer Obsługi Klienta Heyah: *2222 i 888002222 oraz numery poczty głosowej: 888001111 i *1111
9. Zrezygnować z Promocji można poprzez:

- a. wysłanie Ekspresowego kodu *100*49*1#
 - b. internetowy serwis Samoobsługa dostępny na www.heyah.pl
 - c. IVR, łącząc się z numerem *2222 z Heyah
 - d. wysyłanie Ekspresowego kod *100# i wybór właściwej opcji w Menu
10. Rezygnacja z usługi jest bezpłatna.
 11. Promocja nie dotyczy połączeń wideo, połączeń na numery zawarte w Cenniku Numerów Premium i Regulaminie oferty specjalnej. Dostęp do numerów 703X,704X i 708X.
 12. Promocja nie dotyczy połączeń roamingowych ze strefy roamingowej 1a do innych krajów objętych tą strefą, ani do krajów spoza tej strefy, za wyjątkiem punktu 7 niniejszego regulaminu.
 13. W przypadku zmiany taryfy przez Użytkownika na Taryfę Pakietową następuje automatyczna dezaktywacja Promocji. Użytkownik może ponownie przystąpić do Promocji w sposób opisany w pkt.2 po zmianie taryfy na Nową Heyah.
 14. Korzystanie z niniejszej Promocji przez Użytkownika oznacza akceptację niniejszego Regulaminu

REKLAMACJE:

1. Reklamacje dotyczące Promocji należy zgłaszać drogą elektroniczną: kontakt@heyah.pl, pisemnie na adres: Reklamacje Heyah, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, lub telefonicznie: +48 888002222.
2. Użytkownik, który skorzystał z niniejszej Promocji może zgłosić reklamację w terminie 12 miesięcy od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
3. Reklamacja winna zawierać imię i nazwisko Użytkownika, numer telefonu oraz kod PUK karty SIM, przedmiot reklamacji, reklamowany okres oraz okoliczności uzasadniające reklamację.
4. Jeśli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, Operator zwraca się do Użytkownika składającego reklamację o jej uzupełnienie. Nieuzupełnienie reklamacji w terminie wskazanym w wezwaniu powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
5. Operator rozpatruje reklamację w terminie do 1 miesiąca od dnia jej otrzymania od Użytkownika z zastrzeżeniem, że reklamacja jest kompletna i nie jest wymagane jej uzupełnienie.
6. Reklamacje będące następstwem niestosowania się Użytkownika do treści niniejszego Regulaminu nie zostaną rozpatrzone przez Operatora.

POZOSTAŁE WARUNKI

1. Użytkownik potwierdza, że jest mu wiadome, iż nie ma prawa:
 - Za pomocą Karty SIM wydanej przez Operatora (dalej „Karta SIM”) kierować ruchu z sieci innych Operatorów do sieci Operatora lub innych sieci telekomunikacyjnych
 - Wykorzystywać Karty SIM w urządzeniu realizującym funkcje zakończenia sieci stałej lub działającym na podobnej zasadzie (Fixe Cellular Terminal – FCT), chyba, że jest to dokonywane na podstawie odrębnej umowy zawartej z Operatorem, przewidującej wyraźnie taką możliwość
 - Generowania sztucznego ruchu, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź, którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń.
2. Użytkownik potwierdza, że jest mu wiadome, że naruszenie któregokolwiek z zakazów, o których mowa powyżej, stanowi dla Operatora podstawę do rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym.
3. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają cenniki oraz postanowienia dotyczące Taryfy Nowa Heyah oraz Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych Heyah na rzecz Użytkowników.