



# Regulamin oferty promocyjnej „Tani roaming z Unii Europejskiej”

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

**Czas obowiązywania promocji:** od dnia **06.07.2010** roku do odwołania jednak nie dłużej niż do dnia **30.06.2011** roku

**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](http://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 Operatorem 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 0,59 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](http://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 Era/Heyah 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 w Usłudze Heyah
4. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia **06.07.2010** roku.