



## CENNIK USŁUG ROAMINGOWYCH „A” – DLA ABONENTÓW HEYAH SIECI T-MOBILE

Niniejszy cennik jest ważny od dnia 15-06-2017r. i dotyczy Abonentów Heyah, których cennik taryfy (cennik usług podstawowych) bezpośrednio przed działem „Objaśnienia” zawiera odesłanie w kwestii cen usług roamingowych do niniejszego dokumentu. Poniższe tabele odnoszą się do taryfy Heyah Non Stop.

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

**Tabela 1.** Stawki za minutę połączenia w Strefie Roamingowej 1A do tej strefy i Polski:

Połączenia głosowe			Połączenia wideo
wychodzące	przychodzące		wychodzące i przychodzące
	Stawka w ramach Limitu pierwszych 1500 minut	Stawka po przekroczeniu Limitu 1500 minut	
0,25 zł	0 zł	0,05 zł	9,98 zł

**Tabela 2.** Stawki za minutę połączenia w Strefie Roamingowej 1A do pozostałych Stref Roamingowych oraz w pozostałych Strefach Roamingowych (z wyłączeniem połączeń przychodzących).

	Połączenia głosowe		Połączenia wideo	
	wychodzące	przychodzące	wychodzące	przychodzące
Strefa Roamingowa 1A do pozostałych Stref Roamingowych	0,95 zł	nie dotyczy	patrz tabela powyżej	nie dotyczy
Strefa Roamingowa 1B	4,94 zł	4,94 zł	9,98 zł	
Strefa Roamingowa 2	9,98 zł	4,94 zł	15,02 zł	
Strefa Roamingowa 3	16,03 zł	4,94 zł	15,02 zł	

**Tabela 3.** Stawki za jeden SMS w Strefie Roamingowej 1A.

Wysłanie SMS-a	Wysłanie SMS-a specjalnego	Wysłanie SMS-a głosowego	Odebranie SMS-a
0,09 zł	0 zł + opłata za SMS specjalny według cennika taryfy	0 zł + opłata za SMS specjalny według cennika taryfy	0 zł

**Tabela 4.** Stawki za jeden SMS w pozostałych Strefach Roamingowych.

	Wysłanie SMS-a	Wysłanie SMS-a specjalnego	Wysłanie SMS-a głosowego	Odebranie SMS-a
Strefa Roamingowa 1B	1,50 zł	1,50 zł + opłata za SMS specjalny według cennika taryfy	1,50 zł + opłata za SMS głosowy według cennika taryfy	0 zł
Strefa Roamingowa 2	1,50 zł			0 zł
Strefa Roamingowa 3	1,50 zł			0 zł

**Tabela 5.** Stawki za MMS w Roamingu.

MMS	Wysłanie wiadomości MMS w Roamingu	Strefa roamingowa 1A	0,09 zł za każdą wiadomość MMS (maksymalnie 300 kB)
	Wysłanie lub odebranie wiadomości MMS w Roamingu	Strefa roamingowa 1B	4,03 zł za każde rozpoczęte 100 kB
		Strefa roamingowa 2	4,03 zł za każde rozpoczęte 100 kB
		Strefa roamingowa 3	4,03 zł za każde rozpoczęte 100 kB

**Tabela 6.** Pakietowa transmisja danych (Mobilny Internet) w Strefie Roamingowej 1A.

Pakietowa transmisja danych (Mobilny Internet) w Strefie Roamingowej 1A (wysyłanie i odbieranie)
0,09 zł za 1 MB

**Tabela 7.** Pakietowa transmisja danych (Mobilny Internet) w pozostałych Strefach Roamingowych.

Pakietowa transmisja danych (Mobilny Internet)	Strefa Roamingowa 1B	3,63 zł za każde 100 kB
	Strefa Roamingowa 2	3,63 zł za każde 100 kB
	Strefa Roamingowa 3	3,63 zł za każde 100 kB

**Tabela 8.** Stawka za Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej 888 000 011 w Strefie Roamingowej 1A i w pozostałych Strefach Roamingowych.

Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej 888 000 011 na terenie Strefy Roamingowej 1A	0 zł
Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej 888 000 011 na terenie pozostałych Stref Roamingowych	opłata za odebrane połączenia przychodzącego w Roamingu + opłata za roamingowe połączenie wykonywane do Polski

**OBJAŚNIENIA:****Ceny**

Podane ceny jednostkowe zawierają podatek VAT wyliczony według stawki 23%. Podstawą do wyliczenia podatku VAT jest wartość opłat wyliczona według cen netto zgodnie z informacją na fakturze. Wartością opłat za Usługi Telekomunikacyjne jest suma wartości wyliczonych na podstawie cen netto oraz stosownie obliczonego podatku VAT.

**Definicje**

Definicje pojęć pisanych z dużej litery mają znaczenie nadane im w „Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów T-Heyah”.

**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 miał objętość nie większą niż 300 kB. Przesłanie wiadomości MMS bez załączników powoduje naliczenie opłaty zgodnej z cennikiem. 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 abonent 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 z systemu operatora. Za wysłanie wiadomości MMS lub SMS jednocześnie do kilku adresatów, opłata zostanie naliczona tak, jak za wysłanie wiadomości MMS do każdego z adresatów osobno.

**Mobilny Internet** – usługa mobilnego dostępu do Internetu (APN: internet lub inny APN udostępniony przez Operatora przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku); Korzystanie z Mobilnego Internetu za granicą wymaga posiadania aktywnej usługi Mobilny Internet w Polsce (w Sieci) oraz aktywnej usługi Roaming. Szczegółowe informacje dotyczące listy sieci i krajów, w których można korzystać z Mobilnego Internetu za granicą są dostępne na stronie [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

#### **Naliczanie Opłat**

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

#### **Operator**

Operator – T-Mobile Polska S.A.

#### **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.

#### **Roaming**

Skorzystanie z usług objętych niniejszym cennikiem wymaga aktywacji usługi Roamingu (roaming międzynarodowy). W Roamingu mogą być niedostępne serwisy posiadające opcję lokalizacji oraz połączenia z Numerami premium i numerem 608 908. Szczegółowe informacje dotyczące Roamingu są dostępne na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz w Biurze Obsługi +48888 002 222 (opłata zgodna z cennikiem).

Limit wydatków na transmisję danych w Roamingu:

W przypadku braku odmiennej dyspozycji Abonenta, 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 +48888 002 222 (opłata zgodna z cennikiem).

#### **SIMextra**

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

#### **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 abonent 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.

Cennik obowiązuje dla umów i aneksów zawartych od dnia 20.04.2015 r.

Załącznik nr 1 do Cennika roamingowego „Cennik Usług Roamingowych „A” - Dla Abonentów Heyah sieci T-Mobile”

## „POLITYKA UCZCIWEGO KORZYSTANIA PRZEZ ABONENTÓW HEYAH Z USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W 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 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, przez co rozumie się w szczególności korzystanie przez Abonentów 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 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 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 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 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 danego Limitu wskazanego w **Tabeli 1** 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 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 z Usług, po Stawce w ramach Limitu w sposób wskazany w pkt. 2 Polityki, Operator powiadamia Abonenta 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 kolejnego Limitu, a Abonent będzie mógł korzystać z Usług po Stawkach po przekroczeniu Limitu. Jeżeli w trakcie biegu wyznaczonego terminu Abonent 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 kolejny Limit i zaprzestaje stosowania Stawki po przekroczeniu Limitu, jeżeli schemat korzystania przez Abonenta z Usług nie będzie już wskazywał na ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług w sposób wskazany w pkt. 2 Polityki. Operator poinformuje Abonenta o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego dotyczy przyznanie Limitu.
9. Gdy Abonent wjeżdża do Strefy 1A Operator, bezpłatnie poprzez wysłanie SMS, informuje Abonenta o Limitach wraz z podaniem Stawki w ramach Limitu oraz Stawki po przekroczeniu Limitu oraz podaje okres, na jaki Limit został Abonentowi przyznany.
10. Operator, bezpłatnie poprzez SMS, informuje Abonenta o przekroczeniu 80% procent Limitu każdej z Usług.
11. Operator, bezpłatnie poprzez SMS, informuje Abonenta, gdy zostanie w pełni wykorzystany Limit każdej z Usług oraz powiadamia Abonenta, o Stawkach po przekroczeniu Limitu.
12. Abonent 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 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 z Usług niezgodnie z Polityką, do wymagania od Abonenta, przedstawienia dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, wiążących się z częstą obecnością Abonenta w Polsce.
  - 14.1 W takim przypadku Operator może wymagać od Abonentów: przedstawienia dowodu stałego zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, w szczególności poprzez złożenie przez Abonenta odpowiedniego oświadczenia, potwierdzającego, że państwem zamieszkania Abonenta jest Polska, a w przypadku Abonentów 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, jeżeli, w ocenie Operatora, w sposób wystarczający dowodzą powyższych okoliczności.
  - 14.3 W sytuacji, gdy Abonent nie przedstawi dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub dowodu istnienia stałych powiązań z Polską, wówczas w przypadku nowego Abonenta, Operator świadczy Usługi po Stawce po przekroczeniu Limitu. Jeżeli dowodu w wyznaczonym terminie nie przedstawi dotychczasowy Abonent, 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 Usług Stawki po przekroczeniu Limitu. Operator poinformuje Abonenta o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego sprawa dotyczy.
15. Abonenci mają prawo do wnoszenia skarg związanych ze stosowaniem przez Operatora Polityki.

- 15.1 Skargi mogą być wnoszone w formie elektronicznej na adres: [roamingBOA@t-mobile.pl](mailto:roamingBOA@t-mobile.pl), na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży jak również telefonicznie na numer Biura Obsługi: +48888 002 222. Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie cennikiem taryfy, posiadanej przez Abonenta.
- 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 Abonentom niezależnie od innych środków ochrony prawnej, w tym składania reklamacji wskazanych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora, którym związany jest Abonent.
16. W przypadku posiadania przez Abonenta pakietów roamingowych lub innych usług obniżających koszty roamingu, pakiety /usługi będą rozliczane w pierwszej kolejności, przed rozpoczęciem korzystania z przyznanym Abonentowi Limitów.
17. W przypadku zmiany przez Abonenta taryfy lub zawarcia aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, od daty zmiany taryfy albo zawarcia aneksu Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Limitów w wysokości przysługujących mu w oparciu o taryfę, z której aktualnie korzysta; jednocześnie Abonent traci uprawnienie do korzystania z Limitów przysługujących mu na podstawie taryfy, z której korzystał uprzednio. Oznacza to w szczególności, że Limity przysługujące Abonentowi w oparciu o taryfę, z której Abonent korzystał uprzednio oraz o taryfę, z której Abonent 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.