

## Cennik\_Systemu\_Heyah\_01

Obowiązuje od dnia 01.01.2021 r.

DZIAŁY CENNIKA:

- I. SUBSKRYPCJA
- II. USŁUGI TOWARZYSZĄCE
- III. USŁUGI ROAMINGOWE I MIĘDZYNARODOWE
- IV. USŁUGI SPECJALNE
- V. OBJAŚNIENIA WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH DZIAŁÓW

### I. SUBSKRYPCJA

Cenę Subskrypcji i Usługi nią objęte znajdziesz w Regulaminie Subskrypcji. Opłata Subskrypcyjna obejmuje też Usługi Towarzyszące (patrz niżej do Działu II).

### II. USŁUGI TOWARZYSZĄCE

Usługi Towarzyszące są Usługami Krajowymi (definicja w Regulaminie Głównym).

Aktywacja	bezpłatnie
Poczta Głosowa 888 001 111	
Poczta Głosowa dzwoni do Ciebie	bezpłatnie
Połączenie z numerem Poczty Głosowej, w tym odsłuchanie wiadomości	bezpłatnie
Oddzwanianie bezpośrednio z Poczty Głosowej do osoby, która pozostawiła wiadomość	bezpłatnie
SMS powiadamiający o próbie połączenia	bezpłatnie
Połączenie z numerem 888 000 011, pod którym można zostawić wiadomość w Poczcie Głosowej	bezpłatnie
Obsługiwanie Połączeń	
Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej 888 000 011	bezpłatnie
Przeniesienie połączenia* Przeniesienie połączenia na inny numer krajowy	bezpłatnie
Zawieszenie Połączenia	usługa bezpłatna koszt zawieszonoego połączenia zgodnie z Cennikiem dla połączeń przychodzących
Połączenia Konferencyjne	usługa bezpłatna koszt wykonania połączenia zgodnie z Cennikiem; każde połączenie wychodzące jest rozliczane oddzielnie
Oczekiwanie Na Połączenie	bezpłatnie

Blokowanie Połączeń Wychodzących**		bezpłatnie
CLIP	Identyfikacja Numeru Rozmówcy	bezpłatnie
CLIR	Blokada Prezentacji Własnego Numeru	bezpłatnie
<p>*Przeniesienie połączenia na numery zagraniczne i numery specjalne jest zablokowane.          **Aktywowanie Blokad Połączeń nie ogranicza możliwości skorzystania z funkcji oddzwaniań bezpośrednio z Poczty Głosowej.</p>		
Połączenie z Działem Obsługi Płatności Abonenckich – Klienci Prywatni 608 966		bezpłatnie
Połączenie z Biurem Obsługi Abonenta (BOA) 888 002 222		bezpłatnie
Numery Alarmowe aktualny ich spis jest na <a href="http://www.t-mobile.pl">www.t-mobile.pl</a> ; połączenia z tymi numerami są kierowane do najbliższej jednostki i nie należy poprzedzać ich numerem kierunkowym		bezpłatnie
Połączenie z numerem 602 901, pod którym udzielana jest informacja o numerze telefonu, z którego wykonywane jest połączenie		bezpłatnie
Połączenia z numerami wykorzystującymi prefiks 39		bezpłatnie
Zastrzeżenie Numeru Telefonu		bezpłatnie
Rachunek Szczegółowy (wersja elektroniczna)		bezpłatnie
Podstawowy wykaz usług		bezpłatnie
Jednorazowy duplikat Faktury		bezpłatnie

### III. USŁUGI ROAMINGOWE I MIĘDZYNARODOWE

**Usługi Roamingowe to usługi świadczone przy wykorzystaniu sieci operatorów zagranicznych. Ich pełna definicja znajduje się w Regulaminie Głównym.**

#### Strefy Roamingowe:

**Strefa Roamingowa 1A:** Unia Europejska oraz państwa do niej nienależące, ale wchodzące w skład 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 świat poza Strefą Roamingową 1A, Strefą Roamingową 1B i Strefą Roamingową 3.

**Strefa Roamingowa 3:** Kazachstan, Kuba, Rosja, Turkmenistan oraz statki (obiekty pływające) na morzu poza zasięgiem naziemnych mobilnych sieci telekomunikacyjnych.

## **A. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH UREGULOWANYCH PRZEZ UNIĘ EUROPEJSKĄ W STREFIE ROAMINGOWEJ 1A**

- 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. Wysyłanie SMS-ów Głosowych ze Strefy Roamingowej 1A będzie traktowane jak wysyłanie SMS-ów Głosowych w ramach usług krajowych, tj. z zasięgu Sieci na krajowe numery stacjonarne operatorów innych niż Operator. Wysyłanie MMS-ów na adres e-mail ze Strefy Roamingowej 1A będzie traktowane jak wysyłanie takich MMS-ów z zasięgu Sieci.
  - 1.3 W stosunku do połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów odbieranych w Strefie Roamingowej 1A obowiązują zasady, jak dla odbierania połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów w kraju.
  - 1.4 Zasady dotyczące wskazanych w niniejszym punkcie Usług Telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A są opisane także w punkcie „Polityka uczciwego korzystania z Usług Telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A” (patrz poniżej).
- 2. Transmisja danych (Mobilny Internet) w Strefie Roamingowej 1A**
  - 2.1 W każdym Okresie Rozliczeniowym Twojej Subskrypcji otrzymujesz Limit Danych UE (w ramach Pakietu Danych objętego Subskrypcją). Uprawnia Cię on do korzystania, bez dodatkowych opłat, z Mobilnego Internetu w Strefie Roamingowej 1A.
    - 2.1.1 Wielkość Limitu Danych UE dla Twojej Subskrypcji znajdziesz w Regulaminie Subskrypcji.
    - 2.1.2 Korzystanie w Strefie Roamingowej 1A z Limitu Danych UE powoduje zużycie danych ze wspomnianego wyżej Pakietu Danych.
    - 2.1.3 Wykorzystanie w kraju wszystkich danych z tego Pakietu Danych powoduje, że pula danych z Limitu Danych UE jest wyczerpana.
    - 2.1.4 Korzystanie w kraju z Pakietu Danych objętego Subskrypcją pomniejszy w danym Okresie Rozliczeniowym Limit Danych UE, jeśli konsumpcja danych ze wskazanego pakietu przekroczy poziom różnicy pomiędzy wielkością tego pakietu a wielkością Limitu Danych UE.
    - 2.1.5 Po wykorzystaniu Limitu Danych UE Mobilny Internet w Strefie Roamingowej 1A zostanie zablokowany. Jeśli chcesz po zastosowaniu tej blokady wznowić korzystanie z Mobilnego Internetu w tej strefie, musisz wydać nam taką dyspozycję. Za taką usługę naliczana będzie wówczas opłata 16,73 zł za 1 GB (1024 MB).
    - 2.1.6 Niewykorzystane dane z Limitu Danych UE nie przechodzą na kolejny Okres Rozliczeniowy.
- 3. Polityka uczciwego korzystania z Usług Telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A (dalej „Polityka”)**
  - 3.1 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 Heyah umożliwi Tobie w Strefie Roamingowej 1A (a) wykonywanie połączeń głosowych do Strefy Roamingowej 1A i Polski i (b) odbieranie połączeń głosowych, (c) wysyłanie wiadomości SMS i MMS oraz (d) korzystanie z transmisji danych (dalej łącznie: „Usługi 1A”) zgodnie z niniejszą Polityką.
  - 3.2 Polityka ma na celu zapobieganie niestandardowemu lub niewłaściwemu korzystaniu z Usług 1A, polegającemu na:

- 3.2.1 korzystaniu z Usług 1A dla innych celów niż Twoje okresowe podróże, przez co rozumie się w szczególności korzystanie przez Ciebie z Usług Telekomunikacyjnych w większości lub wyłącznie w Strefie Roamingowej 1A,
- 3.2.2 długim okresie nieaktywności Karty SIM użytkowanej głównie a nawet wyłącznie w Strefie Roamingowej 1A;
- 3.2.3 abonowaniu i korzystaniu kolejno z wielu kart SIM przez Ciebie w Strefie Roamingowej 1A;
- 3.2.4 zorganizowanym 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 1A do innych celów niż okresowe podróże ma miejsce, w szczególności gdy przez okres ostatnich 4 miesięcy przebywałeś co najmniej przez połowę tego okresu w Strefie Roamingowej 1A lub korzystałeś z Usług 1A w sposób przeważający w stosunku do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych w Polsce.
- 3.3 Polityka ma zastosowanie oddzielnie dla każdej posiadanej przez Ciebie karty SIM.
- 3.4 Rozpoczęcie korzystania z Usług 1A ma miejsce, gdy w ramach roamingu w Strefie Roamingowej 1A wykonasz jedną z poniższych czynności: odbierzesz połączenie głosowe, wykonasz połączenie głosowe do Strefy Roamingowej 1A lub Polski, wyślesz SMS, wyślesz MMS, rozpoczniesz korzystanie z transmisji danych w Strefie Roamingowej 1A.
- 3.5 W przypadku, niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług 1A, o którym mowa w ppkt 3.2 powyżej, Heyah uprawniona jest do opłat naliczanych w Strefie Roamingowej 1A doliczyć opłaty dodatkowe w wysokości:
- 3.5.1 0,16 zł za minutę wykonanego połączenia głosowego,
- 3.5.2 0,04 zł za minutę odebranego połączenia głosowego,
- 3.5.3 0,05 zł za wysłaną wiadomość SMS,
- 3.5.4 0,12 zł za 10 wysłanych wiadomości MMS,
- 3.5.5 16,73 zł za każdy GB transmisji danych.  
Wysokość 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.
- 3.6 Dodatkowym warunkiem naliczania opłat dodatkowych z ppkt 3.5 powyżej jest wyczerpanie poniższej procedury i bezskuteczny wpływ wskazanego tam terminu. Jeżeli Heyah stwierdzi ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Ciebie z Usług 1A, o którym mowa w ppkt 3.2 powyżej, wyśle do Ciebie bezpłatną wiadomość SMS. Zostaniesz w ten sposób poinformowany (a) o wykryciu takiego schematu korzystania oraz (b) o tym, że w przypadku braku zmiany schematu korzystania z tych usług w terminie wskazanym w tym SMS-ie (nie będzie on krótszy niż dwa tygodnie), Heyah będzie mogła doliczyć opłaty dodatkowe z ppkt 3.5 powyżej.
- 3.6.1 Jeżeli w trakcie biegu wyznaczonego terminu wniesiesz skargę zgodnie z ppkt 3.14 poniżej w celu wykazania braku wspomnianego powyżej ryzyka, wyznaczony przez Heyah termin ulega przedłużeniu do czasu rozpatrzenia przez Heyah skargi.
- 3.6.2 Heyah zaprzestaje stosowania dodatkowych opłat, o których mowa ppkt 3.5 powyżej, jeżeli schemat korzystania przez Ciebie z Usług 1A nie będzie już wskazywał na ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z tych usług w sposób wskazany w ppkt 3.2 powyżej Heyah poinformuje Ciebie o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego to dotyczy.
- 3.7 Uprawnienie Heyah do naliczania opłat z ppkt 2.1.5 powyżej (w okolicznościach tam wskazanych) jest niezależne od okoliczności z ppkt 3.2 powyżej, naliczania opłat z ppkt 3.5, procedury z ppkt 3.6 i ewentualnych opłat z ppkt 3.17.
- 3.8 Gdy wjeżdżasz do Strefy 1A Heyah informuje Cię bezpłatnym SMS-em o głównych zasadach Polityki oraz o opłatach dodatkowych, o których mowa w ppkt 3.5 powyżej.
- 3.9 Heyah, poprzez wysłanie bezpłatnego SMS-a, informuje Ciebie, gdy wykorzystałeś 80% Limitu Danych UE, o którym mowa w pkt 2. Wiadomości tej nie otrzymasz, gdy 80% Limitu Danych UE zużyjesz korzystając z Mobilnego Internetu w kraju (w zasięgu Sieci).

- 3.10 Z bezskutecznym upływem terminu, o którym mowa w ppkt 3.6 powyżej, Heyah wysła do Ciebie bezpłatną wiadomość SMS. Zostaniesz w ten sposób poinformowany o rozpoczęciu naliczania i wysokości opłat z ppkt 5 powyżej, jak również o usłudze objętej tymi opłatami. Dla uniknięcia wątpliwości podkreśla się, że wskazana informacja jest niezależna od informacji przesyłanej przez Heyah po wyczerpaniu Limitu Danych UE informującej o stawce za dalsze korzystanie z Mobilnego Internetu w Strefie Roamingowej 1A.
- 3.11 Masz prawo żądać od Heyah zaprzestania wysyłania informacji, o których mowa w ppkt 3.8 – ppkt 3.10 powyżej oraz żądać, w każdej chwili i nieodpłatnie, ponownego wysyłania przez Heyah tych powiadomień.
- 3.12 Możesz samodzielnie uzyskać informacje dotyczące Polityki oraz opłat roamingowych, dzwoniąc pod bezpłatny numer +48 608929292.
- 3.13 Podczas zawierania Umowy albo po powzięciu wątpliwości co do korzystania przez Ciebie z Usług 1A niezgodnie z Polityką, Heyah może wymagać od Ciebie przedstawienia dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub istnienia Twoich stałych powiązań z Polską, wiążących się z częstą Twoją obecnością w Polsce.
  - 3.13.1 Jako dowodu na okoliczność wskazaną podpunkcie poprzednim, Heyah może w szczególności wymagać złożenia przez Ciebie oświadczenia, że państwem Twojego zamieszkania jest Polska. Jeśli nie jesteś konsumentem, Heyah może w szczególności wymagać dostarczenia aktualnego wypisu z Krajowego Rejestru Handlowego lub innego rejestru, potwierdzającego siedzibę i miejsce prowadzenia działalności gospodarczej lub innej działalności na terytorium Polski.
  - 3.13.2 Heyah może również uznać za wystarczające inne niż wskazane powyżej dowody przedstawione przez Ciebie, jeżeli, w ocenie Heyah, w sposób wystarczający dowodzą powyższych okoliczności.
  - 3.13.3 W sytuacji, gdy nie przedstavisz dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub dowodu istnienia stałych powiązań z Polską, wówczas w przypadku gdy jesteś nowym użytkownikiem systemu Heyah 01, Heyah będzie uprawniona do opłat za Usługi 1A doliczyć opłaty w wysokości wskazanej w ppkt 3.5 powyżej. Jeżeli nie przedstavisz dowodu w wyznaczonym terminie, a przed wezwaniem do przedstawienia dowodu upłynął również wyznaczony przez Heyah, nie krótszy niż dwutygodniowy, termin do zaniechania korzystania przez Ciebie z Usług 1A w sposób niezgodny z Polityką, wówczas Heyah uprawniona będzie do opłat za Usługi 1A wskazanych w pkt 1 i pkt 2 (ponad Tabelą 1) doliczyć opłaty w wysokości wskazanej w ppkt 3.5 powyżej. Heyah poinformuje Ciebie o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego sprawa dotyczy.
- 3.14 Masz prawo do wnoszenia skarg związanych ze stosowaniem przez Heyah Polityki.
  - 3.14.1 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 Abonenta: +48888002222. Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z niniejszym cennikiem.
  - 3.14.2 W przypadku zgłoszenia skargi na piśmie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, zgłaszający skargę otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przejęcia skargi.
  - 3.14.3 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.
  - 3.14.4 Odpowiedź na skargę jest udzielana przez Heyah w terminie 14 dni od daty otrzymania skargi. W szczególnych wypadkach termin udzielenia odpowiedzi na skargę może zostać przedłużony do 30 dni.
  - 3.14.5 Prawo do wnoszenia skarg, o których mowa powyżej przysługuje Ci niezależnie od innych środków ochrony prawnej, w tym składania reklamacji wskazanych w Regulaminie Głównym, którym jesteś związany.
- 3.15 Jeśli będziesz mógł korzystać z pakietów roamingowych lub innych usług obniżających koszty roamingu, pakiety /usługi te będą wykorzystywane i rozliczane w pierwszej kolejności.
- 3.16 Heyah jest uprawniona do zmiany Polityki, jeżeli zmiana wprowadza zasady prawa unijnego przyjęte w celu regulacji Roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej w Unii Europejskiej.
- 3.17 Heyah może również z tytułu świadczenia Usług 1A stosować dodatkowe opłaty wyrównawcze, 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 (dalej „Dodatkowa Opłata Wyrównawcza”). Dodatkowa Opłata Wyrównawcza może być stosowana od początku korzystania z danej usługi w Roamingu. Rozpoczęcie naliczania przez Heyah opłaty z ppkt 3.5 powyżej w stosunku do danej usługi wiązać się będzie z równoczesnym zaprzestaniem naliczania Dodatkowej Opłaty Wyrównawczej w stosunku do tej samej usługi (jeśli ta ostatnia opłata była wówczas naliczana). Zaprzestanie naliczania opłaty z ppkt 5.5. powyżej w stosunku do danej usługi spowoduje powrót do naliczania Dodatkowej Opłaty Wyrównawczej (jeśli Heyah będzie wówczas mieć do tego prawo).

## B. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W STREFACH ROAMINGOWYCH INNYCH NIŻ STREFA ROAMINGOWA 1A ORAZ W STREFIE ROAMINGOWEJ 1A W ZAKRESIE NIEUREGULOWANYM PRZEZ UE

### 4. Stawki w Roamingu nieregulowanym:

Tabela 1.

	Strefa Roamingowa 1B	3,63 zł za każde 100 kB
Mobilny Internet	Strefa Roamingowa 2	3,63 zł za każde 100 kB
	Strefa Roamingowa 3	3,63 zł za każde 100 kB

#### 4.1 Stawki za minutę połączenia w Strefie Roamingowej 1A do pozostałych Stref Roamingowych oraz w pozostałych Strefach Roamingowych

Tabela 2.

	Połączenia głosowe	
	wychodzące	przychodzące
Strefa Roamingowa 1A do pozostałych Stref Roamingowych	0,95 zł	nie dotyczy
Strefa roamingowa 1B	4,94 zł	4,94 zł
Strefa Roamingowa 2	9,98 zł	4,94 zł
Strefa Roamingowa 3	16,03 zł	4,94 zł

#### 4.2 Stawki za SMS w Strefach Roamingowych innych niż Strefa Roamingowa 1A

Tabela 3.

	SMS-y			
	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 zgodna z Cennikiem	1,50 zł + opłata za SMS głosowy zgodna z Cennikiem	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 2	1,50 zł			
Strefa Roamingowa 3	1,50 zł			

#### 4.3 Stawki za MMS w Strefach Roamingowych innych niż Strefa Roamingowa 1A

Tabela 4.

MMS	Strefa roamingowa 1B	4,03 zł za każde rozpoczęte 100 kB

Wysłanie lub odebranie wiadomości MMS w Roamingu	Strefa roamingowa 2	4,03 zł za każde rozpoczęte 100 kB
	Strefa roamingowa 3	4,03 zł za każde rozpoczęte 100 kB

- 4.4 Stawka za Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej 888 000 011 w Strefie Roamingowej 1A oraz w pozostałych Strefach Roamingowych

Tabela 5.

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 DO USŁUG ROAMINGOWYCH

- 4.5 Naliczanie opłat/rozliczanie zasobów
- 4.5.1 Mobilny Internet
- 4.5.1.1 W Strefie Roamingowej 1A konsumpcja danych w Mobilnym Internecie rozliczana jest za każdy rozpoczęty 1 kB. Oznacza to, że jeśli koniec danego połączenia z Internetem nie pokrywa się z końcem 1 kB, to rozmiar konsumpcji danych zaokrąglany jest w górę do pełnego kB. W przypadku, gdy Mobilny Internet w Strefie Roamingowej 1A jest odpłatny, każdy rozpoczęty kB jest kosztuje 1/1048576 stawki za 1 GB, a gdy stawka podana jest w MB - 1/1024 stawki za 1 MB.
- 4.5.1.2 W pozostałych Strefach Roamingowych konsumpcja danych w Mobilnym Internecie rozliczana jest za każde rozpoczęte 100 kB. Oznacza to, że jeśli koniec danego połączenia z Internetem nie pokrywa się z końcem 100 kB, to rozmiar konsumpcji danych zaokrąglany jest w górę do pełnych 100 kB. Każde rozpoczęte 100 kB kosztuje 100/1024 stawki za 1 MB.
- 4.5.2 Połączenia głosowe
- 4.5.2.1 Połączenia głosowe wychodzące i przychodzące w Strefie Roamingowej 1A naliczane są za każdą sekundę połączenia - 1/60 stawki minutowej.
- 4.5.2.2 Połączenia głosowe wychodzące i przychodzące w pozostałych Strefach Roamingowych naliczane są za każdą rozpoczętą minutę.
- 4.5.3 MMS-y
- 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 po 300 kB każdy, a jeśli w wyniku tego podziału pozostanie reszta mniejsza od tej wartości, to ostatni z MMS-ów będzie mieć mniej niż 300 kB. Nie wpływa to na opisane powyżej zasady taryfikacji.
- 4.5.3.1 Opłaty za MMS-y wysłane ze Strefy Roamingowej 1A, w przypadku ich odpłatności, naliczane są za każdą sztukę (300 kB). Opłata za pojedynczą wiadomość MMS to 1/10 stawki za 10 sztuk MMS.
- 4.5.3.2 Opłaty za MMS-y wysłane z innych Stref Roamingowych niż Strefa Roamingowa 1A rozliczane są za każde rozpoczęte 100 kB i do takiej jednostki odnoszą się też ceny i zasady powyżej podane. W przypadku wysłania MMS-a w tych strefach o wielkości powyżej 100 kB zostanie pobrana opłata stanowiąca odpowiednią wielokrotność ceny za każde rozpoczęte 100 kB.
- 4.6 Limit danych w Roamingu
- W przypadku braku Twojej odmiennej dyspozycji, obowiązuje limit wydatków na transmisję danych (Mobilny Internet) w Roamingu w kwocie netto (bez VAT) stanowiącej równowartość 50 EUR. Na dzień 1 lipca 2020r. wynosił on 274,91 z (z VAT). Przyszłe wymiary tego limitu, obliczone zgodnie z przepisami prawa, będą prezentowane w złotych polskich na [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl).
- 4.7 Roaming – zasady dodatkowe

W Roamingu mogą być niedostępne serwisy posiadające opcję lokalizacji oraz połączenia z numerami specjalnymi. Szczegółowe informacje dotyczące Roamingu są dostępne na stronie internetowej [www.heyah.pl](http://www.heyah.pl) oraz w Biurze Obsługi Abonenta pod numerem +48888002222.

### C. USŁUGI MIĘDZYNARODOWE

Usługi Międzynarodowe to połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y inicjowane z zasięgu Sieci na numery zagranicznych sieci komórkowych i stacjonarnych oraz do sieci satelitarnych.

Tabela 6.

Strefa		Minuta połączenia	SMS	MMS (za każde 100 kB)
Strefa międzynarodowa 1A	Unia Europejska oraz państwa nienależące do unii, ale należące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego; aktualna, szczegółowa lista państw/terytoriów wchodzących w skład Strefy międzynarodowej 1A znajduje się na <a href="http://www.t-mobile.pl">www.t-mobile.pl</a>	1,00 zł	0,31 zł	2,95 zł
Strefa międzynarodowa 1	państwa/terytoria europejskie spoza Strefy międzynarodowej 1A (z wyłączeniem Turcji i Kazachstanu) i całe terytorium Rosji; aktualna, szczegółowa lista państw/terytoriów wchodzących w skład Strefy międzynarodowej 1 znajduje się na <a href="http://www.t-mobile.pl">www.t-mobile.pl</a>	1,96 zł	1,00 zł	2,95 zł
Strefa międzynarodowa 2	Algieria, Armenia, Australia, Azerbejdżan, Egipt, Gruzja, Izrael, Kanada, Kazachstan, Kirgizja, Libia, Maroko, Nowa Zelandia, Tadżykistan, Tunezja, Turcja, Turkmenia, USA, Uzbekistan	2,45 zł	1,00 zł	2,95 zł
Strefa międzynarodowa 3	Reszta świata	4,54 zł	1,00 zł	2,95 zł
Strefa międzynarodowa 4	Sieci satelitarne	10,82 zł	1,00 zł	2,95 zł

### OBJAŚNIENIA DLA USŁUG MIĘDZYNARODOWYCH

**Należności za głosowe połączenia międzynarodowe** naliczane są za każdą rozpoczętą minutę.

**Usługi Międzynarodowe nie obejmują** połączeń z zagranicznymi stacjonarnymi i komórkowymi numerami premium oraz połączeń z innymi zagranicznymi numerami lub klasami numerów specjalnych, które nie mieszczą się w zasadach z powyższej tabeli.

**Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS** wynosi maksymalnie 300 kB. Ceny za MMS-y podane są za każde rozpoczęte 100 kB. W przypadku wysłania MMS-a o wielkości powyżej 100 kB zostanie pobrana opłata stanowiąca odpowiednią wielokrotność ceny za każde rozpoczęte 100 kB.

### IV.USŁUGI SPECJALNE



Usługi Specjalne to:

- Usługi Premium
- Numery Informacyjne
- Abonenckie Usługi Specjalne (AUS)
- Zharmonizowane Europejskie Numery Skrócone (HESC)
- Numery 26
- SMS – głosowy

## 1. USŁUGI PREMIUM

W tabeli poniżej X oznacza dowolny ciąg cyfr.

Tabela 7.

Usługa	Cena
Infolinie bezpłatne i ulgowe (usługa niedostępna w roamingu)	
800X oraz *80X	bezpłatnie
801X oraz *81X	0,18 zł za minutę (60/30)
8041X	0,18 zł za minutę (60/30)
8042X	0,18 zł za minutę (60/30)
8043X	0,18 zł za minutę (60/30)
8044X	0,18 zł za minutę (60/30)
8045X	0,18 zł za minutę (60/30)
8046X	0,18 zł za minutę (60/30)
8047X	0,18 zł za minutę (60/30)
8048X	0,18 zł za minutę (60/30)
8049X	0,18 zł za minutę (60/30)
Numer specjalny (usługa niedostępna w roamingu)	
*40X	0,62 zł za całe połączenie
*41X	1,23 zł za całe połączenie
*42X	2,46 zł za całe połączenie
*43X	3,69 zł za całe połączenie
*44X	4,92 zł za całe połączenie
*45X	6,15 zł za całe połączenie
*46X	7,38 zł za całe połączenie
*47X	8,61 zł za całe połączenie
*48X	9,84 zł za całe połączenie
*49X	11,07 zł za całe połączenie
*70X	0,62 zł za minutę (60/30)
*71X	1,23 zł za minutę (60/30)
*72X	2,46 zł za minutę (60/30)
*73X	3,69 zł za minutę (60/30)

<b>Usługa</b>	<b>Cena</b>
*74X	4,92 zł za minutę (60/30)
*75X	6,15 zł za minutę (60/30)
*76X	7,38 zł za minutę (60/30)
*77X	8,61 zł za minutę (60/30)
*78X	9,84 zł za minutę (60/30)
*79X	11,07 zł za minutę (60/30)
<b>Połączenia z numerami 704 (usługa niedostępna w roamingu)</b>	
7040X	0,71 zł za całe połączenie
7041X	1,43 zł za całe połączenie
7042X	2,50 zł za całe połączenie
7043X	3,92 zł za całe połączenie
7044X	4,99 zł za całe połączenie
7045X	6,42 zł za całe połączenie
7046X	9,99 zł za całe połączenie
7047X	12,48 zł za całe połączenie
7048X	24,61 zł za całe połączenie
7049X	35,31 zł za całe połączenie
<b>Połączenia z numerami 708, 703, 701 i 700 (usługa niedostępna w roamingu)</b>	
7081X oraz 7031X oraz 7011X oraz 7001X	0,36 zł za minutę (60/60)
7082X oraz 7032X oraz 7012X oraz 7002X	1,29 zł za minutę (60/60)
7083X oraz 7033X oraz 7013X oraz 7003X	2,08 zł za minutę (60/60)
7084X oraz 7034X oraz 7014X oraz 7004X	2,58 zł za minutę (60/60)
7085X oraz 7035X oraz 7015X oraz 7005X	3,69 zł za minutę (60/60)
7086X oraz 7036X oraz 7016X oraz 7006X	4,26 zł za minutę (60/60)
7087X oraz 7037X oraz 7017X oraz 7007X	4,92 zł za minutę (60/60)
7088X oraz 7038X oraz 7018X oraz 7008X	7,69 zł za minutę (60/60)
7089X oraz 7039X oraz 7019X oraz 7009X	9,99 zł za całe połączenie
<b>SMS specjalny o obniżonej wartości (usługa dostępna w roamingu)</b>	
80X	bezpłatnie + w roamingu opłata za SMS do Polski
810X	0,12 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
815X	0,18 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
820X	0,25 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
825X	0,31 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski

<b>Usługa</b>	<b>Cena</b>
830X	0,37 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
835X	0,43 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
840X	0,49 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
845X	0,55 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
850X	0,62 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
<b>SMS specjalny (usługa dostępna w roamingu)</b>	
70X	0,62 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
71X	1,23 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
72X	2,46 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
73X	3,69 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
74X	4,92 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
75X	6,15 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
76X	7,38 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
77X	8,61 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
78X	9,84 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
79X	11,07 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
<b>SMS specjalny o podwyższonej wartości (usługa dostępna w roamingu)</b>	
910X	12,30 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
911X	13,53 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
912X	14,76 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
913X	15,99 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
914X	17,22 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski

<b>Usługa</b>	<b>Cena</b>
915X	18,45 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
916X	19,68 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
917X	20,91 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
918X	22,14 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
919X	23,37 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
920X	24,60 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
921X	25,83 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
922X	27,06 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
923X	28,29 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
924X	29,52 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
925X	30,75 zł za SMS + w roamingu opłata za SMS do Polski
<b>MMS specjalny (usługa dostępna w roamingu)</b>	
70X	0,62 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
71X	1,23 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
72X	2,46 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
73X	3,69 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
74X	4,92 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
75X	6,15 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
76X	7,38 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
77X	8,61 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
78X	9,84 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
79X	11,07 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski

<b>Usługa</b>	<b>Cena</b>
900X	0,62 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
901X	1,23 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
902X	2,46 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
903X	3,69 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
904X	4,92 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
905X	6,15 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
906X	7,38 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
907X	8,61 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
908X	9,84 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
909X	11,07 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
910X	12,30 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
911X	13,53 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
912X	14,76 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
913X	15,99 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
914X	17,22 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
915X	18,45 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
916X	19,68 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
917X	20,91 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
918X	22,14 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
919X	23,37 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski
920X	24,60 zł za MMS + w roamingu opłata za MMS do Polski

Usługa	Cena
WAP Specjalny (usługa dostępna w roamingu)	bezpłatnie <b>albo</b> opłata za korzystanie jest widoczna na ekranie urządzenia <b>+dodatkowo</b> opłata za Mobilny Internet

## Informacja 1.



Gdy numer lub klasa numerów ma podaną cenę za minutę dopisaliśmy tam „60/30” albo „60/60”:

- 60/30 oznacza, że na początku połączenia naliczamy Ci z góry opłatę za pierwszą rozpoczętą minutę. Gdy pierwsza minuta się skończy wtedy za każde rozpoczęte 30 sekund połączenia naliczamy z góry połowę stawki minutowej.
- 60/60 oznacza, że naliczamy Ci z góry opłatę za każdą rozpoczętą minutę.

## Informacja 2.



Połączenia z numerami Usług Premium mogą być automatycznie przerywane przez dostawcę po 15 minutach.

## 1.1 Limit Wydatków na Usługi Premium

Dla Twojego bezpieczeństwa obowiązuje Limit Wydatków na Usługi Premium. W dowolnym momencie możesz zmienić wysokość tego limitu na jedną z poniższych wartości:

- 0 zł
- 35 zł – tę wartość ustawiamy przy aktywacji Karty SIM
- 75 zł
- 100 zł
- 200 zł
- 500 zł
- 1000 zł

Limit Wydatków na Usługi Premium oznacza kwotę, jaką możesz wydać na te usługi w danym miesiącu kalendarzowym. Jeśli zakup Usługi Premium miałby przekroczyć wspomniany limit w danym miesiącu wtedy zostanie on zablokowany. Jeśli przekroczenie tego limitu miałyby nastąpić w trakcie rozpoczętego połączenia głosowego, Heyah uniemożliwi to przerywając połączenie z końcem ostatniej jednostki taryfikacyjnej mieszczącej się w całości w limicie. Heyah wyśle do Ciebie SMS o osiągnięciu progu kwotowego. Jeśli odpowiednio podniesiesz limit możesz skorzystać z Usługi Premium, która była zablokowana. Z początkiem każdego miesiąca kalendarzowego limit jest odnawiany. Limit 0 zł możesz ustanowić także w opcji obejmującej zarówno odpłatne jak i nieodpłatne połączenia w ramach Usług Premium.

## 1.2 Limit Jednostkowy Premium

Usługa Premium ma cenę wyrażoną we właściwej dla niej jednostce rozliczeniowej. Taką jednostką może być np. minuta lub całe połączenie. Możesz ustanowić limit ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi Premium. Próba skorzystania z Usługi Premium, której cena za jednostkę rozliczeniową przekracza ten limit, będzie wówczas zablokowana.

## 1.3 Blokada Poszczególnych Rodzajów Usług Premium stoi do Twojej dyspozycji w zakresie:

- Połączeń głosowych

Cennik systemu Heyah 01

- SMSów
- MMSów lub
- Usługi WAP Specjalny

1.4 Limity/blokady możesz ustawiać kontaktując się z Biurem Obsługi Abonenta oraz w aplikacji Moja Heyah (w zakresie w niej dostępnym).

Informacja 3.



Przy aktywacji Karty SIM nie jest ustanawiana automatycznie żadna blokada ani limit z niniejszego pkt 1, za wyjątkiem Limitu Wydatków na Usługi Premium w wysokości 35 zł. Zmiana tego stanu może nastąpić tylko po odebraniu od Ciebie stosownej dyspozycji.

1.5 W przypadku wątpliwości co do tego, czy dany numer z zakresu niniejszego cennika podpada pod limity i blokady, o których mowa powyżej w ppkt 1.1 – ppkt 1.4, możesz je rozwiązać korzystając z wyszukiwarki rejestru usług premium na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Obecność takiego numeru w tym rejestrze oznacza, że podpada on pod te limity i blokady. W nielicznych przypadkach we wspomnianym rejestrze figurować mogą numery inne niż numery z zakresu Usług Premium. Wówczas takie numery będą podpadać wówczas pod wspomniane limity i blokady (będą traktowane jak numery Usług Premium). Przykładowo. numerami takimi mogą być niektóre numery Abonenckich Usług Specjalnych, o których mowa w pkt 3 poniżej.

## 2. NUMERY INFORMACYJNE

Tabela 8.

<b>Numer Informacyjny</b>	<b>Cena</b>
Połączenie z Działem Obsługi Płatności Abonenckich – Klienci Prywatni Numery 608 966 lub +48 608 966 000	
▪ w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	Bezpłatnie
▪ w dowolnej innej strefie roamingowej	Opłata za połączenie do Polski w danej strefie
Połączenie z Biurem Obsługi Abonenta (BOA) Numery 888 002 222 lub +48 888 002 222	
▪ w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	Bezpłatnie
▪ w dowolnej innej strefie roamingowej	Opłata za połączenie do Polski w danej strefie

## 3. ABONENCKIE USŁUGI SPECJALNE (AUS)

Abonenckie Usługi Specjalne to numery krajowe zaczynające się od 19 (np. 19XXX – w sumie 5 cyfr) lub 118 (np. 118XXX – w sumie 6 cyfr).

Tabela 9.

<b>Abonenckie Usługi Specjalne</b>	<b>Cena</b>
Połączenie	
▪ w Polsce	0,30 zł za minutę
▪ w dowolnej strefie roamingowej	Usługa niedostępna

3.1 Aktualną listę numerów w tej usłudze znajdziesz na naszej stronie <http://www.t-mobile.pl>.

Informacja 4.



Numery używane w tej usłudze są przypisane do konkretnych lokalizacji krajowych. Dzięki temu gdy dzwonisz z danego miejsca na numer Abonenckiej Usługi Specjalnej, np. na numer korporacji taksówkowej, to połączysz się z korporacją operującą terenie obejmującym to miejsce.

#### 4. ZHARMONIZOWANE EUROPEJSKIE NUMERY SKRÓCONE (HESC)

Zharmonizowane Europejskie Numery Skrócone to numery krajowe o postaci 116XXX (6 cyfr).

Tabela 10.

Zharmonizowane Europejskie Numery Skrócone	Cena
Połączenie	
▪ w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	Bezpłatnie
▪ w dowolnej innej strefie roamingowej	Opłata za połączenie do Polski w danej strefie

4.1 Aktualną listę tych numerów znajdziesz na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).

#### 5. NUMERY 26

Są to numery rozpoczynające się od cyfr „26”. Zostały one przyznane na potrzeby sieci telekomunikacyjnej Ministerstwa Obrony Narodowej.

Tabela 11.

Numery 26	Cena
Połączenie	
▪ w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	0,30 zł za minutę
▪ w dowolnej innej strefie roamingowej	0,30 zł za minutę + opłata za połączenie do Polski w danej strefie

Informacja 5.



Opłata za połączenie z niektórymi Numerami 26 może być inna niż w tabeli powyżej. W takim przypadku poinformujemy Ciebie o tym na początku połączenia. Jeśli nie zaakceptujesz tej opłaty rozłącz się. Jeśli się rozłączysz w trakcie słuchania informacji o opłacie, wtedy jej nie naliczymy.

#### 6. SMS GŁOSOWY

SMS Głosowy	1,23 zł
-------------	---------



SMS Głosowy umożliwia wysłanie wiadomości SMS bezpośrednio na krajowy numer telefonii stacjonarnej. Pojedyncza wiadomość tekstowa SMS składa się z maksymalnie 160 znaków. Za wysłanie SMS-a Głosowego pod numer o błędnym formacie zostanie naliczona opłata jak za wysłanie wiadomości tekstowej SMS. W przypadku wysłania SMS-a o treści przekraczającej 160 znaków zostanie on podzielony na odpowiednią liczbę wiadomości (za każdą wiadomość zostanie pobrana oddzielna opłata) i dostarczony jako jedna wiadomość głosowa pod numer stacjonarny.

## V. OBJAŚNIENIA DO WSZYSTKICH DZIAŁÓW CENNIKA HEYAH 01

1. **Pojedyncza wiadomość tekstowa SMS** składa się z maksymalnie 160 znaków. Wykorzystywany aparat telefoniczny oraz elementy graficzne i specjalne mogą powodować, że maksymalna liczba znaków będzie mniejsza. 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.
2. **Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS wynosi maksymalnie 300 kB.**
3. **Opłaty za wysłanie wiadomości SMS/MMS** naliczane są niezależnie od tego, czy numer telefonu, adres odbiorcy lub treść wiadomości zostały wpisane poprawnie, oraz czy adresat odbierze wiadomość. Jeśli wiadomość nie zostanie odebrana, będzie ona przechowywana przez czas, który określiłeś jako termin jej ważności - maksymalnie 7 dni. Po tym terminie zostanie ona automatycznie wykasowana z systemu Heyah. Za wysłanie wiadomości SMS/MMS jednocześnie do kilku adresatów, opłata zostanie naliczona tak, jak za wysłanie wiadomości SMS/MMS do każdego z adresatów z osobna.
4. Wszystkie podane wyżej **ceny i kwoty zawierają podatek VAT**, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
5. Należności są zaokrąglane do pełnego grosza. Należność nie może być mniejsza niż 1 grosz.
6. Połączenia z numerami, klasami numerów lub kierunkami niewymienionymi w Cenniku mogą nie być skutecznie zestawiane.
7. Regulamin Subskrypcji lub Regulamin Usługi Dodatkowej może stanowić warunki odmienne od powyższych.
8. Terminy pisane z dużej litery i powyżej niewyjaśnione są zdefiniowane Regulaminie Głównym.