



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

Strefy roamingowe:

**Strefa roamingowa 1A:** Unia Europejska oraz państwa nienależące do unii, ale należące do 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 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.

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.
  - 1.3 Jeśli Umowa przewidują Limit Bazowy Minut, Limit Bazowy SMS-ów lub Limit Bazowy MMS-ów, to korzystanie z takiego limitu w Strefie Roamingowej 1A w celu korzystania z usług wskazanych w tytule niniejszego pkt 1 powyżej, powoduje pomniejszanie liczby jednostek dostępnych w jego ramach tak, jakby Abonent Mix korzystał z niego w kraju. Przez Limit Bazowy Minut, Limit Bazowy SMS-ów i Limit Bazowy MMS-ów rozumie się limit tych jednostek, który może być wykorzystany na terenie kraju do połączeń - odpowiednio, głosowych, SMS-ów i MMS-ów - na numery komórkowe krajowych operatorów sieci komórkowych innych niż Operator. Po wyczerpaniu wskazanego limitu Operator naliczać będzie opłaty w oparciu o zasady przewidziane Umową lub Cennikiem dla usług krajowych po jego zużyciu, z zastrzeżeniem pkt 3 poniżej.
  - 1.4 Za SMS-y odebrane w Strefie Roamingowej 1A opłaty nie są naliczane. W stosunku do połączeń głosowych odbieranych i MMS-ów odbieranych w Strefie Roamingowej 1A obowiązują zasady, jak dla odbierania połączeń głosowych i odbierania MMS-ów w kraju.
  - 1.5 Zasady dotyczące wskazanych w niniejszym punkcie Usług Telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A są opisane także w Załączniku nr 1 „Polityka uczciwego korzystania przez Abonentów Mix z usług telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A” (patrz na koniec dokumentu).
2. Transmisja danych (Mobilny Internet) w Strefie Roamingowej 1A
  - 2.1. Zasady z niniejszego ppkt 2.1 dotyczą transmisji danych (Mobilny Internet) w Strefie Roamingowej 1A dokonywanej w sytuacji, gdy Abonenta Mix nie dotyczą zasady taryfikacji za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacji danych z ppkt 2.3 poniżej i przysługuje mu (a) limit danych do wykorzystania w kraju (zasób ograniczony co do objętości danych) lub (b) nielimitowany zasób danych do wykorzystania w kraju - będący Otwartym Pakietem Danych w rozumieniu przepisów prawa (patrz definicja w Objaśnieniach poniżej). Warunki posiadanej przez Abonenta Mix oferty lub warunki Usługi Telekomunikacyjnej wskazują czy przyznany nimi limit danych jest Otwartym Pakietem Danych. Każdy nielimitowany zasób danych jest zawsze Otwartym Pakietem Danych.
    - 2.1.1. W Strefie Roamingowej 1A Abonent Mix ma możliwość korzystania ze wskazanego w poniższej Tabeli 1 Limitu Danych UE, którego wielkość uzależniona jest od Kwoty Miesięcznej lub Wysokości Opłaty. Kwota Miesięczna to wysokość Kwoty Minimalnego Obowiązkowego Doładowania, Kwoty Minimalnej, lub Minimalnego Doładowania zawartego w Warunkach Oferty Promocyjnej. Wysokość Opłaty to wartość opłaty za pakiet lub Usługę Telekomunikacyjną określoną w warunkach posiadanej przez Abonenta Mix oferty. Limit Danych UE stanowi część przysługującego Abonentowi Mix nielimitowanego zasobu danych, który może być wykorzystany w kraju, albo pakietu danych (zasobu ograniczonego co do objętości danych będącego Otwartym Pakietem Danych), który może

być wykorzystany w kraju. Taki pakiet określany jest dalej jako „Limit Bazowy Danych”. W przypadku, gdy Karta SIM występuje w roli Użytkownika Grupy w rozumieniu Regulaminu Usługi Telekomunikacyjnej „Internet Connect”, wartość Limitu Danych UE w Strefie Roamingowej 1A dla tej karty wynosi 0 GB. Jeżeli Limit Danych UE z poniższej Tabeli 1 jest większy niż Limit Bazowy Danych, wówczas Limit Danych UE jest równy Limitowi Bazowemu Danych. Jeżeli wysokość opłaty za pakiet lub Usługę Telekomunikacyjną jest równa 0,00 PLN w Limicie Bazowym Danych, wówczas Limit Danych UE wynosi 0 GB.

- 2.1.2. Limit Danych UE jest przyznawany zgodnie z warunkami posiadanej przez Abonenta Mix oferty promocyjnej.
- 2.1.3. Korzystanie w Strefie Roamingowej 1A z Limitu Danych UE powoduje zużycie danych z Limitu Bazowego Danych.
- 2.1.4. Wykorzystanie w kraju wszystkich danych z Limitu Bazowego powoduje, że pula danych z Limitu Danych UE jest wyczerpana.
- 2.1.5. Korzystanie w kraju z Limitu Bazowego Danych może pomniejszyć dostępny zasób danych z Limitu Danych UE, jeśli zużycie danych z Limitu Bazowego przekroczy poziom różnicy pomiędzy wielkością Limitu Bazowego a wielkością Limitu Danych UE. Zasada ta nie ma zastosowania w sytuacji opisanej w ostatnim zdaniu ppkt 2.1.1 powyżej, kiedy to każde korzystanie w kraju z Limitu Bazowego Danych pomniejsza Limit Danych UE.
- 2.1.6. Po wykorzystaniu w Strefie Roamingowej 1A Limitu Danych UE, w przypadku korzystania z danych z pozostałej części Limitu Bazowego Danych w tejże strefie, transmisja danych w tej strefie będzie taryfikowana według stawki 9,20 zł za 1GB (1024MB).
- 2.1.7. Wykorzystanie w Strefie Roamingowej 1A wszystkich danych z Limitu Bazowego Danych powoduje, że w kraju nie będzie można z niego korzystać.
- 2.1.8. Niewykorzystane dane z Limitu Danych UE nie przechodzą na kolejny Cykl Rozliczeniowy.
- 2.2. Zasady z niniejszego podpunktu dotyczą transmisji danych (Mobilny Internet) w Strefie Roamingowej 1A dokonywanej w sytuacji, gdy Abonenta Mix nie dotyczą zasady taryfikacji za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacji danych z ppkt 2.3 poniżej i przysługuje mu limit danych do wykorzystania w kraju (zasób ograniczony co do objętości danych) niebędący Otwartym Pakietem Danych w rozumieniu przepisów prawa (patrz definicja w Objaśnieniach poniżej). W opisanej sytuacji wskazany pakiet dostępny jest zarówno w kraju jak i w Strefie Roamingowej 1A. Z tytułu korzystania z takiego pakietu we wskazanej strefie nie ponosi się dodatkowych opłat. Dotyczy to Usług: „Bezpieczny Internet Mix – 50 MB”, „Bezpieczny Internet Mix – 250 MB” oraz Internet Non Stop 100 MB”.
- 2.3. Jeśli korzystając w kraju z usługi transmisji danych (Mobilny Internet) Abonent Mix podlegałby obciążeniu za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacji danych, to ten mechanizm naliczania opłat ma zastosowanie także do transmisji danych w Strefie Roamingowej 1A. Ceny wskazanej usługi krajowej określone są w warunkach posiadanej przez Abonenta Mix oferty, z zastrzeżeniem pkt 3 poniżej. W żadnym przypadku nie traci zastosowania zasada sformułowana w Objaśnieniach w haśle „Naliczanie Opłat” poniżej.
- 2.4. Zasady dotyczące transmisji danych w Strefie Roamingowej 1A są opisane także w Załączniku nr 1 „Polityka uczciwego korzystania przez Abonentów Mix z usług telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A” (patrz na koniec dokumentu).

Tabela 1. Limit danych UE dla określonych wysokości opłat za pakiety i Usługi Telekomunikacyjne oraz wartości opłat po wykorzystaniu Limitu Danych UE.

A	B	A	B	A	B
Wysokość Opłaty lub Kwoty Miesięcznej	Limit Danych UE (GB)	Wysokość Opłaty lub Kwoty Miesięcznej	Limit Danych UE (GB)	Wysokość Opłaty lub Kwoty Miesięcznej	Limit Danych UE (GB)
0,00 zł	0	18 zł	3,91	39 zł	8,48
0,28 zł	0,06	19 zł	4,13	40 zł	8,70
0,50 zł	0,11	19,99 zł	4,35	41 zł	8,91
1 zł	0,22	20 zł	4,35	42 zł	9,13
2 zł	0,43	21 zł	4,57	43 zł	9,35
3 zł	0,65	22 zł	4,78	44 zł	9,56
4 zł	0,87	23 zł	5,00	45 zł	9,78
4,99 zł	1,08	24 zł	5,22	46 zł	10,00
5 zł	1,09	25 zł	5,43	47 zł	10,22
6 zł	1,30	26 zł	5,65	48 zł	10,43
7 zł	1,52	27 zł	5,87	49 zł	10,65

A	B	A	B	A	B
Wysokość Opłaty lub Kwoty Miesięcznej	Limit Danych UE (GB)	Wysokość Opłaty lub Kwoty Miesięcznej	Limit Danych UE (GB)	Wysokość Opłaty lub Kwoty Miesięcznej	Limit Danych UE (GB)
8 zł	1,74	28 zł	6,09	50 zł	10,87
9 zł	1,96	29 zł	6,30	55 zł	11,96
9,99 zł	2,17	29,99 zł	6,52	60 zł	13,04
10 zł	2,17	30 zł	6,52	65 zł	14,13
11 zł	2,39	31 zł	6,74	70 zł	15,22
12 zł	2,61	32 zł	6,96	75 zł	16,30
13 zł	2,83	33 zł	7,17	80 zł	17,39
14 zł	3,04	34 zł	7,39	85 zł	18,48
14,99 zł	3,26	35 zł	7,61	90 zł	19,56
15 zł	3,26	36 zł	7,83	95 zł	20,65
16 zł	3,48	37 zł	8,04	100 zł	21,74
17 zł	3,70	38 zł	8,26		

3. Dodatkowa zasada dla połączeń głosowych wykonywanych ze Strefy Roamingowej 1A do tej strefy i Polski, SMS-ów i MMS-ów wysyłanych z tej strefy oraz transmisji danych w tej strefie – gdy usługi te podlegają naliczaniu opłat za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacyjnych (z wyłączeniem punktu 2.1.6)

3.1. Poniższa Tabela 2 dotyczy opłat za wymienione w niej usługi, gdy:

- 3.1.1. Abonent Heyah Mix korzystając z tych usług w kraju obciążany byłby za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacyjnych właściwych dla tych usług i
- 3.1.2. ceny z poniższej Tabeli 2 są niższe niż ceny za wskazane bieżące zużycie dla tych usług krajowych.

3.2. Zasady dotyczące wskazanych w niniejszym punkcie Usług Telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A są opisane także w Załączniku nr 1 „Polityka uczciwego korzystania przez Abonentów Heyah Mix z usług telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A” (patrz na koniec dokumentu).

Tabela 2. Strefa Roamingowa 1A

Połączenia głosowe (stawka za minutę)	SMS-y (stawka za jeden SMS)			MMS-y (stawka za każdy MMS tj. maksymalnie 300 kB)		Pakietowa transmisja danych (stawka za 1 MB)
	wystanie	wystanie SMS-a specjalnego	wystanie SMS-a głosowego	wystanie	odebranie	
0,29 zł do Strefy 1A i Polski	0,09 zł	opłata za SMS specjalny według taryfy	opłata za SMS głosowy według taryfy	0,09 zł	bezpłatnie	0,09 zł
0,95 zł do pozostałych Stref Roamingowych						

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

<sup>2</sup>Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS w roamingu wynosi 300 kB.

<sup>3</sup>W Strefie Roamingowej 1A opłaty za korzystanie z Mobilnego Internetu naliczane są za każdy rozpoczęty 1 kB (1 kB = 1024 B) - oddzielnie za dane wysłane i odebrane na poziomie protokołu internetowego (IP) - przy czym:

- 1) gdy podana jest stawka za 1 MB, naliczona opłata za każdy rozpoczęty 1 kB wynosi  $\frac{1}{1024}$  (ułamek) stawki za 1 MB;
- 2) gdy podana jest stawka za 1 GB, naliczona opłata za każdy rozpoczęty 1 kB wynosi  $\frac{1}{1048576}$  (ułamek) stawki za 1 GB.  
1 GB = 1024 MB = 1048576 kB

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.

Tabela 3. W pozostałych Strefach Roamingowych.

	Połączenia głosowe (stawka za minutę) <sup>4</sup>		SMS-y (stawka za jeden SMS)				MMS-y (stawka za każde rozpoczęte 100 kB) <sup>5</sup>	Pakietowa transmisja danych (stawka za każde rozpoczęte 100 kB) <sup>6</sup>
	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

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

<sup>5</sup>Ceny w podane w tabeli powyżej są opłatami za każde rozpoczęte 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.

<sup>6</sup>Pakietowa 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 rozpoczęte 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.heyah.pl](http://www.heyah.pl).

Tabela 4. 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](http://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 (Mobilny Internet) w Roamingu

W przypadku braku odmiennej dyspozycji Abonenta, w Cyklu Rozliczeniowym obowiązuje limit wydatków na transmisję danych (Mobilny Internet) w roamingu, w kwocie netto (bez VAT) stanowiącej równowartość 50 EUR. Po wykorzystaniu Limitu wydatków na transmisję danych w Roamingu transmisja danych zostanie zablokowana, o czym Abonent zostanie poinformowany. Na bezpłatne żądanie Abonenta transmisja danych będzie odblokowana. Po odblokowaniu transmisji danych w Roamingu i po ponownym wykorzystaniu przez Abonenta kwoty równowartości 50 EUR netto (czyli łącznie po wykorzystaniu równowartości 100 EUR) transmisja danych będzie ponownie zablokowana. Abonent otrzyma powiadomienie o zablokowaniu transmisji danych oraz informacje co powinien zrobić, jeśli chce wznowienia świadczenia usług transmisji danych w Roamingu. Równowartość kwoty 50 EUR w złotych polskich wyliczana jest zgodnie z przepisami prawa. Kwota ta od dnia 1 lipca 2022 roku wynosi 282,96 zł z VAT. Po ogłoszeniu w kolejnych latach nowych danych niezbędnych dla obliczenia tej kwoty w złotych polskich, kwota wyrażona w złotych polskich będzie udostępniana na stronie: [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 Użytkownika Heyah 888 00 2222 (opłata zgodna z cennikiem).

## Wysokość Opłaty

Wysokość Opłaty to wartość opłaty za pakiet lub Usługę Telekomunikacyjną określoną w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Usługi.

## Kwota Miesięczna

Wysokość Kwoty Minimalnego Obowiązkowego Doładowania, Kwoty Minimalnej, lub Minimalnego Doładowania zawartego w Warunkach Oferty Promocyjnej

## Limit Bazowy Danych

Przysługujący Abonentowi Heyah Mix limit danych (zasób ograniczony co do objętości danych będący Otwartym Pakietem Danych w rozumieniu przepisów prawa), który może być wykorzystany w kraju

## Limit Bazowy Minut, Limit Bazowy SMS-ów, Limit Bazowy MMS-ów

Przysługujący Abonentowi Heyah Mix ograniczony zasób tych jednostek, który może być wykorzystany w kraju do określonych dla niego połączeń - odpowiednio, głosowych, SMS-ów i MMS-ów - na numery krajowe inne niż numery Operatora

## Otwarty Pakiet Danych

Otwarty Pakiet Danych to plan taryfowy obejmujący świadczenie jednej detalicznej usługi łączności ruchomej lub większej liczby tych usług, w którym nie ogranicza się wliczonej puli detalicznych usług transmisji danych w łączności ruchomej, za które wnoszona jest stała okresowa opłata, lub za które krajowa cena jednostkowa detalicznych usług w łączności ruchomej, określona jako iloraz całkowitej krajowej ceny detalicznej bez podatku VAT usług łączności ruchomej odpowiadającej całemu okresowi fakturowania i całkowitej puli detalicznych usług transmisji danych w łączności ruchomej dostępnych na rynku krajowym, jest mniejsza niż maksymalna hurtowa opłata za usługi w roamingu regulowanym, o której mowa w art. 11 Rozporządzenia (UE) nr 2022/612 (definicja ustawowa) Operator deklaruje, że:

- 1) każda opcja usługowa w ramach Umowy nieprzewidująca ograniczenia co do objętości danych, niepolegająca na obciążaniu Abonenta Heyah Mix za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacyjnych jest Otwartym Pakietem Danych;

- 2) będzie dokładać starań, aby w dokumentach definiujących zasób danych ograniczony co do ich objętości wskazywać, czy taki zasób jest Otwartym Pakietem Danych.

### **Naliczanie opłat za MMS-y**

Opłaty za MMS-y w Strefie Roamingowej 1A naliczone są za każdą sztukę. Dotyczy to także sytuacji, gdy cena prezentowana jest za 10 sztuk. Wówczas za każdego MMS-a naliczana jest kwota stanowiąca 1/10 stawki za 10 MMS-ów.

---

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 Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii 2022/612 dalej: „Rozporządzenie 2022/612 oraz przepisy rozporządzeń wykonawczych” Operator umożliwi Abonent Heyah Mix korzystanie w Strefie Roamingowej 1A z następujących usług telekomunikacyjnych: wykonywanie połączeń głosowych do Strefy Roamingowej 1A i Polski 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 Roamingowej 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 Roamingowej 1A;
  - 2.2 długi okres nieaktywności karty SIM użytkowanej głównie a nawet wyłącznie w Strefie Roamingowej 1A;
  - 2.3 abonowanie i korzystanie kolejno z wielu kart SIM przez tego samego Abonent Heyah Mix w Strefie Roamingowej 1A;
  - 2.4 zorganizowanemu 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 do innych celów niż okresowe podróże ma miejsce, w szczególności gdy Abonent Heyah Mix przez okres ostatnich 4 miesięcy przebywał co najmniej przez połowę tego okresu w Strefie Roamingowej 1A lub korzystał z Usług w Strefie Roamingowej 1A, w sposób przeważający w stosunku do korzystania z usług telekomunikacyjnych w Polsce.
3. Polityka ma zastosowanie oddzielnie dla każdej posiadanej przez Abonenta Heyah Mix karty SIM.
4. Rozpoczęcie korzystania z Usług ma miejsce, gdy Abonent Heyah Mix w ramach roamingu w Strefie Roamingowej 1A wykona jedną z poniższych czynności: odbierze połączenie głosowe, wykona połączenie głosowe do Strefy Roamingowej 1A lub Polski, wyśle SMS, wyśle MMS, rozpocznie korzystanie z transmisji danych w Strefie 1A.
5. W przypadku, niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług w Strefie Roamingowej 1A, o którym mowa w punkcie 2 Polityki Operator uprawniony jest do opłat naliczanych w Strefie Roamingowej 1A, doliczyć opłaty dodatkowe w wysokości:
  - 5.1 0,12 zł za minutę wykonanego połączenia głosowego,
  - 5.2 0,11 zł za 10 minut odebranych połączeń głosowych,
  - 5.3 0,12 zł za 10 sztuk wysłanych wiadomości SMS,
  - 5.4 0,09 zł za 10 sztuk wysłanych wiadomości MMS,
  - 5.5 9,20 zł za każdy GB transmisji danych.Wysokość opłat dodatkowych za połączenia wykonane, SMS-y, MMS-y i transmisję danych oraz połączenia odebrane będzie cyklicznie zmieniana zgodnie z harmonogramem wynikającym z Rozporządzenia nr 2022/612 oraz Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2021/654 z dnia 18 grudnia 2020 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 poprzez określenie jednolitej maksymalnej ogólnounijnej stawki za zakończenie połączenia głosowego w sieci ruchomej oraz jednolitej maksymalnej ogólnounijnej stawki za zakończenie połączenia głosowego w sieci stacjonarnej.
6. W przypadku, gdy Operator stwierdzi niestandardowe lub niewłaściwe korzystanie przez Abonenta z Usług w Strefie Roamingowej 1A, uprawniające Operatora do naliczenia opłat wskazanych w punktach 5.1 – 5.4 Polityki, naliczanie tych opłat nie nastąpi wcześniej jednak niż:
  - 6.1 Po 1500 minucie odebranego połączenia głosowego dla taryf typu MIX.Wolumeny wskazanych wyżej Usług liczone są w okresach rocznych, począwszy od dnia 15 czerwca 2017 roku.
7. Z zastrzeżeniem punktu 6 Polityki, Operator może naliczać opłaty dodatkowe z tytułu korzystania przez Abonentów Heyah Mix Usług w Strefie Roamingowej 1A, wskazane w punkcie 5 Polityki w sytuacjach, o których mowa w pkt. 2 Polityki, po wyczerpaniu poniższej procedury. Jeżeli Operator stwierdzi ryzyko niewłaściwego

lub niestandardowego korzystania przez Abonenta Heyah Mix z Usług 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, Operator będzie mógł doliczyć opłaty dodatkowe wskazane punkcie 5 Polityki.

- 7.1 Jeżeli w trakcie biegu wyznaczonego terminu Abonent Heyah Mix wnieśnie skargę zgodnie z pkt. 14 Polityki w celu wykazania braku wspomnianego powyżej ryzyka, wyznaczony przez Operatora termin ulega przedłużeniu do czasu rozpatrzenia przez Operatora skargi.
- 7.2 Operator zaprzestaje stosowania dodatkowych opłat, o których mowa punkcie 5 Polityki, 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 to dotyczy.
8. Niezależnie od okoliczności wskazanych w punkcie 2 Polityki, bez zachowania procedury, o której mowa w punkcie 7 Polityki, po wykorzystaniu posiadanego przez Abonenta Heyah Mix, limitu transmisji danych wskazanego w Tabeli 1 Kolumna B Cennika Operator naliczać może opłaty dodatkowe wskazane w punkcie 2.1.6 Cennika.
9. Gdy Abonent Heyah Mix wjeżdża do Strefy 1A Operator, poprzez wysłanie bezpłatnego SMS, informuje Abonenta Heyah Mix o głównych zasadach Polityki oraz o opłatach dodatkowych, o których mowa w punkcie 5 Polityki.
10. Operator, poprzez wysłanie bezpłatnego SMS, informuje Abonenta Heyah Mix, gdy do wykorzystania w całości usługi transmisji danych, o których mowa w Tabeli 1 kolumna B Cennika pozostało 50 MB.
11. Operator, poprzez wysłanie bezpłatnego SMS, informuje Abonenta Heyah Mix, gdy zostanie w pełni wykorzystany limit każdej z Usług w ramach Polityki oraz powiadamia Abonenta Heyah Mix, o opłatach, które będą obowiązywały Abonenta Heyah Mix za każde dodatkowe korzystanie z poszczególnych Usług w Strefie 1A.
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 Polityki oraz opłat roamingowych, 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 Abonenta Heyah Mix 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 będzie uprawniony do opłat za Usługi naliczanych w Strefie Roamingowej 1A doliczyć opłaty w wysokości wskazanej w punkcie 5 Polityki. 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 opłat za Usługi naliczanych w Strefie Roamingowej 1A doliczyć opłaty w wysokości wskazanej w punkcie 5 Polityki. 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](mailto:roamingBOA@heyah.pl), na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży jak również telefonicznie na numer Biura Obsługi Użytkownika: +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 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 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 Abonentem Heyah Mix.
16. W przypadku posiadania przez Abonenta Heyah Mix pakietów roamingowych lub innych usług obniżających koszty roamingu, pakiety /usługi będą wykorzystywane i rozliczane w pierwszej kolejności.
17. 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.
18. Operator może również z tytułu świadczenia Usług stosować dodatkowe opłaty, o których mowa w art. 6 ust. 1 Rozporządzenia nr 2022/612, o ile zgodę na stosowanie takiej dodatkowej opłaty wyrazi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.