

## Informacja o warunkach realizacji uprawnień abonentów związanych ze zmianą dostawcy roamingu międzynarodowego na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego

### 1. Cel informacji dotyczącej odrębnej sprzedaży detalicznych usług Roamingu Regulowanego oraz definicje

1. Na podstawie art. 4 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz.U. UE L z 2012 r. nr 172 poz. 10). Abonentom korzystającym z roamingu przysługuje w każdej chwili prawo wyboru i zmiany Dostawcy, który świadczy usługi Roamingu Regulowanego.
2. Określenia użyte w niniejszej informacji oznaczają:
  - a. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy.
  - b. APN – (ang. Access Point Name) punkt dostępowy sieci, za pośrednictwem którego Urządzenie Końcowe może korzystać z usług wykorzystujących transmisję danych.
  - c. ARP – przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi Roamingu Regulowanego inny niż Operator.
  - d. Dostawca – przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi Roamingu Regulowanego, w tym Operator oraz ARP.
  - e. Dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, rozpoczynający się o godzinie 0:00 i kończący po upływie doby od tej godziny.
  - f. Karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiającą za pomocą telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług świadczonych przez Operatora, której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty numer odblokowujący), a także inne cechy (np. numery aplikacji dodatkowych).
  - g. LBO – usługi transmisji danych realizowane bezpośrednio w sieci odwiedzanej.
  - h. Obszar EOG – teren państw członkowskich Unii Europejskiej oraz Islandii, Liechtensteinu i Norwegii.
  - i. Operator – Heroo spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, 00-124 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla [m.st](http://m.st). Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000836753, o numerze NIP 5252820308, oraz o numerze REGON 385909551, kapitale zakładowym wynoszącym 100 020,00 zł, wpłaconym w całości.
  - j. Roaming Regulowany – detaliczne usługi telekomunikacyjne umożliwiające wykonywanie lub odbieranie połączeń, wysyłanie lub odbieranie wiadomości SMS lub dokonywanie transmisji danych z komutacją pakietów, wykonywane w całości na Obszarze EOG, podczas pobytu w innym państwie z Obszaru EOG niż Rzeczpospolita Polska, świadczone zgodnie z Rozporządzeniem.
  - k. Rozporządzenie – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz.U. UE L z 2012 r. nr 172 poz. 10).
  - l. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej albo poprzez dokonanie czynności faktycznych, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym umożliwia korzystanie z Roamingu Regulowanego.
  - m. Urządzenie końcowe – urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę.

### 2. Informacja o warunkach zmiany Dostawcy

#### - zasady ogólne

1. Zmiana Dostawcy na innego niż Operator jest możliwa w przypadku, gdy zgodnie z Umową Abonent może korzystać z usługi roamingu międzynarodowego i usługa ta jest aktywna.
2. W przypadku Abonenta, który nie udostępnił Operatorowi swoich danych w związku z zawarciem Umowy, zmiana Dostawcy świadczącego Roaming Regulowany w pakiecie może nastąpić wyłącznie po zarejestrowaniu danych Abonenta u Operatora.
3. Abonent po zmianie Dostawcy może w każdej chwili ponownie zmienić Dostawcę, w tym na Operatora, z zastrzeżeniem, iż umożliwienie Abonentowi dostępu do usług Roamingu Regulowanego świadczonych przez Operatora odbywa się na różnych zasadach, w zależności od tego, czy ARP, z którym Abonent zawarł umowę, świadczy usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie lub usługi LBO.

4. Skorzystanie przez Abonenta z usług ARP świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie jest możliwe w przypadku, gdy taki ARP oraz Operator zawarli porozumienie (umowę) umożliwiające realizację żądania Abonenta w powyższym zakresie.
5. Skorzystanie z usług ARP świadczącego usługi LBO jest możliwe w przypadku, gdy ARP działa w sieci operatora telekomunikacyjnego, który zawarł umowę roamingową z Operatorem.
6. Obowiązek udzielenia wszelkich informacji dotyczących oferty ARP, w tym szczegółowych zasad i warunków korzystania z usług danego ARP, zwłaszcza co do możliwości i sposobu zawarcia umowy z danym ARP, udziela wyłącznie ARP. Operator publikuje na stronie internetowej pod adresem..... aktualną informację o ARP świadczących usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie (lista ARP), z którymi zawarł stosowne porozumienie.
7. Informacja o ARP świadczących usługi LBO, z którymi Abonent może zawrzeć umowę, jest udzielana wyłącznie przez tych ARP.
8. Zmiana Dostawcy obejmuje zmianę podmiotu świadczącego Roaming Regulowany wewnątrz Obszaru EOG, chyba że porozumienie (umowa) zawarte przez Operatora z ARP umożliwia danemu ARP świadczenie usług Abonentowi również poza Obszarem EOG. Informacje o możliwości zmiany Dostawcy usługi roamingu międzynarodowego poza Obszarem EOG Abonent może uzyskać wyłącznie od ARP.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem Operator nie jest obowiązany do umożliwienia Abonentowi zmiany Dostawcy usług roamingu w zakresie wykraczającym poza Roaming Regulowany.
10. Abonent może wybrać i zmienić zarówno Dostawcę, który świadczy usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie, tj. obejmujące łącznie usługę połączeń głosowych, przesyłania wiadomości SMS oraz transmisji danych, jak i wybrać oraz zmienić Dostawcę, który świadczy usługi LBO. Jeśli Abonent korzysta już z usług Roamingu Regulowanego w pakiecie, świadczonych przez ARP, to może bez rozwiązywania umowy z tym ARP równocześnie skorzystać z usług LBO realizowanych przez jednego lub wielu odrębnych ARP.
11. Nie jest możliwa zmiana Dostawcy, która prowadziłaby do świadczenia Abonentowi przez ARP usług w zakresie:
  - a. wyłącznie połączeń głosowych lub
  - b. wyłącznie przesyłania wiadomości SMS lub
  - c. wyłącznie przesyłania wiadomości SMS i połączeń głosowych.
12. Zmiana Dostawcy może być dokonana przez Abonenta w dowolnym momencie, w każdym planie taryfowym i jest nieodpłatna. Nie wiąże się z nią jakkolwiek abonament ani dodatkowe stałe lub okresowe opłaty odnoszące się do elementów abonamentu innych niż usługa roamingu, w porównaniu z warunkami sprzed zmiany.
13. Zmiana Dostawcy nie wymaga zmiany Urządzenia końcowego ani zmiany Karty SIM w Urządzeniu końcowym.
14. W celu zmiany Dostawcy Abonent powinien skontaktować się bezpośrednio z ARP oraz zawrzeć z ARP umowę, przy czym:
  - a. Dostawca świadczący usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie jest odpowiedzialny wobec Abonenta za przekazanie Operatorowi informacji o żądaniu zmiany przez Abonenta Dostawcy. Dostawca świadczący usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie oraz Operator, na podstawie zawartego porozumienia, współdziałają w celu zrealizowania żądania Abonenta,
  - b. Dostawca świadczący usługi LBO jest odpowiedzialny za przekazanie Abonentowi wyczerpujących informacji o działaniach, które Abonent powinien podjąć w celu dokonania prawidłowej konfiguracji Urządzenia końcowego, aby umożliwić Abonentowi korzystanie z usług LBO.
15. Operator informuje, że w wyjątkowych okolicznościach dostęp Abonenta do usług świadczonych przez ARP może być zablokowany. Obejmuje to w szczególności przypadki:
  - a. gdy zgodnie z Umową zostanie zablokowana możliwość inicjowania wszystkich usług lub usług roamingu przez Abonenta albo zgodnie z Umową nastąpi zawieszenie przez Operatora świadczenia na rzecz Abonenta wszelkich usług lub usług roamingu,
  - b. gdy taka możliwość wynika z porozumienia (umowy) zawartego pomiędzy ARP oraz Operatorem.

#### **- dostęp do Roamingu Regulowanego w pakiecie**

16. Ze względu na uwarunkowania technologiczne realizacji usług Roamingu Regulowanego w pakiecie, Abonent, w odniesieniu do jednego numeru telefonicznego, nie może korzystać z usług więcej niż jednego Dostawcy świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie jednocześnie.
17. Jeśli Abonent zawrze umowy z więcej niż jednym ARP świadczącym usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie, to Operator rozpocznie realizację żądania Abonenta w odniesieniu do każdej kolejnej otrzymanej od ARP informacji o żądaniu Abonenta, zgodnie z kolejnością otrzymywania informacji od ARP.
18. Zmiana Dostawcy świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie nastąpi w ciągu jednego Dnia roboczego po dniu zawarcia przez Abonenta umowy z ARP, jeśli ARP prawidłowo powiadomi Operatora o żądaniu Abonenta, zgodnie z ust. 14 lit. a).
19. W przypadku rezygnacji Abonenta z usług ARP świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie, po otrzymaniu informacji uzyskanej od tego ARP Operator przywraca niezwłocznie Abonentowi warunki w zakresie

świadczenia usług roamingu, obowiązujących Abonenta przed zmianą Dostawcy albo warunki w zakresie świadczenia usług Roamingu Regulowanego realizowanych przez Operatora na warunkach wynikających z Rozporządzenia (eurotaryfa).

20. Abonent może w każdym momencie na własne żądanie powrócić do korzystania z usług Roamingu Regulowanego w pakiecie świadczonego przez Operatora, kontaktując się w tym celu z BOK (Biurem Obsługi Klienta) Operatora lub wybierając inny udostępniony przez Operatora sposób powrotu do korzystania z usług Roamingu Regulowanego świadczonych przez Operatora. Szczegółowa informacja o czynnościach, które Abonent powinien wykonać w celu powrotu do korzystania z usług Roamingu Regulowanego świadczonych przez Operatora znajduje się na stronie internetowej pod adresem: [www.heroo.pl](http://www.heroo.pl). Realizacja zmiany odbywa się niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego Dnia roboczego.

#### - dostęp do LBO

21. Abonent może jednocześnie zawrzeć umowę z więcej niż jednym ARP świadczącym usługi LBO. Abonent może korzystać z usług, o których mowa w zdaniu poprzednim, również wtedy, gdy jednocześnie korzysta z usług Dostawcy świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie.
22. Zmiana Dostawcy świadczącego usługi LBO może wymagać – po zawarciu umowy z ARP – własnoręcznej konfiguracji Urządzenia końcowego, w tym zwłaszcza w zakresie wyboru APN oraz sieci Dostawcy świadczącego usługi LBO, zgodnie z informacjami przekazanymi przez ARP albo może nastąpić automatycznie, jeśli Dostawca świadczący usługi LBO zapewnia taką możliwość.
23. Konfiguracja Urządzenia końcowego, o której mowa w ust. 22, wymaga zmiany ustawienia APN, z którego korzysta Urządzenie końcowe, na APN oznaczony „euinternet” oraz wyboru sieci ARP. Oprócz powyższych działań może być również wymagane wyłącznie w Urządzeniu końcowym funkcji automatycznego wyboru sieci. Szczegółowe informacje dotyczące konfiguracji Urządzenia końcowego przekazuje wyłącznie ARP.
24. W państwie, w którym ARP lub Operator realizują na rzecz Abonenta usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie, zawarcie przez Abonenta umowy z ARP świadczącym usługi LBO nie pozbawia tego Abonenta możliwości korzystania z pozostałych usług Roamingu Regulowanego (połączeń głosowych oraz wiadomości SMS), które będą nadal realizowane przez Dostawcę świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie.
25. Możliwość korzystania z usług ARP świadczącego usługi LBO nastąpi – o ile nic innego nie wynika z umowy zawartej przez Abonenta z ARP świadczącym usługi LBO – natychmiastowo od momentu prawidłowej konfiguracji Urządzenia końcowego Abonenta, zgodnie z instrukcjami przekazywanymi Abonentowi wyłącznie przez ARP.
26. Abonent może w każdej chwili zaprzestać korzystania z usług LBO i powrócić do korzystania z usług transmisji danych w Roamingu Regulowanym świadczonych przez Operatora albo ARP świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie. W tym celu wymagana będzie od Abonenta ponowna konfiguracja Urządzenia Końcowego poprzez zmianę APN oraz wybór sieci przypisanej Operatorowi.
27. ARP świadczący usługi LBO ma obowiązek poinformować Abonenta o sposobie przywrócenia domyślnych ustawień APN po zaprzestaniu korzystania przez Abonenta z jego usług i zapewnić funkcjonalność umożliwiającą to działanie.
28. ARP świadczący usługi LBO ma obowiązek zapewnić środki zapobiegające ryzyku automatycznego i niekontrolowanego łączenia się i pobierania danych w roamingu, zgodnie z Rozporządzeniem. ARP jest odpowiedzialny za realizację powyższego obowiązku od chwili zmiany Dostawcy świadczącego usługi LBO.

### 3. Skutki zmiany Dostawcy

1. Z chwilą zmiany Dostawcy na ARP Operator zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta usług Roamingu Regulowanego, w zakresie odpowiadającym rodzajowi usług, które po takiej zmianie będzie Abonentowi świadczyć ARP. Operator od tego momentu nie jest odpowiedzialny za świadczenie usług, których dotyczy zmiana Dostawcy. Jednakże zmiana Dostawcy nie wpływa na wynikające z Umowy zobowiązania Abonenta i Operatora, odnoszące się do innych usług niż objęte zmianą oraz warunki Umowy, w tym na wysokość lub sposób naliczania opłat.
2. Po zmianie Dostawcy na ARP, to ARP jest wyłącznie odpowiedzialny wobec Abonenta za świadczenie usług Roamingu Regulowanego w pakiecie albo usług LBO (w zależności od rodzaju usług, które ARP świadczy Abonentowi), w tym za dostępność tych usług i wszelkie rozliczenia ich dotyczące, a także za rozpatrywanie reklamacji Abonenta związanych z tymi usługami.
3. Po zmianie Dostawcy na ARP Operator przestaje ponosić odpowiedzialność – w odniesieniu do usług Roamingu Regulowanego objętych zmianą – za realizację wobec Abonenta obowiązków wynikających z przepisów prawa, którym podlega Dostawca usług Roamingu Regulowanego, w tym obowiązków określonych w Rozporządzeniu. Informacji związanych z cenami usług Roamingu Regulowanego po zmianie Dostawcy usług Roamingu Regulowanego udziela wyłącznie ARP.

4. Po zmianie Dostawcy na ARP usługi Roamingu Regulowanego świadczone przez ARP nie będą uwzględniane w zestawieniach połączeń realizowanych przez Operatora na podstawie Umowy (podstawowy i szczegółowy wykaz wykonanych usług) i na rachunkach telefonicznych Abonenta.
5. Po zmianie Dostawcy na ARP Operator nadal umożliwi Abonentowi korzystanie z dotychczasowych usług poczty głosowej.
6. W przypadku, gdy:
  - a. Umowa ulegnie rozwiązaniu (zarówno w wariantcie z przeniesieniem numeru telefonicznego do nowego krajowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, jak i w wariantcie bez przeniesienia numeru telefonicznego) albo
  - b. podmiot, który zawarł Umowę, utraci status Abonenta,Operator poinformuje ARP świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie o wystąpieniu takiej okoliczności. W powyższych przypadkach usługi ARP, z którymi Abonent zawarł umowę lub umowy, mogą być niedostępne, zaś Operator nie odpowiada za dostępność tych usług.
7. W przypadku zmiany operatora krajowego nowy operator krajowy nie jest zobowiązany do obsługi usług roamingu świadczonych przez konkretnego alternatywnego dostawcę usług roamingu. W powyższym przypadku Operator nie odpowiada za dostępność usług ARP.
8. Niniejsza informacja może ulegać zmianie, w szczególności w związku z zawarciem umów z ARP, o czym Operator poinformuje na stronie internetowej [www.heroo.pl](http://www.heroo.pl).