

# RÄNDLUSTEENUSTE MÕISTLIKU KASUTAMISE PÕHIMÕTTED

Kui Sa kasutad Tele2 sideteenuseid, mille pakett sisaldab rändlusteenuseid Euroopa Liidus (EL), siis palume Sul EL-is sideteenuste kasutamisel järgida alltoodud põhimõtteid.

Need põhimõtted selgitavad Sinu kasutuskohustusi ja seda, mis juhtub, kui Sinu kasutus ei järgi neid kohustusi.

Allpool oleme esitanud mõned näited, mis aitavad illustreerida käitumist, mida tuleks meie teenuste kasutamisel EL-is vältida. Pea meeles, et alltoodud näited ei ole täielik loetelu sellest, kuidas võidakse meie mõistliku kasutamise põhimõtteid rikkuda.

Tele2 alternatiivseid rändlusteenuste pakkumisi sisaldavate mobiilsideteenuse lepingute suhtes võivad kehtida käesolevatest tingimustest erinevad mõistliku kasutamise põhimõtted, mis on sellisel juhul toodud sideteenuse lepingus, pakkumises, asjakohastes reklaammaterjalides vms dokumendis.

## 1. TEENUSTE KASUTAMINE VÄLJASPOOL EL-I

Käesolevad rändlusteenuse põhimõtted ei kehti, kui sa kasutad Tele2 teenuseid väljaspool EL-i. Kasutades Tele2 sideteenuseid väljaspool EL-i liikmesriike kehtivad Sulle sinu paketi toodud tingimused.

Sideteenuste (eelkõige andmeside) hinnad võib väljaspool EL-i olla aga kõrged. Selleks et vältida suuri mobiiliarveid, uuri enne reisi, milline on rändlusteenuse hind Sinu sihtriigis. Teenuste hinnad ja pakutavad lahendused leiad [Tele2 kodulehelt](#).

## 2. RÄNDLUSTEENUS JA „RÄNDLE NAGU KODUS“ PÕHIMÕTE

Rändlusteenus tähendab seda, et Sa kasutad oma mobiiltelefoni aeg-ajalt koduriigist väljas. reisides. „Rändle nagu kodus“ põhimõte tähendab seda, et Sa kasutad rändlusteenust mõnes teises EL-i riigis ning sa ei pea kõnede, sõnumite või andmeside eest tasuma lisatasusid, vaid antud teenustele kehtivad samad hinnad, mis kehtiksid Sulle kui sa kasutaksid neid teenuseid Eestis ehk koduvõrgus.

*PS! Rändlusteenus ei ole Eestist välja (EL-i või kolmandasse riiki) kõnede ega sõnumite saatmine.*

Oluline on meeles pidada, et selleks, et Sa saaksid „rändle nagu kodus“ põhimõttel rändlusteenuseid EL-is kasutada tuleb Sul oma sideteenuseid koduvõrgus Eestis kasutada rohkem kui EL-is. Juhul, kui Sa kasutad aga oma sideteenuseid rohkem EL-is, näiteks asud väljaspoole Eestit elama ja kasutad jätkuvalt Tele2 teenuseid, siis on meil õigus Sulle osutatud teenuste eest küsida lisatasu.

Kui Sinu pakett sisaldab rändlusteenuseid EL-is, siis selle kasutamiseks ei pea Sa eraldi midagi tegema ega meid enda reisisid teavitama. Küll aga tuleb Sul vaadata enda paketiiga lubatud EL-i rändlusteenuste mahtu ja oma mobiiltelefoni seadmeid ning kontrollida, kas Sinu seadmes on rändlus lubatud.

## **Püsiv seos Eestiga**

Selleks, et kasutada rändlusteenuseid EL-is koduvõrgu hinnaga, peab Sul olema püsiv seos Eestiga – see tähendab, et Sinu alaline elu- või asukoht või tegevuskoht on Eestis. Me jätame endale õiguse kahtluse korral küsida Sinult tõendeid, mis eeltoodut kinnitavat. Sellisteks tõenditeks võivad olla näiteks Sinu sellekohane allkirjastatud avaldus, elu- või asukohta või tegevuskohta Eestis tõendavad dokumendid, alaline elamisluba, posti- või arveaadress muude Eestis kasutatavate teenuste kohta, Eestis töötamist või õppimist tõendavad dokumendid, Eestis maksude tasumist tõendavad dokumendid või muud Tele2 poolt aktsepteeritavad dokumendid.

Kui Sul ei õnnestu tõendada Tele2-le püsivat seost Eestiga või Sa oled meile esitanud ebakorrektsed või mittetäielikke andmeid, siis on meil **õigus rakendada Sinu poolt EL-i riikides kasutatud rändlusteenuste suhtes rändluse lisatasu.**

### **3. RÄNDLUSTEENUSE KVALITEET**

Rändlusteenuste pakkumiseks kasutab Tele2 võrke, mida haldavad teised sideoperaatorid, st mitte Tele2 Eesti. Väljaspool Eestit ei ole seetõttu Tele2-l võimalik tagada sama teenuse kvaliteeti, millega Sa oled kodus harjunud. Küll aga, kui EL-i rändlusteenuse võrgu operaator pakub sideteenust sarnase kvaliteedi või kiirusega, kui on Sinu teenus Eestis, siis on ka EL-i rändluses viibides Sinule sarnane kvaliteet või kiirus tagatud (nt kui Sinu Tele2 pakett toetab 5G-d ja ka Sinu poolt külastatava EL-i riigi rändlusteenuse võrgu operaator 5G teenuseid pakub, siis saad sa antud EL-i riigis 5G teenuseid kasutada).

Lisaks külastatavas riigis kasutusel olevatele Tele2-st erinevatele tehnoloogiatele võivad rändluse ajal Sinu teenuse kvaliteeti (Interneti kiirus, hilistus, kõne ühenduse loomise aeg jm) mõjutada järgnevad tegurid: kaugus tugijaamast, tugijaama ülesehitus ja seal kasutusel olevad tehnoloogiad, võrgu koormus (nt tihedalt rahvastatud asukohas võib teenuse kvaliteet olla madalam), keskkond, sh nt maastiku tüüp (nt mägisel alal võib Sinu levi olla kehvem), atmosfääritingimused, pilvkate, inimtegevusest tingitud takistused (nt hooned), puud jms võivad takistada mobiili signaali ning vähendada Sinu teenuse kvaliteeti. Samuti võib teenuse kvaliteeti mõjutada Sinu poolt kasutatav seade, mis ei pruugi toetada kõiki sagedusi, mis on kasutuses välisriigi sideoperaatori võrgus.

### **4. RÄNDLUSTEENUSTE MÕISTLIKU KASUTAMISE PÕHIMÕTTED**

Rändlusteenuste mõistliku kasutamise põhimõtete eesmärk on vältida Tele2 teenuste kuritarvitamist, EL-is rändlusteenuste ebamõistlikku kasutamist või anomaaliaid, mille avastamise ning ärahoidmise eesmärgil võib Tele2 monitoorida Sinu sideteenuste kasutamise andmeid. Tele2 vaatleb kõiki allpool toodud näitajaid nelja (4) kuu perioodi kaupa.

Selleks, et kasutada rändlusteenuseid EL-i riikides Koduvõrgu tingimustega peab Su sideteenuste tarbimine vastama kõigile järgmistele tingimustele:

#### **a) Sa kasutad sideteenuseid põhiliselt Eestis**

Sina/Sinu SIM kaart on vähemalt nelja (4) järjestikkuse kuu jooksul üle 50%-i ajast Eestis (Tele2 mobiilsiduvõrgus ehk koduvõrgus) ja/või üle 50%-i Sinu sideteenuste (kõne, SMS ja mobiilne internet koos või iga teenus eraldi) tarbimisest on toimunud Eestis (koduvõrgus).

## **b) Sinu SIM-kaart on Eestis aktiivses kasutuses**

SIM-kaardi kasutus loetakse passiivseks kui Sa ei ole SIM-kaarti Eestis kas üldse kasutanud kõnede tegemiseks ja vastuvõtmiseks, SMS-ide saatmiseks või mobiilse interneti tarbimiseks või on kasutus toimunud minimaalses mahus ning aktiivne kasutus toimub valdavalt EL-i riikides rändluses.

**c) Sa ei tohi kasutada mitut liitumist (st Tele2 SIM-kaarti) üksteise järel selleks, et tarbida rändlusteenuseid EL-i riikides koduvõrgu tingimustel.**

## **5. MIS JUHTUB, KUI MINU EL-I RÄNDLUSTEENUSE KASUTUS RIKUB MÕISTLIKU KASUTAMISE PÕHIMÕTET?**

Juhul kui selgub, et esineb mõni ülaltoodud EL-i rändlusteenuste kuritarvitamisele või anomaaliale viitav kriteerium (punkt 4 a-c), saadame me Sulle selle kohta teavituse ning palume Sul enda sideteenuste kasutusmustrit muuta **14 päeva jooksul**, et see vastavaks nõutud kriteeriumitele. Juhul kui selle aja jooksul Sinu kasutusmuster ei muutu (nt konkreetne SIM-kaart ei tule Tele2 Eesti võrku vms), on Tele2-l **õigus rakendada lisatasu EL-is rändlusteenuste kasutamise eest hoiatusteate saatmise kuupäevast arvates, sõltumata, kas Sul on tõendatud püsiv seos Eestiga või mitte.**

Kui Sa leiad, et Sinu sideteenuse kasutus ei ole käesolevaid põhimõtteid rikkunud, siis palume Sul **14 päeva** jooksul arvates hoiatusteate saamisest, esitada Tele2-le kirjalik põhjendus, miks toimub Sinu sideteenuste kasutus peamiselt teistes EL-i riikides rändluses ja mitte Eestis (nt kas tegu on tahtmatu rändlusega Eesti piiriladel, töötamisega Eesti piiriladel, vääramatu jõu tõttu ei ole võimalik Eestisse naasta või esineb muu objektiivne asjaolu) ning sellisel juhul lahendame me küsimuse lähtudes Sinu konkreetse juhtumi asjaoludest.

## **6. ANDMESIDE PIIRMÄÄR EL-IS**

EL-is rändlusteenust kasutades ei ole kõnede ega SMS-idele seatud mahulisi piiranguid ning Sinu sideteenuse pakettis mitte sisalduvate kõnede või SMSide eest tuleb tasuda sama hinda, mis Sa maksaksid Eestis. Siiski on kehtestatud eeskirjad ja piirangud sellele, kui suur on andmesidemah, millele kehtib koduvõrgu tariif. Need piirangud sõltuvad Sinuga sõlmitud lepingu liigist.

### **Kõnekaart**

Kui Sa kasutad Tele2 kõnekaarti ja Sinu poolt valitud kõnekaardi pakett sisaldab EL-i rändlusteenuseid, võid teistes EL-i riikides oma paketi eest nähtud teenust kasutada ilma et maksaksid midagi lisaks. Sinu kõnekaardi EL-i mobiilse interneti piirmäär saadakse järgneva valemi alusel:

*Ettemaksu jääk (ilma käibemaksuta) / kehtiv mobiilse andmeside hulgihind (GB)*

*Nt Sa lähed reisile Hispaania ning Sinu kõnekaardi ettemaksu jääk on 12 € (ilma KM-iga). EL-is kehtiv mobiilse andmeside hulgihind ühe GB kohta reisi alguse hetkel on 2 EUR / GB. Seega Sinu mobiilse interneti piirmääraks on  $12 / 2 = 6$  GB.*

Muidugi saad Sa kaardi saldod reisi ajal alati suurendada või aktiveerida spetsiaalseid reisipakette. Samuti kui Sinu poolt valitud kõnekaardi pakett ei sisalda EL-i rändlusteenuseid, siis on sul võimalus enne reidi või reisi ajal aktiveerida spetsiaalseid reisipakette, mis sisaldavad rändlusteenuseid (EL-is või väljaspool).

## **Piiratud mahuga andmesidepakett**

Kui palju on Sul koduvõrgu hinnaga võimalik EL-is ränneldes kasutada interneti sõltub Sinu sideteenuse paketi kuutasust. Sinu paketi sisalduv EL-is kasutamiseks mõeldud andmesidemahu leiad enda paketi tingimustest ning seda mahtu võid Sa kasutada ilma midagi juurde maksmata.

## **Piiramatu mahuga andmesidepakett**

Kasutades Tele2 piiramatu mahuga mobiilse interneti paketti, saad Sa ühe arveldusperioodi jooksul EL-i riikides rändluses viibides ilma lisatasuta kasutada andmesidemahtu, mis saadakse järgmise valemi kohaselt:

*Paketi kuutasu (ilma käibemaksuta) / kehtiv mobiilse andmeside hulgihind (GB) x 2*

Kui Sinu sideteenuse paketi rakendub soodustus, siis jätame me endale õiguse Sinu paketi EL-i interneti piirmäär arvutada välja Sulle kehtiva soodushinna alusel.

PS. Kui Sa oled endale valinud piiramatu EL-i rändlusega paketi, siis kohalduvad sulle Sinu paketi tingimustes toodud nõuded.

## **7. ERITARIIFSED NUMBRID**

Nii nagu Eestis, nii ka EL-is on teatud numbritele helistamine või sõnumi saatmine paketi põhises hinnast erineva hinnaga (nn eritariifne number). Eritariifsed numbrid võimaldavad Sul näiteks osta sisuteenust (muusikat, mängu jm), osaleda loosimistes või viktoriinides, osta virtuaalset valuutat erinevates portaalides või pakkuda muud teenust või informatsiooni.

Palun pane tähele, et viibides välismaal võivad eritariifsed numbrid olla kehtestatud ka sellistele teenustele, mille puhul Eestis on helistamine tasuta (nt kõned Eesti või muu riigi saatkonda). Samuti võib välisriigis viibides eritariif olla kehtestatud üksnes rändlusteenuseid kasutavatele numbritele. Rohkem infot välisriigis kehtivate eritariifsete numbrite kohta leiad välisriigi mobiilsideoperaatorite või välisriigi sideteenuste regulaatorite kodulehtedelt.

## **8. KUI MIDAGI LÄHEB VALESTI**

Kui Sa leiad, et me ei ole Sinu õigusi austanud ning eeltoodud põhimõtteid ebaõiglaselt või valesti rakendanud, siis palume Sul esimesel võimalusel meiega ühendust võtta. Kaebuse võid meile esitada vabas vormis, kas kirjutades e-posti aadressil [info@tele2.ee](mailto:info@tele2.ee) või helistades numbrile +372 6866 866.

Tele2 vaatab Su kaebuse läbi, vajadusel palume Sul esitada täiendavat infot ning võtame Sinuga kas e-maili või telefoni teel ühendust esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 30 tööpäeva jooksul.

Kui Sa oled eraisikust klient ehk tarbija ja Sa ei ole nõus meie poolt pakutud lahendusega või me ei suuda mõlemale sobivat kokkulepet saavutada, siis on Sul võimalik esitada pöörduda olukorra lahendamiseks Tarbijavaidluste Komisjoni või Harju Maakohtu poole.

Kui Sa oled juurahuviline, siis Sulle teadmiseks, et Tele2 rändlusteenuste mõistliku kasutamise põhimõtted on kehtestatud kooskõlas Euroopa Liidu Euroopa Parlamendi Ja Nõukogu määruse (EL) 2022/612 ning Euroopa Komisjoni rakendusmääruse (EL) 2016/2286, milles sätestatakse muuhulgas üksikasjalikud eeskirjad, mis käsitlevad mõistliku kasutamise poliitika rakendamist.