

ПРИНЦИПЫ РАЗУМНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РОУМИНГ-УСЛУГ

Если Вы пользуетесь услугами связи Tele2 и в Ваш пакет входят роуминг-услуги в Европейском Союзе (ЕС), просим Вас соблюдать нижеизложенные принципы при использовании услуг связи на территории ЕС.

Настоящие принципы определяют Ваши обязательства как пользователя и те последствия, которые возможны в случае невыполнения этих обязательств.

Далее мы приведем несколько примеров нежелательного поведения, которого следует избегать при использовании услуг Tele2 в странах ЕС. Хотим обратить Ваше внимание, что эти примеры – всего лишь часть возможных нарушений принципов разумного использования роуминг-услуг.

В рамках договоров об услугах мобильной связи, содержащих альтернативные предложения роуминг-услуг Tele2, могут применяться иные принципы разумного использования, отличающиеся от настоящих. Такие принципы обязательно излагаются в договоре об услугах связи, соответствующих предложениях, рекламных материалах и прочих документах.

1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ ЗА ПРЕДЕЛАМИ ЕС

Настоящие принципы не распространяются на роуминг-услуги, если Вы пользуетесь услугами Tele2 за пределами ЕС. В случае использования услуг связи Tele2 за пределами ЕС на Вас распространяются условия Вашего пакета.

В странах, не входящих в ЕС, цены на услуги связи (особенно на передачу данных) могут быть выше, чем в ЕС. Чтобы избежать больших счетов за мобильную связь, желательно узнать перед поездкой в такую страну, сколько там стоят роуминг-услуги. С преЙскурантом роуминга и предлагаемыми решениями можно ознакомиться на [сайте Теле2](#).

2. РОУМИНГ-УСЛУГА И ПРИНЦИП «РОУМИНГ КАК ДОМА»

Возможность пользоваться время от времени мобильным телефоном в зарубежных поездках называется роумингом. Принцип «Роуминг как дома» означает, что при использовании роуминг-услуги в другой стране ЕС Вам не придется дополнительно платить за звонки, сообщения и передачу данных. Иными словами, цены на все эти услуги в ЕС будут такими же, как если бы Вы пользовались ими в Эстонии (то есть в домашней сети).

NB! Звонки и отправка сообщений из Эстонии за рубеж (в ЕС или третьи страны) не являются роуминг-услугой.

Для того, чтобы на роуминг-услуги в ЕС распространялся принцип «роуминг как дома», объем используемых услуг связи в домашней сети, в Эстонии, должен быть больше, чем в роуминге ЕС. Если же в роуминге ЕС используется больший объем услуг (например, Вы переехали в другую страну ЕС и продолжаете там пользоваться услугами Tele2), мы вправе начислить дополнительную плату за оказанные услуги.

Однако если в Вашем пакете есть роуминг в ЕС, Вам не нужно ничего предпринимать дополнительно или сообщать нам о поездке. Желательно лишь перед отъездом проверить: объем роуминг-услуг в ЕС, содержащийся в Вашем пакете, настройки мобильного телефона, а также разрешен ли в телефоне роуминг.

Постоянная связь с Эстонией

Чтобы пользоваться роуминг-услугами в ЕС по тарифам домашней сети, необходимо иметь постоянную связь с Эстонией. Иными словами, у Вас в Эстонии есть постоянное местожительство / местонахождение или место работы. И если у нас возникнут какие-либо сомнения, мы оставляем за собой право потребовать, чтобы Вы доказали нам свою постоянную связь с Эстонией. Доказательством могут быть: заявление с Вашей подписью; документы, подтверждающие Ваше местожительство или место деятельности в Эстонии; постоянный вид на жительство; Ваш почтовый или другой адрес, на который поступают счета за прочие услуги, используемые в Эстонии; документы, подтверждающие Вашу работу или учебу в Эстонии; документы, подтверждающие уплату налогов в Эстонии, или другие акцептируемые Tele2 документы.

Если Вы не сможете доказать Tele2 свою постоянную связь с Эстонией либо предоставите недостоверные или неполные сведения, **мы вправе начислить Вам дополнительную плату за роуминг-услуги, которые Вы использовали в ЕС.**

3. КАЧЕСТВО РОУМИНГ-УСЛУГИ

Для оказания роуминг-услуг Tele2 Eesti использует не свою сеть, а сети других операторов связи. Поэтому Tele2 не может обеспечить за рубежом такое же качество услуг, как дома, в Эстонии. Но если роуминг-оператор в стране ЕС предлагает аналогичную по качеству или скорости услугу связи, то Вы получите в роуминге ЕС то же качество или ту же скорость, что и в своей домашней сети (например, Ваш пакет Tele2 поддерживает 5G, зарубежный роуминг-оператор тоже оказывает 5G-услуги, следовательно, Вы сможете пользоваться 5G-услугами и в ЕС).

Технологии, которые применяются в другой стране, могут отличаться от технологий Tele2 – и это может отразиться на качестве получаемой услуги (скорость интернета, задержка сигнала, время соединения при звонках и т. д.). Кроме того, на качество роуминг-услуг влияет также целый ряд других факторов: расстояние до базовой станции, ее конструктивные особенности и технологии; нагрузка на сеть (в густонаселенных районах качество услуги может быть ниже); окружающая среда (например, тип ландшафта – в горной местности связь может быть хуже); атмосферные условия, облачность, деревья; антропогенные препятствия (например, строения) и прочее. Всё это может препятствовать передаче мобильного сигнала и снижать качество услуги. На качество услуги может влиять и Ваше устройство, если оно не поддерживает весь спектр частот, используемый в сети зарубежного оператора связи.

4. ПРИНЦИПЫ РАЗУМНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РОУМИНГ-УСЛУГ

Для чего применяются принципы разумного использования роуминг-услуг? В первую очередь для того, чтобы предотвратить злоупотребление услугами Tele2, а также необоснованное или аномальное использование услуг в роуминге ЕС. Для выявления/предотвращения подобных нарушений осуществляется периодический контроль. Tele2 проверяет соответствие использования услуг связи установленным правилам с периодичностью в 4 (четыре) месяца.

Чтобы платить за услуги в роуминге ЕС столько же, сколько в своей домашней сети, необходимо выполнить все нижеследующие условия.

а) Услуги связи Вы используете в основном в Эстонии

Вы (Ваша SIM-карта) в течение не менее 4 (четырех) месяцев подряд свыше 50% времени находитесь в Эстонии (в мобильной сети Tele2, т.е. в своей домашней сети) и/или свыше 50% от объема услуг связи (звонки, SMS и мобильный интернет – совместно либо по отдельности) Вы используете в Эстонии (в своей домашней сети).

b) Вы активно используете SIM-карту в Эстонии

Использование SIM-карты в Эстонии считается пассивным, если Вы вообще не используете свою SIM-карту в Эстонии для входящих/исходящих звонков, отправки SMS и мобильного интернета или используете минимально и преимущественно в роуминге ЕС.

с) Вы не можете поочередно использовать несколько подключений (то есть SIM-карт Tele2) для потребления роуминг-услуг в странах ЕС на условиях домашней сети.

5. ЕСЛИ МЫ ВЫЯВИМ НАРУШЕНИЯ ПРИНЦИПОВ РАЗУМНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РОУМИНГ-УСЛУГ В ЕС

Если мы обнаружим невыполнение Вами любого из вышеперечисленных условий, что указывает на злоупотребление роуминг-услугами или их аномальное использование в ЕС (п. 4, а – с), то отправим Вам предупреждение с требованием привести использование услуг связи в соответствие с условиями **в течение 14 дней**. Если за этот период характер Вашего использования услуг не изменится (Ваша SIM-карта не возвратится в сеть Tele2 Eesti и т. п.), **Tele2 вправе начислить Вам дополнительную плату за использование роуминг-услуг в ЕС со дня отправки предупреждения, независимо от того, доказана Ваша постоянная связь с Эстонией или нет.**

Если Вы считаете, что не нарушили принципы разумного использования, просим Вас в течение **14 дней** с момента получения предупреждения предоставить Tele2 письменное обоснование, почему Вы пользуетесь услугами связи преимущественно в роуминге ЕС, а не в Эстонии (например: непреднамеренно находитесь или работаете в приграничных районах Эстонии, не можете вернуться в Эстонию из-за форс-мажорных обстоятельств или по другим объективным причинам). Мы рассмотрим Ваше обоснование и примем решение, исходя из конкретных обстоятельств.

6. ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ОБЪЕМУ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ В ЕС

Мы не ограничиваем объемы звонков и SMS в роуминге ЕС. Звонки и SMS, не содержащиеся в Вашем пакете, оплачиваются в роуминге по тем же тарифам, что и в Эстонии. Однако для объема передачи данных по цене домашней сети установлены ограничения и правила, которые зависят от заключенного с Вами договора.

Разговорная карта

Если Вы используете разговорную карту Tele2 и в пакете Вашей карты есть роуминг-услуги в ЕС, Вы можете пользоваться роумингом в ЕС без дополнительной платы. Лимит мобильного интернета в ЕС для Вашей разговорной карты рассчитывается по следующей формуле:

*Остаток предоплаты (без налога с оборота) / действующая оптовая цена
мобильной передачи данных (€/ГБ)*

Пример. Вы собираетесь в Испанию. Остаток предоплаты на Вашей разговорной карте – 12 € (без налога с оборота). Оптовая цена мобильной передачи данных в ЕС на начало Вашей поездки – 2 €/ГБ. Лимит мобильного интернета: $12/2 = 6$ ГБ.

Разумеется, Вы можете во время поездки пополнить свою разговорную карту или активировать специальные туристические пакеты. И если Вы первоначально выбрали для разговорной карты пакет без роуминга в ЕС, то перед поездкой или уже во время путешествия Вы можете активировать специальный туристический пакет с роуминг-услугами (в ЕС или за пределами ЕС).

Пакет с ограниченным объемом передачи данных

Объем интернета, который можно использовать в роуминге ЕС по цене домашней сети, зависит от месячной платы за пакет услуг связи. Конкретный объем передачи данных, разрешенный для использования в ЕС, указан в условиях Вашего пакета – и Вы его можете использовать без дополнительной платы.

Пакет с безлимитной передачей данных

Если у Вас пакет безлимитного мобильного интернета Теле2, Вы можете использовать в течение одного расчетного периода в роуминге ЕС без дополнительной платы объем интернета, который рассчитывается по следующей формуле:

*Месячная плата за пакет (без налога с оборота) / действующая оптовая цена
мобильной передачи данных (€/ГБ) x 2*

Если на Ваш пакет услуг связи распространяется льгота, мы вправе рассчитать для Вас лимит мобильного интернета в ЕС на основании действующей льготной цены.

P.S. Если Вы выбрали пакет с безлимитным роумингом в ЕС, на Вас распространяются требования, указанные в условиях Вашего пакета.

7. НОМЕРА СО СПЕЦИАЛЬНЫМ ТАРИФОМ

Как и в Эстонии, так и в других странах ЕС, существуют номера, стоимость звонков или сообщений на которые отличается от тарифов Вашего пакета (номера со специальным тарифом). Эти номера позволяют: покупать контент-услуги (музыку, игры и т. п.), участвовать в розыгрышах и викторинах, приобретать виртуальную валюту на различных порталах, а также получать другие услуги или информацию.

Хотим обратить Ваше внимание на то, что телефонные номера, на которые в Эстонии можно звонить бесплатно (например, телефон посольства Эстонии или другой страны), за рубежом могут оказаться номерами со специальным тарифом. Более подробную информацию о номерах со специальным тарифом в других странах можно найти на сайтах местных операторов мобильной связи или регуляторных органов.

8. ЕСЛИ ВЫ НЕ СОГЛАСНЫ

Если Вы считаете, что мы не соблюдаем Ваши права и применяем настоящие принципы по отношению к Вам несправедливо или неправильно, свяжитесь с нами при первой же возможности. Вы можете изложить свои возражения в свободной форме по адресу э-почты: info@tele2.ee или сообщить по телефону: +372 6866 866.

Tele2 рассмотрит Вашу жалобу и при необходимости попросит Вас предоставить дополнительную информацию. Мы свяжемся с Вами по э-почте или телефону при первой же возможности, но не позднее, чем через 30 рабочих дней.

Если Вы являетесь частным клиентом (потребителем) и не согласны с предложенным нами решением либо мы не достигли консенсуса, устраивающего обе стороны, Вы вправе подать заявление в Комиссию по потребительским спорам или Харьюский уездный суд для решения ситуации.

Что касается юридического обоснования принципов разумного использования роуминг-услуг Tele2, то они установлены в соответствии с постановлением (ЕС) 2022/612 Европейского парламента и Совета Европейского Союза, а также с подзаконным правовым актом (ЕС) 2016/2286 Европейской Комиссии, в которых подробно изложены правила реализации политики разумного использования.