

Принципы разумного пользования услугами роуминга Telia Eesti AS

I Общая информация

Принципы разумного пользования услугами роуминга компании Diil (далее – Условия) установлены в соответствии с правовыми актами Европейского союза, регулирующими роуминг¹.

Условия необходимы для того, чтобы снизить риск неразрешенного или ненормального способа пользования услугами роуминга, оказанными Diil Клиенту в странах Европейской экономической зоны (далее – Европейский союз или ЕС)² на ценах и условиях, установленных для Эстонии (далее – Условия домашней сети), который возникает в случае, если услуги роуминга потребляются в иных целях, кроме регулярных поездок (например, Клиент постоянно пользуется этими услугами в странах ЕС).

Условия действительны для всех договоров на услуги мобильной связи (в т.ч. Карт разговорного времени), на основании которых Diil оказывает Клиенту услуги роуминга в странах ЕС на условиях домашней сети.

В отношении договоров на услуги мобильной связи, содержащих альтернативные предложения Diil по услугам роуминга, могут действовать отличные от приведенных в Условиях принципы разумного пользования, которые в этом случае приводятся в предложении, договоре, условиях и т.п. документах.

В вопросах, не урегулированных Условиями, Diil и Клиент исходят из Общих условий, договора на оказание услуг мобильной связи и регулирующих роуминг правовых актов ЕС.

При обработке данных Клиента, необходимой для применения Условия, Telia Eesti AS исходит из положений Общих условий и Принципов использования данных.

II Злоупотребление пользованием услугами роуминга и меры предотвращения аномального пользования

2.1 Требование наличия у Клиента постоянной связи с Эстонией

Для предотвращения злоупотребления или аномального пользования услугами роуминга Diil на Условиях домашней сети в странах ЕС, Клиент по требованию Diil должен доказать, что его постоянное место жительства или деятельности находится в Эстонии или у него имеется иная постоянная связь с Эстонией (далее – Постоянная связь с Эстонией).

Такими доказательствами могут быть, например, соответствующее заявление лица, документы, подтверждающие место жительства, нахождения или деятельности в Эстонии, временный вид на жительство, почтовый или адрес в счете за другие потребляемые в Эстонии услуги, документы, подтверждающие уплату в Эстонии налогов или иные признаваемые Diil документы.

¹ Регламенты Парламента и Совета ЕС № (ЕС) 521/2012 и № 2015/2120, в которых рассматривается роуминг в общественных сетях мобильной связи в пределах союза, и исполнительный регламент Европейской комиссии (ЕС) 2016/2286, в котором, помимо прочего, устанавливаются правила применения политики разумного пользования.

² Государства Европейской экономической зоны, в том числе государства Европейского союза и иные государства, где действует регулирование роуминга: Австрия, Бельгия, Болгария, Великобритания, Венгрия, Германия, Голландия, Греция, Дания, Ирландия, Исландия, Испания, Италия, Кипр, Латвия, Литва, Лихтенштейн, Люксембург, Мальта, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Словакия, Словения, Финляндия, Франция, Хорватия, Чехия, Швеция. Ватикан, Гваделупа, Гибралтар, Майотта, Мартиника, Реюньон, Сан-Марино, Сен-Мартен, Французская Гвиана, за исключением действующих на территории этих государств сетей спутниковой связи.

Diil имеет право отказать в заключении договора на оказание услуг мобильной связи или не ввести в действие заключенный договор, если лицо при заключении договора предоставило неверные данные или отказалось представлять необходимые данные.

В случае Клиентов, заключивших договор об услугах мобильной связи до 15.06.2017, Diil имеет право потребовать документы, доказывающие Постоянную связь с Эстонией, если пользование конкретным Клиентом услугами мобильной связи в роуминге в странах ЕС указывает на злоупотребление или аномальное пользование, очевидно вне связи с регулярными поездками.

Если Клиент не может доказать Diil свою Постоянную связь с Эстонией или представил неверные данные, Diil имеет право применить доплату за роуминг в отношении услуг роуминга, потребленных Клиентом в странах ЕС³.

2.2 Мониторинг данных о пользовании Клиентом услугами мобильной связи.

В целях обнаружения и предотвращения злоупотребления и аномального пользования услугами роуминга в странах ЕС на Условиях домашней сети Diil может проводить мониторинг данных по использованию Клиентом услуг мобильной связи.

Для того чтобы пользоваться услугами роуминга в странах ЕС на Условиях домашней сети, потребление Клиентом услуг мобильной связи должно отвечать следующим условиям:

2 а) Клиент пользуется услугами мобильной связи преимущественно в Эстонии;

Клиент / SIM-карта Клиента в течение минимум четырех (4) месяцев подряд более 50% времени находится в Эстонии (в сети мобильной связи Telia, то есть в Домашней сети) и/или более 50% потребления Клиентом услуг мобильной связи (звонки, SMS и мобильный интернет в совокупности или каждая услуга по отдельности) произошло в Эстонии (в Домашней сети).

2 б) SIM-карта Клиента активно используется в Эстонии;

пользование SIM-картой считается пассивным, если клиент в течение определенного времени вообще не пользуется SIM-картой для совершения и приема звонков, отправки SMS или пользования мобильным интернетом, либо пользование происходило в минимальном объеме, а активное использование происходило в основном в роуминге в странах ЕС.

2 в) Клиенту запрещается пользоваться несколькими подключениями (т.е. SIM-картой Diil) одно за другим для того, чтобы пользоваться услугами роуминга в странах ЕС на Условиях домашней сети.

2.2.1 Отправка предупреждений Клиенту.

Если в результате мониторинга данных о потреблении Клиентом услуг мобильной связи за четыре (4) месяца выяснится, что Клиент большую часть (т.е. более 50%) времени пользуется услугами мобильной связи в какой-то другой стране ЕС, а не в Эстонии (за искл. п. 2 а) или наблюдается какие-либо другие признаки злоупотребления или аномального пользования услугами роуминга (см. п. 2 б и 2 в), Diil отправляет Клиенту SMS с соответствующим предупреждением. В предупреждении Diil извещает Клиента о том, что если в течение максимум четырнадцати (14) календарных дней соответствующая манера поведения Клиента не изменится (например, конкретная SIM-карта не окажется в сети Telia Eesti), то Diil имеет право ввести доплату за роуминг, начиная со дня отправки предупреждения.

Клиент имеет право в течение четырнадцати (14) дней с момента получения предупреждения представить в Diil в форме бумажного или электронного письма обоснование, почему пользование Клиентом услугами мобильной связи происходит в основном в роуминге в других странах ЕС, а не в Эстонии (например, речь идет о невольном роуминге в приграничных зонах

³ плата, которая не может превышать максимальные оптовые цены на услуги роуминга, установленные регламентами, рассматривающими роуминг в ЕС ⁴.

Эстонии или имеются другие объективные обстоятельства), и в таком случае Diil разрешает вопрос, исходя из обстоятельств конкретного случая.

Diil имеет право применить меры, указанные в пункте 2.2, и ввести доплату за роуминг независимо от того, имеет ли Клиент доказанную Постоянную связь с Эстонией или нет.

Если Клиент восстанавливает пользование услугами мобильной связи, соответствующее условиям пункта 2.2, Diil прекращает применять доплату за роуминг.

2.3 Запрет на перепродажу SIM-карт Diil

Перепродажа SIM-карт Diil, согласно п. 5.2.9–5.2.11 Общих условий, – запрещенная деятельность, которая рассматривается как существенное нарушение договора об услугах мобильной связи и в случае которого Diil имеет право в одностороннем порядке ограничить оказание Клиенту услуг мобильной связи.

Если Diil установит, что ее SIM-карты организованным образом перепродаются лицам, которые в действительности не живут в Эстонии и не имеют Постоянной связи с Эстонией, Diil имеет право незамедлительно принять меры, установленные в Diil для противодействия злоупотреблению услугами (связи) или их аномальному использованию.

III Лимит на мобильный интернет в странах ЕС

3.1 Пакет мобильного интернета с неограниченным объемом

Пакетом мобильного интернета с неограниченным объемом считаются, в значении Условий, следующие пакеты:

- 1) ежемесячная плата за пакет включает неограниченное пользование одной или несколькими услугами мобильной связи;
- 2) пакет, в случае которого цена домашней сети за единицу объема мобильного интернета, которую получают, разделив ежемесячную плату за пакет (без налога с оборота) на объем интернета в этом пакете, ниже оптовой цены на мобильную передачу данных⁴;
- 3) пакет, в случае которого Клиент пользуется услугами мобильной связи посредством предоплаченной в рамках пакета / по ценовому плану SIM-карты (т.н. карты разговорного времени);
- 4) пакет, в случае которого при израсходовании входящего в ежемесячную плату объема ограничивается скорость передачи данных, однако Клиент все же может при ограниченной скорости пользоваться интернетом.

Пользуясь пакетом мобильного интернета Diil с неограниченным объемом, Клиент в течение одного расчетного периода может при регулярных поездках в страны ЕС пользоваться в роуминге на Условиях домашней сети объемом, который получают по следующей формуле (далее лимит на мобильный интернет в ЕС):

Ежемесячная плата за пакет (без налога с оборота) / действующая оптовая цена на услуги мобильной связи (ГБ)⁴ x 2

Например: В случае пакета мобильного интернета объемом 6 ГБ с ежемесячной платой 12,49 € при роуминге в странах ЕС в течение одного месяца можно использовать максимум 3,24 ГБ объема на Условиях домашней сети.

⁴ 7,70 €/ГБ до 31.12.2017, 6,00 €/ГБ с 01.01.2018 по 31.12.2018, 4,50 €/ГБ с 01.01.2019 по 31.12.2019, 3,50 €/ГБ с 01.01.2020 по 31.12.2020, 3,00 €/ГБ с 01.01.2021 по 31.12.2021 и 2,50 €/ГБ с 01.01.2022 по 31.12.2022.

При снижении оптовой цены⁴ лимит на мобильный интернет в ЕС соответственно увеличивается.

Если входящий в ежемесячную плату объем мобильного интернета в пакете с неограниченным объемом меньше, чем рассчитанный по приведенной выше формуле лимит на мобильный интернет в ЕС, то входящий в ежемесячную плату объем всего такого пакета действителен и для пользования в расчетном периоде в роуминге в странах ЕС на Условиях домашней сети.

Если в течение расчетного периода входящий в ежемесячную плату принадлежащего Клиенту пакета с неограниченным объемом мобильного интернета израсходован, но лимит на мобильный интернет в ЕС еще не полностью исчерпан, Клиент может в роуминге заказать дополнительный объем интернета по домашней цене и пользоваться им вплоть до израсходования лимита на мобильный интернет в ЕС либо окончания расчетного периода, если оно наступит раньше.

Если Клиент в течение расчетного периода сменит (интернет-)пакет, израсходованный к этому моменту в роуминге и включенный в расчет лимита на мобильный интернет в ЕС объем переносится в расчет лимита, сопутствующего новому пакету. Если в результате этого объем данных, израсходованный в роуминге в странах ЕС, больше или равен предусмотренному для ЕС лимиту на мобильный интернет в новом (интернет-)пакете, Diil извещает Клиента об израсходовании лимита и при дальнейшем пользовании мобильным интернетом применяет доплату за роуминг.

Если пакет с неограниченным объемом мобильного интернета продается в комплекте с другими услугами, не являющимися звонками или SMS (а какой-либо дополнительной услугой, например, Spotify и т.п.), либо с устройствам, ежемесячная плата для такого пакета устанавливается с обязательным учетом цены, применяемой при продаже отдельного компонента услуги мобильной связи, если она доступна, или цены продаваемых услуг аналогичного характера.

Если Diil предоставил Клиенту возможность пользоваться неограниченным объемом пакета мобильного интернета на льготных условиях (например, со скидкой), то до окончания льготного периода Diil имеет право рассчитывать для соответствующего пакета лимит на мобильный интернет в ЕС на основании льготной цены.

В случае израсходования лимита на мобильный интернет в ЕС Diil имеет право применить доплату за роуминг, известив об этом Клиента с помощью SMS.

Если Diil применяет к пользованию Клиентом передачей данных в роуминге лимит на мобильный интернет в ЕС, Клиент может ознакомиться с его размером и расходом на портале Diil.

3.2 SIM-карты предоплаченного пользования (Разговорные карты)

Если Клиент пользуется SIM-картой Diil предоплаченного пользования с ценовым планом „pay-as-you-go“⁵ (далее – Карта разговорного времени), он может пользоваться ее объемом при регулярных поездках в страны ЕС в размере, который рассчитывается по следующей формуле (т.е. лимит на мобильный интернет в ЕС для карт разговорного времени):

Сальдо предоплаты⁶ / действующая оптовая цена на мобильную передачу данных (ГБ)⁴

⁵ PAYG, то есть текущее ценообразование для услуги из расчета на единицу.

⁶ Сальдо предоплаты Клиентом Telia, доступное на момент начала пользования роумингом в ЕС (без налога с оборота).

Например: клиент начинает пользоваться услугами роуминга в Латвии, на этот момент сальдо предоплаты на его Карте разговорного времени составляет 15 €, таким образом, лимит на мобильный интернет в ЕС составит 1,95 ГБ.

При снижении оптовой цены⁴ лимит на мобильный интернет в ЕС соответственно увеличивается.

Diil может применить лимит на мобильный интернет в ЕС для Карт разговорного времени вместо мер, приведенных в пункте 2.1 Условий. Если Diil применяет к пользованию владельцем Карты разговорного времени передачей данных в роуминге лимит на мобильный интернет в ЕС, он может ознакомиться с его размером и расходом на портале Diil.

При израсходовании лимита на мобильный интернет в ЕС Diil имеет право применить доплату за роуминг, известив об этом Клиента с помощью SMS.

IV Разрешение претензий в связи с применением принципов разумного пользования услугами роуминга

Клиент имеет право оспорить применение в его отношении приведенных в Условиях мер, обратившись в Diil по адресу info@diil.ee, соблюдая приведенные в Общих условиях порядок и сроки разрешения претензий.

Diil рассматривает претензию Клиента в течение в среднем четырнадцати (14) рабочих дней, максимум в течение тридцати (30) рабочих дней и предоставляет Клиенту ответ по электронной почте или по телефону.

Если Клиент-потребитель не согласен с предложенным Diil решением, он может обратиться в Комиссию по потребительским спорам Департамента защиты прав потребителей (в т.ч. через соответствующий портал) либо в суд.