

Telia Eesti AS-i rändlusteenuste mõistliku kasutamise põhimõtted

I Üldine info

Telia rändlusteenuste mõistliku kasutamise põhimõtted (edaspidi Tingimused) on kehtestatud kooskõlas Euroopa Liidu rändlust käsitleva regulatsiooniga¹.

Tingimused on vajalikud selleks, et vähendada Telia poolt Euroopa Majanduspiirkonna (edaspidi Euroopa Liidu ehk EL-i)² riikides Kliendile Eestisest hindade ja tingimustega (edaspidi Koduvõrgu tingimused) osutatud rändlusteenuste lubamatul või anomaalsel viisil kasutamise riski, mis tekib kui rändlusteenuseid tarbitakse muul eesmärgil kui regulaarne reisimine (näiteks kasutab Klient neid teenuseid EL-i riikides alaliselt).

Tingimused kehtivad kõigi nende mobiilside teenuse lepingute (sh Kõnekaartide) suhtes, mille alusel Telia osutab Kliendile rändlusteenuseid EL-i riikides Koduvõrgu tingimustega.

Telia alternatiivseid rändlusteenuste pakkumisi sisaldavate mobiilside teenuse lepingute suhtes võivad kehtida Tingimustes toodust erinevad mõistliku kasutamise põhimõtted, mis on sellisel juhul toodud pakkumises, lepingus, tingimustes vms dokumendis.

Tingimustega reguleerimata küsimustes lähtuvad Telia ja Klient Üldtingimustest, mobiilside teenuse lepingust ja EL-i rändlust käsitlevast regulatsioonist.

Tingimuste rakendamiseks vajalike Kliendi andmete töötlemisel lähtub Telia Üldtingimustes ja Andmete kasutamise põhimõtetes sätestatust.

II Rändlusteenuste kasutamise kuritarvitamise ja anomaaliade vältimise meetmed

2.1 Kliendil Eestiga püsiva seose olemasolu nõue

Vältimaks Telia rändlusteenuste Koduvõrgu tingimustega EL-i riikides kasutamise kuritarvitamist või anomaaliaid, tuleb Kliendil Telia nõudmisel tõendada, et tal on Eestis alaline elu- või asukoht või tegevuskoht või muu püsiv seoses Eestiga (edaspidi Püsiv seoses Eestiga).

Sellisteks tõenditeks võivad olla näiteks isiku sellekohane 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 Telia poolt aktsepteeritavad dokumendid.

Telial on õigus mobiilside teenuste lepingu sõlmimisest keelduda või sõlmitud leping ei jõustu, kui isik on esitanud lepingu sõlmimisel ebaõigeid andmeid või on keeldunud vajalike andmete esitamisest.

Enne 15.06.2017 mobiilside teenuste lepingu sõlminud Klientide puhul on Telial õigus nõuda Eestiga püsivat seost tõendavaid dokumente juhul, kui konkreetse Kliendi mobiilside teenuste kasutus EL-i riikides rändluses viibides viitab kuritarvitamisele või anomaaliale, mis ei ole tõenäoliselt seotud regulaarse reisimisega.

Kui Kliendil ei õnnestu tõendada Teliale oma Püsivat seost Eestiga või Klient on esitanud Teliale ebaõigeid andmeid, on Telial õigus rakendada Kliendi poolt EL-i riikides kasutatud rändlusteenuste suhtes rändluse lisatasu³.

¹ Euroopa Parlamendi ja Nõukogu Määrus (EL) nr 521/2012 ja nr 2015/2120, mis käsitlevad rändlust üldkasutatavates mobiilside võrkudes liidu piires ning Euroopa Komisjoni rakendusmäärus (EL) 2016/2286, milles sätestatakse muuhulgas üksikasjalikud eeskirjad, mis käsitlevad mõistliku kasutamise poliitika rakendamist.

² Euroopa Majanduspiirkonna riigid, sh Euroopa Liidu liikmesriigid ja muud riigid, kus EL rändlusregulatsioon kehtib: Austria, Belgia, Bulgaaria, Hispaania, Holland, Horvaatia, Iirimaa, Island, Itaalia, Kreeka, Küpros, Leedu, Liechtenstein, Luksemburg, Läti, Malta, Norra, Poola, Portugal, Prantsusmaa, Rootsi, Rumeenia, Saksamaa, Slovakkia, Sloveenia, Soome, Suurbritannia, Taani, Tšehhi, Ungari Gibraltar, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Prantsuse Guajaana, Reunion, Saint Martin, San Marino, Vatikan, va nende riikide territooriumil levivad satelliitside võrgud.

³ tasu, mis ei tohi olla suurem kui EL'i rändlust käsitleva regulatsiooniga kehtestatud reguleeritud rändlusteenuste maksimaalsed hulgihinnad⁴.

2.2 Kliendi mobiilsideteenuste kasutusandmete monitooring.

EL-i riikides Koduvõrgu tingimustega rändlusteenuste kasutamise kuritarvitamise ja anomaaliate avastamise ning ärahoidmise eesmärgil võib Telia monitoorida Kliendi mobiilsideteenuste kasutamise andmeid.

Selleks, et kasutada rändlusteenuseid EL-i riikides Koduvõrgu tingimustega peab Kliendi mobiilsideteenuste tarbimine vastama järgmistele tingimustele:

2a) *Klient kasutab mobiilsideteenuseid põhiliselt Eestis;*

Klient/Kliendi SIM kaart on vähemalt nelja (4) järjestikkuse kuu jooksul üle 50%-i ajast Eestis (Telja mobiilsideteenuste ehk koduvõrgus) ja/ või üle 50%-i Kliendi mobiilsideteenuste (kõne, SMS ja mobiilne internet koos või iga teenus eraldi) tarbimisest on toimunud Eestis (koduvõrgus).

2b) *Kliendi SIM-kaart on Eestis aktiivses kasutuses;*

SIM-kaardi kasutus loetakse passiivseks kui Klient ei ole SIM-kaarti Eestis teatud aja jooksul 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.

2c) *Klient ei tohi kasutada mitut liitumist (so Telia SIM-kaarti) üksteise järel selleks, et tarbida rändlusteenuseid EL-i riikides Koduvõrgu tingimustel.*

2.2.1 Hoiatusteate saatmine Kliendile.

Kui Kliendi mobiilsideteenuste kasutusandmete nelja (4) kuu monitoorimise tulemusena selgub, et Klient kasutab mobiilsideteenuseid enamiku (so üle 50%) ajast mõnes teises EL-i riigis mitte Eestis (vt p 2a) või kui esineb muu ülaltoodud rändlusteenuste kuritarvitamisele või anomaaliale viitav kriteerium (vt p 2b ja 2c), saadab Telia Kliendile SMS-iga selle kohta hoiatusteate. Telia teavitab hoiatusteates Klienti sellest, et kui vähemalt neljateistkümne (14) kalendripäeva jooksul Kliendi vastav kasutusmuster ei muutu (nt konkreetne SIM-kaart ei tule Telia Eesti võrku), on Telial õigus rakendada rändluse lisatasu hoiatusteate saatmise kuupäevast arvates.

Kliendil on õigus neljateistkümne (14) kalendripäeva jooksul arvates hoiatusteate saamisest, esitada Teliale kirja või e-kirja teel põhjendus, miks esineb Kliendi mobiilsideteenuste kasutus peamiselt teistes EL-i riikides rändluses ja mitte Eestis (nt kas tegu on tahtmatu rändlusega Eesti piiriladel, töötamisega Eesti piiriladel või esineb muu objektiivne asjaolu) ning sellisel juhul lahendab Telia küsimuse lähtudes konkreetse juhtumi asjaoludest.

Telial on õigus kasutada punktis 2.2 toodud meetmeid ja rakendada rändluse lisatasu olenemata sellest, kas Kliendil on tõendatud Püsiv seos Eestiga või mitte.

Kui punktis 2.2 toodud tingimustele vastav Kliendi mobiilsideteenuse kasutus taastub, lõpetab Telia rändluse lisatasu kohaldamise.

2.3 Telia SIM-kaartide edasimüügi keeld

Telia SIM-kaartide edasimüük on Üldtingimuste p 6.2.9-6.2.11 järgi keelatud tegevus, mis on käsitletav mobiilsideteenuse lepingu olulise rikkumisena ja mille korral on Telial õigus ühepoolselt piirata Kliendile mobiilsideteenuste osutamist.

Kui Telia teeb kindlaks, et tema SIM-kaarte on organiseeritult edasi müüdnud isikutele, kes tegelikult ei ela Eestis ega oma Püsivaid seoseid Eestiga, on Telial õigus võtta koheselt kasutusele meetmed, mis Telias on kehtestatud (side)teenuste kuritarvitamise või anomaalse kasutamise takistamiseks.

III Mobiilse interneti piirmäär EL-i riikides kasutamiseks

3.1 Piiramatu mahuga andmesidepakett

Piiramatu mahuga andmesidepakett loetakse Tingimuste tähenduses järgmisi pakette:

- 1) paketi kuutasu sisaldab ühte või mitut mobiilsideteenust piiramatuse mahus kasutamiseks;
- 2) pakett, mille puhul on mobiilse interneti Eestisene ühikuhind, mis saadakse paketi kuutasu (käibemaksuta) jagamisel selle paketi andmesidemahuga, väiksem kui on mobiilse andmeside hulgihind⁴;
- 3) pakett, mille puhul Klient kasutab mobiilsideteenuseid paketeeritud kujul/hinnaplaaniga ettemaksuga SIM-kaardi (nt kõnekaardi) vahendusel;
- 4) pakett, mille puhul selle kuutasulise mahu täitumisel piiratakse andmesidekiirust, kuid klient saab interneti piiratud kiirusel edasi kasutada.

Kasutades Telia piiramatu mahuga mobiilse interneti paketti, saab Klient ühe arveldusperioodi jooksul rändluses EL-i riikides regulaarselt reisides Koduvõrgu tingimustel kasutada mahtu, mis saadakse järgmise valemi kohaselt (edaspidi EL-i mobiilse interneti piirmäär):

Paketi kuutasu (ilma käibemaksuta) / kehtiv mobiilse andmeside hulgihind (GB)⁴ x 2

Näiteks: Mobiilse interneti paketi 6 GB kuutasuga 12,49 € puhul on maksimaalselt ühes kuus võimalik EL-i riikides rändluses kasutada 3,24 GB mahtu Koduvõrgu tingimustel.

Hulgihinna⁴ langedes EL-i mobiilse interneti piirmäär vastavalt tõuseb.

Kui piiramatu mahuga mobiilse interneti paketi kuutasuline maht on väiksem kui eelpool toodud valemi kohaselt välja arvatud EL-i mobiilse interneti piirmäär, siis on kogu sellise paketi kuutasuline maht arveldusperioodil kasutamiseks Koduvõrgu tingimustel ka EL-i riikides rändluses.

Kui Kliendil saab piiramatu mahuga mobiilse interneti paketi kuutasuline maht arveldusperioodi jooksul täis, kuid tal on ettenähtud EL-i mobiilse interneti piirmäär rändluses veel täielikult kasutamata, on Kliendil võimalik rändluses olles tellida Eesti hinnaga Interneti lisamahtu ja kasutada seda kuni EL-i mobiilse interneti piirmäära täitumiseni või arveldusperioodi lõppemiseni kui viimane saabub varem.

Kui Klient teeb arveldusperioodi jooksul (Interneti)paketi vahetuse, siis selleks hetkeks rändluses kasutatud ja EL-i mobiilse interneti piirmäära arvestusse loetud maht kantakse üle uue paketi kaasneva piirmäära arvestusse. Kui selle tulemusena on arveldusperioodil EL-i riikides rändluses kasutatud andmemaht suurem või võrdne uue (Interneti)paketi ettenähtud EL-i mobiilse interneti piirmääraga, teavitab Telia Klienti piirmäära täitumisest ja edasisele andmeside kasutamisele rakendub rändluse lisatasu.

Kui piiramatu mahuga mobiilse interneti paketti müüakse kombineeritult muude teenustega, mis ei ole kõne või SMS (vaid nt mõni lisaväertusteenus nagu Spotify jms) või seadmetega, määratakse selle paketi kuutasu kindlaks võttes arvesse mobiilsideteenuse komponendi eraldi müümisel kohalduvat hinda, kui see on kättesaadav või samade omadustega eraldi müüdavate teenuste hinda.

Kui Telia on võimaldanud Kliendil soodustingimustel (nt allahindlus) kasutada piiramatu mahuga mobiilse interneti paketti, siis kuni soodusperioodi lõppemiseni on Telial õigus vastava paketi EL-i mobiilse interneti piirmäär arvutada välja soodushinna alusel.

EL-i mobiilse interneti piirmäära täitumise korral on Telial õigus rakendada rändluse lisatasu, teavitades sellest Klienti SMS-ga.

Kui Telia rakendab Kliendi andmekasutusele rändluses EL-i mobiilse interneti piirmäära, on Kliendil võimalik selle suuruse ja kasutusega tutvuda Telia e-Keskkonna vahendusel.

⁴ 7,70 €/GB kuni 31.12.2017, 6,00 €/GB alates 01.01.-31.12.2018, 4,50 €/GB alates 01.01.-31.12.2019, 3,50 €/GB alates 01.01.-31.12.2020, 3,00 €/GB alates 01.01.-31.12.2021 ja 2,50 €/GB alates 01.01.-31.12.2022.

3.2 Ettemaksu põhimõttel kasutatavad SIM-kaardid (Kõnekaardid)

Kui Klient kasutab ettemaksu põhimõttel ja „pay-as-you-go“⁵ hinnaplaaniga Telia SIM-kaarti (edaspidi Kõnekaart), on tal võimalik kasutada selle mahtu EL-i riikides regulaarselt reisides suuruses, mis saadakse järgmise valemi kohaselt (so kõnekaartide EL-i mobiilse interneti piirmäär):

Ettemaksu jääk⁶ / kehtiv mobiilse andmeside hulgihind (GB)⁴

Näiteks: klient alustab rändlusteenuste kasutamist Lätis ja sellel hetkel on tema Kõnekaardi ettemaksu jääk 15 €, seega EL'i mobiilse interneti piirmääraks on 1,95 GB.

Hulgihinna⁴ langedes EL'i mobiilse interneti piirmäär vastavalt tõuseb.

Telia võib Kõnekaartide EL-i mobiilse interneti piirmäära rakendada Tingimuste punktis 2.1 toodud meetme kasutamise asemel. Kui Telia rakendab Kõnekaardi Kliendi andmekasutusele rändluses EL-i mobiilse interneti piirmäära, on Kliendil võimalik selle suuruse ja kasutusega tutvuda Telia e-Keskkonna vahendusel.

Kõnekaardi EL'i mobiilse interneti piirmäära täitumise korral on Telial õigus rakendada rändluse lisatasu teavitades sellest Klienti SMS-ga.

IV Rändlusteenuste mõistliku kasutamise põhimõtete rakendamisega seotud pretensioonide lahendamine

Kliendil on õigus vaidlustada tema suhtes Tingimustes toodud meetmete rakendamine pöördudes Telia poole aadressil info@telia.ee ning järgides Üldtingimustes toodud pretensioonide lahendamise korda ja tähtaega.

Telia vaatab Kliendi pretensiooni läbi keskmiselt neljateistkümne (14) tööpäeva jooksul ning maksimaalselt kolmekümne (30) tööpäeva jooksul ning vastab Kliendile e-kirjaga või telefoni teel.

Kui tarbijast Klient ei ole nõus Telia pakutud lahendusega, on tal võimalik pöörduda Tarbijakaitseameti tarbijavaidluste lahendamise komisjoni poole (sh vastava veebikeskkonna vahendusel) või kohtusse.

⁵ PAYG ehk teenuse jooksev ühikupõhine hinnastamine.

⁶ EL's rändluse algushetkeks kättesaadav ja kliendi poolt Teliale juba tasutud ettemaksu jääk (ilma käibemaksuta).