

Fair Use Policy voor mobiele openbare elektronische communicatiediensten van Tele2

(vanaf maart 2013)

Tele2 hanteert een Fair Use Policy voor mobiele diensten. Met de Fair Use Policy wordt beoogd om overbelasting van het netwerk, misbruik en overlast voor andere gebruikers te voorkomen. De Fair Use Policy is bedoeld om jou als consument voor te lichten over wat je van onze dienstverlening mag verwachten, om tegen te gaan dat je wordt geconfronteerd met onverwachte kosten en om ervoor te zorgen dat je onbezorgd gebruik kunt maken van de mobiele diensten van Tele2.

SmartMix Onbeperkt-abonnement

Bij een SmartMix Onbeperkt-abonnement bel en sms je onbeperkt naar vaste en mobiele nummers in Nederland. Bellen naar 0900-nummers of andere betaalde servicenummers en bellen of sms'en naar of vanuit het buitenland valt niet binnen de onbeperkte bel- en sms-bundel voor beide abonnementsvormen en wordt in rekening gebracht op basis van de geldende tarieven van Tele2.

Voor het SmartMix Onbeperkt-abonnement geldt dat je belgedrag binnen de grenzen van deze Fair Use Policy dient te blijven.

Het SmartMix Onbeperkt-abonnement is bedoeld voor normaal, eigen gebruik door de abonnee. Bedrijfsmatig gebruik van de dienst is niet toegestaan, bijvoorbeeld door bedrijven van wie de bedrijfsuitoefening is gericht op telefonische dienstverlening aan derden, waaronder belhuizen of callcenters. Het is dus ook niet toegestaan derden meer dan incidenteel of tegen betaling gebruik te laten maken van de dienst of de dienst op enige andere wijze te weder verkopen.

Als sprake is van bel- of sms-gedrag dat naar objectieve omstandigheden moet worden aangemerkt als onredelijk gebruik, buitensporig gebruik of misbruik, kan Tele2 de dienstverlening (gedeeltelijk) buiten gebruik stellen of de overeenkomst beëindigen. Je wordt na (gedeeltelijke) buitengebruikstelling of beëindiging geïnformeerd. Uiteraard blijf je dan wel de gemaakte bel- en sms-kosten verschuldigd.

Van misbruik is in ieder geval sprake indien de (gevolgen van) het gebruik van de dienst redelijkerwijs niet kan worden aangemerkt als normaal, eigen gebruik of wanneer dat gebruik in strijd is met de wet of met de maatschappelijke zorgvuldigheidsnormen. Wanneer grote aantallen korte gesprekken, al dan niet gelijktijdig, plaatsvinden of in elk ander geval als het gebruik het gevolg heeft dat het netwerk of systemen van Tele2 of derden daarvan hinder ondervinden, is er eveneens sprake van misbruik.

Tele2 kan maatregelen nemen ter beperking of voorkoming van (mogelijk) misbruik. Een voorbeeld hiervan is de maatregel dat een oproep die langer dan 120 minuten duurt automatisch zal worden afgebroken door Tele2. Je dient dan opnieuw te bellen om het gesprek voor te zetten. Het is verder nooit mogelijk om meer dan twee gesprekken tegelijk te voeren.

Met Tele2 Mobiel Internet kun je:

- Surfen op het internet;
- E-mailen, inclusief het ophalen en verzenden van bijlagen;
- Chatten;
- Bestanden ophalen en versturen.

Mobiel internet op je laptop

In geval van het vermoeden van misbruik kan Tele2 de internettoegangsdienst (tijdelijk) buiten gebruik stellen, in quarantaine plaatsen of beëindigen, met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke voorschriften. Tele2 doet er in het belang van een goede dienstverlening aan haar abonnees veel aan om misbruik van de internettoegangsdienst tegen te gaan. Het is onder meer niet toegestaan om:

- excessief gebruik te maken van streaming audio- en videodiensten, VoIP, en bestanden te downloaden via een zogenaamd peer-to-peer-netwerk;
- een mail-, web-, game-, chat-, file- of andere serverdienst te draaien op de betreffende randapparatuur;
- gebruik te maken van apparatuur waarbij meerdere laptop- of pc-gebruikers gelijktijdig gebruik kunnen maken van dezelfde verbinding (mobiele routers);
- gebruik te maken van apparatuur waarbij de hoeveelheid te gebruiken verkeer wordt begrensd (zgn. SIM-boxconstructies);
- gebruik te maken van apparatuur waarin meerdere mobiele randapparaten al dan niet gelijktijdig gebruikt kunnen worden via hetzelfde mobiele netwerk. Door het gebruik van meerdere mobiele randapparaten kunnen netwerkproblemen ontstaan, waardoor de kwaliteit voor andere gebruikers niet kan worden gewaarborgd;
- gebruik te maken van apparatuur waarbij al dan niet gelijktijdig meerdere mobielinternetverbindingen over hetzelfde mobiele netwerk parallel kunnen worden geschakeld.

Tele2 behoudt zich het recht voor om het dataverkeer te meten om te kunnen vaststellen of de klant zich houdt aan de voorwaarden. Bovengenoemde gevallen worden door Tele2 beschouwd als misbruik van de dienst.

Internet op je mobiel

Als je meer data verbruikt dan in je abonnementsvorm is opgenomen (zie de abonnementspecificaties op www.tele2.nl), dan zal Tele2 je daarover informeren door middel van een sms-bericht. Tele2 brengt alle kosten van dataverbruik in rekening. Afhankelijk van je gekozen abonnementsvorm kan ook de internetsnelheid bij overschrijding van de databundel of bovengemiddeld gebruik verlaagd worden. Dit heeft tot doel te voorkomen dat je met onverwachte kosten wordt geconfronteerd.

In geval van het vermoeden van misbruik kan Tele2 de internettoegangsdienst (tijdelijk) buiten gebruik stellen, in quarantaine plaatsen of beëindigen, met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke voorschriften.

Voor Internet op je Mobiel gelden een aantal regels:

- Internet op je Mobiel-bundels zijn niet bedoeld voor het gebruik van een mobiele telefoon of pda in combinatie met een laptop – al dan niet via bluetooth.
- De simkaart die hoort bij je Internet op je Mobiel-abonnement mag alleen worden gebruikt in een mobiele telefoon.
- Een Internet op je Mobiel-abonnement kan alleen afgesloten worden in combinatie met een abonnement voor mobiele telefonie.

Tele2 behoudt zich het recht voor om het dataverkeer te meten om te kunnen vaststellen of de klant zich houdt aan de voorwaarden. Afwijking van deze regels wordt door Tele2 beschouwd als misbruik van de dienst.

Databundels

Voor inzage in het verbruik van je databundel kun je de Tele2 verbruikers-app installeren op je smartphone/tablet of bellen/chatten met onze klantenservice. Wanneer je halverwege je databundel zit, stuurt Tele2 je een sms om je hierover te informeren. Wanneer je het einde van je databundel bereikt, ontvang je een waarschuwing per sms dat je gaat betalen per MB. Voor de actuele datatarieven, zie www.tele2.nl. Wanneer je geen databundel hebt afgenomen, maar toch data op je smartphone of tablet gaat verbruiken, gelden de buiten-de-bundel-datatarieven. Bij een dataverbruik van € 15,- ontvang je een waarschuwing per sms. Je kunt ervoor kiezen om je databundel te verhogen door te bellen met onze klantenservice. Je databundel wordt dan binnen 48 uur verhoogd. Je ontvangt hiervan een sms en e-mail ter bevestiging.

Geblokkeerde bestemmingen

Om misbruik en onverwacht hoge kosten te voorkomen kan Tele2 op jouw verzoek het gebruik in het buitenland, bellen naar internationale nummers en bellen naar 0900-nummers blokkeren. Dit kun je aangeven bij je bestelling of op ieder ander gewenst moment. Tele2 kan het bellen naar internationale nummers, gebruik in het buitenland of bellen naar 0900-nummers blokkeren indien wij misbruik vermoeden of hiertoe overgaan tijdens de eerste 2 maanden van je abonnement. Mocht je constateren dat je geen of niet langer gebruik kunt maken van deze functionaliteiten, dan kun je contact opnemen met de klantenservice. Om je te beschermen tegen misbruik is het bellen naar internationale 0900-nummers bij ons standaard geblokkeerd.

Beleid Tele2 met betrekking tot e-mails

Ter behoud van de netwerkintegriteit en -veiligheid alsmede voorkoming van overbelasting van het netwerk blokkeert Tele2 poorten die voor SMTP-verkeer naar andere internetserviceproviders en open SMTP-servers op het internet kunnen worden gebruikt. Tele2 blokkeert en verwijdert binnenkomende en uitgaande e-mails zonder nadere kennisgeving binnen de daarvoor geldende wettelijke voorschriften in de volgende gevallen:

- als een attachment een virus, spyware of andere schadelijke gegevens bevat;
- als een attachment een op de website van Tele2 genoemde extensie heeft, zoals '.pif', '.scr', '.cmd', '.bat' en '.com';
- als de e-mail naar het oordeel van Tele2 als ongeverraagde communicatie zoals spam mass mailing kan worden beschouwd;
- als de e-mail afkomstig is van een server/programma/virus die spam-e-mails genereert;
- als het onderwerp van de e-mail MAILER-DEAMON is en afkomstig is van internetserviceproviders of e-mailproviders die inkomende e-mails van programma's of virussen weigeren;
- als de e-mail afkomstig is van internetserviceproviders die op de RBL-black list staan;
- als er meer dan 50 e-mails binnen 5 minuten worden verzonden.

Tele2 zal e-mails die in je 'Junk Mail'-folder zijn geplaatst na 15 dagen verwijderen. E-mails in je prullenbak worden na 5 dagen verwijderd. Je kunt dit uiteraard ook zelf doen.

Bellen en sms'en in het buitenland

Bij bellen en sms'en in het buitenland gelden de tarieven zoals vermeld op www.tele2.nl. Zodra je een ander land in gaat, ontvang je automatisch en kosteloos via een sms prijsinformatie over de roamingtarieven (inclusief btw) van het betreffende land.

Datagebruik in het buitenland

Zodra je een datasessie in het buitenland opstart, krijg je een sms dat je data gaat gebruiken. Ook word je geïnformeerd d.m.v. een sms over de geldende kosten van datagebruik. Om je te beschermen tegen onverwacht hoge datakosten geldt standaard een datalimiet. De limiet is € 60,50 incl. btw per maand en geldt voor internet- en e-mailgebruik op je mobiel of laptop in het buitenland.

Hoe kan ik de datalimiet activeren?

Tele2 heeft hiervoor een geautomatiseerd proces. Zodra je op 80% van je limiet zit, ontvang je een sms-bericht met de vraag of je de gestelde limiet wilt overschrijden. Heb je de datalimiet bereikt en heb je niet gereageerd, dan zal je internet sessie automatisch stoppen. Het gebruik van deze automatische datalimiet en de ontvangen sms-berichten zijn gratis.

Gevallen waarbij datalimiet wordt overschreden

De kosten voor datagebruik in het buitenland kunnen in sommige gevallen hoger uitvallen dan het ingestelde datalimiet, als de rekening die je ontvangen hebt data kosten bevat die in meerdere maanden gemaakt zijn.

Deze Fair Use Policy is een aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Mobiele Diensten en Mobiele Internet Diensten van Tele2. In het geval van strijd tussen de bepalingen in de Fair Use Policy en de Algemene Voorwaarden gaan de Algemene Voorwaarden Mobiele Diensten en Mobiele Internet Diensten voor.