

FAIR USE **POLICY**

**Voor Mobiele Diensten
vanaf 16 mei 2017**

TELE2

INHOUD

1. Algemeen: 3
2. Abonnement met een 'Bellen bundel': 3
3. Abonnement met een 'Onbeperkt Bellen bundel': 3
4. Geblokkeerde bestemmingen: 3
5. Mobiel Internet: 3
6. Informatie over verbruik: 4
7. Fair Use: 4
8. Mobiel bellen, sms'en en internetten in het buitenland:
Bellen en sms'en in het buitenland: 4
9. Datagebruik en datalimiet in het buitenland: 4
10. Gevallen waarbij datalimiet wordt overschreden in het buitenland: 5

1. Algemeen

1.1. Tele2 hanteert een beleid voor behoorlijk gebruik ("Fair Use Policy") van mobiele diensten ("Dienst(en)") van Tele2. Met deze Fair Use Policy wordt beoogd om overbelasting van Tele2's netwerk, misbruik van Diensten en overlast voor andere gebruikers van de Diensten te voorkomen.

1.2. Deze Fair Use Policy is bedoeld om jou 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. De Diensten zijn bedoeld voor normaal eigen gebruik door jou en bedrijfsmatig gebruik van de Diensten is niet toegestaan.

1.3. Je mag dus ook niet toestaan dat derden meer dan incidenteel of tegen betaling gebruik maken van de Diensten.

1.4. Deze Fair Use Policy kan altijd door Tele2 worden aangepast. Raadpleeg daarom regelmatig de internet-web-site van Tele2 voor de meest actuele versie van deze Fair Use Policy.

2. Abonnement met een 'Bellen bundel'

2.1. Je kunt ten behoeve van de Dienst een "Bellen bundel" afnemen met een vooraf bepaald aantal minuten/SMS voor een (of meerdere) specifieke belbestemming(en) voor een vast bedrag per maand, bijvoorbeeld een "100 minuten bellen/SMS binnen Nederland voor €2,- per maand". Bellen naar 0900 of andere (betaalde) servicenummers valt binnen de bundel, maar hiervoor betaal je vaak nog wel een extra servicetarief zoals wordt vermeld voorafgaand aan het gesprek.

Indien je het aantal minuten van de Bellen bundel overschrijdt dan geldt dat deze extra belminuten in rekening worden gebracht op basis van de reguliere beltarieven van Tele2. Deze beltarieven zijn te vinden op <https://www.tele2.nl/mobiel/tarieven/>.

3. Abonnement met een 'Onbeperkt Bellen bundel'

3.2. Je kunt ten behoeve van de Dienst een "Onbeperkt Bellen bundel" afnemen voor vooraf bepaalde specifieke belbestemming(en), voor een vast bedrag per maand, bijvoorbeeld een "Onbeperkt bellen naar vaste en mobiele nummers binnen Nederland voor €4,- per maand". Bellen naar 0900 of andere (betaalde) servicenummers valt binnen de bundel, maar hiervoor betaal je vaak nog wel een extra servicetarief zoals wordt vermeld voorafgaand aan het gesprek.

3.3. Indien je een Onbeperkt Bellen bundel afneemt dan geldt het volgende:

Een Onbeperkt Bellen bundel van Tele2 is bedoeld voor normaal, eigen gebruik door de Klant. Voor de Onbeperkt Bellen bundel geldt dat het gebruik binnen de grenzen van deze Fair Use Policy dient te zijn. Je kunt naar hartenlust onbeperkt bellen, zolang de door jou gebruikte hoeveelheid minuten maar niet hoger is dan 3 maal het gemiddelde gebruik van minuten door houders van hetzelfde Tele2

abonnement of door eenmaal het gemiddeld gebruik van minuten door houders van hetzelfde Tele2 abonnement naar slecht een (1) specifiek telefoonnummer. De beoordeling of je deze norm hebt overschreden, ligt geheel bij Tele2.

3.4. Bij overschrijding van de norm word je daarover door Tele2 geïnformeerd. Tele2 is in dat geval gerechtigd de bellen functionaliteit te beperken dan wel – bij herhaling van overschrijding van de norm – het Abonnement met jou te beëindigen. In deze gevallen kun je ook met Tele2 overeenkomen dat je een alternatief Abonnement neemt zonder een Onbeperkt Bellen bundel.

4. Geblokeerde bestemmingen

4.1. Om misbruik en onverwacht hoge kosten te voorkomen kan Tele2 op jouw verzoek het bellen naar nationale 090x-nummers blokkeren. Dit kun je aangeven bij je bestelling of op ieder ander gewenst moment. Tele2 kan het bellen naar servicenummers of andere (internationale) bestemmingen blokkeren indien wij misbruik vermoeden, of overgaan tot blokkeren tijdens de eerste 2 maanden van jouw abonnement. Mocht je constateren dat je niet of niet langer kunt bellen naar internationale nummers, 090x-nummers of internationale servicenummers, dan kun je contact opnemen met onze klantenservice.

5. Mobiel Internet

5.1. Indien je gebruik maakt van een smartphone kun je naast bellen en sms'en ook mobiele data verbruiken. Wanneer je het einde van jouw databundel bij een Smart-Mix-, NonStop-of Per Seconde abonnement bereikt, wordt de internetsnelheid bij overschrijding van jouw databundel verlaagd. Door het aanschaffen van extra datagegoed, of de ingang van een nieuwe factuurperiode waardoor je de beschikking krijgt over een nieuwe databundel, wordt de tijdelijke vertraging van de internetsnelheid weer opgeheven.

5.2. Wanneer je het einde van jouw databundel bij een Tele2 Mobiel 4G abonnement bereikt, wordt de internetverbinding tijdelijk verbroken. Door het aanschaffen van extra datagegoed, of de ingang van een nieuwe factuurperiode waardoor je de beschikking krijgt over een nieuwe databundel, wordt de tijdelijke blokkade weer opgeheven. Deze maatregelen hebben tot doel te voorkomen dat je met onverwachte kosten wordt geconfronteerd.

5.3. Voor andere abonnementsvormen geldt het actuele buiten-bundel-tarief bij een dataverbruik dat hoger is dan het maximum van jouw databundel per maand. Wanneer je geen databundel hebt afgenomen, maar toch data op je mobiele telefoon of computer- tablet gaat verbruiken, dan wordt een ander datatarief in rekening gebracht dat hoger is dan het buiten- bundel-tarief. We raden je daarom aan om een databundel te kopen, als je Mobiel Internet van Tele2 wilt gebruiken.

5.4 Kijk voor alle tarieven op [tele2.nl](https://www.tele2.nl).

6. Informatie over verbruik

6.1. Voor inzage in het verbruik van jouw databundel kun je de Tele2 verbruikers-app installeren op je mobiele telefoon/computer-tablet of bellen/chatten met onze klantenservice.

Als je meer data dreigt te verbruiken dan in je abonnementsvorm is opgenomen (zie de abonnementspecificaties en databundels op tele2.nl), dan zal Tele2 je daarover informeren door middel van een sms-bericht. Wanneer je op 80% of 100% van je databundel zit, verstuurt Tele2 je dit sms-bericht. 80% is alleen een waarschuwing. Bij 100% wordt de snelheid naar beneden gebracht, wordt de dataverbinding verbroken, of ga je een buiten-de-bundel-tarief betalen (afhankelijk van de gekozen abonnementsvorm). In het sms-bericht kan een aanbod worden gedaan voor aanvullende databundels.

5.2 Bij een dataverbruik van € 15,- of meer buiten je bundel of zonder Internetbundel, ontvang je een waarschuwing per sms. Je kunt ervoor kiezen om jouw databundel te verhogen door te bellen met onze klantenservice. Je databundel kan dan binnen 48 uur worden verhoogd. Je ontvangt hiervan een sms en e-mail ter bevestiging.

5.3 Een databundel kan alleen afgesloten worden in combinatie met een abonnement voor mobiele telefonie.

7. Fair Use

7.1 Gebruik van de Dienst dat niet als redelijk gebruik wordt aangemerkt is in ieder geval, maar niet uitsluitend:

- a. Gebruik in combinatie met aan ander apparaat dat niet door Tele2 als geschikt is bevonden.
- b. Gebruik met meerdere apparaten tegelijk via hetzelfde mobiele netwerk. Door het gebruik van meerdere (rand) apparaten kunnen netwerkproblemen ontstaan, waardoor de kwaliteit voor andere gebruikers niet kan worden gewaarborgd;
- c. Continue of bijna continue gebruik, door langdurige openstaande verbindingen, zoals gebruik als een babyfoon-router of als telefooncentrale.
- d. Gebruik van een mobiele telefoon of "personal digital assistant" (pda) in combinatie met een laptop of computer-tablet, al dan niet via bluetooth ("tethering");

7.2. Er is in ieder geval sprake van misbruik in het geval van:

- a. Gebruik voor commerciële doeleinden zoals het aanbieden van de sms of bel mogelijkheden aan derde(n).
- b. Het versturen van spam of bulk-sms (het excessief versturen van sms vanuit één nummer naar één of meerdere ontvangende nummer(s)) en/of het aanbieden van de sms-mogelijkheid aan derde(n).
- c. Gebruik van apparatuur of programmatuur waarbij de hoeveelheid te gebruiken spraak- of dataverkeer wordt begrensd (zgn. simbox constructies).
- d. Gebruik van één aansluiting door meerdere eindgebruikers.
- e. Gebruik van apparatuur of programmatuur waarbij meerdere laptop- of pc-gebruikers gelijktijdig gebruik kunnen maken van jouw voor de Dienst gebruikte verbinding (mobiele routers);
- f. Excessief gebruik te maken van streaming audio- en videodiensten, VoIP, en bestanden te downloaden via een zogenaamd peer-to-peer-netwerk;
- g. Een mail-, web-, game-, chat-, file- of andere serverdienst te draaien op jouw (rand)apparatuur;

- h. Gebruik van apparatuur waarbij al dan niet gelijktijdig meerdere mobiele internetverbindingen over hetzelfde mobiele netwerk parallel kunnen worden geschakeld.
- i. Gebruik van de Dienst dat als gevolg heeft dat het netwerk of de systemen Tele2 of derden hinder ondervinden.

7.3 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 voort te zetten. Het is verder nooit mogelijk om meer dan twee gesprekken tegelijk te voeren. Indien Tele2 als maatregel neemt om de Dienst tijdelijk buiten werking te stellen, dan kan zij tussentijdse of onmiddellijke betaling van je vragen en/of aanvullende voorwaarden stellen voordat de Dienst weer in werking wordt gesteld.

7.4 Tele2 behoudt zich het recht voor om jouw dataverkeer te meten om te kunnen vaststellen of je je houdt aan deze Fair Use Policy. Bovengenoemde gevallen worden door Tele2 in ieder geval beschouwd als misbruik van de Dienst.

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

8. Mobiel bellen, sms'en en internetten in het buitenland: Bellen en sms'en in het buitenland

8.1 Bij bellen en sms'en in het buitenland gelden de tarieven zoals vermeld op tele2.nl. Zodra je een ander land in gaat, ontvang je automatisch en kosteloos via een sms prijsinformatie over de "roaming"-tarieven (inclusief BTW) van het betreffende land. In bepaalde landen zijn ook databundels te koop. Hierover ontvang je dan een sms.

9. Datagebruik en datalimiet in het buitenland

9.1 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 dan geldende kosten van datagebruik. Om je te beschermen tegen onverwacht hoge datakosten geldt standaard een datalimiet. Deze standaard datalimiet is gesteld op € 60,50 inclusief BTW per maand en geldt voor mobiel internet- en e-mailgebruik op jouw mobiele telefoon in het buitenland.

9.2 Je hoeft de bovengenoemde standaard datalimiet niet zelf te activeren, want Tele2 heeft daarvoor een geautomatiseerd proces. Zodra je op 80% van jouw datalimiet zit, ontvang je een sms-bericht met de vraag of je de gestelde limiet wilt overschrijden. Heb je het datalimiet bereikt en heb je niet gereageerd, dan zal jouw mobiele internet- en e-mailgebruik in het buitenland automatisch stoppen. Het gebruik van deze automatische datalimiet en de ontvangen sms-berichten zijn gratis.

10. Gevallen waarbij datalimiet wordt overschreden in het buitenland.

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