

## Съвети към потребителите, свързани с роуминга

След 15 юни 2017 г. цените на повикванията, SMS-ите и мобилния интернет в Европейския съюз ще бъдат равни на съответните национални цени на дребно. Тези цени ще се прилагат за клиентите, които спазват приетите от техните оператори политики за справедливо ползване.

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) съветва българските потребители за следното:

### Бъдете информирани!

- Внимателно се запознайте с информацията за роуминга, публикувана на интернет страницата на комисията в раздел „За потребителите“, подраздел „Информация за международния роуминг“! Също така, внимателно се запознайте с информацията на интернет страницата на Вашия доставчик!
- Ако имате допълнителни въпроси, не се колебайте да попитате Вашия доставчик и КРС!
- Поинтересувайте се какъв ще бъде конкретният обем мобилни данни, който ще можете да ползвате при роуминг в Европейския съюз!
- Непосредствено преди заминаване в чужбина се поинтересувайте какви роуминг планове се прилагат за Вас и за цените на услугите в конкретните държави. Подробна информация е публикувана на интернет страниците на предприятията.

### Имайте предвид, че националната цена при повикванията и SMS-съобщенията е цената към други мрежи (не тази в мрежата на Вашия доставчик)!

- В роуминг се черпи от минутите за повиквания и SMS-съобщения към други национални мрежи, включени в плана Ви, а не от включените обеми в мрежата на Вашия доставчик.
- Ако звъните или пишете съобщения към номера в мрежата на Вашия доставчик, минутите и съобщенията се черпят от обемите за други мрежи, а не от обема услуги в мрежата на Вашия доставчик.
- Ако нямате включени минути към национални мрежи, различни от тази на Вашия доставчик, потреблението се таксува на националната цена за повикване или SMS-съобщение към други мрежи.

### Имайте предвид, че, за да ползвате „роуминг както у дома“, не се налага да подписвате нов договор с Вашия оператор.

- Операторът е длъжен да предоставя автоматично „роуминг както у дома“ за всички съществуващи и нови клиенти след 15.06.2017 г., стига в плана на клиента да е включен роуминг.
- Дори сроковете на Вашите договори да изтичат, не сте задължени да подписвате нови договори във връзка с роуминга. След изтичането на срока на договора същият става безсрочен при същите условия, освен ако за срока на договора е била уговорена промоционална такса или промоционално (допълнително) потребление (в тези случаи ще се начислява стандартната такса и ще се използва стандартното потребление).
- Ако решите да подпишете нов договор, Ви съветваме предварително да се запознаете с плановете на предприятието, публикувани на интернет страницата му, преди да посетите магазин, за да сключите договор. Поискайте задължително да Ви се предостави проектът на договора за запознаване, преди да подпишете този договор.
- Освен в случаите, когато закупвате крайно устройство при сключването на договора, предприятието не може да иска от Вас договорът да влезе в сила незабавно. Вие можете да поискате същият да влезе в сила 7-дни след подписването му, за да имате възможност задълбочено да го прочетете и да се откажете от него в посочения срок, ако условията не Ви устройват. Ако не искате договорът да влезе в сила от датата на сключването му, не подписвайте

съответното условие за незабавно действие, което се намира на последната страница от договора/приложенията към него.

**Запознайте се внимателно с измененията на договорите и общите условия, които предприема Вашият доставчик!**

Ако получите известие за промяна на други условия по договора, несвързани с роуминга, извършени по инициатива на предприятието, имате право да прекратите договора си, без да дължите неустойки. Ако имате съмнения, отправете запитване към Вашия оператор и/или към КРС.

**Имате право да оспорите сметките си и начислените надценки**

Ако посетите друга държава в ЕС и не Ви се осигури „роуминг както у дома“, можете да оспорите пред Вашия оператор начислените допълнителни надценки. Операторът трябва да е въвел процедура за оспорване в своята политика за справедливо ползване.

Във всеки момент можете да се обърнете към Комисията за регулиране на съобщенията.

**Имайте предвид, че новите цени за роуминг се прилагат само в Европейския съюз (и в Исландия, Лихтенщайн и Норвегия малко след 15 юни)!**

**Алтернативни планове**

Ако преди 15 юни сте избрали алтернативен роуминг план, преценете дали искате да останете на този план! Ако искате да останете на съответния план, информирайте Вашия доставчик!

Повечето алтернативни планове включват обеми за потребление извън Европейския съюз и, ако пътувате често в такива държави и активно ползвате роуминг, тези планове биха могли да бъдат по-изгодни за Вас. Алтернативните планове могат да са изгодни и ако нямате минути към други мрежи в плана, а ще Ви се наложи да говорите много в роуминг.

Ако ползвате алтернативен план, Вашият оператор трябва да Ви е изпратил съобщение, с което Ви уведомява, че ако не потвърдите изрично, че желаете да останете на алтернативния план, след 15.06.2017 г. ще преминете към „роуминг както у дома“. Това ще промени и условията за ползване на услуги в другите държави, за които сте имали минути и МВ в алтернативния план.

**Четете внимателно съобщенията, които получавате при влизане в друга държава!**

В тези съобщения се съдържат цените на услугите, информация за политиката за справедливо ползване и др. Ако имате въпроси, не се колебайте да попитате Вашия оператор чрез безплатния телефон за връзка, посочен в съобщението.

**Имайте предвид, че обажданията от Вашата страна към друга страна не са роуминг!**

Ако звъните към български номер, независимо къде се намира този, на когото звъните, повикванията ще се таксуват като национални. Ако звъните на чуждестранен номер, независимо къде се намира този, на когото звъните, повикванията ще се таксуват като международни. Цените на международните повиквания не са регулирани и са високи.

**Имайте предвид, че когато пътувате с кораб или самолет не се прилагат националните цени, а цените за съответната мрежа, които са значително по-високи!**

### **Внимавайте, когато се намирате в пограничен район!**

Ако се намирате в пограничен район, е възможно да бъдете таксуван за несъзнателно потребление на роуминг. Цените в съседните на България държави извън ЕС са високи, особено тези на мобилния интернет. За да се предпазите от високи сметки, Ви съветваме с ръчни настройки на ползвания от Вас апарат да зададете мрежата, в която искате да ползвате услугата (мрежата на българския оператор).

### **Внимавайте с услугите с добавена стойност!**

Бъдете внимателни при престоя си в посетената държава при осъществяването на повиквания към номера, чрез които се предоставят услуги с добавена стойност. Такива номера може да бъдат например номерата за контакт с железници, транспортни компании и др. Възможно е дори конкретните номера да са обявени за безплатни в съответната държава или за такива със стандартно таксуване, но повикванията на роуминг клиентите към тези номера да се таксуват като услуги с добавена стойност.

Роуминг клиентите могат да получат подробна информация за цените на повикванията към номера с добавена стойност от интернет страниците на предприятията и на телефона за безплатна връзка с предприятието.

### **При потребление извън Европейския съюз избирайте препоръчани мрежи!**

Потреблението на роуминг услуги в държави извън Европейския съюз може да доведе до високи сметки за абонатите. Разходите за тези клиенти могат да се намалят, ако услугите се ползват в препоръчани мрежи (мрежи на конкретен чужд оператор). В тези държави клиентите могат ръчно да изберат съответната препоръчана мрежа, в която цените са по-ниски.

### **Мобилен интернет в държави извън Европейския съюз**

Потреблението на мобилен интернет в държави извън Европейския съюз може да доведе до големи сметки за абонатите. С цел да избегнете „шокови сметки“, Ви препоръчваме ръчно да изключите мобилните данни преди да наближите границата. Ако изобщо не ползвате мобилен интернет, дори Ви съветваме да поискате да бъде деактивиран достъпът до мобилни данни за ползвания от Вас номер. КРС с чл. 49а от Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения е задължила предприятията да извършват деактивация на мобилните данни.

Имайте предвид, че в някои държави извън ЕС Вашият доставчик може да не разполага с информация за потреблението на мобилни данни в реално време. В тези случаи предприятието е задължено да посочва това в съобщенията, които изпраща на абонатите си.