

Политика eSIM

1. Кто мы и какова наша роль

1.1. Настоящий документ размещён ООО «Доверка Финтех», УНП 193855027, 220030, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Интернациональная, д. 38, пом. 11 (оф. 36) (далее — «Доверка», «мы»), владельцем сервиса DoverkaSEND. 1.2. **Доверка не является оператором мобильной связи, не выпускает eSIM и не оказывает услуги электросвязи.** Доверка предоставляет Пользователю доступ к витрине eSIM в приложении и на сайте DoverkaSEND, обеспечивает оформление заказа и приём платежа, то есть **выступает каналом продажи (агентом) поставщика услуги.** 1.3. **Поставщик услуги eSIM — AirGSM Pte Ltd (Airalto), 6 Raffles Blvd, #03-308 Justco, 039594, Marina Square, Singapore** (далее — «Поставщик»). Услуга eSIM оказывается Поставщиком на условиях, размещённых Поставщиком по адресу <https://www.airalo.com/legal/terms-of-use>, а также его Политики допустимого использования и Политики конфиденциальности (далее — «Условия Поставщика»). 1.4. Оформляя заказ eSIM, Пользователь подтверждает, что ознакомился с Условиями Поставщика и принимает их. Условия Поставщика применяются к услуге eSIM; настоящий документ регулирует роль Доверки как канала продажи и порядок взаимодействия Пользователя с Доверкой. 1.5. Настоящий документ не ограничивает права Пользователя, прямо предоставленные ему законодательством Республики Беларусь о защите прав потребителей.

2. Что приобретает Пользователь

2.1. eSIM — тарифный план передачи данных, загружаемый и активируемый на встроенной SIM-карте совместимого устройства. Голосовые вызовы и SMS не предоставляются, если иное прямо не указано в описании тарифа. 2.2. Страна/регион, объём трафика, срок действия и цена отображаются до подтверждения заказа и могут изменяться. Итоговая сумма к списанию показывается Пользователю до подтверждения. 2.3. **Требования к устройству.** Необходимо разблокированное устройство с поддержкой eSIM. Перед покупкой Пользователю следует проверить совместимость своего устройства и выбранную страну. 2.4. **Качество связи.** Услуга оказывается на сетях сторонних операторов мобильной связи. Покрытие, скорость и доступность соединения зависят от этих операторов и **не гарантируются** ни Доверкой, ни Поставщиком.

3. Оформление, оплата и активация

3.1. После оплаты Пользователю предоставляются данные для установки eSIM (QR-код либо данные для ручной установки). 3.2. Для работы

интернета необходимо включить на линии eSIM передачу данных в роуминге и выбрать eSIM в качестве линии для передачи данных. 3.3. Срок действия тарифа исчисляется в соответствии с условиями выбранного тарифа. При продлении докупается тот же пакет; объём трафика и срок суммируются. 3.4. Остаток трафика и срок действия отображаются в приложении.

4. Возвраты и претензии

4.1. **Куда обращаться.** Поскольку заказ оформлен через Доверку, Пользователь направляет обращения, претензии и запросы на возврат **в Доверку** — по контактам, указанным в разделе 6. Доверка принимает обращение, рассматривает его и при необходимости передаёт Поставщику. 4.2. **До предоставления** данных для установки eSIM Пользователь вправе отказаться от заказа и получить возврат уплаченной суммы. 4.3. eSIM является цифровым продуктом. После предоставления данных для установки и (или) активации услуга считается начатой исполнением; возврат за eSIM надлежащего качества по причине отказа от уже полученной услуги не производится. 4.4. Если eSIM не работает либо не соответствует описанию (стране, объёму трафика, сроку действия), Пользователь вправе требовать устранения недостатков, замены или возврата уплаченной суммы в соответствии с законодательством Республики Беларусь и Условиями Поставщика. 4.5. Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата, в срок, установленный законодательством. 4.6. Обращения рассматриваются в срок, не превышающий **15 календарных дней** со дня поступления, если законодательством не установлен иной срок.

5. Допустимое использование

5.1. Пользователь обязуется использовать услугу законно и добросовестно и соблюдать Политику допустимого использования Поставщика. Запрещается, в частности: противоправное использование; перепродажа или передача eSIM третьим лицам для перепродажи; использование, создающее чрезмерную нагрузку на сеть или причиняющее вред операторам связи и иным пользователям; рассылка спама; попытки несанкционированного доступа и обхода технических ограничений. 5.2. Нарушение указанных требований может повлечь приостановление или прекращение действия eSIM без возврата уплаченных сумм.

6. Поддержка и контакты

6.1. Поддержка Пользователей осуществляется Доверкой: e-mail **support@doverkasend.com**, чат в приложении DoverkaSEND, телефон **+375 44 778-88-79**. 6.2. Реквизиты для направления письменных обращений: ООО «Доверка Финтех», 220030, г. Минск, ул. Интернациональная, д. 38, пом. 11 (оф. 36).

7. Персональные данные

7.1. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в соответствии с Политикой конфиденциальности DoverkaSEND и Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных». 7.2. Для оформления и исполнения заказа eSIM отдельные данные (идентификатор заказа и, при необходимости, адрес электронной почты) передаются Поставщику, в том числе трансгранично. Оформляя заказ, Пользователь выражает согласие на такую передачу.

8. Применимое право

8.1. К отношениям Пользователя и Доверки применяется законодательство Республики Беларусь. Споры разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь. 8.2. К отношениям Пользователя и Поставщика в части услуги eSIM применяются Условия Поставщика. 8.3. Доверка вправе изменять настоящий документ; актуальная редакция размещается на данной странице с указанием даты обновления.

Дата последнего обновления: 03.09.2026

eSIM Policy

1. Who we are and our role

1.1. This document is published by **Doverka Fintech LLC**, UNP 193855027, International str., h. 38, premise 11 (office 36), 220030, Minsk, Republic of Belarus (“**Doverka**”, “we”), the owner of the DoverkaSEND service. 1.2. **Doverka is not a mobile network operator, does not issue eSIMs and does not provide telecommunications services.** Doverka gives the User access to the eSIM catalogue in the DoverkaSEND app and website and handles ordering and payment collection — that is, Doverka **acts as a sales channel (agent) of the service provider**. 1.3. The **eSIM service provider** is **AirGSM Pte Ltd (Airalto)**, 6 Raffles Blvd, #03-308 Justco, 039594, Marina Square, Singapore (the “**Provider**”). The eSIM service is supplied by the Provider on the terms published by the Provider at <https://www.airalo.com/legal/terms-of-use>, together with its Acceptable Use Policy and Privacy Policy (the “**Provider Terms**”). 1.4. By placing an eSIM order, the User confirms that they have read and accept the Provider Terms. The Provider Terms govern the eSIM service; this document governs Doverka’s role as sales channel and the User’s dealings with Doverka. 1.5. Nothing in this document limits the User’s rights granted by the consumer-protection law of the Republic of Belarus.

2. What the User buys

2.1. An eSIM is a data plan downloaded and activated on the embedded SIM of a compatible device. Voice calls and SMS are not included unless expressly stated in the plan description.

2.2. Country/region, data volume, validity and price are shown before order confirmation and may change. The final amount to be charged is displayed before confirmation. 2.3.

Device requirements. An unlocked, eSIM-capable device is required. The User should check device compatibility and the selected country before purchase. 2.4. **Service quality.** The service is delivered over third-party mobile networks. Coverage, speed and connection availability depend on those networks and are **not guaranteed** by Doverka or the Provider.

3. Ordering, payment and activation

3.1. After payment the User receives the eSIM installation details (QR code or manual installation data). 3.2. Data roaming must be enabled on the eSIM line and the eSIM selected as the data line. 3.3. Plan validity runs according to the terms of the selected plan.

On renewal the same package is purchased; data volume and validity are added together. 3.4. Remaining data and validity are shown in the app.

4. Refunds and complaints

4.1. **Where to apply.** As the order was placed through Doverka, the User submits enquiries, complaints and refund requests **to Doverka** using the contacts in section 6. Doverka receives and reviews the request and escalates it to the Provider where necessary. 4.2.

Before the eSIM installation details are provided, the User may cancel the order and receive a full refund. 4.3. An eSIM is a digital product. Once installation details are provided and/or the eSIM is activated, performance is deemed to have commenced, and no refund is made for a conforming eSIM on the ground of withdrawal from a service already received.

4.4. If the eSIM does not work or does not match its description (country, data volume, validity), the User may require remedy, replacement or a refund in accordance with the law of the Republic of Belarus and the Provider Terms. 4.5. Refunds are made by the original payment method within the period set by law. 4.6. Enquiries are handled within **15 calendar days** of receipt unless the law sets a different period.

5. Acceptable use

5.1. The User shall use the service lawfully and in good faith and comply with the Provider's Acceptable Use Policy. Prohibited in particular: unlawful use; resale or transfer of the eSIM to third parties for resale; use that places excessive load on the network or harms network operators or other users; spam; attempts at unauthorised access or circumvention of technical restrictions. 5.2. Breach may result in suspension or termination of the eSIM without refund.

6. Support and contacts

6.1. User support is provided by Doverka: e-mail **support@doverkasend.com**, in-app chat in DoverkaSEND, phone **+375 44 778-88-79**. 6.2. Written correspondence: Doverka Fintech LLC, International str., h. 38, premise 11 (office 36), 220030, Minsk, Republic of Belarus.

7. Personal data

7.1. Personal data is processed in accordance with the DoverkaSEND Privacy Policy and Law of the Republic of Belarus No. 99-Z of 07.05.2021 “On Personal Data Protection”. 7.2. To place and fulfil an eSIM order, limited data (order identifier and, where required, e-mail address) is transferred to the Provider, including across borders. By placing an order the User consents to that transfer.

8. Governing law

8.1. The law of the Republic of Belarus applies between the User and Doverka. Disputes are resolved as provided by the law of the Republic of Belarus. 8.2. The Provider Terms apply between the User and the Provider in respect of the eSIM service. 8.3. Doverka may amend this document; the current version is published on this page with the date of update.

Last updated: 03.09.2026

eSIM 政策

1. 我们是谁以及我们的角色

1.1. 本文件由 **Doverka Fintech 有限责任公司** (ООО «Доверка Финтех») 发布，企业识别号 (UNP) 193855027，注册地址：白俄罗斯共和国明斯克市国际大街 38 号 11 室 (406 房间之 36 室)，邮编 220030 (以下简称“**Doverka**”、“我们”)，系 DoverkaSEND 服务的所有者。1.2. **Doverka 不是移动网络运营商，不发行 eSIM，亦不提供电信服务。** Doverka 在 DoverkaSEND 应用程序及网站中向用户展示 eSIM 商品目录，办理订单并代收款项，即作为**服务提供方的销售渠道 (代理)**。1.3. **eSIM 服务提供方为 AirGSM Pte Ltd (Airalo)**，地址：6 Raffles Blvd, #03-308 Justco, 039594, Marina Square, Singapore (以下简称“**提供方**”)。eSIM 服务由提供方按照其公布于 <https://www.airalo.com/legal/terms-of-use> 的条款，以及其可接受使用政策和隐私政策 (以下合称“**提供方条款**”) 提供。1.4. 用户下单即确认已阅读并接受提供方条款。提供方条款适用于 eSIM 服务；本文件规范 Doverka 作为销售渠道的角色以及用户与 Doverka 之间的往来。1.5. 本文件不限制白俄罗斯共和国消费者权益保护法赋予用户的权利。

2. 用户所购买的内容

2.1. eSIM 是下载并激活于兼容设备内嵌 SIM 卡上的数据流量套餐。除套餐说明中明确载明外，不包含语音通话和短信服务。2.2. 国家/地区、流量、有效期和价格在订单确认前

展示，并可能发生变动。最终扣款金额在确认前向用户显示。2.3. **设备要求**。需使用已解锁且支持 eSIM 的设备。用户应在购买前确认设备兼容性及其所选国家。2.4. **服务质量**。服务通过第三方移动网络提供。覆盖范围、速度和连接可用性取决于该等网络，Doverka 与提供方均**不作保证**。

3. 下单、付款与激活

3.1. 付款后，用户将收到 eSIM 安装信息（二维码或手动安装数据）。3.2. 用户须在 eSIM 线路上开启数据漫游，并选择 eSIM 作为数据线路。3.3. 套餐有效期按所选套餐条款计算。续订时购买同一套餐，流量与有效期累加。3.4. 剩余流量与有效期在应用程序中显示。

4. 退款与投诉

4.1. **受理渠道**。由于订单通过 Doverka 下达，用户应按第 6 条所载联系方式向 **Doverka** 提交咨询、投诉和退款申请。Doverka 受理并审核，必要时转交提供方。4.2. 在提供 eSIM 安装信息**之前**，用户可取消订单并获得全额退款。4.3. eSIM 属数字产品。安装信息一经提供及/或 eSIM 一经激活，即视为服务已开始履行，对于质量合格的 eSIM，不因用户放弃已获得的服务而退款。4.4. 如 eSIM 无法使用或与描述（国家、流量、有效期）不符，用户有权依据白俄罗斯共和国法律及提供方条款要求修复、更换或退款。4.5. 退款按原支付方式在法律定期限内办理。4.6. 咨询与投诉自收到之日起 **15 个日历日**内处理，法律另有规定期限的除外。

5. 可接受使用

5.1. 用户应合法、善意地使用服务，并遵守提供方的可接受使用政策。特别禁止：非法使用；为转售目的向第三方转售或转让 eSIM；对网络造成过度负载或损害网络运营商及其他用户的使用行为；发送垃圾信息；未经授权访问或规避技术限制的行为。5.2. 违反上述规定可能导致 eSIM 被暂停或终止，且不予退款。

6. 支持与联系方式

6.1. 用户支持由 Doverka 提供：电子邮箱 **support@doverkasend.com**、DoverkaSEND 应用内聊天、电话 **+375 44 778-88-79**。6.2. 书面函件地址：Doverka Fintech LLC，白俄罗斯共和国明斯克市国际大街 38 号 11 室（36 室），邮编 220030。

7. 个人数据

7.1. 个人数据依据 DoverkaSEND 隐私政策及白俄罗斯共和国 2021 年 5 月 7 日第 99-Z 号《个人数据保护法》处理。7.2. 为下达并履行 eSIM 订单，有限数据（订单标识符及必要的电子邮箱地址）将传输至提供方，包括跨境传输。用户下单即表示同意该等传输。

8. 适用法律

8.1. 用户与 Doverka 之间适用白俄罗斯共和国法律。争议按白俄罗斯共和国法律规定的程序解决。8.2. 就 eSIM 服务而言，用户与提供方之间适用提供方条款。8.3. Doverka 有权修订本文件；现行版本连同更新日期公布于本页面。

最后更新日期：2026 年 9 月 3 日