

# ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ ДЛЯ ЧАСТНЫХ КЛИЕНТОВ TELE2

Настоящие Общие условия использования услуг для частных клиентов Tele2 (далее: Общие условия) действуют с **25.07.2018 г.** и отменяют все действовавшие до **01.11.2020 г.** редакции Общих условий вместе со всеми изменениями текста и формы. Мы перевели наши договоры и Общие условия на разные языки, однако главной остается версия на эстонском языке. При выполнении договоров мы руководствуемся действующим законодательством ЭР. Если закон изменяется или часть договора утрачивает силу, мы продолжаем выполнять договор в рамках его действующей части.

## **ДОКУМЕНТЫ, КОТОРЫМИ НЕОБХОДИМО РУКОВОДСТВОВАТЬСЯ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ TELE2:**

1. Политика приватности Tele2;
2. Договор об использовании услуги связи, заключенный между Вами и Tele2, а также Условия пакета;
3. Руководства и другие типовые условия (как то: Принцип разумного использования и т.п.);
4. Общие условия использования услуг Tele2 и прејскурант Tele2.

## **1. КАК СТАТЬ КЛИЕНТОМ TELE2**

Для этого Вам надо заключить договор либо в нашем представительстве, либо по электронному каналу или телефону. При заключении договора Вам необходимо: ознакомиться с Общими условиями и согласиться с ними, представить нам все нужные данные и при необходимости получить согласие своего представителя. Мы вправе отказаться от заключения договора, если: Вы представите нам ложные данные; у нас нет технической возможности оказывать Вам услугу; у Вас есть задолженности; Вы иным способом злоупотребили нашим доверием.

У Вас есть также возможность перейти в Tele2 с сохранением своего прежнего телефонного номера – это удобно и довольно просто. Как только будут улажены все формальности, мы пришлем Вам SMS – и Вы сможете сразу приступить к использованию услуги. Когда Вы станете клиентом Tele2, Вы должны распрощаться со своим прежним оператором.

Мы заключаем с Вами бессрочный договор. Это значит, что Вы в любое время вправе расторгнуть договор, независимо от причины его расторжения. И мы не будем взимать с Вас никаких неустоек. Если Вы использовали устройство, связанное с договором, Вам надо будет уплатить его остаточную стоимость. Если устройство Вы получили бесплатно в рамках срочного договора, Вы можете после расторжения договора оставить это устройство себе, уплатив его остаточную стоимость, либо вернуть нам без каких-либо дополнительных расходов.

## **2. ЗАЩИТА ДАННЫХ**

Tele2 считает очень важным обеспечение приватности, безопасности и конфиденциальности данных клиента. Такие сведения, как содержание и форма Ваших сообщений, равно как способ и время их отправки, надежно защищены и держатся в тайне. Мы также храним в тайне данные, полученные в процессе оказания услуг. И публикуем эти данные только с согласия клиента, за исключением случаев, когда законом устанавливается обязанность их публикации. Вся информация об обработке личных данных изложена в [Политике приватности](#) Tele2.

Пользуйтесь услугами Tele2 безопасным и надлежащим образом. Вы также можете многое сделать для защиты используемых Вами устройств и приложений. Храните в тайне: PIN-коды, имена пользователей и пароли, связанные с устройствами (телефонами, компьютерами, WiFi-устройствами и пр.), а также информацию, связанную с идентификацией личности (имена пользователей и пароли ID-карты, Smart ID и Mobiil-ID).

Мы обрабатываем клиентские данные для выполнения договора или в случае обоснованного к ним интереса. Мы осуществляем обработку сами или привлекаем для этого партнеров – уполномоченных обработчиков данных. Вы вправе в любое время отказаться от такой обработки. При этом в ряде случаев мы можем обрабатывать клиентские данные без согласия клиента. Например, когда осуществляются:

- аутентификация личности;
- составление и передача сообщений, связанных с договором;

- клиентское обслуживание; прием и отправка сообщений, связанных с неисправностью, ее устранением и последующим информированием;
- оказание предложенной или обчисленной нами услуги, в том числе доставка товаров или предложение работ по ремонту и обслуживанию;
- передача договоров или данных на основании закона (например, для обеспечения выполнения договора, разрешения разногласий, выяснения обстоятельств возникновения и подтверждения неисправности, а также по другим причинам в рамках закона).

В целях обеспечения выполнения обязательств, взятых при заключении договора, Tele2 вправе использовать Ваши личные данные для проверки Вашей кредитоспособности в соответствующих базах данных. Если Вы не выполняете свои договорные обязательства и у Вас есть задолженность, мы вправе расторгнуть с Вами договор и передать при необходимости его вместе с Вашими данными третьим лицам, в том числе в адвокатское, правовое, инкассо-бюро и регистр платежных нарушений.

Заказывая или используя услуги третьих лиц, которые оказываются при нашем посредничестве, Вы даете тем самым согласие на передачу своих личных данных провайдером этих услуг.

Если клиент позвонил на номер экстренной помощи: 112 – мы без согласия клиента определяем его местонахождение и получаем другие сведения, требуемые законом. Эти данные на совершенно законных основаниях мы передаем уполномоченным лицам (например, в службу спасения).

### **3. СЧЕТ**

Tele2 составляет счета за предыдущий календарный месяц и присылает клиентам в начале каждого нового месяца. Счет составляется на основании: договора между Вами и Tele2, заказанных дополнительно услуг (таких, например, как м-парковка, платные статьи в СМИ, Безлимитное облако и пр.; благотворительные звонки и другие подобные услуги), а также использованных роуминг-услуг и преискуранта Tele2. Счета подлежат оплате в любом случае, даже если Ваши данные изменились и Вы не сообщили об этом Tele2. Если в счете за какой-то месяц не были отражены все использованные услуги, Tele2 вправе отразить их в своих будущих расчетах.

Если Вы не согласны с присланным Вам счетом, Вы вправе его оспорить и не оплачивать до тех пор, пока спор не будет разрешен. Если оспаривание счета было безосновательным, мы вправе потребовать с Вас уплаты неустойки в размере 0,05% за каждый просроченный день. Итоговый счет Вы получите в течение трех месяцев после завершения договора.

#### **ЧТО БУДЕТ, ЕСЛИ Я НЕ ОПЛАЧУ СЧЕТ ВОВРЕМЯ?**

Оплачивайте, пожалуйста, свои счета к указанному на них сроку. Если оплата будет просрочена, мы вправе потребовать с Вас неустойку в размере 0,05% за каждый просроченный день. Если Вы не получите счет, просим Вас известить нас об этом не позднее 10-го числа текущего месяца. Просим также ставить нас в известность, если у Вас возникнут платежные затруднения, чтобы мы могли вместе найти подходящее решение (например, составить платежный график).

Если срок Вашей задолженности превысит 14 дней или будет превышен кредитный лимит, мы ограничим для Вас услуги, о чем известим Вас с помощью SMS и/или э-письма. Если после введения ограничения Вы устраните задолженность (оплатите счет), мы вправе включить в Ваш следующий счет расходы, связанные с отменой ограничения.

Мы вправе отказаться от договора, если вышеуказанное ограничение действовало один месяц. В случае прекращения договора по причине задолженности мы уступаем право ее востребования инкассо-фирме и можем передать информацию о задолженности в регистр платежных нарушений. Вы, со своей стороны, обязаны возместить все расходы, связанные с востребованием задолженности.

### **4. МОЖНО ЛИ ИЗМЕНИТЬ ДОГОВОР?**

Каждая из сторон договора (как Вы, так и мы) может изменить договор. Если Вы захотите изменить свой договор, сообщите нам об этом или внесите изменения в договор в нашем Самообслуживании.

При внесении изменений в договор руководствуйтесь нашим [прейскурантом](#). Например, один раз в месяц Вы можете бесплатно заменить свой пакет.

Tele2 вправе изменить договор, если это изменение обусловлено законом и/или нижеследующими обстоятельствами, как то:

- изменение законов или обстоятельств, на основании которых был заключен договор, привело к значительному увеличению расходов Tele2, связанных с выполнением договора;
- техническое или содержательное развитие услуг либо всей сферы услуг (например, изменение, обновление или замена решения, а также отказ от него); создание дополнительных или улучшенных возможностей для использования услуг либо необходимость уточнить обстоятельства, связанные с оказанием или использованием услуг;
- требования правовых актов, надзорной и судебной практики;
- Tele2 также вправе изменить прейскурант, если изменились действующие цены и условия. Цены могут измениться в связи с изменением потребительского индекса, расходов на рабочие или иные нужды предприятия, а также в связи с изменением объема услуг, параметров и т.п.

Мы уведомляем клиентов об изменении не позднее чем за один (1) месяц до его вступления в силу. У Вас будет время, чтобы решить: продолжать пользоваться услугами Tele2 или нет. Информацию об изменениях мы сообщаем в счете или в э-письме (если у нас нет адреса э-почты клиента, то отправляем письмо по его почтовому адресу). Пользователей разговорной картой мы извещаем об изменениях с помощью SMS, а также через сайт Tele2.

Если Вы не хотите пользоваться услугами Tele2 после введения изменений, нам придется расстаться – и Вы оплачиваете все использованные услуги. Если Вы согласны с изменениями, они начнут действовать для Вас автоматически – и Вам ничего предпринимать не надо.

## **5. СООБЩЕНИЯ**

Просим нас сразу сообщить, если у Вас изменятся контактные данные. Пока Вы нам не сообщите об этом, мы будем пребывать в уверенности, что у Вас прежние контактные данные и Вы получаете наши сообщения.

Все необходимые для Вас контакты Tele2 указаны [здесь](#).

### **ЕСЛИ ВАС НЕ УСТРАИВАЮТ НАШИ УСЛУГИ**

Мы постоянно работаем над тем, чтобы Вы могли с удовольствием и безо всяких ограничений пользоваться нашими услугами. Если Вас не устраивает какая-то наша услуга или Вы обнаружили дефект в купленном у нас товаре, мы несем за это ответственность в течение двух лет с момента продажи товара или предоставления Вам услуги. В случае неисправности обращайтесь к нам с претензией незамедлительно, но не позднее двух месяцев после ее обнаружения, по удобному для Вас каналу связи. Мы ответим Вам в течение 15 дней по этому же каналу связи, используя указанные Вами контактные данные.

Для решения проблем с устройствами просим сохранять документы, подтверждающие, что товар был приобретен в Tele2 (счет, договор и т.п.).

Если Вы считаете, что мы нарушили договор, Вы вправе действовать согласно закону: отказаться или отступить от договора, потребовать выполнения нарушенных обязательств и уплаты неустойки. Мы всегда стремимся разрешать разногласия. Однако если к согласию прийти не удалось, Вы вправе обратиться в Комиссию по потребительским спорам или суд.

### **СООБЩЕНИЯ О НЕИСПРАВНОСТИ**

Просим Вас сразу сообщать нам, если у Вас в телефоне неожиданно пропал интернет, срываются телефонные разговоры или произошла иная техническая неисправность!

Сообщения о неисправностях мы принимаем по справочному телефону Tele2: 6 866 866 (Вы можете также быстро связаться с нами через социальные сети или диалоговое окно на сайте Tele2). Мы

устраняем неисправности в сети Tele2 в течение одного рабочего дня после получения сообщения о них (если это не форс-мажорная ситуация).

Обо всех крупных неисправностях в сети Tele2 или других технических сбоях мы сообщаем на нашем сайте, а также в средства массовой информации и социальных сетях. О плановых работах по обслуживанию и ремонту сети мы по возможности предупреждаем за 5 дней до их проведения.

Если использование услуги было нарушено по зависящим от нас причинам (за исключением форс-мажорных обстоятельств), мы компенсируем Вам на основании Вашего заявления месячную плату с учетом того времени, когда использование услуги было невозможно.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

### **ВЫ ОБЛАДАЕТЕ НИЖЕСЛЕДУЮЩИМИ ПРАВАМИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ.**

Вы вправе использовать предоставляемые нами услуги в порядке, установленном договором, и в любое время прекратить свой договор. Если хотите узнать какой объем услуг Вы уже успели использовать в этом месяце (например, Интернет, звонки или СМС), то это можно сделать с помощью нашего самообслуживания. Вы вправе также ходатайствовать об ограничении предоставленных услуг. Если содержание услуг не соответствует договоренности, Вы вправе ссылаться на соответствующие правовые акты.

Звонки по номеру экстренной помощи: 112 – всегда бесплатные. Их можно делать, даже если в телефоне нет SIM-карты. Если у клиента нет возможности позвонить по номеру экстренной помощи, он может воспользоваться услугой [SMS-112](#) (для этого надо заранее создать аккаунт в интернете).

В случае особой необходимости мы готовы предоставить Вам преддоговорную информацию и краткое описание договора.

### **ВАШИ ОБЯЗАННОСТИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ**

Вы обязаны использовать услуги в пределах своего кредитного лимита и при необходимости делать предоплату. Перед зарубежной поездкой обязательно уточните свой кредитный лимит, чтобы предотвратить нежелательное ограничение услуг. Вы можете бесплатно изменить свой кредитный лимит в нашем Самообслуживании.

В случае утери/кражи телефона или SIM-карты немедленно сообщите об этом в Tele2, чтобы мы могли заблокировать Ваши услуги и предотвратить возможный ущерб. Быстрота реакции в данном случае крайне необходима, поскольку Вы обязаны оплачивать использованные услуги вплоть до того момента, когда они будут ограничены на основании Вашего сообщения о случившемся.

### **ЧТО ЗАПРЕЩАЕТСЯ?**

Мы предполагаем, что Вы используете услуги только в соответствии с нашей договоренностью. Наши услуги нельзя использовать для совершения действий, которые запрещены договором, законами или противоречат добрым обычаям, в том числе для пропаганды и содействия подобным деяниям. Они считаются существенным нарушением договора и дают нам право ограничить предоставление услуг, а также требовать возмещения причиненного ущерба. К таким действиям относятся:

- Нарушение работы сети Tele2 или других сетей в результате использования неисправного или измененного терминального устройства. В том числе если нарушение/ограничение функциональности сети и подключенного к ней оборудования было обусловлено использованием/распространением компьютерных вирусов, программ и прочего программного обеспечения, включая создание опасных условий.
- Предоставление услуг Tele2, не имея на то согласия Tele2, третьим лицам (продажа, посредничество, обеспечение доступности). В том числе предоставление разговорных и интернет-услуг в коммерческих целях или посредничество в таком предоставлении с использованием сети или SIM-карты Tele2. Клиент, нарушивший запрет, больше не считается потребителем. Кроме возмещения ущерба, он обязан незамедлительно прекратить нарушение и уплатить неустойку в размере до 3200 евро.

- Организация массовых звонков и/или SMS-рассылки (включая M2M-трафик) с целью мошенничества (или содействия мошенничеству) либо нарушения работы сети Tele2 или сетей других операторов. В том числе злоупотребление в вышеуказанных целях бесплатными или платными номерами.
- Самовольное изменение номера позвонившего абонента и/или отправителя SMS, имени пользователя или IMEI-кода устройства с целью обмана, мошенничества или иного противоправного действия.

Настоящий перечень правонарушений не окончательный – мы ведем непрерывный мониторинг своей сети и рассматриваем каждый подобный случай отдельно.

## **ПРАВА TELE2 ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

Tele2 вправе закрывать без предупреждения устройства, заблокировав их IMEI-код в сети связи Tele2, если устройства пропали, были похищены либо переделаны таким образом, что нарушают работу сети, и/или по какой-либо иной причине противоречат условиям или правовым актам.

Мы вправе ограничивать услугу связи на основании закона или условий ее использования. В случае устранения причин ограничения услуги связи мы вправе потребовать возмещения расходов, связанных с восстановлением действия услуги. Если ограничение услуги произошло из-за нарушений по вине клиента и эти нарушения не были устранены в течение одного месяца с момента возникновения, Tele2 вправе отказаться от договора без предварительного уведомления клиента. Tele2 также вправе ограничить предоставление услуги, если это необходимо для проведения работ, связанных с установкой, обслуживанием или заменой сетевого оборудования.

## **ОБЯЗАННОСТИ TELE2 ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

Информация о качестве услуг, оказываемых Tele2, опубликована на нашем [сайте](#). Мы стараемся предоставить Вам наилучший сервис и обеспечиваем его качество в соответствии с нашей договоренностью. Наша обязанность – обеспечить безопасность сети, а также не допустить ее полную нагрузку или перегрузку.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

Нам очень приятно, что Вы являетесь нашим клиентом. В сотрудничестве очень важно, чтобы каждая сторона понимала, что несет ответственность за выполнение своих обязательств, за исключением случаев, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы. К таким обстоятельствам относятся разные непредвиденные события, например: пожар, стихийные бедствия, природные явления, война, отключение и перебои электроснабжения, забастовка, повреждение коммуникационного кабеля или оборудования третьими лицами и прочие обстоятельства, при которых выполнение обязательств договора становится невозможным.

Вы несете личную ответственность за выполнение всех своих обязательств в соответствии с договором, заключенным с Tele2.

Если мы нарушим условия договора, Вы вправе потребовать возмещения прямого ущерба, причиненного Вам в результате данного нарушения. Если же ущерб возник в связи с обстоятельствами непреодолимой силы, просим Вас предпринять все возможные меры, чтобы предотвратить дальнейшее усугубление ущерба. При этом мы не возмещаем ущербы, связанные с прерыванием коммерческой деятельности и уменьшением прибыли, включая все остальные ущербы, имеющие отношение к коммерческой деятельности.