

## **Условия смены поставщика услуги**

Вы имеете право в любое время и вне зависимости от причины сменить своего поставщика услуги и расторгнуть один или несколько заключенных с Tele2 договоров. Процесс смены поставщика услуги не означает для Вас никаких дополнительных расходов. Если же Ваш договор об услуге содержит срочное обязательство, то при досрочном расторжении такого договора нами будут учтены его условия.

Если Вы внесли предоплату за потребление наших услуг, то при смене поставщика услуги имеете право получить обратно остаток этой предоплаты. Для этого отправьте составленное в свободной форме письменное заявление на адрес э-почты [info@tele2.ee](mailto:info@tele2.ee), и мы ответим Вам не позднее чем в течение 15 дней.

### **Смена поставщика услуги мобильной или стационарной телефонной связи**

Если Вы желаете сменить своего поставщика телефонной связи, то можете сохранить и продолжить использование своего текущего телефонного номера. Имейте в виду, что сохранить можно только указанный в договоре телефонный номер, то есть для сохранения номера разговорной карты Вы должны будете переоформить его с заключением договора о мобильной связи.

Чтобы начать процесс переноса номера, подайте соответствующее ходатайство / заключите договор об услуге телефонной связи с новым поставщиком этой услуги, после чего новый поставщик обратится к текущему поставщику услуги.

Мы осуществляем перенос номера согласно сформулированным в [законодательстве](#) правилам и с соблюдением соответствующих сроков. Мы приложим все усилия ради того, чтобы в сотрудничестве с выбранным Вами новым поставщиком услуг связи как можно скорее завершить процесс смены поставщика.

Вот несколько причин, по которым перенос номера может оказаться неудачным:

- договор о подключении оформлен не на Ваше имя;
- Вы желаете сохранить номер разговорной карты, а его нельзя перенести в сеть другого оператора;
- заявление о переносе номера содержит неполную или неверную информацию;
- Вы передумали и отказались от переноса номера;
- Вы желаете сменить номер стационарного телефона на номер мобильного телефона или наоборот.

### **Смена поставщика услуги постоянного подключения к интернету**

Если Вы желаете сменить своего поставщика услуги постоянного подключения к интернету, подайте соответствующее заявление выбранному Вами новому поставщику. При условии, что смена поставщика услуги технически осуществима, мы, Вы и новый поставщик договоримся о дате смены поставщика. В условленный день прекратят действовать заключенные между нами договоры о потреблении интернета, причем Вы не должны подавать нам отдельное заявление об этом. Вы должны будете в течение 14 дней после наступления условленного дня смены поставщика услуги сдать обратно в Tele2 предоставленные Вам для потребления интернета устройства или подать Tele2 письменное заявление о намерении выкупить эти устройства по их остаточной стоимости. Если Вы

просто не вернете вышеназванные устройства, мы будем действовать в соответствии с условиями договора об аренде этих устройств.

Мы осуществляем смену поставщика интернета согласно сформулированным в [законодательстве](#) правилам и с соблюдением соответствующих сроков. Мы приложим все усилия ради того, чтобы в сотрудничестве с выбранным Вами новым поставщиком предельно сократить период недоступности для Вас этой услуги.

Вот несколько причин, по которым смена поставщика интернета может оказаться неудачной:

- договор о подключении заключен не на Ваше имя;
- заявление о смене поставщика услуги содержит неполную или неверную информацию;
- Вы передумали и отказались от смены поставщика услуги.

### **Ответственность Tele2**

Если мы не сможем соблюдать предусмотренные законодательством требования в рамках смены поставщика услуги и смена поставщика не произойдет в условленное время по зависящим от нас причинам, Вы будете вправе потребовать от нас возмещения нанесенного Вам в результате этого прямого ущерба. Мы не возмещаем связанные с прерванной коммерческой деятельностью расходы, сокращение прибыли и прочий ущерб в рамках коммерческой деятельности. Максимальная сумма выплачиваемой нами компенсации равна сумме платежей за Ваш пакет услуги связи за шесть (6) месяцев.

Если у Вас имеется претензия, Вы должны предъявить ее нам немедленно и не позднее чем в течение двух (2) месяцев с даты обнаружения проблемы. Составленная в свободной форме письменная претензия должна быть отправлена на адрес э-почты [info@tele2.ee](mailto:info@tele2.ee). Вы также можете предъявить свою претензию по телефонному номеру +372 6866 866. Мы ответим на Ваше обращение не позднее чем в течение 15 дней.