

## **ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ И ПРОДУКТОВ TELE2**

Мы уверены: услуги и продукты предприятия должны быть доступны всем – независимо от персональных возможностей и необходимости в их доступности. Мы также знаем, что у наших клиентов разные потребности и некоторым из них нужна поддержка – временная или постоянная. Вот почему мы постоянно учим наших работников тому, что они должны понимать клиентов и разбираться в их потребностях – как очевидных, так и требующих особого внимания.

### **УСЛУГИ**

Услуга связи, которую предоставляет Вам Tele2, позволяет использовать выбранное решение (разговорный или интернет-пакет) для звонков, отправки сообщений и текстов в реальном времени – при условии, что Ваше устройство поддерживает соответствующую технологию. Если выбранное решение включает также передачу данных, то Вы можете использовать для общения (например, для видеозвонков) услуги и приложения третьих сторон.

В случае звонков на номер экстренной помощи: 112 – мы обеспечиваем синхронизацию голоса и текста. Мы также можем обеспечить передачу и синхронизацию текстовых сообщений в реальном времени, если у Вашего устройства есть такие функции.

### **ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА**

Мы предпринимаем все меры, чтобы наши представительства были доступны для всех посетителей. И сотрудничаем для этого с торговыми центрами, где расположены наши представительства. Обращайтесь смело к работникам наших представительств, которые всегда Вам рады помочь. А если посещение представительства затруднено или невозможно, Вы всегда можете связаться с нами по справочному телефону для частных клиентов: 6 866866, адресу э-почты: [info@tele2.ee](mailto:info@tele2.ee) или через чат на сайте Tele2.

### **УСТРОЙСТВА**

Мы предлагаем широкий выбор продукции с различными функциями – и Вы всегда можете настроить свое устройство в соответствии с персональными потребностями. Для этого ознакомьтесь с руководством производителя по использованию, в котором подробно описываются характеристики и возможности применения данного устройства. Но прежде, чем совершать покупку, убедитесь, что выбранное устройство подходит Вам, а при необходимости посоветуйтесь с нашим работником.

### **САЙТЫ**

Мы целенаправленно усовершенствуем наши веб-страницы (интернет-магазин, Самообслуживание, сайт Tele2) и их контент, чтобы этими ресурсами могли воспользоваться как можно больше посетителей. Мы также учитываем, что у некоторых наших клиентов, да и у других посетителей могут быть персональные обстоятельства, требующие особого доступа. Например, необходимость использовать для навигации вспомогательные технологии или команды, набранные на клавиатуре. Все возможности веб-страниц Tele2 подробно изложены в руководстве по использованию по адресу: <https://tele2.ee/kasutusjuhis>.

Наряду с применением возможностей веб-страниц Tele2, Вы можете также улучшить их доступность с помощью настроек браузера и операционной системы своего компьютера.

## **ДОКУМЕНТЫ**

Если у Вас возникнут проблемы при просмотре каких-то документов или сообщений Tele2 (кроме сообщений маркетингового и срочного характера), мы готовы предоставить Вам их в том формате (на бумажном носителе либо в электронном виде), который позволяет использовать вспомогательные возможности, например, увеличить масштаб цифрового документа или применить экранный считыватель.

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА**

Если Вам понадобится дополнительная информация, смело обращайтесь к нам. Вы можете связаться с нами по телефону, э-почте, через чат на сайте или просто прийти в наше представительство. Контакты и время работы каналов связи Tele2 Вы найдете на сайте Tele2 по адресу: <https://tele2.ee/ru/kontaktid>