

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ ДЛЯ ЧАСТНЫХ КЛИЕНТОВ TELE2

Настоящие Общие условия вступают в силу с **01.09.2024** г. и отменяют все прежние редакции Общих условий. Мы переводим наши договоры и Общие условия на разные языки, но главной является только 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 (например, Принцип разумного использования и т.п.);
4. Общие условия использования услуг и прейскуртант Tele2.

1. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

Чтобы стать клиентом Tele2, надо заключить договор либо в нашем представительстве, либо по э-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 просто и удобно. 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.

Обычно с клиентом заключается бессрочный договор. Это значит, что Вы в любое время вправе расторгнуть договор, независимо от причины его расторжения. Tele2 может предоставить клиенту возможность использовать пакет услуг на льготных условиях, которая предполагает заключение срочного договора. По завершении льготного периода полная цена пакета может измениться, но размер льготы останется прежним.

Tele2 и клиент также вправе заключить срочный договор на условиях, указанных в договоре. Такой договор можно прекратить в досрочном порядке, который установлен договором, условиями или правовыми актами. В случае досрочного прекращения договора клиент обязан уплатить Tele2: возмещение, установленное договором; плату за рассмотрение и/или иные платы, которые возмещают стоимость устройства и/или льготу, полученную на основании срочного договора. По завершении установленного срока договор становится бессрочным, если в договоре не предусмотрено иначе. После вступления в силу бессрочного договора услуги и пакет услуг, используемые клиентом, могут предоставляться по ценам и в объемах, которые соответствуют условиям Tele2.

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: свои PIN-коды;

пароли; имена пользователей, которые связаны с устройствами (телефонами, компьютерами, WiFi-устройствами и т.п.), услугами и электронными средами; прочую информацию, связанную с идентификацией личности (например, имена пользователей и пароли ID-карты, Smart ID и Mobil-ID).

Мы обрабатываем клиентские данные в целях выполнения договора или при наличии обоснованного к ним интереса. Обработку мы осуществляем сами или привлекаем для этого партнеров – уполномоченных обработчиков данных. Вы вправе в любое время возразить против обработки Ваших данных. Однако в ряде случаев мы можем обрабатывать клиентские данные и 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 предлагаемой или рассчитываемой 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 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 (например, как м-платежи, платные статьи, дополнительные услуги и пр.; благотворительные звонки и другие подобные услуги), а также использованных роуминг-услуг и преискуранта Tele2. Мы вправе также составлять счета за услуги, оказанные Вам третьими лицами, в т. ч. если Вы при взаимодействии с третьим лицом указали в качестве получателя платежа Tele2. Вы, со своей стороны, обязуетесь оплачивать услуги на основании составленных нами счетов и в соответствии с указанными в них данными.

Следует иметь в виду, что подсчет стоимости роуминг-услуг и составление счета за эти услуги производятся на основании преискуранта зарубежного оператора, который действовал в период использования роуминг-услуг. Tele2 не несет ответственность за несоответствие тарифов на роуминг-услуги, указанных в счете и на сайте, если по не зависящим от Tele2 причинам информация об изменении преискуранта зарубежного оператора поступила с опозданием или изменился валютный курс. Tele2 подсчитывает стоимость использованных роуминг-услуг после получения всех данных от зарубежного оператора. Поэтому Ваше сальдо и детализация звонков за текущий месяц могут не отражать реальную стоимость разговорных и других роуминг-услуг.

Счета подлежат оплате, 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. Конечный счет Вы получите в течение трех месяцев после завершения договора за исключением тех случаев, когда Вы обязаны возвратить устройство, связанное с договором, и этот счет составляется после возврата устройства в Tele2.

3.1. 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 следующего за отчетным периодом месяца. Просим также ставить нас в известность, если у Вас возникнут платежные затруднения, чтобы мы могли вместе найти подходящее решение.

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. ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА

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 указанной в договоре информацией и тарифами нашего прейскуранта.

Tele2 вправе в односторонне порядке 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; 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, действовавшие во время их установления. Цены могут измениться в связи с изменением потребительского индекса, расходов на рабочую силу 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 через э-среду (например, Самообслуживание), 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. В случае отказа от договора у Вас также может возникнуть обязательство по уплате возмещения за устройство, которое остается у Вас. Если Вы согласны с изменениями, они начнут действовать для Вас автоматически – и Вам ничего предпринимать не надо.

Если отказ от договора был инициирован клиентом, Tele2 вправе потребовать возмещения дополнительных расходов, связанных с прекращением договора. Если изменение договора носит исключительно административный характер и не несет в себе негативного влияния.

Tele2 вправе в одностороннем порядке: вносить изменения в используемые Вами услуги и пакет услуг, а также в их условия (в том числе изменять или удалять компоненты услуг), в Ваш номер или порядок его набора; заменять используемые услуги и пакет услуг, если эти либо аналогичные услуги и/или пакет услуг Tele2 начинает предлагать на новых условиях, основаниях либо изменилось техническое решение по предоставлению услуг в Вашем регионе или по Вашему адресу.

5. СООБЩЕНИЯ

Просим Вас сообщать обо всех изменениях контактных данных, связанных с договором. Пока Вы нам не сообщите о них, мы будем пребывать в уверенности, что у Вас прежние контактные данные и Вы получаете наши сообщения. Предполагаем, что наши сообщения и счета должны поступать к Вам в течение 2 (двух) календарных дней после их отправки, а SMS – в тот же день.

Все необходимые для Вас контактные данные Tele2 указаны здесь.

5.1. ЕСЛИ ВАС НЕ УСТРАИВАЮТ НАШИ УСЛУГИ

Мы постоянно работаем над тем, чтобы Вы могли безо всяких ограничений наслаждаться 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.

5.2. 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 чат 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

6.1. ВЫ ОБЛАДАЕТЕ НИЖЕСЛЕДУЮЩИМИ ПРАВАМИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ.

Вы вправе использовать предоставляемые нами услуги в порядке, установленном договором. Если хотите узнать какой объем услуг Вы уже успели использовать в этом месяце (например, интернет, звонки или SMS), то это можно сделать с помощью нашего Самообслуживания. Вы вправе в любое время прекратить договор и ходатайствовать об ограничении предоставленных услуг. Если содержание предлагаемых 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 в удобном для Вас формате.

6.2. 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. 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.

Если Вы разрешили третьему лицу пользоваться услугами на основании заключенного между нами договора, то Вы несете перед Tele2 ответственность за все действия этого третьего лица в процессе использования услуг.

6.3. ЧТО ЗАПРЕЩАЕТСЯ?

Предполагаем, что Вы используете услуги разумно, целесообразно и в полном соответствии с договором (т.е. в обычном объеме), а разговорную связь – исключительно для общения между людьми. Все другие способы использования считаются неразумными.

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 нижеследующие (список запрещенных действий мы постоянно пополняем по результатам мониторинга сети связи и анализа каждого конкретного случая):

- 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 наших услуг третьим лицам (продажа, посредничество, обеспечение доступности) без согласия, полученного со стороны Tele2. В том числе предоставление

разговорных и интернет-услуг в коммерческих целях или посредничество в таком предоставлении с использованием сети или SIM-карты Tele2 (в т.ч. eSIM). Клиент, нарушивший запрет, больше не считается потребителем. Кроме возмещения ущерба, он обязан незамедлительно прекратить нарушение и уплатить неустойку в размере до 3200 евро.

- Искусственное или автоматическое осуществление звонков и/или SMS-рассылки (включая M2M-трафик) с целью мошенничества (или содействия мошенничеству) либо нарушения работы сети Tele2 или сетей других операторов.
- Злоупотребление бесплатными или платными номерами.
- Любые действия и обработка данных и материалов, которые вызывают резкое повышение нагрузки на серверы или сеть связи.
- Создание помех другим пользователям услугой, в т.ч. посредством звонков, носящих маркетинговый характер, включая сетевой маркетинг.
- Отправка или содействие отправке нежелательных сообщений. К нежелательным сообщениям относятся сообщения с анонимными или поддельными реквизитами, сообщения пародирующего или угрожающего характера, сообщения с рекламными материалами и неавторизованными объявлениями и пр., которые рассылаются адресатам электронным путем без их согласия.
- Распространение и содействие распространению информации, которая не соответствует действующим правовым актам, или носит оскорбительный, непристойный, клеветнический, нарушающий приватность, расистский или этнический характер либо каким-то иным образом провоцирует/пропагандирует деятельность, которая разжигает в обществе агрессивные, злонамеренные настроения и призывает к физическому или психическому насилию.
- Самовольное изменение номера позвонившего абонента и/или отправителя SMS, имени пользователя или IMEI-кода устройства с целью обмана, мошенничества или иного противоправного действия.

6.4. ПРАВА TELE2 ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

Tele2 вправе без предупреждения прекращать, блокируя IMEI-код, функционирование пропавших и украденных устройств, а также переделанных устройств, которые нарушают работу сети и/или по какой-то иной причине противоречат условиям либо правовым актам.

Tele2 вправе обновлять свою сеть связи, а также технологии и технические решения, применяемые для оказания услуг, в т. ч. вносить изменения, влияющие на использование услуг. В целях обеспечения надлежащего качества услуг Tele2 вправе предпринимать технические меры, в результате которых дальнейшее использование нежелательных (например, устаревших) устройств станет невозможным. Если данные изменения требуют: заменить устройства, которые принадлежат Вам или которые Вы используете (например, на основании договора Tele2); обновить программное обеспечение; осуществить настройки и другие подобные действия – то соответствующие расходы несет Вы.

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.

6.5. 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.

В целях снижения рисков, влияющих на безопасность сети связи и услуг, Tele2 предпринимает необходимые технические и организационные меры, руководствуясь правовыми актами, внутренними правилами безопасности и международным стандартом по информационной безопасности ISO 27001.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

Нам очень приятно, что Вы являетесь нашим клиентом. Обе стороны – как Вы, так и Tele2, – несут ответственность за исполнение своих обязательств. Исключение составляют случаи, когда неисполнение обязательств было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы. К ним относятся непредвиденные события, когда одна из сторон либо не в состоянии контролировать ситуацию, либо не могла предположить, опираясь на принцип разумности, что подобное событие надо учитывать или избегать, или преодолевать его последствия. Обстоятельствами непреодолимой силы, кроме всего прочего (и не только), могут считаться, например: пожары, стихийные бедствия, природные явления (в том числе погодные условия), взрывы, война, отключение и перебои электроснабжения, забастовка, транспортные пробки на дорогах, физическое повреждение коммуникационного кабеля или оборудования третьими лицами, повреждения в сетях и на линиях связи третьих лиц, а также прочие, не зависящие от воли сторон обстоятельства, при наступлении которых исполнение обязательств договора становится невозможным. Просим Вас предпринимать все возможные меры, которые помогут предотвратить и/или уменьшить ущерб.

Вы несете личную ответственность за исполнение своих обязательств в соответствии с договором, заключенным с Tele2. Если мы нарушим условия договора, Вы вправе потребовать возмещения прямого ущерба, причиненного Вам в результате нарушения. Tele2 не несет ответственность за другие возможные ущербы и, кроме всего прочего, не обязан возмещать: ущербы, связанные с неполученным доходом; расходы или уменьшение прибыли в связи с прерыванием коммерческой деятельности; снижение стоимости пая/акции коммерческого объединения или стоимости предприятия, а также иные подобные и связанные с ними ущербы.