

РУКОВОДСТВО ПО ОТСТУПЛЕНИЮ ОТ ДОГОВОРА

1. ПРАВО НА ОТСТУПЛЕНИЕ ОТ ДОГОВОРА

- 1.1. Потребитель – физическое лицо – вправе без объяснения причин отступить от договора, заключенного с помощью средства связи и вне коммерческих помещений, **в течение 14 дней**.
- 1.2. Возможность отступить от договора истекает по прошествии 14 дней:
 - 1.2.1. в случае договора об услуге – со дня заключения договора;
 - 1.2.2. в случае договора купли-продажи – со дня, когда потребитель или уполномоченное им лицо физически получил приобретенную вещь в свое распоряжение.
- 1.3. Для отступления от договора потребителю необходимо составить однозначно понимаемое письменное заявление и подать его лично в торговое представительство Tele2 либо отправить по адресу э-почты Tele2, заверив своей цифровой подписью.
- 1.4. Потребитель может использовать форму отказа, предоставленную Tele2 и размещенную на веб-сайте www.tele2.ee, для отказа, но это не является обязательным.
- 1.5. Заявление об отступлении от договора считается поданным в установленный срок, если оно было представлено в Tele2 до истечения установленного 14-дневного срока.

2. УТРАТА ПРАВА НА ОТСТУПЛЕНИЕ ОТ ДОГОВОРА

- 2.1. Право на отступление от договора утрачивает силу, если:
 - 2.1.1. потребитель вскрыл полученную закрытую упаковку с аудио- или видеозаписями, компьютерным программным обеспечением либо разговорной картой и прилагаемым к ней стартовым комплектом;
 - 2.1.2. в закрытой упаковке находится вещь, не подлежащая возврату по соображениям здравоохранения или гигиены, а также в случае, если упаковка была вскрыта после доставки (например, наушники, защитные плёнки и т. п.);
 - 2.1.3. потребитель начал получать цифровой контент без использования физического носителя данных (например: музыкальные файлы, фильмы, аудиокниги и т.п.), предварительно дав на то согласие и подтвердив, что он таким образом теряет свое право на отступление от договора;
 - 2.1.4. потребитель приступил к использованию активированной услуги с дополнительной ценностью (дополнительные услуги, роуминг-услуги, увеличение кредитного лимита и т. п.), предварительно дав на то согласие и подтвердив, что он таким образом теряет свое право на отступление от договора;
 - 2.1.5. если предметом договора является подарочная карта и ее уникальный код был использован.

3. ПОСЛЕДСТВИЯ ОТСТУПЛЕНИЯ ОТ ДОГОВОРА

- 3.1. Если согласно заявлению потребителя оказание услуги началось в течение срока, установленного для отступления от договора, потребление услуги оплачивается в пропорциональном порядке до завершения договора. Это означает, например, что в отношении услуги с месячной платой потребитель оплачивает ее только в той части, которая приходится на период до завершения договора.
- 3.2. Tele2 незамедлительно или в течение 14 дней после получения заявления об отступлении от договора возвращает потребителю все платежи, которые были уплачены в рамках договора, в том числе расходы по доставке (кроме расходов сверх

стоимости обычной самой дешевой доставки), используя тот же платежный канал, что и потребитель.

- 3.3. Потребитель обязан вернуть предмет договора в ближайший офис Tele2 незамедлительно, но в течение 14 дней с момента подачи заявления об отказе от договора.
- 3.4. Tele2 вправе отказаться от возврата потребителю уплаченных им платежей до получения предмета договора или документального доказательства его отправки.
- 3.5. Предмет договора необходимо вернуть в Tele2 в **оригинальной упаковке** (допускаются признаки вскрытия упаковки, но не повреждения) и в **первоначальной комплектации** (в наличии все предметы и документы, изначально включенные в упаковку продукта, например кабели и т.д), а также со всеми бесплатными аксессуарами/подарками, полученными вместе с товаром.
- 3.6. Прямые расходы, связанные с возвратом предмета договора, несет потребитель.
- 3.7. Потребитель несет ответственность за снижение ценности возвращаемой вещи, если он использовал ее иным способом, нежели необходимо для того, чтобы разобраться в ее предназначении, свойствах и функционировании. С купленной вещью следует обращаться и использовать ее так, как это обычно позволяют делать в магазине (например, нельзя в устройство устанавливать SIM-карту, снимать с устройства защитные пленки, использовать устройство ежедневно, устройства Apple нельзя активировать и т.д).
- 3.8. Tele2 вправе предъявить к потребителю требование об ответственности за снижение ценности вещи не позднее двух месяцев после ее возвращения.

Контактные данные: Tele2 Eesti AS Валукоя 8, 11415, Таллинн (юридический адрес)

Дополнительная информация: сайт Tele2: www.tele2.ee Телефон отдела обслуживания клиентов: 6866 866; э-почта: info@tele2.ee