

ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

1. Tele2 несет ответственность за несоответствие договорным условиям проданных товаров или услуг в течение **двух лет** после передачи их клиенту.
2. В случае несоответствия товара или услуги условиям договора следует известить об этом Tele2 не позднее **двух месяцев после выявления дефекта**. Просим также сразу прекратить использование товара или услуги – это поможет определить причину несоответствия и предотвратит дальнейшее повреждение.
3. Претензии предъявляются в свободной форме по адресу э-почты: info@tele2.ee или по телефону: +372 6866 866.
4. Для ускорения рассмотрения претензии следует указать:
 - свои имя и фамилию, контактные данные;
 - дату предъявления претензии;
 - дату покупки товара или получения услуги (по возможности приложить счет или договор, связанный с товаром или услугой).
 - описание дефекта товара или услуги.
5. Рассмотрению подлежат все претензии, и с клиентом связываются при первой же возможности, но не позднее **15 дней** после получения претензии.
6. Если клиента не устраивает предложенное Tele2 решение или сторонам не удается прийти к соглашению, клиент может обратиться с соответствующим заявлением в Комиссию по потребительским спорам или Харьюский уездный суд.
7. Трансграничные споры разрешаются через интернет-платформу, которая находится по адресу: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.