

# ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ ДЛЯ БИЗНЕС-КЛИЕНТОВ

## 1. ОБРАБОТКА И ЗАЩИТА ДАННЫХ

- 1.1. Tele2 обрабатывает данные клиента в соответствии со способами, целями и основаниями, которые указаны в Общих условиях и [Политике приватности](#), а также в соответствии с договорами и правовыми актами.
- 1.2. **Tele2 вправе передать право использования Данных доверенным обработчикам:**
  - 1.2.1. Tele2 обрабатывает личные данные клиента самостоятельно, либо используя уполномоченных обработчиков, в следующих целях: для исполнения или заключения договора, для передачи договоров в порядке и объеме, установленном правовым актом (в том числе для обеспечения исполнения договора, разрешения споров, а также выяснения и подтверждения обстоятельств, связанных с нарушением, или по другим причинам, указанным в законе);
  - 1.2.2. Tele2 вправе для обеспечения исполнения договора и оценки кредитоспособности клиента предоставлять его личные данные держателям баз данных, а в случае невыполнения клиентом договора – предоставлять договоры и данные, связанные с невыполнением договорного обязательства, третьим лицами, включая адвокатские, правовые и инкассо-бюро;
  - 1.2.3. Tele2 вправе обрабатывать личные данные клиента самостоятельно или используя доверенного обработчика Tele2, на основании обоснованного интереса со стороны доверенного обработчика Tele2. Клиент, со своей стороны, вправе в любое время представить возражения против такой обработки.
- 1.3. Tele2 вправе без согласия клиента определять местонахождение клиента, позвонившего по номеру экстренной помощи 112, и на основании закона предоставлять полученные данные лицам, наделенным соответствующими правами.
- 1.4. Клиент, заказывая или используя услугу, которая предполагает передачу данных о нем третьим лицам, имеющим отношение к оказанию этой услуги, тем самым заведомо соглашается с передачей данных о себе, которые напрямую связаны с использованием услуги и с выполнением возможных обязательств, относящихся к этой услуге.
- 1.5. **Безопасность обработки данных:**
  - 1.5.1. Tele2 обеспечивает безопасность сети связи, а также хранит в тайне: содержание/форму клиентского сообщения, время и способ его отправки – в соответствии с требованиями правовых актов;
  - 1.5.2. Tele2 обязуется хранить в тайне данные о клиенте, которые стали известны в ходе оказания услуги, и обнародовать их только с согласия клиента, за исключением тех случаев, когда обязанность обнародовать данные вытекает из закона;
  - 1.5.3. Клиент обязуется безопасно, надлежащим образом использовать услуги, предоставляемые Tele2, и обеспечивать требуемую безопасность применяемых им приложений и устройств. Клиент обязуется хранить втайне от других лиц: PIN-код, пароль, имена и пароли пользователя, связанные с его устройством, услугой или веб-средой, а также прочие сведения, которые необходимы для его идентификации, в том числе касающиеся носителей информации (например, ID-карты или Mobiil-ID).

## **2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 2.1. В отношении каждого номера Tele2 или представитель Tele2 и лицо, желающее пользоваться услугами, заключают срочный или бессрочный договор.
- 2.2. **При заключении или изменении договора лицо, желающее пользоваться услугами (клиент), должно:**
  - 2.2.1. представлять Tele2 все необходимые данные и документы, требуемые Tele2,
  - 2.2.2. для пользования самообслуживанием и э-магазином идентифицировать себя посредством канала авторизации интернет-банка, а также с помощью ID-карты или Mobiil-ID;
  - 2.2.3. ознакомиться в представительстве или на сайте Tele2 ([www.tele2.ee](http://www.tele2.ee)) с документами, касающимися оказания услуги связи, которые являются неотъемлемой частью заключенного договора и на которые есть ссылки в договоре;
- 2.3. **Tele2 вправе отказаться от заключения договора с лицом, желающим заключить договор, либо договор не вступает в силу, если:**
  - 2.3.1. это лицо не представило необходимые документы Tele2 и/или представило неверные или неполные данные;
  - 2.3.2. использование услуг в выбранном регионе или подключение к сети связи Tele2 желаемым способом технически невозможно;
  - 2.3.3. это лицо является должником Tele2 или другого предприятия связи за оказанные ему услуги;
  - 2.3.4. в отношении этого лица ведется банкротное производство;
- 2.4. **Договор, заключаемый в рамках движения номера:**
  - 2.4.1. С лицом, которое желает заключить договор с правом сохранения номера (перевод номера), заключается договор с условием отсрочки. Договор вступает в силу с момента, когда Tele2 сообщает этому лицу срок перевода номера и создает возможность использования услуг связи по указанному номеру. Договор с условием отсрочки не вступает в силу, если: предприятие связи, которое уступает указанный в договоре номер, сообщает об отклонении ходатайства о переводе номера; лицо не прекращает в течение предусмотренного времени договор в отношении данного номера с предприятием связи, уступающим номер.
  - 2.4.2. В случае заключения договора Tele2 начинает оказывать услугу связи при первой же возможности. Tele2 имеет право в случае выявленных при проверке данных, представленных клиентом недостатков, различий или других препятствующих обстоятельств (в т.ч. касающихся уплаты предусмотренных сумм) продлить срок открытия услуг и потребовать устранения недостатков в течение разумного срока. Tele2 имеет право отступить от договора, если клиент не устранил недостатки в предусмотренный срок.

## **3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

- 3.1. Продолжительность расчетного периода Tele2 составляет один (1) месяц. Счет за этот период составляется в последний день месяца. Платы и тарифы, которые установлены Tele2 и являются основанием для расчетов, зафиксированы в договоре, заключенном между сторонами или в прейскуранте, опубликованном на сайте Tele2.
- 3.2. При неполучении счета клиент обязан незамедлительно известить об этом Tele2 не позднее, чем к 10-му числу следующего после оказания услуги календарного месяца. Если клиент не сообщил в Tele2 об изменении своих данных, то считается, что

документы/счета Tele2, составленные на основании неизменных данных, получены клиентом.

- 3.3. Tele2 вправе потребовать от клиента оплату услуг, которые не были учтены, но клиент их использовал.
- 3.4. Tele2 является посредником в оказании услуг роуминга, которые оплачиваются на основании счетов Tele2 в соответствии с прейскурантом предприятия, предоставляющего услуги связи в зарубежном государстве. Прейскурант роуминга опубликован на сайте Tele2;
- 3.5. Tele2 вправе потребовать от клиента уплаты пени с суммы, не уплаченной к сроку платежа. Пеня начисляется, начиная со следующего после срока оплаты счета календарного дня, в размере 0,15% от неуплаченной суммы за каждый календарный день задержки платежа.
- 3.6. Если клиент оспаривает счет до наступления срока его оплаты, то обязанность оплаты приостанавливается относительно той части счета, которая оспаривается. После разрешения спора клиент оплачивает ту часть счета Tele2, которая признана правомерной. Если оснований для спора не было, Tele2 вправе потребовать от клиента уплаты пени за необоснованно не оплаченную часть счета в соответствии с п. 3.5.
- 3.7. Tele2 обязуется представить клиенту итоговый счет в течение трех (3) месяцев после завершения договора.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **4.1. При потреблении услуг клиент вправе:**

- 4.1.1. пользоваться услугами, предоставляемыми Tele2 и указанными в договоре, а также требовать от Tele2 устранения неисправностей, препятствующих функционированию услуг Tele2;
- 4.1.2. при необходимости звонить по бесплатному внутригосударственному и единому европейскому номеру экстренной помощи: 112;
- 4.1.3. требовать ограничения услуги в желаемом объеме;
- 4.1.4. в любое время и без предварительного уведомления отказаться от договора об услуге связи. Отказ от договора вступит в силу со следующего рабочего дня, если в заявлении об отказе не был указан более поздний срок;

##### **4.2. При потреблении услуг клиент обязуется:**

- 4.2.1. соблюдать установленный кредитный лимит, а в случае его превышения делать предоплату;
- 4.2.2. использовать устройства (телефон, модем и пр.) и SIM-карту Tele2 в соответствии с их назначением и договором; не создавать помехи в сети связи Tele2 и/или в сетях связи, принадлежащих другим лицам. Клиент обязан возместить ущерб, причиненный Tele2 или третьему лицу, в результате использования устройства, создавшего помехи;
- 4.2.3. сообщать в Tele2 об изменении контактных данных, связанных с договором, и прочих обстоятельствах, которые могут повлиять на выполнение договорных обязательств;
- 4.2.4. незамедлительно извещать Tele2 о пропаже/краже устройства и/или SIM-карты, чтобы срочно приостановить оказания услуги связи; при этом клиент обязан оплатить услуги, которые были им использованы до того, как он известил Tele2;
- 4.2.5. соблюдать запрет на оказание услуг Tele2 третьим лицам без согласия Tele2; не заниматься посредничеством в оказании этих услуг третьим лицам или иными

деяниями, способствующими их оказанию, за исключением использования услуг в личных целях. Настоящий запрет распространяется в том числе: на предоставление услуги разговорной связи и/или услуги передачи данных, на использование сети связи Tele2 и SIM-карты Tele2 – для посредничества или в любых других коммерческих целях в данной сфере. Клиент обязан по первому же требованию Tele2: незамедлительно прекратить нарушение запрета, уплатить Tele2 неустойку в пределах 3200 евро и возместить причиненный ущерб. Tele2 вправе предъявить требование об уплате неустойки в течение шести (6) месяцев, начиная с того дня, когда было выявлено нарушение клиентом договора. Клиент, нарушивший данное обязательство, не считается потребителем в трактовке Закона о защите прав потребителей;

- 4.2.6. не использовать услуги в целях, противоречащих договору, условиям, правовым актам или добрым традициям, а также для иных неподобающих целей и их пропаганды. Подобные деяния трактуются как существенное нарушение договора об услуге связи;
- 4.2.7. клиент обязуется возместить расходы Tele2 и уполномоченного Tele2 третьего лица, связанные с востребованием задолженности с клиента.
- 4.2.8. незамедлительно извещать Tele2 о неисправностях в сети связи.

#### 4.3. При оказании услуг Tele2 вправе:

- 4.3.1. продолжить предоставление услуги клиенту в случае превышения им кредитного лимита;
- 4.3.2. закрывать без предупреждения устройства путем блокировки их IMEI-кода в сети связи Tele2, если они пропали, были похищены либо переделаны таким образом, что нарушают работу сети связи, и/или по какой-либо иной причине противоречат условиям или правовым актам;
- 4.3.3. взимать комиссионные платы, установленные прейскурантом.

#### 4.4. Tele2 вправе ограничить оказание услуги:

- 4.4.1. если клиент имеет задолженность свыше 14 дней или превысит установленный для него кредитный лимит;
- 4.4.2. если клиент подключит к сети связи Tele2 неисправное или не соответствующее требованиям устройство и/или, используя такое устройство, нарушит работу сети и создаст помехи для других пользователей;
- 4.4.3. если клиент существенно нарушит условия договора об услуге связи или иные условия, вытекающие из закона;
- 4.4.4. если услуга была ограничена по вышеуказанным причинам – Tele2 извещает об этом клиента подходящим для него способом с указанием причины и сроков ограничения; если причины ограничения необходимо устранить – Tele2 вправе потребовать, чтобы клиент возместил расходы, связанные с восстановлением действия услуги, в соответствии с прейскурантом Tele2;
- 4.4.5. если ограничение услуги произошло из-за нарушений по вине клиента и эти нарушения не были устранены в течение одного месяца с момента их возникновения – Tele2 вправе отказаться от договора без предварительного уведомления;
- 4.4.6. Tele2 также вправе ограничивать оказание услуги клиенту, если это необходимо для проведения работ, связанных с установкой, обслуживанием или заменой сетевого оборудования.

#### 4.5. При оказании услуг Tele2 обязуется:

- 4.5.1. предоставлять клиенту непосредственно или путем посредничества услуги в соответствии с договором, требованиями качества и правовыми актами;
- 4.5.2. извещать клиента через свой сайт или посредством SMS об изменении своих контактов, значительных изменениях номеров сети связи Tele2, а также крупных неисправностях в сети связи Tele2, в том числе о плановых работах по обслуживанию и ремонту сети связи Tele2;
- 4.5.3. обеспечивать оказание услуги связи в соответствии с требованиями качества и параметрами, публиковать на своем сайте информацию о качестве услуги связи, предоставляемой Tele2, и предпринимать все необходимые меры для предотвращения угрозы безопасности и целостности сети, а также не допускать ее полной нагрузки или перегрузки;
- 4.5.4. организовать прием сообщений от клиентов о неисправностях по справочному телефону Tele2 и устранять неполадки в сети связи Tele2 в течение одного рабочего дня после получения такого сообщения. Клиент, заинтересованный в возмещении ущерба, связанного с экстраординарной неисправностью в сети Tele2, должен подать в Tele2 соответствующее заявление. Tele2 компенсирует клиенту месячную плату за тот период, когда клиент не мог пользоваться услугой.

### 5. ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА

- 5.1. Tele2 вправе в одностороннем порядке изменять условия договора, если это обусловлено:
  - 5.1.1. изменениями действующих правовых актов или изменением после заключения договора обстоятельств, являвшихся основанием для заключения договора, что вызвало значительное увеличение расходов со стороны Tele2, связанных с исполнением договора;
  - 5.1.2. техническим или содержательным развитием сферы деятельности или услуг (например, отказ от использования определенных технических решений, включая их изменение, обновление или замену), созданием для клиентов дополнительных или лучших возможностей, а также необходимостью уточнить обстоятельства, связанные с оказанием или использованием услуг;
  - 5.1.3. правовыми актами или судебной практикой, решениями государственных органов или предписаниями.
- 5.2. Tele2 вправе в одностороннем порядке вносить изменения в прейскурант, являющийся частью договора об услуге связи, если указанные в прейскуранте тарифы и прочие условия нуждаются в корректировке в связи с изменением потребительского индекса, расходов на рабочую силу или иные внутренние нужды, а также в связи с изменением объемов услуг, параметров и пр.
- 5.3. Об изменениях и/или дополнениях условий и/или своего прейскуранта Tele2 информирует клиента в присланном ему счете и/или в письме по э-почте (при отсутствии адреса э-почты – в письме по почтовому адресу). Кроме того, такие сообщения могут также передаваться через Самообслуживание Tele2, сайт Tele2 и в виде SMS. Клиенты разговорной карты информируются с помощью SMS и через сайт Tele2.
- 5.4. Сообщения об изменении передаются не позднее чем за один (1) месяц до вступления изменения в силу.

- 5.5. Если клиент не согласен с изменениями условий, он вправе отказаться от договора без уплаты неустойки, известив об этом отдел обслуживания клиентов Tele2 в течение одного (1) месяца после появления сообщения об изменениях. Отказ от договора не освобождает клиента от выполнения обязательств, которые вытекают из договора и возникли до отказа от него.
- 5.6. Если клиент не расторг договор в течение одного (1) месяца после появления сообщения об изменениях, по умолчанию считается, что он согласен с изменениями и не имеет связанных с ними претензий к Tele2.

## **6. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ СРОЧНОГО ДОГОВОРА**

- 6.1. Срочный договор заключается с лицом, которое покупает в Tele2 устройство по льготной цене либо получает иную льготу Tele2, использование которой предполагает заключение срочного договора.
- 6.2. В случае приостановления срочного договора отсчет срока его действия также приостанавливается и возобновляется с того дня, когда вновь начинается оказание клиенту услуги связи.
- 6.3. Клиент вправе отказаться от договора без уплаты неустойки, если это обусловлено односторонним изменением условий и/или прейскуранта со стороны Tele2, как указано в п. 5.5, либо нарушением договора со стороны Tele2.
- 6.4. В случаях, указанных в п. 6.3, клиент вправе внести плату за устройство в однократном порядке или частями.
- 6.5. В случае отказа от договора или его прекращения клиент обязан по первому требованию Tele2 уплатить неустойку в соответствии с прейскурантом и возместить стоимость приобретенного по льготной цене или содержавшегося в пакет терминального устройства в соответствии с условиями срочного договора.
- 6.6. Если клиент по окончании срочного договора не расторгнет заключенный с ним договор и/или Tele2, по крайней мере, в течение семи (7) дней до завершения срока срочного договора не отправит клиенту извещение об окончании срочного договора, то он продолжит действовать как бессрочный договор.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

- 7.1. Tele2 несет ответственность только за прямой материальный ущерб, причиненный клиенту намеренно или по грубой небрежности. Tele2 не несет ответственность за прочие могущие возникнуть у клиента ущербы и в том числе не обязан возмещать клиенту: неполученный доход; расходы, связанные с прерыванием коммерческой деятельности; уменьшение прибыли; уменьшение стоимости пая или акции коммерческого общества, а также прочий подобный ущерб.
- 7.2. Tele2 несет ответственность только за нарушения или повреждения сети связи или оборудования Tele2, которые возникли по вине или грубой небрежности Tele2. Tele2 не несет ответственность за отсутствие доступности услуг, которое было вызвано проблемами в сетях связи, не подчиняющихся Tele2, или невыполнением обязательств со стороны других сторон, оказывающих услуги связи.
- 7.3. Tele2 не несет ответственность за не зависящие от него обстоятельства, которые влияют на доступность и качество услуг, к коим в том числе, но не только, относятся: погодные условия и прочие факторы, вызывающие помехи в радиосвязи, программные и механические повреждения технических средств либо неисправности в сетях связи, куда подключена сеть Tele2.

- 7.4. Если выполнение обязательств сторон становится частично или полностью невозможным по причине воздействия непреодолимой силы, т.е. возникло обстоятельство, на которое сторона не может повлиять, то сторона не несет ответственность за невыполнение обязательств, пока такое обстоятельство препятствует их выполнению.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 8.1. Если одно или несколько положений договора в той или иной мере утрачивают силу, законность или применимость, то это обстоятельство не влияет на действительность, законность и применимость договора, если договор может действовать без недействительного(ых) положения(й).
- 8.2. Условия договора и являющиеся его неотъемлемой частью условия (в том числе преддоговорная и передаваемая в период действия договора информация) предоставляются клиенту на эстонском языке и превалируют над прочими условиями, информационными материалами и руководствами, переведенными на другие языки.
- 8.3. В отношении договора действует право Эстонской Республики. Возникшие между сторонами разногласия разрешаются в первую очередь путем переговоров. Если стороны не приходят к соглашению, то спор разрешается в Харьюском уездном суде.
- 8.4. Настоящая редакция общих условий вступает в силу 25.07.2018 и отменяет действие более ранних редакций документа.