

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГ ДЛЯ БИЗНЕС-КЛИЕНТОВ TELE2

Настоящие условия вступают в силу с **01.07.2025** и отменяют прошлые версии условий. Мы переводим договоры и общие условия на разные языки, при этом основной всегда является версия на эстонском языке. При исполнении договоров мы руководствуемся действующим законодательством ЭР. В случае изменения договора или отмены какой-либо его части мы продолжаем исполнять договор в тех частях, которые остались в силе.

ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГ МЫ РУКОВОДСТВУЕМСЯ СЛЕДУЮЩИМИ ДОКУМЕНТАМИ:

1. Договор об услуге связи между Tele2 и клиентом, а также условия пакета;
2. Руководства и другие типовые условия (например, Политика приватности, Принципы разумного использования и т.д.);
3. Общие условия использования услуг Tele2 и прейскурант Tele2.

1. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

Бизнес-клиенты могут заключать договор: в представительстве Tele2, по электронным каналам Tele2 и по телефону. Для заключения договора необходимо: ознакомиться и согласиться с условиями договора (в т.ч. с настоящими общими условиями), представить нужные данные и предоставить полномочия для его заключения. Tele2 вправе отказаться от заключения договора, если: клиент представил ложные данные; отсутствует техническая возможность для оказания услуги; у клиента имеется задолженность по счетам; предоставление услуги/услуг желаемым способом и/или в заявленном объеме не соответствует кредитной политике Tele2; клиент каким-либо иным способом злоупотребил доверием Tele2.

Клиент может удобно перейти в Tele2 от другого оператора с сохранением своего телефонного номера. О том, когда переход успешно завершится и можно будет приступить к использованию услуг, мы сразу уведомим клиента.

Tele2 заключает с клиентом обычный бессрочный договор об использовании услуг. Такой договор можно прекратить в любое время, независимо от причин.

С клиентом может быть также заключен срочный договор, на указанных в нем условиях. Срочный договор можно досрочно расторгнуть в порядке, который указан в договоре, условиях или правовых актах. Клиент, прекращающий договор досрочно, обязуется уплатить Tele2 в соответствии с договором: возмещение, плату за рассмотрение и/или прочие суммы. Из уплаченных клиентом денег возмещается стоимость устройства и/или иная льгота, предоставленная на основании срочного договора. По окончании установленного срока договор становится бессрочным, если в договоре не указано иначе. После замены срочного договора на бессрочный вступают в силу обычные тарифы и объемы услуг/пакета услуг, используемых клиентом, в соответствии с условиями Tele2.

2. ЗАЩИТА ДАННЫХ

Обеспечение приватности, защиты и конфиденциальности данных чрезвычайно важно для Tele2. Содержание, форма, время и способ отправки сообщений являются тайными сведениями и надежно защищены. Мы также сохраняем в тайне информацию, которая стала нам известна в процессе оказания услуг. Информация об обработке личных данных опубликована в Политике приватности Tele2.

Клиент обязуется использовать услуги Tele2 надлежащим образом и безопасно. Это обязательство распространяется в том числе на необходимость хранить в тайне от других лиц: PIN-коды, пароли и имена пользователей, связанных с устройствами (телефонами, компьютерами, WiFi-устройствами и т.п.), услугами или электронными средами, а также данные, которые требуются для идентификации личности (имя пользователя, пароли ID-карты, SMART ID и Mobiil-ID).

Личные данные обрабатываются в целях исполнения договора или в случае обоснованного интереса со стороны Tele2. Tele2 осуществляет обработку сам либо поручает это делать своим

партнерам – уполномоченным обработчикам личных данных. Обработка личных данных не требует отдельного согласия, если ее целью являются:

- аутентификация личности;
- составление, отправка счетов и сообщений, связанных с договором;
- клиентское обслуживание, прием сообщений о неисправностях, устранение неисправностей и ответные сообщения;
- оказание предлагаемой или обсчитываемой услуги Tele2, поставка товара, предложение работ по ремонту или обслуживанию;
- передача договоров или данных, если это предусмотрено законом (например, для исполнения договора, разрешения споров, выяснения и подтверждения обстоятельств, связанных с нарушениями, а также во всех остальных случаях, установленных законом).

Чтобы выяснить готовность клиента выполнять договорные обязательства, Tele2 вправе оценить кредитоспособность клиента и связанного с ним предприятия/предприятий с помощью держателей соответствующих баз данных. Если клиент не выполнил свои договорные обязательства (например, договор был прекращен в связи с задолженностью), Tele2 при необходимости может передать договор и данные третьим лицам, в том числе: адвокатским/правовым бюро, инкассо-фирмам и держателю регистра платежных нарушений. Клиент, который заказал услуги третьих лиц или использует их при посредничестве Tele2, согласен на передачу своих личных данных провайдеру услуг, если это необходимо для их оказания. Если клиент позвонил на номер 112, мы в соответствии с законом определяем без согласия клиента его местонахождение, другие данные и передаем эту информацию уполномоченным лицам.

3. СЧЕТ

Tele2 составляет счет за истекший календарный месяц и отправляет его клиенту в начале следующего месяца. В соответствии с заключенным договором счет составляется на основании заказанных услуг (м-парковка, платные статьи, благотворительные звонки и другие платные возможности), использованных роуминг-услуг и преysкуранта Tele2.

К стоимости услуг добавляется налог с оборота в установленном законом размере. Если ставка налога с оборота изменяется, Tele2 без предварительного уведомления автоматически добавляет к стоимости услуг новый налог с оборота.

Основанием для определения стоимости роуминг-услуг и включения их в счет является преysкурант зарубежного оператора, который действовал на момент использования роуминг-услуги. Tele2 не несет ответственность за несоответствие стоимости роуминг-услуг и тарифов, опубликованных на сайте Tele2, если информация об изменении преysкуранта зарубежного оператора поступила с опозданием или изменился валютный курс. Tele2 подсчитывает стоимость использованных роуминг-услуг только после поступления данных от роуминг-оператора. Поэтому сальдо счета и детализация звонков могут не соответствовать стоимости звонков/услуг за рубежом.

Клиент обязуется сообщать Tele2 об изменениях своих данных. Если клиент не сообщил об изменении данных, его счета всё равно подлежат оплате. Если в счете клиента не отражены все использованные услуги, Tele2 вправе отразить их в будущем.

Если клиент не согласен с суммой счета, он может ее оспорить и не оплачивать счет, пока спор не будет разрешен. Если счет был оспорен безосновательно, Tele2 вправе потребовать уплаты пени в размере 0,15% за каждый просроченный день оплаты. После прекращения договора клиент получит итоговый счет не позднее чем через три месяца.

НЕСВОЕВРЕМЕННАЯ ОПЛАТА СЧЕТА

Если счет не был оплачен в срок, Tele2 вправе потребовать уплаты пени в размере 0,15% за каждый просроченный день. Клиент, со своей стороны, обязуется сообщать Tele2, если не получит счет до 10 числа текущего календарного месяца. Неполучение счета не освобождает от обязанности его оплаты.

В случае если клиент не оплачивает свой счет более 14 дней после установленного срока или у него превышен кредитный лимит, мы ограничиваем услуги и уведомляем об этом клиента с помощью SMS и/или по э-почте. Если клиент оплатит счет после ограничения услуг, Tele2 вправе включить расходы, связанные с ограничением, в следующий счет клиента.

Tele2 вправе отказаться от договора, если ограничение услуг продолжалось один месяц. Если договор прекращен в связи с задолженностью, Tele2 уступает право требования инкассо-фирме и может сообщить о задолженности в регистр платежных нарушений. Клиент обязан возместить все расходы, связанные с востребованием задолженности.

4. ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА

Клиент и Tele2 вправе изменять договор. Если клиент хочет изменить договор, он обязан сообщить о своем желании Tele2 либо внести соответствующие изменения в Самообслуживании Tele2. При изменении договора исходят из тарифов, указанных в прейскуранте.

Tele2 вправе изменять договор, если изменение обусловлено законом и/или нижеследующими ситуациями:

- После заключения договора изменились обстоятельства, на основании которых был заключен договор, и это привело к увеличению расходов, связанных с исполнением договора;
- Произошло техническое развитие или существенное изменение услуг/сферы услуг (например, решение изменили, обновили, заменили либо от него отказались); были созданы дополнительные/улучшенные условия использования услуг или уточнены возможности оказания/использования услуг (например, изменилась бизнес-среда, входящие траты и другие важные обстоятельства);
- Изменение договора обусловлено правовыми актами, надзорной или судебной практикой;
- Tele2 также вправе изменять прейскурант, если изменились установленные прейскурантом цены и условия. Цены могут зависеть от динамики индекса потребительских цен, расходов на рабочую силу, а также от прочих входящих трат, объемов и параметров услуг.

Tele2 сообщает клиенту о изменениях договора за один месяц до вступления изменений в силу. Сообщение присылается в электронную среду клиента (например, в Самообслуживание), вместе со счетом или по э-почте (если э-почты нет, то по обычной почте). Пользователи разговорной картой информируются с помощью SMS и объявлений на сайте Tele2.

Если клиент не хочет пользоваться услугами Tele2 на измененных условиях, он может отказаться от договора. В случае отказа от договора клиент обязан оплатить все потребленные услуги. У клиента может также оставаться обязанность по уплате возмещения за полученное устройство. Если новый договор устраивает клиента, ему ничего предпринимать не надо – изменения вступят в силу автоматически.

Если клиент отказывается от договора об услуге связи, изменения которого носят исключительно административный характер, не оказывают негативное влияние на клиента либо обусловлены правовыми актами, Tele2 вправе потребовать от клиента дополнительной платы, связанной с прекращением договора.

Tele2 вправе в одностороннем порядке изменять: содержание предоставляемой услуги, пакет услуг или условия услуг (в т.ч. отменять и заменять компоненты услуги); номер клиента и порядок набора. Tele2 также вправе заменять услугу/пакет услуг на новые, если предлагает ту же самую либо аналогичную услугу и/или пакет услуг на других основаниях/условиях либо заменяет техническое решение, которое предназначено для оказания услуги по местонахождению или адресу клиента.

5. СООБЩЕНИЯ

Если у клиента изменились контактные данные, связанные с договором, он обязан незамедлительно сообщить об этом Tele2. До тех пор, пока клиент не сообщит нам об этом, мы будем считать, что его контакты действительны и он получает отправленные ему сообщения. Полагаем, что наши сообщения/счета поступают к клиенту в течение двух календарных дней после отправки, а SMS – в тот же день.

Нужные контакты Tele2 Вы найдете здесь: <https://tele2.ee/kontaktid#arikliendi-kontaktid>

5.1 НЕДОСТАТКИ УСЛУГИ/ПРОДУКТА

Если клиент недоволен качеством услуг Tele2 либо обнаружил дефект товара, приобретенного у нас, он должен незамедлительно сообщить об этом Tele2. Мы ответим клиенту по тому же каналу и контакту, с которого поступило сообщение. Для решения проблем, связанных с устройством, необходимо предъявить документы (счет, договор и т.п.), подтверждающие покупку в Tele2.

Если клиент считает, что Tele2 нарушил договор, клиент на основании закона вправе: отказаться/отступить от договора; потребовать исполнения обязательств или уплаты неустойки. Tele2 заинтересован в разрешении разногласий. Однако если стороны не придут к обоюдному соглашению, клиент вправе обратиться для разрешения спора в Харьбский уездный суд.

5.2 СООБЩЕНИЯ О НЕИСПРАВНОСТЯХ

Клиент должен незамедлительно сообщать в Tele2 обо всех неисправностях в сети. Эти сообщения Tele2 принимает по информационному телефону: 6 866 866 (при необходимости с нами можно также связаться в социальных сетях или чате на сайте Tele2). Tele2 устраняет неисправности в своей сети связи в течение одного дня после получения сообщения (если неисправности не связаны с форсмажорными обстоятельствами).

Обо всех крупных неисправностях и значимых нарушениях в сети мы сообщаем: на сайте Tele2, в медиа и социальных сетях. О плановом обслуживании и ремонте сети мы по возможности предупреждаем клиентов за пять рабочих дней до начала работ.

Если использование услуги было нарушено по нашей вине (и не обусловлено форсмажорными обстоятельствами), мы компенсируем на основании письменного заявления клиента причиненный клиенту ущерб. Сумма компенсации пропорциональна месячной плате за тот период, когда использование услуги было невозможно.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

6.1 ПРАВА КЛИЕНТА

Клиент вправе использовать услуги, которые предоставляет ему Tele2 в соответствии с договором. Использование услуг (интернет, звонки, SMS и т.д.) за текущий календарный месяц можно отслеживать в Самообслуживании. При необходимости клиент может ходатайствовать об ограничении предоставляемых услуг.

Звонки на номер экстренной помощи: 112 – всегда бесплатные и возможны, даже если в телефоне нет SIM-карты. Кроме звонков на номер экстренной помощи, клиент может также воспользоваться услугой SMS-112. Для отправки сообщений на номер экстренной помощи необходимо открыть соответствующий аккаунт в интернете.

Клиентам с особыми потребностями мы можем предоставить преддоговорную информацию и краткое описание договора в удобном для них формате.

6.2 ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

Клиент, использующий наши услуги, обязуется следить за своим кредитным лимитом и при необходимости делать предоплату. Перед поездкой в другие страны рекомендуем проверить свой кредитный лимит во избежание ограничения услуги.

В случае кражи/потери телефона или SIM-карты клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Tele2, чтобы закрыть услуги и предотвратить дальнейший ущерб. До тех пор, пока клиент не сообщит об инциденте в Tele2 и не закроет услуги, он обязан оплачивать все использованные услуги.

Если клиент заключил договор с третьим лицом, на основании которого это лицо может использовать услуги Tele2, клиент несет ответственность за все операции третьего лица в рамках использования услуги.

Клиент обязан незамедлительно сообщать в Tele2: если в отношении предприятия клиента было возбуждено банкротное или (принудительное) ликвидационное производство; в случае прекращения полномочий юридического лица и прочих обстоятельств, которые препятствуют или не позволяют исполнять договор.

6.3 ЗАПРЕЩЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ

Клиент обязуется использовать услуги Tele2 разумно, целесообразно, в соответствии с договором. Разумно и целесообразно – это когда услуги используются в обычном объеме, а звонки – для общения с другими пользователями. Все прочие способы использования считаются неразумными.

Запрещается использовать услуги Tele2 для совершения действий, которые противоречат договору, закону или добрым традициям, а также в целях пропаганды этих действий, содействия и содействия им. Подобные деяния клиента расцениваются как значительное нарушение договора. Мы ограничиваем оказание услуг связи такому клиенту и возлагаем на него обязанность по возмещению ущерба. К запрещенным относятся нижеследующие действия (мы постоянно осуществляем мониторинг своей сети, рассматриваем отдельно каждое такое действие – и это далеко не полный список):

- Нарушение работы сети связи Tele2 или других операторов в результате подключения поврежденного или измененного терминального устройства. К таким действиям относятся: нарушение/ограничение функционала подключенных устройств в ходе их использования; распространение или угроза применения компьютерных вирусов, вредоносных программ и прочего опасного программного обеспечения;
- Оказание без согласия Tele2 услуг третьим лицам (продажа, посредничество, доступ). В том числе предоставление либо посредничество в предоставлении: разговорной и/или интернет-услуги, SIM-карты (в т.ч. e-SIM) или товарного знака Tele2 – для использования сети связи в коммерческих целях. В этом случае клиент, наряду с возмещением ущерба, обязан также уплатить неустойку в размере до 3200 евро и немедленно прекратить запрещенные действия;
- Искусственное или автоматическое инициирование звонков и/или рассылка SMS (в т.ч. M2M-общение) в мошеннических целях (в т.ч. обеспечение условий для таких запрещенных действий и содействие им), а также с целью нарушить работу сети связи Tele2 и других операторов;
- Злоупотребление бесплатными/платными номерами;
- Действия или обработка данных/материалов, которые вызывают резкое увеличение нагрузки серверов или сетей связи;
- Отправка нежелательных сообщений или содействие. К таким запрещенным действиям, кроме всего прочего, относится рассылка по электронным каналам без согласия адресатов: анонимных и фальшивых реквизитов отправителя, сообщений пародирующего или угрожающего содержания, рекламных материалов, неавторизованных объявлений и т.п.;
- Распространение и содействие распространению информации, которая противоречит действующим правовым актам и носит оскорбительный, непристойный, клеветнический, угрожающий, расистский, антиэтнический и антиприватный характер либо иным образом провоцирует/пропагандирует деятельность по разжиганию агрессивных, злонамеренных настроений в обществе и призывает к физическому или психическому насилию;
- Самовольное изменение номера позвонившего абонента и/или отправителя SMS, имени пользователя или IMEI-кода с целью обмана, мошенничества или иного противоправного действия;

6.4 ПРАВА TELE2

Tele2 вправе без предупреждения блокировать IMEI-коды устройств, которые пропали, были украдены либо изменены и нарушают работу сети и/или по иным причинам находятся в противоречии с действующими условиями и правовыми актами.

Tele2 вправе обновлять и изменять свою сеть связи, а также технологии и технические решения, используемые для оказания услуг, в т.ч. вносить изменения, которые могут повлиять на использование услуг. Для обеспечения качества услуг Tele2 вправе предпринимать технические меры, в результате которых использование некоторых устройств (например, устаревших) станет невозможным. Если такие меры приведут к замене устройств, которые принадлежат клиенту или были ему предоставлены (в т.ч. на основании договора Tele2); к обновлению программного обеспечения, настройке и прочим действиям – соответствующие расходы будут возложены на клиента.

Tele2 вправе ограничивать услуги связи в соответствии с законом или условиями использования услуг. После устранения причин, вызвавших ограничение, Tele2 вправе потребовать от клиента возмещения расходов, связанных с восстановлением услуг. Если услуги были ограничены более одного месяца, Tele2 вправе без предупреждения отказаться от договора.

Мы также вправе ограничивать оказание услуг, если это обусловлено установкой, обслуживанием либо заменой сетевого оборудования.

6.5 ОБЯЗАННОСТИ TELE2

Информация о качестве наших услуг публикуется на сайте Tele2. Наша обязанность: обеспечивать безопасность сети связи, не допускать ее полной нагрузки и перегрузки.

Для снижения рисков, влияющих на безопасность сети и услуг, Tele2 предпринимает ряд технических и организационных мер. При этом мы руководствуемся действующими правовыми актами, внутренними предписаниями и международным стандартом по информационной безопасности ISO 27001.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

Стороны договора несут ответственность за исполнение своих обязательств, за исключением ситуаций, вызванных форсмажорными обстоятельствами. К таким ситуациям относятся непредвиденные события, которые стороны не в состоянии контролировать. Кроме того, стороны не могли предположить, исходя из принципов разумности, что такое событие возможно и им надо предпринимать профилактические меры или устранять последствия. К форсмажорным обстоятельствам относятся (и не только): пожары, стихийные бедствия, природные явления (в том числе погодные условия), взрывы, войны, отключения и перебои электроснабжения, забастовки, транспортные пробки, физическое повреждение кабеля связи или оборудования третьими лицами, повреждения в сетях и на линиях связи третьих лиц, а также другие, не зависящие от сторон события, при наступлении которых исполнение обязательств договора становится невозможным. При этом клиент обязан противодействовать ущербу и предпринимать необходимые меры по его предотвращению и/или сокращению.

Клиент несет ответственность перед Tele2 за исполнение/неисполнение договорных обязательств. В случае нарушения договора по нашей вине клиент вправе потребовать от Tele2 возмещения прямого имущественного ущерба. При этом Tele2 не несет ответственность за другие возможные ущербы и не обязан, кроме всего прочего, компенсировать: неполученный доход; расходы, связанные с прекращением коммерческой деятельности или уменьшением прибыли; снижение цены пая/акции коммерческого объединения и стоимости предприятия, а также прочие подобные ущербы.