

# УСЛОВИЯ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА

## 1. Общие положения



- 1.1. Настоящие условия (далее именуемые условиями) интернет-магазина Telia Eesti AS (далее именуемого продавец) действуют в отношении всех лиц (далее именуемых покупателем или потребителем), которые пользуются расположенным по адресу [www.telia.ee](http://www.telia.ee) интернет-магазином (далее именуемом интернет-магазином), заказывают товары в интернет-магазине, в том числе заключив для приобретения товаров в интернет-магазине договор купли/продажи (далее договор о продаже).
- 1.2. Акцептируя условия, покупатель тем самым подтверждает, что ознакомился с условиями, согласен с ними и будет их выполнять. В случае если положения условий противоречат положениям договора о продаже, приоритетными считаются положения договора о продаже.
- 1.3. Продавец хранит условия договора о продаже, заключенного с покупателем, на постоянном носителе информации. Продавец отправляет покупателю по указанному при оформлении заказа адресу электронной почты подтверждение заказа и условия договора о продаже, которые покупатель может сохранить и воспроизвести.
- 1.4. В вопросах, не урегулированных условиями (в том числе, но не только, в вопросах изменения условий), стороны руководствуются положениями Клиентского договора и Общих условий, а также положениями правовых актов. С Общими условиями можно ознакомиться на принадлежащем Telia Eesti AS сайте [www.telia.ee](http://www.telia.ee).

## 2. Принципы защиты и обработки данных



- 2.1. Покупателю для совершения покупки в интернет-магазине следует ввести следующие необходимые данные:
  - ✓ имя и контактные данные (например, адрес эл.почты, контактный телефон и т.п.);
  - ✓ данные, необходимые для установления личности клиента при авторизации (например, номер мобильного телефона для пользования Mobiil-ID и т.п.);
  - ✓ данные, необходимые для доставки товара покупателю (например, подходящий почтовый автомат, время доставки и т.п.);
  - ✓ данные, необходимые для совершения платежа (например, название банка, которым пользуется покупатель и т.п.).
- 2.2. Продавец (ответственный обработчик данных Telia Eesti AS) хранит и обрабатывает следующие данные покупателя, связанные с использованием интернет-магазином:
  - ✓ указанные покупателем данные, приведенные в пункте 2.1;
  - ✓ данные о кредитоспособности покупателя (например, данные о платежном поведении и задолженностях и т.п.);
  - ✓ данные, связанные с заказами (в т.ч. незавершенными) покупателя (например, данные добавленного в корзину товара, данные об оплате и т.п.);
  - ✓ данные об использовании покупателем интернет-магазинами и веб-системами других продавцов, их услугами и функциями, а также данные, собранные с помощью файлов куки (например, с какого сайта покупатель перешел в интернет-магазин и т.п.);
  - ✓ данные, связанные с единой точкой входа (англ. *Single Sign-On*) (см. п. 3);
  - ✓ данные о покупателе в публичных базах данных или в интернете (например, информация об увлечениях, данные Google Analytics, данные Facebook и т.п.).

Продавец хранит данные по услугам связи, пока это необходимо для достижения цели их использования, либо в течение срока, предусмотренного правовым актом. Подробная информация о сроке сохранения данных приведена в Справке по

конфиденциальности.

- 2.3. Продавец обеспечивает защиту и обработку данных покупателя, перечисленных в пунктах 2.1–2.2, в предусмотренном Общими условиями порядке и указанным в Справке о конфиденциальности способом, в целях и на законных основаниях, соответствующих правовым актам и надлежащим практикам ведения бизнеса.
- 2.4. Исходя из действующего законодательства и положений Общих условий, продавец имеет право без согласия покупателя обрабатывать данные для составления и предложений интернет-магазина и предоставления покупателю доступа к ним, для исполнения договора купли-продажи, в законных интересах продавца (например, в маркетинговых целях) или на ином законном основании.  
Кроме того, согласно вышеизложенному продавец вправе без отдельного согласия:
  - ✓ отправлять покупателю сообщения, связанные с использованием интернет-магазином, в т.ч. связанные с обеспечением безопасности пользователей интернет-магазина;
  - ✓ сохранять данные заказов авторизованного в интернет-магазине покупателя в целях лучшего обслуживания покупателей и для подтверждения операций, в т.ч., в течение разумного времени, и по не завершенным покупателем заказам.
- 2.5. Если покупатель дал продавцу согласие на отправку предложений, продавец использует данные для передачи персональных льготных предложений, прямого маркетинга, кампаний по товарам и услугам продавца, а также для передачи покупателю электронных сообщений, например, по следующим каналам:
  - ✓ связанные с покупателем адреса эл.почты;
  - ✓ с помощью SMS, MMS или иных электронных сообщений (например, *push*-уведомления мобильного телефона и т.п.) на контактный номер клиента или иной известный продавцу связанный с клиентом номер средства связи;
  - ✓ через электронные системы продавца (например, самообслуживание, торговая или иная интернет-система, мобильные приложения, среда ТВ-услуг и т.д.) и через не принадлежащие продавцу приложения, электронные системы и социальные сети, в которых предлагаются маркетинговые инструменты (например, Google, Facebook и т.д.).
- 2.6. Продавец использует данные в своих законных интересах для достижения маркетинговых целей, в том числе:
  - ✓ для выяснения покупательского поведения и потребительских привычек клиента и/или прогнозирования его потребительских ожиданий, предпочтений и потребностей с помощью методов профилирования. Подробная информация о маркетинговом профилировании приведена в Справке по конфиденциальности;
  - ✓ для передачи в целях маркетинговой обработки предприятиям группы Telia и ее доверенным обработчикам;
  - ✓ для передачи третьим лицам с целью предоставления покупателю маркетинговой информации в приложениях, электронных системах, социальных сетях и т.п. этих лиц (например, в приложениях Google, в Facebook и т.д.).
- 2.7. Покупатель имеет право в любой момент аннулировать свое согласие на отправку предложений, отправив продавцу соответствующее эл. письмо, или отказаться от дальнейших предложений, следуя инструкциям в отправленном ему предложении.
- 2.8. Покупатель обязан пользоваться интернет-магазином безопасным образом, с надлежащей осмотрительностью, и обеспечивать защиту используемых им приложений и устройств (компьютер, смартфон и т.п.). Покупатель обязан хранить в тайне от других лиц связанные с ним, его устройством или интернет-магазином PIN-код, Пароль, идентификаторы и пароли пользователя либо иную идентификационную информацию или информационные носители (например, ID-карту или Mobiil-ID).
- 2.9. Покупатель должен знать и учитывать то обстоятельство, что продавец не может гарантировать безопасность данных и не несет ответственности в случае, если данные не защищены в нарушение приведенных в пункте 2.8 обязательств (в т.ч., например, если покупатель не изменил начальный PIN-код или иные начальные настройки либо

ID-карта, Mobiil-ID покупателя или их PIN-коды оказались в распоряжении лиц, не имеющих на это полномочий). В таком случае ответственность за все потенциальные последствия для покупателя несет он сам.

- 2.10. Дополнительную информацию об обработке личных данных, о правах лица в связи с личными данными, о праве предъявления претензии и контактные данные продавца можно найти в Справке по конфиденциальности на сайте Telia.

### 3. Идентификационное решение (SSO)



- 3.1. Для удобной и быстрой авторизации в интернет-магазине покупатель может воспользоваться так называемой единой точкой входа (англ. *Single Sign On*, далее SSO), если он выполнил необходимые для этого действия.
- 3.2. При помощи SSO покупатель может связать между собой зарегистрированные на его имя учетные записи пользователя в разных интернет-системах (например, Facebook, Google, Microsoft), чтобы потом при авторизации в интернет-магазине пользоваться идентификатором пользователя и паролем.
- 3.3. Покупатель указывает данные, необходимые для того, чтобы пользоваться SSO и связать между собой учетные записи пользователя. Указанными данными и основными данным учетной записи пользователя, передаваемыми в интернет-магазин другими интернет-системами (например, Facebook, Google, Microsoft), продавец пользуется для обеспечения работы SSO, идентификации пользователя и управления правами доступа и, при согласии пользователя, в маркетинговых целях.
- 3.4. Волеизъявлением и выполнением необходимых действий, требуемыми для подключения к SSO, покупатель дает продавцу право полагать, что покупатель, который в дальнейшем пользуется для авторизации связанным с помощью SSO именем пользователя и паролем или иными методами идентификации учетной записи, и есть то самое лицо, которое связало между собой учетные записи.
- 3.5. Покупатель обязан исключить доступ третьих лиц к идентификатору пользователя и паролю или иным идентификационным данным покупателя, связанным с SSO.
- 3.6. Покупатель гарантирует, что он привяжет к SSO только принадлежащие ему учетные записи.
- 3.7. Покупатель несет ответственность за все последствия связывания между собой или использования учетных записей, в т.ч. за все действия, совершенные посредством принадлежащих покупателю учетных записей, и иные последствия, в т.ч. в случае, если покупатель предоставит третьим лицам доступ к данным, с помощью которых становится возможным использование связанных учетных записей третьими лицами (в т.ч. в случае, если покупатель оставит открытой свою учетную запись в веб-системе продавца или в другой связанной с ней веб-системе на личном или общедоступном компьютере или ином устройстве, и это позволит постороннему лицу воспользоваться связанными учетными записями).
- 3.8. Если покупателю станет известно или у него возникнет подозрение, что доступ к привязанной к SSO учетной записи получило или может получить третье лицо, покупатель обязан незамедлительно принять все меры безопасности по защите принадлежащих ему учетных записей (в т.ч. сменить пароли, закрыть SSO и отменить связывание между собой учетных записей).
- 3.9. Покупатель имеет право в любой момент прекратить пользоваться SSO, в т.ч. отменить связывание учетных записей с помощью SSO.
- 3.10. Продавец вправе потребовать, чтобы покупатель при выполнении определенных операций пользовался определенным методом идентификации (например, ID-картой или Mobiil-ID).

## 4. Покупка товаров и технические этапы интернет-магазина



- 4.1. В интернет-магазине можно купить только те товары, рядом с которыми есть кнопка "Добавить в корзину". Цены на товар и наличие товара могут меняться в текущем режиме без предварительного уведомления. Если покупатель оформил заказ до изменения цены на товар, для него сохраняется цена, действовавшая на момент оформления заказа.
- 4.2. Продавец имеет право без каких-либо санкций отступить от заключенного при посредничестве интернет-магазина договора о продаже и не передать клиенту товар или не оказать услугу, в следующих случаях:
  - ✓ товар на складе закончился;
  - ✓ в интернет-магазине цена на товар или его характеристики были указаны неверно в силу ошибки системы;
  - ✓ покупатель не соответствует установленным условиям продавца.Если продавец не может выполнить заказ, связывается продавец с покупателем и возвращает ему уплаченную сумму, если покупатель успел внести предоплату за товар.
- 4.3. Исходя из остатка конкретного товара на складе, Telia имеет право в рамках кампании (например, предложение месяца, распродажа, новогодняя кампания, POP-UP магазин и др.) применить ограничение на количество покупаемого одним покупателем товара до 5 идентичных товаров на одну кампанию, если условия данной кампании не предусматривают иного ограничения.
- 4.4. На странице Корзины/Заказа содержание корзины еще можно изменить. После того, как введены адрес доставки и подтверждение заказа, изменить содержание корзины уже нельзя, и корзина очищается от товара. Если покупатель прерывает заказ после введения заказа, следует снова отобрать товары в корзину. Если заказ и контактные данные введены корректно, можно осуществлять платеж. После добавления товара в "Корзину" можно продолжить смотреть другие товары или ввести заказ.
- 4.5. В интернет-магазине можно оплатить выбранный товар, воспользовавшись ссылками указанных в интернет-магазине банков. Товары можно приобрести также в лизинг (аренда капитала или аренда пользования), воспользовавшись рассрочкой Telia, или оплатив другим акцептируемым интернет-магазином способом (например, подарочной карточкой). После оплаты товара (банковским перечислением) для выхода со страницы интернет-банка необходимо нажать на кнопку „Назад к продавцу”. После чего на экран выводится подтверждение заказа.
- 4.6. В интернет-магазине можно приобретать товар в рассрочку при стоимости заказа начиная от 75 евро.
- 4.7. Товар доставляется по указанному в заказе адресу доставки в оговоренное время. Telia может доверить доставку товара третьим лицам, в т.ч. воспользоваться услугами курьера.
- 4.8. Если покупатель не придет за товаром в течение 14 дней после оговоренной даты получения товара, считается, что покупатель нарушил договор о продаже и не желает получить товар. Продавец имеет право в одностороннем порядке отказаться от договора и потребовать возмещения ущерба (например, возмещения расходов на хранение) и произвести взаимозачет, покрыв причиненный продавцу ущерб из суммы предоплаты, внесенной покупателем.
- 4.9. Покупатели могут бесплатно вернуть упаковку и отходы упаковки, приобретенные в интернет-магазине, в ближайшее представительство Telia (адреса указаны на сайте продавца), в пункт приема упаковки (адреса указаны на сайте поставщика услуг по упаковке), в контейнер для упаковки или пункт приема отходов (адреса указаны на сайте местного самоуправления) или в пункт приема владельца упаковки повторного использования (адреса и условия указаны на сайте владельца упаковки повторного использования).

## 5. Отступление от договора о продаже и возврат товара



- 5.1. Потребитель имеет право отступить от договора в течение 14 дней со дня получения товара. Право и условия отступления от договора о продаже устанавливаются положениями „Инструкции для потребителя по отказу от договора, заключенного с помощью средства связи“. Акцептируя названную инструкцию в интернет-магазине, потребитель тем самым подтверждает, что ознакомился с содержанием инструкции и согласен с ее условиями.

## 6. Ответственность и разрешение споров



- 6.1. В случае, если товар не соответствует условиям договора, покупатель может воспользоваться установленными законом средствами защиты прав, в том числе потребовать исполнения договора, снижения цены, возмещения ущерба и отказа от договора.
- 6.2. Если в отношении товара при продаже действует гарантия, предусмотренная продавцом или производителем, то соответствующие условия гарантии в письменном виде предоставляются покупателю вместе с товаром и/или ему предоставляется доступ к ним в электронном виде в интернет-магазине.
- 6.3. В случае если товар не соответствует условиям договора (имеет дефект), потребитель имеет право предъявить продавцу претензию в течение 2 лет со дня получения товара. Претензию следует представить незамедлительно, но не позднее чем в течение 2 месяцев после обнаружения дефекта товара. При обнаружении дефекта потребитель должен использовать разумные средства для обеспечения сохранности и защиты товара, в том числе не использовать товар с дефектом, если использование товара может ухудшить его состояние.
- 6.4. Для того чтобы упростить решение проблем, которые могут обнаружиться позднее, потребителю следует сохранять документы (счет, договор и т.п.), которые подтверждают, что товар был куплен в интернет-магазине Telia. В случае отсутствия документа, подтверждающего покупку, продавец/обслуживающее лицо может оставить проблему нерешенной.
- 6.5. Претензии, связанные с приобретенными в интернет-магазине товарами, следует предъявлять следующим образом:
- ✓ отправлять по почте по адресу Telia Eesti AS: Мустамяэ теэ, 3, 15033 Таллинн;
  - ✓ по электронной почте: [info@telia.ee](mailto:info@telia.ee);
  - ✓ или в представительствах Telia, адреса которых указаны на сайте [www.telia.ee](http://www.telia.ee).
- Предъявляя претензию, следует принести в представительство Telia и товар, в котором обнаружен дефект.
- 6.6. В случае товара с дефектом потребитель имеет право потребовать сначала бесплатный ремонт товара, или его замену новым товаром, или снижения продажной стоимости. Потребитель имеет право на отказ от договора, если Telia существенно нарушит договор о продаже, в том числе если:
- ✓ продавец не имеет возможности отремонтировать или заменить товар;
  - ✓ ремонт не привел к желаемому результату;
  - ✓ продавец не устранил дефект товара в разумные сроки;
  - ✓ ремонт товара или его замена причинила потребителю необоснованные неудобства.
- 6.7. Продавец не несет ответственности за дефекты товара, которые образовались вследствие несоответствующего использования или обслуживания товара, а также в случае его повреждения.
- 6.8. Продавец не устраняет бесплатно дефекты, выявленные во время представления

претензии, если они обусловлены:

- ✓ ошибками инсталлированного в устройство программного обеспечения, которые обусловлены некорректной установкой или использованием со стороны покупателя (в том числе дефекты, обусловленные действием вирусов);
- ✓ естественной амортизацией товара (например, амортизацией аккумулятора устройства);
- ✓ неправильным (нецелесообразным) использованием или обслуживанием (в том числе если товар обслуживался или ремонтировался лицом, не имеющим доверенности производителя) или порчей товара;
- ✓ дефектами, о которых Telia сообщил покупателю при покупке;
- ✓ внешними факторами воздействия. Внешними факторами воздействия считаются, в числе прочих, гроза, не соответствующее требованиям напряжение, скачки напряжения, влажность, воздействие жидкости, механические повреждения и т.д.

- 6.9. Продавец не устраняет бесплатно дефекты, выявленные во время представления претензии, если серийный номер устройства и/или детали, контрольная наклейка, подтверждающая, что продукт не был вскрыт, или наклейка, подтверждающая легальность программного обеспечения, повреждены, изменены или удалены.
- 6.10. Продавец обеспечивает соответствие продаваемых в интернет-магазине товаров действующим в Европейском Союзе стандартам. Обстоятельства, приведенные в названных стандартах, не считаются дефектами товара.
- 6.11. Информацию о заказе покупателя могут получить: пн-пт с 9:00 до 21:00 и сб-вс (включая праздничные дни) с 10:00 до 20.00, позвонив из сети Telia по номеру 123, из сети других операторов по номеру +372 639 7130 или по электронной почте: [info@telia.ee](mailto:info@telia.ee).
- 6.12. Для разрешения спора с торговцем потребитель может обратиться в комиссию по рассмотрению жалоб потребителей, которая является внесудебным институтом, работающим при Департаменте защиты прав потребителей. Обратиться в комиссию можно через соответствующую [интернет-среду](#).