

Условия пользования услугами интернет-соединения

Общая информация



- Telia оказывает различные услуги интернет-связи: услуги стационарного домашнего интернета и Бизнес-интернета, а также услугу мобильного интернета.
 - Скорости и цены интернет-пакетов и прочие условия, связанные с тарифами, приведены в прейскуранте. Подробные условия оказания услуг приведены в условиях услуги, доступных на [сайте Telia](#).
 - На сайте разъяснено, для каких нужд подходит тот или иной интернет-пакет и каковы возможности использования приложений и состава пакета.
 - В отношении договоров о специальных интернет-решениях настоящие условия действуют в той степени, в которой они не противоречат договору о специальном решении.
-

Скорость домашнего интернета и «Бизнес-интернета»



- В предложениях Telia, то есть **в рекламе, указывается номинальная скорость** интернет-пакета, являющаяся **максимальной скоростью** пакета.
 - **Обычная скорость**, которой Вы можете пользоваться большую часть времени в сети Telia в течение месяца, составляет не менее 90% максимальной, то есть указанной в рекламе скорости.
 - **Минимальная скорость**, в зависимости от технологии, с помощью которой Telia поставляет Вам интернет, составляет 20–50% максимальной, то есть указанной в рекламе скорости используемого вами пакета.
 - Приведенные скорости обеспечены в пункте подключения сети связи Telia от первого вашего устройства, подключенного к сети связи Telia, до первого сетевого узла Telia.
 - Обычная скорость обеспечена в случае, если Вы одновременно не пользуетесь Специальными услугами Telia, как описано ниже.
 - Минимальная скорость обеспечена Вам и в случае пользования Специальными услугами.
 - Обеспечивать скорости за пределами своей сети связи компания Telia не может и не обязана.
 - Скорость интернета в конкретный момент пользования зависит также от ряда обстоятельств, не относящихся к сфере ответственности Telia, например:
 - используемого вами устройства, т.е. технических параметров компьютера или другого конечного устройства;
 - факторов, относящихся к сфере Вашей ответственности, например, мощности сети Wi-Fi, технического состояния принадлежащего вам участка линии или локальной сети и пр.;
 - использования вами контент-услуг или приложений на базе интернета и пр.
 - При измерении скорости интернета следует руководствоваться [методикой измерения скорости интернета](#) Telia.
-

Скорость мобильного интернета



- В случае мобильного интернета скорость, приведенная в прейскуранте и на сайте, является **максимальной скоростью** для технических возможностей сети связи Telia.
- **Скорость соединения** мобильного интернета **в конкретный момент пользования** зависит от некоторых переменных, часть которых не относится к сфере влияния или ответственности Telia, например:
 - дальность нахождения пользователя от опорной станции;
 - общая загрузка опорной станции в конкретный момент времени;



- технические параметры и т.д. вашего конечного устройства (телефон, компьютер, планшет и пр.).
- Результаты замеров средних скоростей передачи данных мобильного интернета приведены на сайте Департамента технического надзора и на сайте Telia.

Влияние на интернет Специальных услуг (например, Telia TV и пр.)



- Пользование Специальными, то есть предлагаемыми Telia оптимизированными услугами (например, Telia TV и Интернет-телефон и пр.), в общих случаях не оказывает значительного влияния на качество интернет-соединения.
- В зависимости от объема пользования Специальными услугами и технического решения интернета, Telia TV как Специальная услуга все же может несколько снижать скорость Вашего интернета.
- Влияние на скорость интернета обусловлено тем, что с технической точки зрения для обеспечения эффективной работы Специальной услуги необходима приоритизация связанного с ней трафика данных по отношению к другим каналам интернет-трафика. Например, если Вы смотрите Telia TV в одной-двух точках просмотра и одновременно пользуетесь интернетом, поставляемым через оптический кабель, это не повлечет ощутимого влияния на качество интернет-соединения, в т.ч. на его скорость. Однако влияние на скорость интернета будет заметнее, например, в случае подключения к интернету по технологии ADSL. Поэтому в случае интернет-соединения по технологии ADSL использование Telia TV ограничено двумя точками просмотра.
- Просим Вас учитывать, что при использовании Telia TV в более чем двух точках просмотра, при просмотре телеканалов или передач в HD-качестве скорость интернета у Вас может ощутимо снизиться (т.е. *примерно на 4–8 Мбит/с*). Такое влияние на скорость интернета не считается ненадлежащим оказанием услуги со стороны Telia.

Пользование мобильным интернетом



- Клиент может пользоваться мобильным интернетом в соответствии с условиями, приведенными для конкретного пакета или ценового плана (см. на сайте возможности пользования приложениями и составом пакета), в том **обычном объеме**, который не мешает другим пользователям услуг мобильной связи и не вызывает помех в сети связи.
- Для пользования мобильным интернетом Telia выделяет Вам один динамический приватный IP-адрес. При желании за отдельную плату Вы можете дополнительно заказать статический IP-адрес.
- По исчерпанию месячного объема пакета мобильного интернета Telia, согласно условиям пакета, либо ограничивает скорость интернета (до 64 кбит/с при скачивании и до 32 кбит/с при загрузке), либо приостанавливает действие услуги. Действие услуги будет ограничено/приостановлено до конца текущего месяца, за исключением случаев заказа пакета большего объема или дополнительного объема данных.
- В объеме использования мобильного интернета учитывается как загрузка, так и скачивание данных.
- Пользование мобильным интернетом Вы оплачиваете, согласно выбранному пакету, за объем, за день или за месяц. При пользовании роумингом могут добавляться дополнительные расходы согласно прейскуранту Telia и прейскуранту зарубежного оператора.
- При желании Вы сможете также заблокировать пользование мобильным интернетом (услуга платная).



Разрешение претензий



- Если по данным Ваших замеров скорость интернета постоянно или регулярно ощутимо падает ниже обычной для используемого Вами пакета (прежде всего в случае пакетов домашнего интернета и «Бизнес-интернет», за искл. падения скорости, обусловленного использованием Специальными услугами), Вы имеете право предъявить Telia претензию. В таком случае отправьте свое обращение по адресу info@telia.ee, соблюдая приведенные в общих условиях порядок и сроки разрешения претензии.
- Telia рассматривает претензию Клиента в среднем в течение 14 рабочих дней, максимум в течение 30 рабочих дней, и отвечает на нее по электронной почте или по телефону.
- Если как потребитель Вы не согласны с решением Telia, то имеете право обратиться в комиссию по разрешению потребительских споров при Департаменте защиты прав потребителей (в том числе через сайт ведомства) или в суд.
- Если выяснится, что Telia не оказала вам услугу на оговоренных условиях (нарушила договор), помимо права на предъявление претензии, Вы также имеете право потребовать выполнения обязательств, отказаться от уплаты ежемесячной платы за Интернет или уплатить ее частично (снизить цену), потребовать возмещения причиненного ущерба согласно общим условиям и отступить от договора или прекратить его.

Безопасность пользования интернетом



- Для обеспечения безопасности пользования интернетом (в т.ч. во избежание неполадок и атак в сети связи или по иным соображениям безопасности) Telia может ограничить или приостановить пользование услугой либо в одностороннем порядке изменить функции Услуги или условия пользования ею (в т.ч. ограничить или приостановить пользование Услугой).
- Для повышения безопасности Telia может применять к исходящим электронным письмам технический контроль и, помимо прочего, без Вашего уведомления, помечать или не пересылать электронные письма, расцененные как спам или вирус.
- Для повышения безопасности порты интернет-соединения по умолчанию закрыты.
- При пользовании услугой Вы должны самостоятельно принимать необходимые меры для того, чтобы устройство, предназначенное для пользования услугой, было безопасно и защищено от инфотехнологических атак. Для этого Вам следует пользоваться антивирусным программным обеспечением и файрволом, а также прочими подобными средствами, регулярно обновляя их в соответствии с рекомендациями производителя программного обеспечения.

Меры администрирования обмена данными



- Для эффективного использования сетевых ресурсов и обеспечения общего повышения качества услуги Telia применяет разумные меры администрирования обмена данными, которые не влияют на пользование услугой клиентами и на работу услуги. Telia обеспечивает равное отношение к аналогичным технологиям и протоколам.
- В исключительных случаях, предусмотренных законом, Telia имеет право нарушать разумные требования к администрированию обмена данными. Это разрешается, например, в целях обеспечения выполнения требований правовых актов, суда или государственного органа, сохранности и безопасности сети связи, оказываемых ее посредством услуг или конечных устройств конечных потребителей либо предотвращения опасной для сети связи перегрузки либо минимизации последствий временной или чрезвычайной перегрузки. С помощью таких мер Telia может, помимо прочего, в зависимости от ситуации и характера проблемы ограничить или приостановить оказание услуги.



- При обработке личных данных в ходе применения мер администрирования обмена данными Telia руководствуется положениями общих условий и справки по конфиденциальности.

