

УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ИНТЕРНЕТ-СОЕДИНЕНИЯ

1. Общая информация



- 1.1. Telia оказывает услуги интернет-соединения с использованием различных технологий: стационарная сеть на основе местоположения (т. н. кабельный интернет) и мобильная сеть (которую в некоторых случаях Telia может также предлагать на основе местоположения; т. н. беспроводной интернет).
- 1.2. 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](#).
- 1.3. На сайте разъяснено, для каких нужд подходит тот или иной интернет-пакет и какие возможности использования приложений и состава пакета.
- 1.4. В отношении договоров о специальных интернет-решениях настоящие условия действуют в той степени, в которой они не противоречат договору о специальном решении.

2. Скорость интернет-соединения стационарной сети на основе местоположения



- 2.1. В предложениях Telia, то есть **в рекламе**, указывается **номинальная скорость** интернет-пакета, являющаяся **максимальной скоростью** пакета.
- 2.2. **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.
- 2.3. **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.
- 2.4. Приведенные скорости обеспечены в пункте подключения сети связи Telia от первого вашего устройства, подключенного к сети связи Telia, до первого сетевого узла Telia.
- 2.5. Обычная скорость обеспечена в случае, если вы одновременно не пользуетесь Специальными услугами Telia, как описано ниже.
- 2.6. Минимальная скорость обеспечена вам и в случае пользования Специальными услугами.
- 2.7. Обеспечивать скорости за пределами своей сети связи компания Telia не может и не обязана.
- 2.8. 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.
- 2.9. При измерении скорости интернета следует руководствоваться [методикой измерения скорости интернета](#) Telia.

3. Скорость интернет-соединения мобильной сети (применяется также при мобильной сети на основе местоположения)

-  3.1. В случае мобильного интернета скорость, приведенная в прейскуранте и на сайте, является **максимальной скоростью** для технических возможностей сети связи Telia.
- 3.2. **Скорость соединения** мобильного интернета в конкретный момент пользования зависит от некоторых переменных, из-за чего минимальный уровень качества услуги не предлагается. В сферу контроля или ответственности Telia не входит, в частности, следующее:
- ✓ 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.).
- 3.3. Результаты замеров средних скоростей передачи данных мобильного интернета приведены на сайте Департамента технического надзора и на сайте Telia.

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

-  4.1. 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.
- 4.2. В зависимости от объема пользования Специальными услугами и технического решения интернета, Telia TV как Специальная услуга все же может несколько снижать скорость вашего интернета.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.

5. Пользование мобильным интернетом (не применяется при мобильной сети на основе местоположения)

-  5.1. Вы можете 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.
- 5.2. Для пользования мобильным интернетом Telia выделяет вам один динамический приватный IP-адрес. При желании за отдельную плату вы можете дополнительно заказать статический IP-адрес.
- 5.3. По исчерпании 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.
- 5.4. В объеме использования мобильного интернета учитывается как загрузка, так и

скачивание данных.

5.5. 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.

5.6. При желании вы сможете также заблокировать пользование мобильным интернетом (услуга платная).

6. Разрешение претензий



6.1. Если по вашим данным замеров скорость интернета постоянно или регулярно ощутимо падает ниже обычной для используемого вами пакета (прежде всего в случае интернет-соединения стационарной сети, 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.

6.2. Telia рассматривает претензию в среднем в течение 14 рабочих дней, максимум в течение 30 рабочих дней, и отвечает на нее по электронной почте или по телефону.

6.3. 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.

6.4. 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 отступиться от договора или прекратить его.

7. Безопасность пользования интернетом



7.1. 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).

7.2. Для повышения безопасности Telia может применять к исходящим электронным письмам технический контроль и, помимо прочего, без вашего уведомления, помечать или не пересыпать электронные письма, расцененные как спам или вирус.

7.3. Для повышения безопасности порты интернет-соединения по умолчанию закрыты.

7.4. 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.

8. Меры администрирования обмена данными



8.1. 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.

8.2. 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 безопасность 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.

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

9. Функциональность удаленной поддержки

9.1. Если вы пользуетесь интернет-подключения Telia с помощью терминального устройства (далее также «устройство» или «роутер»), на котором предустановлено соответствующее программное обеспечение, вы можете воспользоваться функцией удаленной поддержки Telia (далее также «Удаленная поддержка»). Telia не предлагает Удаленную поддержку для устройств ZTE, Huawei и Thomson.

9.2. Функция Удаленной поддержки позволяет вам получить в электронной среде Telia информацию о вашей услуге подключения к интернету, а также о внутренней сети и подключенных к ней устройствах (включая приложение Minu Telia) и на основании этой информации самостоятельно произвести настройки или другие действия в рамках показанных в электронной среде возможностей. В зависимости от модели используемого устройства возможности Удаленной поддержки могут различаться.

9.3. С помощью Удаленной поддержки Telia может дистанционно помочь вам в решении проблем, связанных с вашей интернет-услугой и используемым устройством, а также произвести автоматическую настройку вашего роутера (например, восстановить первоначальные настройки, перенести предыдущий пароль и название сети Wi-Fi при запуске нового роутера и т. п.). Telia также может давать вам общие рекомендации относительно изменений, которые вы можете внести в свою интернет-услугу Telia, используемое вами устройство и вашу внутреннюю сеть, чтобы улучшить качество интернет-услуги или внутренней сети и удобство пользования ими.

9.4. Telia предоставляет вам функции Удаленной поддержки в электронной среде по своему усмотрению и на условиях «как есть» (as is) и не обязана обеспечивать их круглосуточное и бесперебойное функционирование. Telia имеет право изменять (в том числе дополнять и отключать) возможности, предлагаемые в электронной среде в рамках Удаленной поддержки, в любое время, что не считается изменением договора, и Telia не обязана уведомлять вас об этом отдельно.

9.5. Ответственность за обеспечение необходимых условий (например, подключение к интернету, необходимый доступ, использование устройства с программным обеспечением для Удаленной поддержки и т. д.) несете вы сами.

10. Обработка персональных данных



10.1. При предоставлении интернет-услуг Telia обрабатывает ваши персональные данные (включая данные о связи) на основаниях и в порядке, изложенных в [Уведомлении о конфиденциальности](#). Персональные данные и техническая информация, собранные и обработанные в ходе оказания услуги, помогают Telia предоставлять вам интернет-услугу.

10.2. При предоставлении функции Удаленной поддержки (т. е. если вы используете интернет-услуги Telia с роутером, позволяющим осуществлять Удаленную поддержку) Telia обрабатывает следующие данные о вас:

- ✓ информация об интернет-подключении, кабельных подключениях локальной сети и сети Wi-Fi и их технических характеристиках;
- ✓ информация о роутере (например, серийный номер, MAC- и IP-адреса, название и модель устройства, параметры производительности и качества работы роутера, его статус в сети и версия программного обеспечения роутера);

- ✓ сетевые настройки роутера (например, SSID сети Wi-Fi, уровень безопасности, технические настройки и параметры сетевого подключения, переадресации портов, DHCP и другие сетевые характеристики, журнал настроек и перезагрузок роутера и других сетевых событий);
- ✓ информацию о соединении между вашим роутером и любым другим подключенным к нему персональным устройством (например, объем потребленных входящих и исходящих данных, мощность сигнала, скорость соединения между вашим устройством и роутером).

10.3. При оказании Удаленной поддержки Telia обрабатывает связанные с вашим устройством данные для обеспечения качества интернет-услуги (в том числе, например, для предоставления вам информации о том, что вы можете настроить для улучшения качества вашей внутренней сети, как вам лучше управлять своими устройствами, или для предоставления вам рекомендаций, если у вас, например, возникли проблемы или сбои при пользовании вашими устройствами).