

# ИНСТРУКЦИЯ ПО ОТСТУПЛЕНИЮ ОТ ДОГОВОРА

## 1. Понятия

- 1.1. **Предприниматель** – Telia Eesti AS (регистрационный код 10234957).
- 1.2. **Потребитель** – клиент-физическое лицо, пользующееся услугами Предпринимателя или покупающее у Предпринимателя товары вне рамок своей хозяйственной или профессиональной деятельности.
- 1.3. **Договор, заключенный с помощью средства связи**, это договор между Предпринимателем и Потребителем, который заключается в интернет-среде Предпринимателя, предназначенной для обслуживания клиентов и торговли (например в самообслуживании, интернет-магазине или среде ТВ и т. п.), и Предприниматель и Потребитель не находятся одновременно в одном и том же месте, а изъявления желания сторон о заключении договора, включая изъявление желания Потребителя принять на себя договорные обязанности, передается исключительно с помощью средства связи.
- 1.4. **Договор, заключенный вне коммерческого помещения**, это договор, который заключается при одновременном нахождении Потребителя и Предпринимателя в месте, не являющемся коммерческим помещением Предпринимателя, или в коммерческом помещении Предпринимателя или с помощью средства связи непосредственно после того, как Предприниматель при одновременном нахождении Предпринимателя и Потребителя в одном и том же месте лично и индивидуально обратился к Потребителю в месте, которое не является коммерческим помещением Предпринимателя, или во время организованного Предпринимателем выезда с целью рекламы и продажи Потребителю товаров или предложения услуг.

## 2. Право отступления от договора

- 2.1. Потребитель вправе, не сообщая о причинах, отступить от договора, заключенного при помощи средства связи, или договора, заключенного вне коммерческого помещения (далее Договор) в течение 14 дней.
- 2.2. Срок отступления от договора истекает через 14 дней:
  - 2.2.1. начиная со дня заключения Договора при Договоре об оказании услуги или;
  - 2.2.2. начиная со дня, когда Потребитель или указанное им третье лицо, не являющееся перевозчиком товара, физически получило вещь в свое распоряжение в рамках Договора о передаче товара (например, договора о продаже или договора об использовании и т.п.);
  - 2.2.3. Для использования права на отступление Потребителю следует известить Предпринимателя о своем решении отступить от Договора однозначным письменным заявлением, которое следует подать в представительстве Предпринимателя или отправить по электронной почте с цифровой подписью.
- 2.3. Контактные данные Предпринимателя:
  - 2.3.1. **Telia Eesti AS**

В случае товаров и услуг, предлагаемых под торговой маркой Telia Mustamäe tee 3, 15033 TALLINN.

Представительства Telia и контактные номера: информация на сайте [www.telia.ee](http://www.telia.ee)  
адрес e-mail: [info@telia.ee](mailto:info@telia.ee)

- 2.4. Потребитель может (но не обязан) использовать для отступления приложенную или доступную на сайте Предпринимателя [www.telia.ee](http://www.telia.ee) форму заявления об отступлении.
- 2.5. Считается, что срок использования права на отступление соблюден, если Потребитель извещает Предпринимателя об использовании права на отступление до истечения срока отступления.
- 2.6. Порядок отступления, приведенный в данной инструкции, не действует при отступлении от заключенных между Потребителем и Предпринимателем договоров о потребительском кредите и в случае кампаний пробного периода (например сроком на 1 месяц) услуг Предпринимателя. Отступление от договора о потребительском кредите происходит в порядке, указанном в названном договоре. Пользование предложением кампаний пробного периода услуг Предпринимателя осуществляется в порядке, установленном условиями данных кампаний.

### **3. Отсутствие права отступления от договора**

- 3.1. Согласно закону, у Потребителя нет права на отступление, в том числе, в следующих случаях:
  - 3.1.1. при Договорах, объектом которых является передача аудио- и видеозаписей или компьютерного программного обеспечения в запечатанной упаковке, если Потребитель вскрыл упаковку;
  - 3.1.2. при Договорах, объектом которых является передача вещи в запечатанной упаковке, которая непригодна для отправки назад по причинам здравоохранения или гигиены, а также, если упаковка после доставки была вскрыта (например, наушники, защитные плёнки и т.п.);
  - 3.1.3. при Договорах, объектом которых является передача такого цифрового контента, который не доставляется на физическом носителе данных (например, музыкальные файлы, фильмы, аудиокниги и т.п.), если передача началась по предварительному недвусмысленному согласию Потребителя и при подтверждении, что он тем самым теряет свое право на отступление.

### **4. Последствия отступления от договора**

- 4.1. Если Потребитель при заключении Договора изъявил желание, чтобы оказание услуги началось в течение срока отступления, он обязуется оплатить Предпринимателю стоимость переданного в рамках исполнения Договора, пропорционально переданному до момента, когда Потребитель известил Предпринимателя о своем отступлении от Договора, учитывая полный объем Договора. Это значит, что, например, при услуге с месячной платой Потребитель должен оплатить месячную плату за использование услуги до момента отступления от Договора.
- 4.2. При отступлении от Договора Предприниматель возвращает Потребителю все платежи, полученные от последнего согласно Договору, включая расходы на доставку (за исключением дополнительных расходов, вызванных выбором Потребителем вида доставки, отличающегося от предложенного Предпринимателем самого дешевого обычного вида доставки), незамедлительно, но не позднее чем через 14 дней со дня, когда Предприниматель узнал о решении Потребителя отступить от договора.
- 4.3. Предприниматель совершает указанные выплаты, используя тот же способ оплаты, который использовал для оплаты Потребитель, за исключением случая, когда Потребитель дал согласие на использование иного способа оплаты. Потребитель не несет никаких расходов в связи с возвращением подобных платежей.
- 4.4. Потребитель должен вернуть вещь Предпринимателю незамедлительно, но не позднее чем через 14 дней со дня, когда он известил Предпринимателя об отступлении от

Договора. Срок соблюден, если Потребитель возвращает служащую объектом Договора вещь до истечения 14-дневного срока.

- 4.5. Вещь можно вернуть в ближайшее представительство Telia. Вещь можно также вернуть, отослав её посредством посылочного автомата, если в упакованном виде она помещается в ячейку автомата. Потребитель обязан следовать инструкциям Предпринимателя об упаковке и пересылке вещи, дабы обеспечить сохранность как оригинальной упаковки, так и самой вещи, до её получения Предпринимателем.
- 4.6. Предприниматель вправе отказаться от совершения выплаты до тех пор, пока он не получит вещь, служащую объектом Договора, или пока Потребитель не представит Предпринимателю доказательства того, что он отправил вещь обратно, в зависимости от того, что произойдет раньше.
- 4.7. Вещь, служащую объектом Договора, следует возвращать Предпринимателю **в оригинальной упаковке** (которая может быть вскрыта, но не испорчена) и **в первоначальной комплектации** (в наличии все предметы и документы, изначально включенные в упаковку продукта, например кабели и т.д.).
- 4.8. Прямые расходы при возврате вещи несет Потребитель.
- 4.9. **При ухудшении состояния возвращаемого товара покупатель отвечает за вызванное использованием снижение стоимости товара, если он использовал его иным способом, чем тот, который требуется для убеждения в сути, свойствах и функционировании продукта. Чтобы убедиться в сути, свойствах и функционировании продукта, следует его рассматривать и использовать исключительно так, как это обычно разрешили бы делать в представительстве Telia (например, нельзя в устройство устанавливать SIM-карту, снимать с устройства защитные плёнки, использовать устройство ежедневно, устройства Apple нельзя активировать и т.д.).**
- 4.10. Предприниматель вправе предъявить Потребителю требования, обусловленные снижением ценности, не позднее чем через месяц после возврата вещи.