

1. Общие условия

Что представляют собой Общие условия?

- 1.1. Общие условия устанавливают предпосылки и существенные условия договорных отношений между Telia и Клиентом. Общие условия действуют в отношении всех услуг Telia и использования э-сред.
- 1.2. Разъяснение используемых в Общих условиях понятий дается в последней главе.

2. Заключение договоров

Как стать клиентом

- 2.1. Чтобы стать Клиентом Telia, необходимо заключить Клиентский договор, который является рамочным договором, определяющим отношения Telia и Клиента. Для заключения Клиентского договора следует ознакомиться с Уведомлением по конфиденциальности и подтвердить согласие с Общими условиями. Затем для использования конкретных услуг Telia можно заключить Договор об услуге или иной договор (Договор).

Условия, касающиеся Договора

- 2.2. При оказании Услуг и продаже товаров Стороны, наряду с приведенными в Общих условиях, исходят также из других Условий:
- 2.2.1. В Условиях услуги и/или Условиях пользования описаны технические и содержательные параметры и условия конкретной Услуги.
- 2.2.2. В Правилах описаны общие условия, связанные с оказанием и использованием Услуг, относящихся к определенной группе услуг.
- 2.2.3. В Прейскуранте приведены тарифы на Услуги и товары, ценовые пакеты, пакеты разговорного времени и услуги, связанные с ними скидки и другие ценовые условия.
- 2.3. Правила, Условия услуги, Условия пользования и/или другие типовые условия действуют в случае, если Клиент использует Услугу или покупает товар, предоставление которых регулируют соответствующие типовые условия.
- 2.4. С условиями можно ознакомиться [на Сайте](#) Telia или в представительствах.

Предварительное условие заключения договора об услуге связи

- 2.5. Договор об услуге связи возможно заключить только при наличии в выбранном Клиентом месте оказания услуги необходимой для выполнения Договора и оказания Услуги (Услуг) технической возможности надлежащего качества.

Залог и предоплата

- 2.6. Telia может потребовать от Клиента при заключении Договора или в течение срока его действия дополнительные обязательства-правовые залого (напр., поручительство, гарантия, денежный залог), а также предоплату – например, при превышении Кредитного лимита или недостаточной, по мнению Telia, кредитоспособности Клиента,.

Способы заключения Договора

- 2.7. Если ни одна из Сторон не желает заключить договор в письменной форме, Договоры могут быть заключены другим способом. Например:
- принятие Клиентом условий Договора или изменений к нему (в т.ч. подтверждение заказа) посредством средств связи (в т.ч. в э-среде, в чате, по телефону, по электронной почте, в SMS-переписке). Волеизъявление, представленное Клиентом в Telia по заранее сообщенному адресу электронной почты, имеет юридически обязывающие последствия;
 - заверение электронной подписью на устройстве (напр., планшетном компьютере);
 - принятие по умолчанию, если Клиент в течение 15 календарных дней не возвращает присланные ему Telia по традиционной или электронной почте Договор или подтверждение заказа подписанными и не предъявляет в течение этого срока по традиционной или электронной почте возражений в отношении положений Договора или подтверждения заказа. В этом случае считается, что Договор принят Клиентом по умолчанию и заключен на условиях, установленных в Договоре или подтверждении заказа. При этом Клиент получает напоминание о том, что его бездействие в подобной ситуации рассматривается как принятие Договора, в сопроводительном письме или другим разумным способом;

	<ul style="list-style-type: none"> • в э-среде (например, на экране телевизора) с помощью PIN-кода.
<i>Срок действия Договора</i>	2.8. Если Договором не предусмотрено иное, Договор о пользовании услугой заключается бессрочно. Клиент может заключить с Telia на согласованных условиях также и срочный договор.
<i>Отправка сообщений и контактные данные</i>	<p>2.9. Telia отправляет Клиенту сообщения в счете, по адресу электронной почты или почтовому адресу, в э-Среде или SMS-сообщением. Предполагается, что Клиент получил эти сообщения по истечении 2 календарных дней с момента отправки сообщения или выставления счета, в случае SMS – в тот же день. Клиент может хранить сообщения в допускающей письменное воспроизведение форме.</p> <p>2.10. Если сообщенные Клиентом при заключении Договора данные (имя и фамилия, адрес, контактные данные Клиента, контактного лица или Пользователя, реквизиты для выставления счета и т.п.) изменяются, Клиент должен при первой возможности сообщить об этом Telia. Без сообщения в Telia об изменениях контактные данные Клиента считаются действительными, а отправленные ему сообщения считаются полученными.</p> <p>2.11. Клиент несет ответственность за действительность сообщенного Telia адреса электронной почты и за последствия его использования (в т.ч. возникающие в результате сделок, совершенных через адрес электронной почты). Клиент несет ответственность, помимо прочего, и в том случае, если адрес его электронной почты использовало третье лицо.</p>
3. Условия для подключения к Услуге	
<i>Обеспечение технической готовности</i>	3.1. Решение о том, какие технические условия и решения необходимы для оказания Услуги, принимает Telia, учитывая предложения Клиента при строительстве и размещении его участка линии связи.
<i>Распределение расходов</i>	3.2. Расходы по строительству Сети связи Telia и ее дальнейшему обслуживанию несет Telia. Расходы по сооружаемой/сооруженной части линии от участка линии Клиента, то есть от конечной точки Сети связи Telia (находящейся, как правило, на границе объекта недвижимости Клиента) до терминала Клиента несет Клиент.
4. Условия пользования Услугами и изменение Услуг	
<i>Активация Услуги</i>	<p>4.1. Время активации Услуги приведено в Договоре или в Условиях.</p> <p>4.2. В установленных законом случаях Клиент может следить за своим потреблением объема Услуги в э-среде Telia.</p>
<i>Использование Услуги Пользователем</i>	<p>4.3. Если Клиент предоставляет возможность потреблять Услуги на основании Договора между Клиентом и Telia Пользователю, Клиент соглашается с тем, что Пользователь имеет возможность и право в рамках используемой им Услуги изменять ее параметры, заказывать за счет Клиента дополнительные услуги и совершать иные подобные действия в пределах функциональности э-среды Услуги.</p> <p>4.4. Если э-среда это позволяет, Клиент может ограничить права Пользователя на выполнение операций в э-среде.</p> <p>4.5. Клиент несет ответственность перед Telia за все действия, совершенные Пользователем при использовании Услуги.</p>
<i>Изменение Услуги Клиентом</i>	<p>4.6. Если из Условий услуги не следует иное, Клиент может изменять параметры Услуги в пределах опций, определенных в ее Условиях, для конкретного местонахождения и/или технических возможностей устройства Клиента.</p> <p>4.7. Внесение изменений оформляется как заказ, который Клиент должен представить в Telia и при необходимости подтвердить.</p>
<i>Изменение технического решения Услуги Telia</i>	4.8. Telia имеет право при необходимости внести изменения в техническое решение предоставления Услуги. Если соответствующие изменения предполагают замену оборудования, являющегося частью Сети связи Telia, обновление программного обеспечения и другие подобные изменения настроек, связанные с этим расходы, несет Telia.

	<p>4.9. Если изменения предполагают замену оборудования, принадлежащего Клиенту или находящегося в его владении (в т.ч. выданного Клиенту Telia в пользование на основании Договора), обновление программного обеспечения и другие подобные изменения настроек, связанные с этим расходы несет Клиент.</p>
<i>Кредитный принцип</i>	<p>4.10. Telia имеет право, но не обязанность, оказывать Клиенту Услуги по кредитному принципу, установив с этой целью для Клиента Кредитный лимит и при его превышении ограничивая оказание Услуг Клиенту на основании положений Общих условий и правовых актов. Помимо этого, Telia имеет право на основании оценки кредитоспособности Клиента предоставить Клиенту Кредитный лимит, отличный от указанного в условиях кредитования в Прейскуранте или на Сайте, или оказывать ему Услуги без приведенных ограничений.</p>
<i>Цель использования Услуг</i>	<p>4.11. Клиент может использовать Услуги только по прямому назначению, разумно и в соответствии с правовыми актами и общепринятыми нормами. При использовании Услуг нельзя причинять ущерб Telia или третьим лицам, равно как и ущемлять их интересы.</p> <p>4.12. В отношении Услуги связи разумным целевым потреблением считается использование Услуги в обычном объеме, в отношении голосовой связи – с целью общения между людьми. Любые другие способы использования Услуг считаются неразумными, в том числе:</p> <p>4.12.1. искусственное совершение массовых звонков или рассылка SMS, содействие такой деятельности или создание возможностей для нее третьим лицам (в т.ч. из-за игнорирования необходимых мер безопасности и т.п.);</p> <p>4.12.2. причинение беспокойства другим пользователям Услуги связи, в т.ч. путем звонков сетевого маркетинга и телемаркетинга;</p> <p>4.12.3. злоупотребление возможностью звонить на бесплатные номера;</p> <p>4.12.4. совершение любых действий, вызывающих резкое увеличение нагрузки на Сеть связи по сравнению с нормальной нагрузкой и т.д.;</p> <p>4.12.5. самовольное использование или подключение SIM-карты или eSIM к устройствам, которые используются для механической или автоматической рассылки SMS-сообщений и/или осуществления звонков.</p>
<i>Запрещенные действия</i>	<p>4.13. Запрещается использовать Услуги для совершения или пропаганды действий, которые противоречат Договору, Условиям, правовым актам, общепринятым нормам или являются иным образом неприемлемыми. В числе прочего как Клиенту и Пользователю, так и любому третьему лицу строго запрещается:</p> <p>4.13.1. самовольно перепродавать Услугу (в т.ч. частично) третьим лицам или выступать в этом посредником;</p> <p>4.13.2. предоставлять третьим лицам возможность потреблять Услугу, на платной или бесплатной основе, за пределами указанного в Договоре местонахождения точки подключения;</p> <p>4.13.3. использовать Услугу, терминалы, eSIM или SIM-карту с целью или способом, которые либо противозаконны, либо преступны и противоречат общепринятым нормам или международным требованиям. Среди прочего запрещены, например, SIM-fraud, phishing, Interconnect Abuse (GSM Gateways) и т.д.;</p> <p>4.13.4. создавать не разрешенный Клиенту доступ к информационной системе или ресурсам, в т.ч. с использованием ресурсов сетевого узла или анализа систем безопасности (например, проверка статуса (открыт/закрыт) (англ. port scan) независимого от протокола сетевого узла (TCP / UDP) порта);</p> <p>4.13.5. использовать данные, материалы, коммерческую тайну, программное обеспечение, товарные знаки и другую интеллектуальную собственность, содержащуюся в Сети связи или подключенных к ней устройствах (включая компьютеры), не разрешенным образом (в т.ч. путем удаления технических мер защиты, препятствующих правонарушению);</p> <p>4.13.6. создавать препятствия или угрозы для работы Услуги, Сети связи либо подключенного к ней оборудования путем использования или</p>

распространения компьютерных вирусов, программ и иного программного обеспечения (напр., шпионских и вредоносных программ), а также путем создания соответствующей угрозы;

- 4.13.7. совершать какие-либо действия или атаки, которые сопровождаются изменением, удалением, повреждением данных Telia или третьих лиц либо создают соответствующую угрозу;
- 4.13.8. отправлять по Сети связи нежелательные сообщения (в т.ч. массовой рассылкой) или создавать возможность для этого (англ. яз. open relay). Нежелательной массовой рассылкой считается, помимо прочего, одновременная рассылка электронным путем анонимных, или с фальсифицированными данными отправителя, или пародирующих и угрожающих сообщений, рекламных материалов, неавторизованных объявлений и т.п. адресатам, которые не изъявляли желания получать такие сообщения;
- 4.13.9. передавать данные и совершать иные действия, приводящие к резкому повышению нагрузки на Сеть связи или ее части по сравнению с обычной нагрузкой (напр., атака «отказ в обслуживании»);
- 4.13.10. распространять информацию или содействовать этому (в т.ч. в сообщениях электронной почты), если она не соответствует действующим правовым актам или имеет оскорбительный, непристойный, клеветнический, угрожающий, посягающий на частную жизнь других лиц, подстрекающий к физическому или психологическому насилию по расовому, этническому или иному признаку, оскорбительный, пропагандирующий незаконную деятельность и т.п. характер.

Неустойка

- 4.14. В случае нарушения обязанностей, приведенных в пунктах 4.12 и 4.13 Общих условий, Клиент обязуется немедленно прекратить нарушение. Telia вправе востребовать с Клиента неустойку в размере до 6000 евро за каждое нарушение или связанную с нарушением eSIM или SIM-карту, а также возмещение причиненного нарушением ущерба в размере, не покрытом неустойкой.

5. Безопасность

Меры безопасности

- 5.1. Telia считает конфиденциальность Клиентов, защиту их Данных и безопасность Сетей связи и Услуг очень важными и принимает надлежащие меры для обеспечения их защиты.
- 5.2. Telia внедряет соответствующие технические и организационные меры в целях снижения рисков для безопасности своей Сети связи и Услуг, руководствуясь при этом правовыми актами, правилами внутренней безопасности Telia и системой управления информационной безопасностью ISO27001. Telia регистрирует инциденты кибербезопасности и о важнейших из них сообщает Клиенту или общественности. Соблюдение указанных мер информационной безопасности и выполнение обязательств по регистрации и уведомлению рассматривается Telia как достаточная реакция на инцидент кибербезопасности. При необходимости [на Сайте](#) уточняется, какие конкретные меры может использовать Telia для снижения рисков, связанных с безопасностью Сети связи.

Роль Клиента в обеспечении безопасности

- 5.3. Telia не может снизить риски для безопасности и не несет ответственности за их снижение, если Клиент не выполняет действия, необходимые для обеспечения безопасности. На Клиента возлагаются следующие обязанности по обеспечению безопасности:
 - 5.3.1. пользоваться Услугами и э-средой безопасным образом и с надлежащей осмотрительностью и обеспечить защиту используемых приложений и устройств (напр., компьютер, смартфон и т.п.), соблюдая общепринятые требования безопасности (напр., блокировку экрана, антивирус и т.п.);
 - 5.3.2. обеспечить, чтобы связанные с Клиентом учетные записи были защищены надежным паролем. В интересах безопасности рекомендуется, завершив сессию пользования, выйти из приложений и э-среды;
 - 5.3.3. изменить первичный PIN-код э-среды или устройства либо другие подобные изначальные настройки;

- 5.3.4. держать в тайне от других лиц связанные с Клиентом, устройством Клиента, его SIM-картой, eSIM, Услугой или э-средой PIN-код, Пароль, коды безопасности, признаки пользователя и пароли, иную идентификационную информацию и информационные носители (напр., ID-карту или MobiiL-ID);
- 5.3.5. правильно хранить и использовать SIM-карту и eSIM, исключить использование SIM-карты или eSIM без законного основания и доступность SIM-карты или eSIM для третьих лиц;
- 5.3.6. если пароль или PIN-код и т.п. станут известны третьему лицу, Клиент обязуется немедленно сообщить об этом Telia и немедленно сменить пароль или PIN-код;
- 5.3.7. немедленно сообщить Telia о краже или утере находящегося в пользовании Клиента или Пользователя оборудования, содержащего SIM-карту или eSIM, и незамедлительно подать в Telia заявление об ограничении оказания Услуги мобильной связи. Ответственность за оплату услуг, используемых посредством номера мобильного телефона Клиента, до момента ограничения Услуги несет Клиент.
- 5.4. Если Клиент не выполняет обязательства, указанные в пункте 5.3, он несет ответственность за все касающиеся его потенциальные последствия.

6. Обработка личных данных

<i>Общий принцип</i>	6.1. При использовании Услуг Telia обрабатывает Данные Клиента способом и в целях, указанных в Уведомлении о конфиденциальности, на правовом основании в соответствии с договором, правовыми актами и коммерческими нормами.
<i>Состав обрабатываемых личных данных</i>	6.2. Состав собираемых Telia личных данных зависит от того, какие Услуги или э-среду Клиент использует и какие данные необходимы для их предоставления, а также от того, какие данные были для этого переданы в Telia и какие согласия на обработку личных данных дал Клиент. 6.3. Собираемые личные данные делятся на следующие категории: Основные данные, Данные о местонахождении и Данные по услугам связи. Правовым основанием для обработки личных данных является выполнение договора, следующая из закона обязанность, обоснованный интерес или согласие Клиента.
<i>Сохранение тайны переписки</i>	6.4. Telia не записывает и не использует содержание сообщений Клиента. Однако Telia имеет право целенаправленно записывать и использовать данные об общении (содержание сообщения) между Telia как поставщиком услуг и Клиентом.
<i>Предоставление и отзыв согласия на обработку личных данных</i>	6.5. Клиент может свободно выбирать, согласен ли он: 6.5.1. с обработкой Данных по услугам связи (в т.ч. профилированием) в маркетинговых целях, для дальнейшей персонализации обслуживания, предложений и услуг. В случае согласия Клиент соответствующим заявлением дает Telia согласие на использование своих Данных по услугам связи в маркетинговых целях на приведенных в заявлении условиях; 6.5.2. получать маркетинговые предложения по электронной почте, SMS и другим электронным каналам; 6.5.3. с обработкой своих Данных о местоположении при использовании услуг Мобильной связи, интернета, телевидения и других Услуг связи для анализа и разработки продуктов и услуг (мобильная связь, интернет, телевидение) в целях улучшения качества Сети мобильной связи. 6.6. Указанные согласия можно в любой момент отозвать в э-среде Telia или письменно, подав новое соответствующее заявление. Заявление и отзыв согласия обратной силы не имеют.
<i>Хранение Данных по услугам связи</i>	6.7. Telia хранит Данные по услугам связи в течение времени, которое требуется для достижения цели их использования, либо в течение срока, предусмотренного правовым актом. Подробная информация о сроке сохранения Данных приведена в Уведомлении о конфиденциальности.

<i>Разглашение Данных</i>	6.8. Ставшие известными в ходе оказания Услуги связи Данные Клиента и других лиц, пользующихся Услугами с его согласия, Telia может разглашать только Клиенту и, с согласия Клиента, третьему лицу, кроме случаев, приведенных в Законе об электронной связи.
-------------------------------	---

7. Права, обязанности и ответственность Клиента

<i>Права Клиента</i>	7.1. Клиент имеет следующие права: <ul style="list-style-type: none">7.1.1. заказывать Услуги и изменять их параметры в пределах, указанных в Условиях услуги или в э-Среде опций в порядке, установленном Общими условиями;7.1.2. потреблять Услугу самостоятельно или разрешать это Пользователям или другим третьим лицам;7.1.3. требовать от Telia устранения неполадок в соответствии с положениями Договора и Условий;7.1.4. запрашивать в Telia ограничение оказания Услуги связи по собственному желанию;7.1.5. получать от Telia информацию, связанную с используемой Услугой (в т.ч. о действующем Кредитном лимите);7.1.6. подавать в Telia письменные заявления, предложения или претензии в отношении Услуг в установленном в Общих условиях порядке;7.1.7. расторгнуть Договор в соответствии с положениями Договора или Общих условий;7.1.8. требовать возмещения ущерба в соответствии с положениями Общих условий.
----------------------	--

<i>Обязанности Клиента</i>	7.2. На Клиента возлагаются следующие обязанности: <ul style="list-style-type: none">7.2.1. при заключении Договора представить Telia достоверные данные, в случае заключения представителем – обеспечить наличие необходимых доверенностей;7.2.2. выполнять требования и обязанности, установленные Договором, Условиями и правовыми актами;7.2.3. обеспечить, чтобы Пользователь или третье лицо, потребляющие Услуги на основании договора между Клиентом и Telia, ознакомились с, Уведомлением о конфиденциальности и согласились с Условиями;7.2.4. предоставлять лицам, уполномоченным Telia, доступ к техническому решению Telia, расположенному на территории или во владении Клиента, а также к Сети связи, оборудованию и линиям, если это необходимо для строительства, создания, изменения, проверки или техобслуживания используемого для оказания Услуги технического решения или устранения неисправностей;7.2.5. обеспечить надлежащее электропитание терминалов и подключенных к ним систем, соблюдать приведенные в Условиях требования к обращению с терминалами и обеспечивать за свой счет техническую исправность и соответствие Услуге программного обеспечения терминала, принадлежащего Клиенту или находящегося в его владении (в т.ч. конфигурацию устройства согласно требованиям Telia), если Договором или Условиями не установлено иное;7.2.6. при необходимости отслеживать свой Кредитный лимит и вносить предоплату за Услуги, стоимость которых превышает Кредитный лимит, в срок, сообщенный Telia Клиенту либо указанный в счете на предоплату или промежуточном счете;7.2.7. оплачивать услуги Telia в соответствии с выставленными счетами, по указанным в них реквизитам (номер расчетного счета, номер ссылки и т.п.) и в установленный срок. Если Услуги использовались Клиентом,
--------------------------------	---

Пользователем или третьим лицом вразрез с требованиями Условий, Клиент обязан оплатить и выставленный за эти Услуги Telia счет;

- 7.2.8. немедленно сообщить Telia об инициировании в отношении Клиента банкротного производства, производства по ликвидации или принудительной ликвидации, прекращении деятельности юридического лица и других обстоятельствах, которые могут препятствовать выполнению Клиентом Договора или сделать его невозможным.

8. Права, обязанности и ответственность Telia

Права Telia

8.1. Telia имеет следующие права:

- 8.1.1. устанавливать, изменять или уточнять Условия оказания Услуги и ее описания, обеспечивая доступ к Условиям на Сайте и в представительствах Telia;
- 8.1.2. изменять Прейскурант и Условия на установленных в Общих условиях основаниях;
- 8.1.3. модернизировать и изменять принадлежащие Telia Сети связи и используемые для оказания Услуг технологии и технические решения, в т.ч. внося в них изменения, влияющие на использование Услуг;
- 8.1.4. изменять в одностороннем порядке используемые Клиентом Услуги и их содержание, а также, исходя из вышеизложенного, связанные с Услугами Условия, на основаниях и в порядке, приведенных в Общих условиях;
- 8.1.5. изменять настройки принадлежащего Клиенту конечного оборудования (напр., обновлять программное обеспечение роутера или дигибокса), если это необходимо для качественной работы Услуги в Сети связи Telia;
- 8.1.6. внедрять для обеспечения качества Услуги технические меры, которые не позволяют продолжать использовать Услугу посредством технически непригодного (напр., устаревшего) оборудования;
- 8.1.7. проводить для Клиентов потребительские игры и кампании, делать в рамках кампаний предложения и скидки на установленных Telia условиях;
- 8.1.8. изменить Договор на приведенном в пунктах 11.1 или 11.2 основании или расторгнуть Договор на основании, приведенном в пункте 14.7, предупредив об этом не позднее чем за 1 календарный месяц;
- 8.1.9. расторгнуть Договор без предупреждения на основании пункта 14.6;
- 8.1.10. без предупреждения препятствовать использованию в Сети краденого, утерянного (или иным образом утраченного лицом), самовольно перекодированного или измененного иным образом мобильного телефона или другого терминального оборудования (блокирование IMEI-кода), внося этот IMEI-код в регистр идентификации запрещенных мобильных телефонов;
- 8.1.11. уступить возникшее в отношении Клиента долговое требование или передать его для взыскания третьему лицу, предоставив связанные с долговым требованием данные уполномоченной Telia организации (напр., коллекторские фирмы и компании кредитной информации). По требованию Telia Клиент обязан возместить Telia расходы, понесенные Telia и/или другим лицом в связи со взысканием долгового требования.

Право Telia ограничивать оказание услуги

- 8.2. Telia имеет право в одностороннем порядке ограничить оказание Клиенту Услуг(и) в указанных в законе случаях, в т.ч. при задержке оплаты Услуги более чем на 14 дней или превышении кредитного лимита, а также при существенном нарушении Клиентом условий Договора (значительными нарушениями приведены, например, в пунктах 4.11-4.13, 5.3, 7.2.1, 7.2.6, 7.2.8).
- 8.3. Telia сообщает Клиенту об ограничении Услуги разумным способом, указывая при этом время и причину ограничения.
- 8.4. В определенных случаях Клиент обязан при использовании Услуги на основе ежемесячной платы оплатить также время, в течение которого Telia ограничила
-

оказание Услуги в одностороннем порядке в соответствии с правовыми актами, Договором или Условиями.

8.5. При устранении оснований для ограничения оказания Услуги Telia имеет право востребовать с Клиента возмещение расходов на восстановление возможности использования Услуги.

Обязанности Telia

8.6. При оказании Услуг на Telia возлагаются следующие обязанности:

- 8.6.1. выполнять обязанности, установленные Договором, Условиями и правовыми актами;
- 8.6.2. оказывать Услуги в зоне действия Сети связи Telia в соответствии с заключенным Договором, Условиями и правовыми актами;
- 8.6.3. выставлять счета согласно порядку расчетов, установленному Общими условиями;
- 8.6.4. по желанию Клиента предоставлять ему информацию об Услугах, Условиях, Прейскуранте или выставленных счетах и действующем для Клиента Кредитном лимите;
- 8.6.5. вести за свой счет техническое обслуживание Сети связи Telia и устранять неполадки Сети связи и линий Telia согласно положениям правовых актов, Договоров и Условий;
- 8.6.6. информировать Клиента об изменениях Прейскуранта и Условий согласно положениям Общих условий.

9. Устранение неполадок Услуг связи и техобслуживание

Срок и условия устранения неполадок

- 9.1. Telia считает важным быстро устранять неполадки. Если из законодательства, Договора или Условий не следует иное, Telia устраняет неполадки Сети связи и линий в течение Рабочего дня, следующего за днем уведомления о неполадке.
- 9.2. Другие предоставляемые Telia услуги техобслуживания и поддержки оказываются в соответствии с размещенными на Сайте Условиями за плату, установленную в Прейскуранте.
- 9.3. Если для установки, ремонта, замены или техобслуживания оборудования Сети связи или линейных сооружений Telia необходимо в одностороннем порядке ограничить оказание Услуг(и) Клиенту, при плановых работах Telia предупреждает об этом не позднее, чем за 5 Рабочих дней. О срочных работах, необходимых для предотвращения неполадок, Telia предупреждает самое позднее за 1 Рабочий день.
- 9.4. Если Telia не устранил неполадку, препятствующую работе Услуги связи в течение срока, указанного в пункте 9.1, и Клиент не может пользоваться Услугой связи по вине Telia, в качестве компенсации Клиент освобождается от уплаты ежемесячной платы со второго Рабочего дня, следующего за уведомлением о неполадке, вплоть до восстановления возможности использования Услуги связи.

Расходы по устранению неполадок и другие условия

- 9.5. Расходы по техобслуживанию принадлежащей Telia Сети связи и устранению ее неполадок несет Telia. Расходы по устранению неполадок принадлежащей Клиенту линии или находящихся в зоне обслуживания Клиента (участка) линии и терминала несет Клиент в соответствии с Прейскурантом, если неполадка произошла не по вине Telia.
 - 9.6. Если не существует иного соглашения, в зону обслуживания Клиента входит участок линии, сооруженный от конечной точки Сети связи Telia до устройства Клиента. Конечная точка Сети связи Telia, как правило, находится на границе объекта недвижимости, находящегося во владении Клиента. Конечная точка мобильной телефонной сети Telia – радиointерфейс, спецификация которого приведена [на Сайте](#).
 - 9.7. Отказ или ненадлежащая работа Услуги не считаются неполадкой, если ее потреблению препятствует принадлежащее третьим лицам или Клиенту техническое решение или участок сети связи (линия, линейное сооружение, оборудование) или их отказ, и Telia за это ответственности не несет.
 - 9.8. В случае временной перегрузки мобильной телефонной сети (напр., из-за общегосударственной знаменательной даты, массового мероприятия,
-

демонстрации и т.п. скопления народа или иного чрезвычайного события) Telia не может гарантировать бесперебойное действие Услуг мобильной связи и не несет ответственности за подобные временные нарушения в работе мобильной телефонной сети и/или в использовании Услуг мобильной связи.

10 Расчеты

<i>Расчетный период</i>	10.1. Telia выставляет счет(-а) в виде электронного счета (э-счета), файла для отправки по электронной почте или на бумажном носителе. Клиент может заказать также передачу ему данных счета в SMS-сообщении. Если не существует другой договоренности, то Расчетным периодом является 1 календарный месяц.
<i>Э-счет</i>	10.2. Э-счет, по усмотрению Клиента, отправляется либо в э-среду, либо в интернет-банк или центр э-счетов бизнес-клиента.
<i>Обязанность оплаты счета</i>	10.3. Не получив счет, Клиент должен немедленно сообщить об этом в Telia. Неполучение выставленного счета не освобождает от обязанности его оплатить.
<i>Услуги третьих лиц</i>	10.4. Telia имеет право по договоренности с третьим лицом вести с Клиентом расчеты также за услуги, оказанные Клиенту этим третьим лицом. Клиент обязан оплатить соответствующие услуги на основании выставленного Telia счета и в соответствии с его содержанием.
<i>Оплата Услуги роуминга</i>	10.5. Оплата Услуги роуминга осуществляется через Telia. Основанием для расчета стоимости Услуги роуминга и выставления счета Клиенту является Прейскурант и действующий во время использования Услуги роуминга прейскурант соответствующего иностранного оператора. Если информация об изменениях прейскуранта иностранного оператора поступает, по независящим от Telia причинам, с задержкой или изменились курсы валют, Telia не несет ответственности за соответствие фактической стоимости Услуги роуминга (услуги соответствующего иностранного оператора) ее стоимости для Клиента на Сайте. Стоимость использованной в иностранном государстве Услуги роуминга Telia рассчитывает после поступления от иностранного оператора данных, являющихся основанием для выставления счета Клиенту, поэтому сальдо Услуг мобильной связи и распечатка звонков за текущий месяц могут не отражать стоимость совершенных в иностранном государстве звонков и использованных услуг.
<i>Учет задолженности</i>	10.6. Telia может вести единый комплексный учет задолженностей по всем финансовым обязательствам Клиента перед Telia, даже если Клиенту выставляется несколько разных счетов. 10.7. Когда Клиент производит платежи Telia, Telia имеет право зачесть их в погашение Клиентом возникших ранее обязательств. Финансовые обязательства по Услугам связи Telia может считать выполненными в последнюю очередь.
<i>Пени</i>	10.8. Если счет не оплачен вовремя, Telia может потребовать от Клиента уплаты пени со своевременно не поступившей суммы: 10.8.1. с потребителя – в размере трехкратной установленной законом ставки пени. Действующая и установленная на данный момент законом ставка пени приведена на Сайте ; 10.8.2. с юридического лица – в размере 0,15% в день.
<i>Выставление окончательного счета, возврат предоплаты и денежного залога</i>	10.9. По прекращении Договора Telia выставляет Клиенту окончательный счет в течение 2 месяцев с момента прекращения Договора. Окончательный счет должен быть оплачен к указанному в нем сроку оплаты. 10.10. Предоплата или денежный залог Клиента возвращаются ему в размере превышения общей суммы выставленных счетов за услуги, использованные Клиентом. 10.11. Указанную сумму Telia на основании письменного заявления Клиента, содержащего надлежащую информацию, переводит на банковский счет Клиента не позднее, чем в течение 2 месяцев после прекращения Договора. Клиент не вправе требовать уплаты процентов с предоплаты или денежного залога.

11 Изменение Договора в одностороннем порядке

<i>Изменение Условий</i>	<p>11.1. Telia имеет право изменять Условия и Прейскурант (в т.ч. Условия договора об услуге связи) в одностороннем порядке в следующих случаях:</p> <p>11.1.1. в случаях, установленных правовыми актами;</p> <p>11.1.2. если это обусловлено изменениями в правовых актах или судебной практике, решением государственного учреждения, предписанием или вступившим в силу судебным решением;</p> <p>11.1.3. если это обусловлено техническим или содержательным развитием технологических решений или Услуги (Услуг), в т.ч. отказом от определенного технического решения, его изменением или обновлением, или технической инновацией, созданием дополнительных или улучшенных условий оказания Клиентам Услуги (Услуг), или необходимостью уточнить связанные с оказанием либо использованием Услуг(и) обстоятельств или условий деловой среды, или с изменением расходов по закупкам, необходимых для оказания услуги или с другими значительными обстоятельствами;</p>
<i>Изменение Прейскуранта</i>	<p>11.1.4. установленные в Прейскуранте для конечного потребителя тарифы на Услуги связи и прочие зафиксированные в Прейскуранте условия, если по сравнению с моментом их вступления силу изменились любые послужившие основанием для их установления обстоятельства, связанные с деловой средой (например, индекс потребительских цен, затраты на рабочую силу или расходы по закупкам, необходимые для начала оказания Услуги, объем, параметры или содержание Услуги, общая рыночная ситуация и т.д.), или по прошествии 2 лет после установления соответствующего тарифа, или при проявлении иных существенных обстоятельств.</p>
<i>Изменение Услуги</i>	<p>11.2. Telia имеет право в одностороннем порядке изменить используемую Клиентом Услугу и Пакет услуг или его условия (в т.ч. прекратить предложение компонентов Услуги), номер Клиента или порядок набора номера и заменить используемую Клиентом Услугу и/или Пакет услуг новыми, если Telia начала предоставлять такую же или заменяющую аналогичную Услугу и/или Пакет услуг на новых основаниях и условиях, или при смене Telia используемого для предоставления Услуги технического решения в определенном регионе или по определенному адресу.</p>
<i>Срок уведомления об изменениях</i>	<p>11.3. Telia предвещивает Клиента не позднее, чем за 1 месяц, об изменениях Условий, непосредственно изменяющих Условия договора об Услуге связи или другой Услуге Клиента, а также о смене Telia используемого для предоставления Услуги технического решения либо об иных изменениях Услуги, которые повышают ее стоимость или сопровождаются дополнительными расходами.</p> <p>11.4. Telia не обязана предвещивать в Прейскуранте или Условиях об изменениях, касающихся снижения стоимости Услуги или не влияющих на ее оплату.</p>
<i>Способ уведомления об изменениях</i>	<p>11.5. Об изменении Условий Услуги связи Telia сообщает Клиенту в э-среде, вместе со счетом и/или по электронной почте (при ее отсутствии – по традиционной почте) и/или SMS-сообщением, если Договором не предусмотрено иное.</p> <p>11.6. Об изменении Условий других Услуг Telia уведомляет на Сайте, в счете, по электронной почте или SMS, в э-среде, через средства массовой информации или другим разумным способом. Стороны считают, что Клиент получил сообщение на Сайте в момент его опубликования.</p> <p>11.7. Telia может отправить Клиенту уведомление об изменении Условий в краткой форме, сопроводив его ссылкой о том, что с полным текстом уведомления и измененными Условиями можно ознакомиться на Сайте и в представительствах Telia.</p>
<i>Несогласие с изменениями</i>	<p>11.8. Если Клиент не желает продолжать пользоваться Услугой на измененных условиях, он может в течение 1 месяца с момента получения уведомления об изменениях расторгнуть соответствующие договорные отношения без дополнительных расходов. В случае расторжения Договора на Клиента может быть возложена обязанность уплатить компенсацию за остающееся у него терминальное оборудование.</p>

11.9. Если изменение Договора имеет исключительно административный характер и не ухудшает положение Клиента или условия Договора об Услуге связи изменяются в соответствии с законодательством, Telia может в случае прекращения Клиентом Договора потребовать оплаты дополнительных связанных с прекращением Договора расходов.

11.10. Клиент имеет право в течение 1 месяца после выставления оспорить счет, выставленный в соответствии с измененными Условиями, на основании того, что он не получил уведомление об изменении Условий, не согласен с ним и не желает продолжать пользоваться Услугой на измененных Условиях. В этом случае Telia аннулирует выставленный Клиенту счет в той части, в которой он основан на измененных Условиях, и Договор считается расторгнутым Клиентом с момента оспаривания. По истечении указанного срока Клиент не имеет права оспаривать что-либо связанное с изменением Условий.

Вступление изменений в силу

11.11. Если Клиент в течение 1 месяца с момента получения уведомления об изменении Условий не расторгает связанный с соответствующими Условиями Договор, это считается согласием Клиента с соответствующими изменениями по умолчанию, и измененные Условия вступают в силу в отношении заключенного с Клиентом Договора в полном объеме.

12. Ответственность и разрешение споров

Ответственность Telia

12.1. Если Telia неправомерно нарушила Договор или Условия, Клиент имеет право требовать возмещения причиненного соответствующим нарушением прямого имущественного ущерба. Наряду с вышеуказанным, Потребитель имеет право требовать компенсации причиненного ему неимущественного ущерба.

12.2. Telia не несет ответственности за иной возможный ущерб, причиненный Клиенту, в т.ч. не обязана компенсировать неполученный доход, расходы или сокращение прибыли, связанные с перерывом в коммерческой деятельности, снижением стоимости пая или акции коммерческой организации или предприятия, и иной подобный ущерб.

Освобождение от ответственности

12.3. Нарушение обязанностей как Telia, так и Клиентом в силу обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) считается простительным и не влечет за собой ответственности.

12.4. Под форс-мажором подразумеваются любые непредвиденные обстоятельства или события, над которыми у Стороны отсутствует контроль, и, следуя принципу разумности, нельзя ожидать от Стороны, что она может учесть это обстоятельство, избежать его или преодолеть само препятствующее обстоятельство или его последствия. Под обстоятельствами непреодолимой силы подразумеваются, в числе прочих, пожары, взрывы, природные катаклизмы, военные действия, сбои в подаче электроэнергии, забастовки, дорожные пробки, физические повреждения кабелей и оборудования связи третьими лицами, повреждение принадлежащих третьим лицам сетей и линий связи, ливневые дожди и обильные снегопады, штормы, грозы или другие независимые от воли Стороны обстоятельства, которые делают невозможным выполнение обязательств по Договору.

13. Споры

Сроки и условия оспаривания

13.1. Клиент имеет право предъявить Telia претензию, в т.ч. требование о возмещении ущерба, не позднее чем в течение 1 года с момента, когда Клиенту стало известно или должно было стать известно об обстоятельствах, послуживших основанием для предъявления претензии или требования о возмещении ущерба.

13.2. При оспаривании запрашиваемой платы за Услугу считается, что основанием для претензии Клиента послужило выставление Telia счета. Следовательно, Клиент имеет право оспорить размер соответствующей платы в течение 12 месяцев со дня выставления счета.

13.3. Telia имеет право требовать оформления претензии в письменном или письменно воспроизводимом виде.

13.4. Клиент обязан своевременно оплатить оказанные ему Услуги в той части, в которой Клиент не оспаривает размер платы.

Подсудность и разрешение споров

13.5. Споры, которые не удастся разрешить путем переговоров, разрешаются в суде по месту нахождения Telia, т.е. в Харьюском уездном суде, если из правового акта не следует иное.

13.6. Спор разрешается в Харьюском уездном суде также в случае, если ответчиком выступает Потребитель, который после заключения Договора переехал на жительство в иностранное государство, или перевел туда место своей деятельности или нахождения, или место его деятельности, жительства или нахождения на момент подачи иска неизвестно.

13.7. Потребитель также имеет право подать жалобу в Комиссию по потребительским спорам.

14 Прекращение Договоров и смена поставщика услуги

Возможности прекращения и форма расторжения Договора

14.1. Договор может быть прекращен на основаниях, приведенных в Договоре, в Условиях и/или в правовых актах. Расторжение или окончание действия Договора не освобождает Стороны от обязательств перед другой Стороной, возникших во время действия соответствующего Договора.

14.2. Telia может потребовать от Клиента подать заявление о расторжении Договора в письменном или письменно воспроизводимом виде.

Переоформление срочного Договора в бессрочный

14.3. Если Клиент не сообщит Telia о своем желании прекратить срочный Договор за 1 месяц до истечения срока его действия, Договор становится бессрочным, если Договором не предусмотрено иное. В этом случае в отношении используемых Клиентом Услуг цены и объемы могут вступить в действие в обычном порядке, в соответствии с Условиями.

Смена поставщика услуги

14.4. Условия, связанные со сменой поставщика услуги, в т.ч. информация о связанных с этим правах Клиента, приведена на Сайте.

Право Клиента расторгнуть договор

14.5. Клиент имеет право расторгнуть Договор на следующих условиях:

14.5.1. бессрочный Договор об Услуге можно расторгнуть в любой момент, предупредив об этом за 1 календарный месяц, если из Договора не следует иное;

14.5.2. Потребитель имеет право в любой момент, без предварительного уведомления, расторгнуть Договор на оказание Услуги связи, известив об этом Telia;

14.5.3. срочный Договор можно расторгнуть досрочно в порядке, определенном в Договоре, Условиях или правовых актах. При досрочном расторжении Договора Клиент обязан уплатить Telia компенсацию, плату за рассмотрение и/или оплатить расходы согласно положениям Договора или Условий относительно возмещения Telia стоимости полученного на основании Срочного Договора оборудования и/или льгот;

14.5.4. Потребитель и указанные в законе юридические лица вправе расторгнуть Договор об Услуге связи (кроме интернет-подключения и услуги безномерной связи) без дополнительных расходов, если качество Услуги значительно отличается от установленного Договором.

Право Telia расторгнуть договор

14.6. Telia может расторгнуть Договор в одностороннем порядке без предупреждения, если:

14.6.1. после заключения Договора выясняется, что предварительная оценка Telia технической возможности, необходимой для оказания Услуги, была ошибочной и оказание Услуги надлежащего качества в желаемом Клиентом месте в действительности невозможно;

14.6.2. Клиент не устранил к установленному Telia сроку отмеченные Telia недостатки, которые не позволяют оказывать Услугу надлежащего качества, или другие препятствующие обстоятельства;

- 14.6.3. оказание Услуги ограничено на основании, предусмотренном правовыми актами, Условиями или Договором, и основание для ограничения не отпадает в течение 1 месяца со дня его возникновения.
- 14.7. Telia может в одностороннем порядке расторгнуть Договор, предупредив об этом за 1 месяц, если:
- 14.7.1. Telia прекращает в целом предоставление Услуги или Пакета услуг;
- 14.7.2. Telia прекращает предоставление Услуги или Пакета услуг в определенном районе или по определенному адресу в связи с тем, что для этого больше нет технических возможностей, они ликвидируются или не позволяют продолжать оказывать Услугу надлежащего качества;
- 14.7.3. это обусловлено техническими причинами, или если оказание Услуги или выполнение других обязательств, следующих из Договора, значительно затруднено или стало невозможным по не зависящим от Telia или по иным уважительным причинам (например, обусловленным третьим лицом);
- 14.7.4. выясняется, что с учетом всех обстоятельств и интересов обеих Сторон нельзя ожидать, что Telia продолжит выполнение следующих из Договора обязанностей.

*Прекращение
Клиентского
договора*

- 14.8. Если у Клиента нет действующих Договоров, на основании которых Telia оказывает ему Услуги или продает товар, любая из Сторон может расторгнуть Клиентский договор, предупредив об этом другую Сторону письменным заявлением за 15 календарных дней или, по взаимному соглашению, в любое время.

15 Прочие положения

- 15.1. Понятия, приведенные в правовых актах, Условиях или Договоре, имеют то же значение и в других упомянутых документах, если применяются в одинаковом контексте.
- 15.2. В части, не предусмотренной Договором, Стороны исходят из действующих в Эстонии правовых актов и принципов добросовестности и разумности. Если законодательство изменится или часть Договора станет недействительной, Стороны продолжают выполнять Договор в действующей части.
- 15.3. В случае противоречий при определении приоритетности всегда исходят из версии документа на эстонском языке в приведенной ниже последовательности (начиная с самого приоритетного): Договор; Условия услуги; Правила и другие типовые условия (например, Условия пользования приложением); Общие условия.
- 15.4. В виде исключения из положений пункта 15.3 в отношении условий Клиентских договоров, заключенных до 01.01.2006, приоритетными считаются положения Общих условий.
- 15.5. Настоящие Общие положения вступают в действие с 15.04.2021 и отменяют предыдущую версию от 25.05.2018.

16 Понятия

Данные

Персональные данные или данные по услугам связи, а также другие связанные с Клиентом или Пользователем данные, которые стали известны Telia в связи с оказанием Услуги или использованием э-средой;

Данные о местоположении

генерируемые при пользовании услугой сведения о географическом местонахождении или месте оказания услуги. Например: координаты глобального позиционирования (GPS);

Расчетный период

период оказания Услуг, за который Telia выставляет Клиенту счет;

Правила

документ, в котором зафиксированы общие условия, связанные с оказанием и использованием Услуг, относящихся к определенной группе услуг;

э-среда

интернет-среда Telia, предназначенная для обслуживания клиентов и совершения покупок (самообслуживание), иная интернет-среда или электронное

	приложение Telia (в т. ч. среда ТВ-услуги, среда администрирования Услуги и т. п.), которые предоставляют Клиенту возможность совершать сделки;
eSIM	создаваемая Telia электронная совокупность данных, расположенная на находящемся в устройстве чипе eUICC и позволяющая использовать Услуги мобильной связи;
Прейскурант	документ, в котором зафиксированы тарифы на Услуги или товары, ценовые и разговорные пакеты, пакеты услуг, а также связанные с ними скидки и другие условия ценообразования;
Пользователь	частное лицо, которому Клиент под свою ответственность позволяет пользоваться Услугами на основании Договора, заключенного между ним и Telia, или которое пользуется э-средой Telia;
Условия пользования	документ, который фиксирует условия пользования конкретным приложением, иной э-средой и т.п.;
Клиентский договор	рамочный договор (далее также Договор), заключенный Сторонами в связи с коммерческими отношениями;
Клиент	частное или юридическое лицо, заключившее Договор с Telia;
Сайт	сайт Telia www.telia.ee ;
Кредитный лимит	установленная для Клиента предельная денежная сумма, в случае превышения которой Telia не обязана оказывать Клиенту Услуги в кредит. Дополнительная информация об условиях кредитования Telia доступна на Сайте;
Договор	Договор об услуге, продукте, подключении или использовании устройством либо любой другой договор, заключенный Сторонами;
Услуга мобильной связи	услуга, которую Telia оказывает через мобильную телефонную сеть, или в оказании которой выступает посредником;
PIN-код	комбинация цифр и т. п., с помощью которой Клиент может заказывать Услуги или отказываться от них, изменять данные по своему выбору или совершать другие операции в э-среде (например, в среде ТВ-услуги);
Сторона	Telia или Клиент, совместно именуемые Сторонами;
Уведомление о конфиденциальности	документ, который предоставляет информацию об обработке Данных в Telia. Уведомление о конфиденциальности (в т.ч. специфическое уведомление о конфиденциальности для Услуги) представляет собой информационный документ и не является частью Договора между Telia и Клиентом;
Основные данные	все данные, связанные с идентифицированным или идентифицируемым физическим лицом, но не относятся к какому-либо другому типу данных (например, имя и фамилия, имя пользователя, личный код, дата рождения, номер удостоверяющего личность документа и другая связанная с этим информация, возраст, адрес, адрес электронной почты, информация о заказанных услугах или купленной продукции и связанный с этим статический IP-адрес, доменное имя или серийный номер устройства, информация о расчетах и т.д.);
Услуга роуминга	услуга, которая позволяет Клиенту при посредничестве Telia пользоваться Услугами мобильной связи в иностранной сети мобильной связи;
Пароль	выбранная Клиентом и зарегистрированная Telia комбинация цифр и/или букв для идентификации Клиента, позволяющая также совершать сделки посредством телефонного обслуживания и других каналов Telia;
Данные по услугам связи	детальные данные об услугах электронной связи, связанных с передачей данных в Сети связи, а также с выставлением счетов. Это данные, которые отражают Ваши действия при использовании услугами Сети связи в конкретное время и/или в конкретном месте. Данные по Услугам связи включают в себя также местоположение конечного оборудования, сеть, с которой начинается или которой заканчивается связь, начало, конец и продолжительность соединения, а также данные о месте использования услуг связи;

Услуга связи	интернет-услуга, телефонная услуга, Услуга мобильной связи или иная услуга электронной связи;
Сеть связи	находящаяся в Эстонии сеть электронной связи, используемая для оказания Услуг Telia (в т. ч. мобильная и стационарная телефонная сеть или сеть передачи данных);
SIM-карта	чип-карта Telia, предоставляющая доступ к Услугам мобильной связи;
Содержание сообщения	Содержание любого общения между двумя лицами с использованием услуги электронной связи;
Потребитель	частное лицо, которое заключает Договор с целью, не связанной с его хозяйственной или профессиональной деятельностью;
Услуга	Услуга связи, ИТ-услуга или иная услуга, которую Telia оказывает Клиенту или при оказании которой выступает посредником;
Пакет услуг или ценовой пакет	зафиксированный в Прейскуранте, других Условиях или в Договоре набор Услуг;
Условия услуги	документ, в котором зафиксированы технические и содержательные параметры и условия для конкретной Услуги;
Telia	компания Telia Eesti AS (рег. код 10234957);
Условия	установленные Telia Общие условия, Прейскурант, Правила, Условия услуги, Условия пользования, Требования к качеству услуги и/или другие типовые условия;
Рабочий день	календарный день с 9:00 до 17:00, не являющийся выходным днем, государственным или национальным праздником.