

## **Условия пользования картами разговорного времени Telia Eesti AS (действительны с 17.10.2023)**

### **1. Срок действия карты разговорного времени**

- 1.1. Предоплата, то есть во временном выражении – предусмотренный срок пользования картой разговорного времени, составляющий 180 дней, который начинает действовать с момента активации SIM-карты. Соответствующие инструкции приведены на упаковке карты разговорного времени и/или на Сайте.
- 1.2. Клиент может пользоваться услугами карты разговорного времени до израсходования имеющейся предоплаты, предусмотренного ценовым планом объема услуг или 180-дневного срока пользования. После этого в течение 30 дней можно отвечать на звонки, читать поступающие SMS, звонить на номер экстренной помощи 112 и пополнять разговорное время. Если клиент в течение 30 дней не продлит срок действия карты, пополнив разговорное время, предприятие связи закроет карту (клиент утратит свой телефонный номер и неиспользованную предоплату), и клиенту при надобности придется купить новую карту разговорного времени.
- 1.3. Срок действия карты разговорного времени продлевается при пополнении разговорного времени одновременно не менее чем на 3 евро, если в условиях пользования конкретной картой разговорного времени не указано иное. Условия пополнения разговорного времени для продления срока действия карты в случае разных пакетов и ценовых планов могут быть различными. Они приведены на упаковке разговорной карты и/или на сайте.
- 1.4. При утере, повреждении или краже устройства, содержащего SIM-карту или eSIM, стартового комплекта, карты и кода разговорного времени или иного средства доступа (например, устройства, на котором установлено приложение, привязанное к карте разговорного времени) клиент утрачивает телефонный номер и предоплату разговорного времени, они не компенсируются клиенту и не обмениваются на деньги.
- 1.5. Имеющееся на карте разговорное время на деньги не обменивается.

### **2. Разумное пользование**

- 2.1. Клиенту следует пользоваться картой разговорного времени целесообразно и разумно, потребляя предлагаемые картой услуги связи исключительно в обычном объеме, который не мешает другим пользователям услуг связи и не создает помех в сети связи. Клиенту запрещается использовать услуги (связи) для совершения или пропаганды действий, которые противоречат условиям, правовым актам, общепринятым нормам или являются иным образом неприемлемыми.
- 2.2. Пользование картой разговорного времени считается разумным и целесообразным только в том случае, если она используется для общения по телефону и для пользования интернетом. Все остальные способы эксплуатации считаются неразумным использованием, в т.ч. искусственное совершение массовых звонков или рассылка SMS, содействие такой деятельности или создание возможностей для нее третьим лицам (в т.ч. вследствие того, что не были приняты необходимые меры безопасности), причинение беспокойства другим пользователям услуги связи, в т.ч. путем совершения звонков сетевого маркетинга и телемаркетинга, злоупотребление возможностью звонить на бесплатные номера, любые действия, вызывающие резкое повышение нагрузки на сеть связи по сравнению с нормальной и т.д. Запрещается самовольное использование или подключение SIM-карты или eSIM к устройствам, которые используются для механической или автоматической рассылки SMS-сообщений и/или звонков.
- 2.3. Клиенту запрещается использовать карту разговорного времени для оказания услуг голосовой связи третьим лицам или посредничества в оказании таких услуг.
- 2.4. Использование карты разговорного времени, описанное в данном разделе, считается существенным нарушением условий пользования, что дает право изменить условия оказания

клиенту услуг связи (в т.ч. установить дополнительную плату), ограничить оказание услуг связи и/или закрыть карту разговорного времени в предусмотренном законом порядке. Предприятие связи также имеет право востребовать с клиента неустойку в размере до 6000 евро за каждое нарушение или SIM-карту или eSIM, связанную с нарушением, а также возмещение причиненного нарушением ущерба в размере, не покрытом неустойкой.

### **3. Изменение условий пользования картой разговорного времени**

- 3.1. Предприятие связи имеет право в одностороннем порядке изменить условия пользования картой разговорного времени (настоящие условия пользования картой разговорного времени предприятия связи, условия пользования конкретным приложением карты разговорного времени, э-средой и т.п., прочие типовые условия карты разговорного времени, а также условия договора о предоставлении услуг связи, далее – условия карты разговорного времени) и прејскурант / ценовой план в следующих случаях:
  - 3.1.1. установленные в прејскуранте / ценовом плане тарифы, ценовые схемы и прочие зафиксированные в прејскуранте условия, если 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.), по прошествии 2 лет после установления соответствующего тарифа или при проявлении иных существенных обстоятельств;
  - 3.1.2. прочие условия карты разговорного времени, обусловленные техническим или содержательным развитием технологических решений или услуг(и), в т.ч. отказом от определенного технического решения, его изменением или обновлением, или технической инновацией, созданием дополнительных или улучшенных условий оказания клиентам услуг(и), или необходимостью уточнения связанных с оказанием либо использованием Услуг(и) обстоятельств или условий деловой среды, или с изменением расходов по закупкам, необходимых для оказания услуги или возникновением других существенных обстоятельств;
  - 3.1.3. а также обусловленные изменениями в правовых актах или судебной практике, решением государственного учреждения, предписанием или вступившим в силу судебным решением.
- 3.2. Помимо указанного, предприятие связи имеет право изменять все условия карты разговорного времени в случаях, установленных правовыми актами (в т.ч. условия договоров о предоставлении услуг связи на основаниях, приведенных в Законе об электронной связи).
- 3.3. Предприятие связи предуведомляет клиента об изменении условий карты разговорного времени, непосредственно меняющем условия его договора на предоставление услуг связи по меньшей мере за 1 месяц.
- 3.4. Предприятие связи сообщает клиенту об изменении условий карты разговорного времени посредством отправки SMS на номер карты разговорного времени. В SMS предприятие связи дает ссылку на подробную информацию о сути изменения, размещенную на сайте. SMS-сообщение считается полученным клиентом в тот же день.
- 3.5. Если предприятие связи сообщило клиенту об изменении условий карты разговорного времени в соответствии с пунктом 3.3 и клиент не согласен с изменением, он может в течение 1 месяца с момента получения сообщения об изменениях прекратить договорные отношения с предприятием связи. Если клиент в течение 1 месяца с момента получения сообщения (SMS) об изменении условий карты разговорного времени не расторгает связанный с изменениями договор, это считается согласием клиента с соответствующими изменениями по умолчанию, и измененные условия карты разговорного времени вступают в силу в отношении договора с клиентом в полном объеме. В сообщении об изменении условий предприятие связи указывает на то обстоятельство, что бездействие клиента в такой ситуации считается волеизъявлением, имеющим правовые последствия.
- 3.6. Предприятие связи имеет право в одностороннем порядке изменить условия договора о пользовании картой разговорного времени (в т.ч. используемую клиентом услугу (связи), пакет,

ценовой план или его условия, номер клиента или порядок набора номера), сменить используемую клиентом услугу (связи) и/или пакет либо ценовой план на новую услугу (связи) и/или пакет, и/или ценовой план в случае, если предприятие связи начинает предлагать эту же или замещающую ее аналогичную услугу (связи) и/или пакет, и/или ценовой план на новых основаниях и условиях.

- 3.7. Предприятие связи имеет право, предупредив клиента по меньшей мере за 1 месяц, прекратить договор о пользовании картой разговорного времени (в т.ч. закрыть карту разговорного времени), если предприятие связи в целом прекращает для клиентов действие определенного типа карты разговорного времени или пакета, ценового плана или предложения услуги, либо по техническим причинам, не зависящим от предприятия связи, оказание клиенту услуг (связи) или выполнение прочих условий карты разговорного времени значительно затруднено или невозможно по каким-либо иным обстоятельствам.

#### **4. Разрешение споров**

- 4.1. Разногласия между сторонами разрешаются по возможности путем переговоров. Споры, которые не удается разрешить таким путем, подлежат разрешению в суде по месту расположения предприятия связи, т.е. в Харьюском уездном суде, если из правового акта строго не следует иное. Потребитель также имеет право подать жалобу в Комиссию по потребительским спорам.
- 4.2. Клиент имеет право предъявить предприятию связи претензию, в т.ч. требование о возмещении прямого материального 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.

#### **5. Обработка и защита данных**

- 5.1. Личные данные, переданные клиентом предприятию связи, и/или личные данные и данные по услугам связи клиента, ставшие известными предприятию связи в ходе оказания услуг (связи) или пользования связанной с картой разговорного времени э-средой (самообслуживание, мобильное приложение и пр.) со стороны клиента, или другие связанные с клиентом данные (далее Данные) предприятие связи обрабатывает согласно приведенным в Уведомлении о конфиденциальности способу и целям, а также на основании договоров, правовых актов (Закона об электронной связи, Закона о защите личных данных, регламента ЕС о защите данных и т.д.) и надлежащей деловой практики.
- 5.2. Уведомлении о конфиденциальности – это документ, который предоставляет информацию об обработке Данных предприятием связи (в т.ч. какие Данные и каким образом требуется обрабатывать для предложения услуг, товаров, э-среды и т.п.). Уведомление о конфиденциальности представляет собой информационный документ и не является частью Договора между предприятием связи и клиентом.
- 5.3. Состав собираемых предприятием связи личных данных зависит от того, какие услуги (связи) или э-среду предприятия связи клиент использует и какие данные необходимы для их предоставления, а также от того, какие данные для этого были переданы предприятию связи (в т.ч. от персонификации клиентом карты разговорного времени) и какие согласия на обработку личных данных дал клиент.
- 5.4. 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.
- 5.5. Основные данные – это 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.).

- 5.6. Данные о местоположении – это сгенерированные при пользовании услугой связи сведения о географическом местонахождении конечного оборудования или места оказания услуги. Например: координаты глобального позиционирования (GPS).
- 5.7. Данные по услугам связи – это детальные данные об услугах электронной связи, связанных с передачей данных в сети связи, а также с выставлением счетов. Это данные, которые отражают действия клиента при пользовании услугами сети связи в определенное время и/или в определенном 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.
- 5.8. Предприятие связи не записывает и не использует содержание сообщений клиента. Однако предприятие связи имеет право целенаправленно записывать и использовать данные об общении (содержание сообщения) между предприятием связи как поставщиком услуг и клиентом.
- 5.9. Клиент может свободно выбирать, согласен ли он:
  - 5.9.1. 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 предприятию связи согласие на использование своих Данных по услугам связи в маркетинговых целях на приведенных в заявлении условиях;
  - 5.9.2. получать маркетинговые предложения по электронной почте, SMS и другим электронным каналам;
  - 5.9.3. с обработкой предприятием связи данных о местоположении при использовании услуг связи для анализа и разработки продуктов и у/слуг (мобильной связи) в целях улучшения качества сети мобильной связи.
- 5.10. Указанные (упомянутые в пункте 5.9) согласия можно в любой момент отозвать в э-среде карты разговорного времени или письменно, подав новое соответствующее заявление, в случае анонимной карты разговорного времени – посредством SMS (на основании номера). Заявление и отзыв согласия обратной силы не имеют.
- 5.11. Предприятие связи хранит данные по услугам связи в течение времени, которое необходимо для достижения цели их использования, либо срока, предусмотренного правовым актом. Подробная информация о сроке сохранения Данных приведена в Уведомлении о конфиденциальности.
- 5.12. Предприятие связи считает важными конфиденциальность своих клиентов, защиту их личных данных, а также безопасность сетей и услуг связи, и принимает необходимые меры для обеспечения их защиты.
- 5.13. Предприятие связи 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 предприятия связи и системой управления информационной безопасностью ISO27001. Предприятие связи 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 предприятием связи как достаточная реакция на инцидент кибербезопасности. При необходимости предприятие связи уточняет на сайте, какие конкретно меры оно может принять в целях снижения рисков для безопасности сети связи.
- 5.14. Клиент обязан:
  - 5.14.1. пользоваться услугами карты разговорного времени и э-средой предприятия связи безопасным образом, с надлежащей осмотрительностью и обеспечить защиту используемых им устройств (напр. смартфона, компьютера и т.п.) и приложений, соблюдая общепринятые требования безопасности (напр. блокировку экрана, защиту от вирусов и т.п.);

- 5.14.2. обеспечить защиту связанных с клиентом учетных записей надежным паролем. В интересах безопасности рекомендуется, завершив сессию пользования, выйти из приложения или э-среды;
  - 5.14.3. изменить первичный PIN-код э-среды или устройства либо другие подобные изначальные настройки;
  - 5.14.4. держать в тайне от других лиц связанные с ним, его устройством, SIM-картой или eSIM и услугой разговорной карты или э-средой PIN-код, имена и пароли пользователя либо иную идентификационную информацию или информационные носители (например, ID-карту или Mobiiil-ID);
  - 5.14.5. правильно хранить и использовать SIM-карту или eSIM, предотвращать ее использование без правового основания и доступ третьих лиц.
- 5.15. Предприятие связи не может снизить риски для безопасности и не несет ответственности за их снижение, если клиент не выполняет действия, необходимые для обеспечения безопасности. Например, если клиент не примет необходимые меры должной осмотрительности, в т.ч. описанные в пункте 5.14. В таком случае ответственность за все потенциальные последствия ложится на самого клиента.