

Название услуги:

Страхование от киберрисков Telia и LHV

В условиях страхования от киберрисков описаны страховые покрытия страхования от киберрисков, порядок действий в случае ущерба и принципы возмещения ущерба.

Страхование от киберрисков — это многоуровневая цифровая безопасность в одном пакете. Услуга «Turvavõrk Kodu», заказываемая в дополнение к «Домашнему интернету Telia», помогает предотвращать угрозы, а если что-то все же произойдет, LHV Kindlustus покроет разумные расходы на устранение последствий — таким образом, в трудную минуту можно получить и техническую поддержку, и финансовую помощь.

Защита страхования от киберрисков действует в отношении застрахованного лица, у которого заказаны и активированы услуга «Домашний интернет Telia» и дополнительная услуга «Turvavõrk Kodu».

При приобретении страхования от киберрисков выдается страховой сертификат (далее — сертификат), в котором указаны входящие в страховой пакет страховые покрытия, страховые суммы и размер франшизы. К страховому покрытию применяются данные условия страхования. Перед приобретением страховой услуги просим ознакомиться с условиями и убедиться, что объем страховой защиты соответствует вашим потребностям.

Страховщиком выступает компания AS LHV Kindlustus (регистрационный код 14973611), страховым агентом которой является компания Telia Eesti AS (регистрационный код 10234957).

Контакты Киберпомощи Telia и рассмотрения ущерба LHV

Киберпомощь Telia

Пн.–Пт. 9:00–20:00

info@telia.ee

telia.ee

Чат-бот Mia

(круглосуточно)

Рассмотрение ущерба LHV

Пн.–Пт. 9:00–17:00

kahjud@lhv.ee

lhv.ee

Содержание

УСЛОВИЯ СТРАХОВАНИЯ ОТ КИБЕРРИСКОВ	2
Понятия	2
КИБЕРБУЛЛИНГ	3
КИБЕРВЫМОГАТЕЛЬСТВО	4
ФИШИНГ	4
МОШЕННИЧЕСТВО В ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛЕ	5
ОБЩИЕ ИСКЛЮЧЕНИЯ	6
ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ НАСТУПЛЕНИИ СЛУЧАЯ УЩЕРБА	6
ПРИНЦИПЫ ВОЗМЕЩЕНИЯ	7
ОБЯЗАННОСТИ ЗАСТРАХОВАННОГО ЛИЦА	8
ОБЯЗАННОСТИ СТРАХОВЩИКА И TELIA	9
ДЕЙСТВИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ СТРАХОВОЙ ЗАЩИТЫ	9
ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	10
ПРИМЕНИМОЕ К УСЛОВИЯМ ПРАВО И ИСТЕЧЕНИЕ СРОКА ДАВНОСТИ ТРЕБОВАНИЙ, ВЫТЕКАЮЩИХ ИЗ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ	11
ПРОТИВОРЕЧИЯ В ДОКУМЕНТАХ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ	11
НАДЗОР И УРЕГУЛИРОВАНИЕ ЖАЛОБ	11

Условия страхования от киберрисков

Действуют с 23.07.2026

Понятия

Страховщик — AS LHV Kindlustus (далее также LHV).

Страхователь — Telia Eesti AS (далее также Telia).

Застрахованное лицо — клиент Telia Eesti AS, физическое лицо (далее также — клиент), заключившее с Telia договор на использование услуги «Домашний интернет» и докупившее к нему услугу «Turvavõrk Kodu» (далее — Turvavõrk Kodu). Лицами, приравненными к застрахованному лицу, считаются супруг или гражданский супруг клиента, постоянно проживающие с ним по адресу домашнего интернет-подключения, дети в возрасте до 21 года и родители клиента.

«Telia Turvavõrk Kodu» — это дополнительная услуга DNS-фильтра, заказываемая в дополнение к домашнему интернет-подключению Telia и работающая в сетевой инфраструктуре Telia. Она анализирует запросы доменных имен на основе постоянно обновляемых баз данных третьих сторон об угрозах.

Киберпомощь — это предоставляемые компанией Telia первичная консультация застрахованного лица при наступлении случая ущерба, связанного со страхованием от киберрисков, и инструкции по подаче сообщения об ущербе. Киберпомощь доступна на сайте и в среде самообслуживания Telia.

Страховой случай — это описанное в настоящих условиях неожиданное и непредвиденное событие, при наступлении которого у страховщика возникает обязанность в соответствии с условиями страхования возместить застрахованному лицу расходы/ущерб.

Случай ущерба — это неожиданное и непредвиденное событие, которое влечет за собой имущественный ущерб. Случай ущерба не обязательно является страховым случаем.

Страховая защита — это обязанность страховщика выплатить застрахованному лицу страховое возмещение или иным образом исполнить договор страхования при наступлении указанных в сертификате страховых случаев и в пределах, установленных условиями страхования. Страховая защита действует в течение страхового периода с учетом положений настоящих условий.

Страховой период — это период времени, в течение которого страховщик в соответствии с условиями страхования возмещает ущерб, возникший в результате страхового случая. Страховой период указан в сертификате.

Страховая сумма — это максимальная сумма выплаты, в пределах которой страховщик возмещает ущерб, возникший вследствие страхового случая, за страховой период или по одному страховому случаю. Страховая(-ые) сумма(-ы) указана(-ы) в сертификате.

Франшиза — это определенная в сертификате в виде суммы или иным образом часть подлежащего возмещению ущерба по каждому страховому случаю, обязанность по возмещению которой ложится на застрахованное лицо, а не на страховщика. Франшиза может быть указана в сертификате также в виде периода после наступления страхового случая, за который возмещение не выплачивается. Денежная франшиза вычитается из суммы страхового возмещения, выплачиваемого при возмещении ущерба.

Кибербуллинг

1. **Страховым случаем кибербуллинга являются** умышленные и повторяющиеся травля, угрозы или домогательства, имевшие место в течение периода страхования и осуществляемые через электронную сеть связи или посредством электронного средства (например, социальные сети, приложение для обмена сообщениями, эл. почта, сайт), целью или следствием которых являются причинение вреда застрахованному лицу, его запугивание, унижение или социальное отторжение.

Пример. Несовершеннолетний ребенок застрахованного лица обнаруживает, что его одноклассники создали в социальной сети фальшивый аккаунт, используя его имя и фотографии. На этом аккаунте распространяются клеветнические ложные сведения и публикуются оскорбительные комментарии, что вызывает у ребенка сильный эмоциональный стресс и страх идти в школу. Семья сообщает о случившемся в полицию и в Киберпомощь. В пределах страховой суммы возмещаются расходы на необходимое ребенку психологическое консультирование и на удаление вредоносного контента из социальных сетей.
2. Страховая защита от кибербуллинга применяется при наличии активных услуг Telia «Домашний интернет» и «Turvavõrk Kodu».
3. **В рамках страховой защиты от кибербуллинга возмещаются:**
 - 3.1. расходы на психологическое консультирование (профессиональный психолог или поставщик медицинских услуг);
 - 3.2. расходы на переезд (например, смена места жительства);
 - 3.3. расходы, связанные с обеспечением безопасности (например, установка камеры видеонаблюдения);
 - 3.4. расходы на удаление вредоносного цифрового контента и очистку устройств;
 - 3.5. иные разумные и необходимые расходы, непосредственно связанные с кибербуллингом, которые предварительно письменно согласованы с LHV;
 - 3.6. Доход, не полученный в период временного отсутствия на работе или учебе вследствие кибербуллинга (например, при страховом случае, связанном с несовершеннолетним, — заработная плата, не полученная родителем из-за отсутствия на работе), в соответствии с дневной ставкой и максимальным периодом, указанными в сертификате. Для возмещения представляются подтверждение работодателя/школы и иные доказательства. Трудовыми отношениями считается работа застрахованного лица на основании трудового договора, договора поручения или договора подряда, а также на публичной службе.
4. **Этим видом страхования не покрываются:**
 - 4.1. кибербуллинг, инициированный застрахованным лицом либо осуществляемый по его поручению или при его участии (в том числе вследствие политического или религиозного активизма застрахованного лица);
 - 4.2. кибербуллинг, начавшийся до начала периода страхования;
 - 4.3. кибербуллинг, связанный с публичной деятельностью застрахованного лица, его должностью, общественной ролью, политической или религиозной деятельностью, созданием контента, освещением в СМИ или иным осознанным привлечением внимания общественности к себе. Общественным деятелем считается прежде всего лицо, в отношении деятельности, взглядов или публичного профиля которого имеется обоснованный общественный интерес. Таковым лицом может, среди прочего, являться политик, представитель властей, журналист, инфлюенсер, создатель контента, известный предприниматель или иное лицо, у которого на одной публичной платформе социальных сетей или платформе для создания контента более 5000 подписчиков, если кибербуллинг связан с его публичной деятельностью или публичным профилем.

Кибервымогательство

5. **Страховым случаем кибервымогательства является** ситуация, при которой третье лицо посредством средства связи и/или сети связи предъявляет застрахованному лицу денежное или наносящее ущерб репутации требование, угрожая в случае невыполнения требования:
- 5.1. с помощью программ-вымогателей зашифровать данные, принадлежащие застрахованному лицу;
 - 5.2. уничтожить или обнародовать данные;
 - 5.3. препятствовать доступу к данным застрахованного лица или принадлежащим ему устройствам;
 - 5.4. установить в электронное устройство вредоносное программное обеспечение;
 - 5.5. прервать работу домашних устройств застрахованного лица.
6. Страховая защита от кибервымогательства применяется при наличии активных услуг Telia «Домашний интернет» и «Turvavörk Kodu».

Пример. Застрахованное лицо получает эл. письмо, которое выглядит как уведомление службы доставки посылок, и открывает вложение, приложенное к письму. В результате на его устройство устанавливается вредоносное программное обеспечение, которое шифрует файлы на ноутбуке, а на экране (и по эл. почте) отображается требование третьего лица выплатить криптовалюту на сумму 900 евро в течение 48 часов. Третье лицо угрожает, что в случае невыполнения требования ключ шифрования будет удален, а личные фотографии и документы, скопированные до шифрования, будут опубликованы в интернете и/или отправлены контактам застрахованного лица.

7. **В рамках страховой защиты от кибервымогательства возмещаются:**
- 7.1. расходы, связанные с восстановлением положения дел, которое было до наступления страхового случая, в случаях, указанных в пунктах 5.1–5.5 (например, разумные расходы ИТ-специалиста на удаление вредоносного ПО, очистку устройства, восстановление операционной системы и настроек безопасности, а также восстановление данных из резервной копии или установление возможности восстановления данных);
 - 7.2. расходы, связанные с оказанием услуг по ведению переговоров и реагированию (например, помощь специалиста при рассмотрении требования, временные меры безопасности, смена паролей и иные обоснованные действия);
 - 7.3. иные разумные и необходимые расходы, непосредственно связанные с кибервымогательством и предварительно письменно согласованные с LHV.
8. **Этим видом страхования не покрываются:**
- 8.1. выплата выкупа кибервымогателю;
 - 8.2. кибервымогательство, которое инициировано застрахованным лицом или происходит с его участием либо по его распоряжению.

Фишинг

9. **Страховым случаем, связанным с фишингом, является** попадание застрахованного лица в электронную мошенническую схему, в которой третье лицо, используя эл. почту, SMS, приложение для обмена сообщениями, социальные сети или иной электронный канал, побуждает застрахованное лицо раскрыть свои аутентификационные данные или совершить иное действие, открывающее возможность для несанкционированного доступа к устройствам или учетным записям застрахованного лица.

Пример. Застрахованное лицо, забронировавшее размещение на время поездки, получает в мессенджере уведомление, которое вроде бы исходит от объекта размещения, с просьбой открыть ссылку для «подтверждения» бронирования. Ссылка ведет его на мошенническую страницу, где

застрахованное лицо вводит свои аутентификационные данные и/или подтверждает действие, после чего третье лицо получает несанкционированный доступ к счету застрахованного лица и совершает от его имени действия, причиняя финансовый ущерб.

10. Страхование от фишинга применяется при наличии активных услуг Telia «Домашний интернет» и «Turvavõrk Kodu».
11. **В рамках страховой защиты от фишинга возмещаются:**
- 11.1. расходы на восстановление учетной записи и обеспечение безопасности доступа (сброс паролей, аннулирование доступа);
 - 11.2. расходы на очистку устройств и удаление вредоносного программного обеспечения (с привлечением специалиста);
 - 11.3. расходы, необходимые для применения мер безопасности в результате фишинга;
 - 11.4. прямой финансовый ущерб, возникший в результате фишинга (например, денежный перевод, осуществленный мошенником на основании данных, полученных от застрахованного лица), при условии, что ущерб возник в результате операции, совершенной через банк или поставщика платежных услуг застрахованного лица, и подтверждается данными о транзакции (например, выпиской со счета/карты, ID транзакции). Страхование не распространяется на ущерб, заключающийся в передаче наличных денежных средств, покупке подарочных карт/ваучеров или переводе виртуальных активов (в том числе криптовалюты);
 - 11.5. иные разумные и необходимые расходы, непосредственно связанные со смягчением последствий страхового случая фишинга и предварительно письменно согласованные с LHV.
12. **Этим видом страхования не покрываются:**
- 12.1. ущерб, возникший вследствие кражи личности (в том числе неправомерного использования личности третьим лицом), за исключением прямого финансового ущерба, указанного в пункте 11.4, который возникает вследствие неправомерного использования личности непосредственно в результате страхового случая, связанного с фишингом (например, страховым случаем не является ситуация, когда в результате фишинга личные данные застрахованного лица используются для совершения преступления или его сокрытия).
 - 12.2. ущерб, возникший в результате сделки, напрямую и сознательно совершенной самим застрахованным лицом (например, банковский перевод, выполненный по указаниям мошенника), даже если такая сделка была обусловлена мошенничеством или иной преступной деятельностью.

Мошенничество в электронной торговле

13. **Страховым случаем мошенничества в электронной торговле является ситуация, когда** застрахованное лицо добросовестно оформляет через интернет заказ на товар или услугу в интернет-магазине или на интернет-рынке у третьего лица, выдающего себя за действующего в качестве правомерного предпринимателя торговца или поставщика услуг, оплачивает заказ, но не получает приобретенных товара или услуги в течение 14 дней с оговоренной или предполагаемой даты доставки.

Пример. Застрахованное лицо видит в социальных сетях рекламу «выгодное предложение» и заказывает в кажущемся легитимным интернет-магазине кофемашину, сразу оплачивая покупку банковским переводом. Продавец обещает доставку в течение 5 рабочих дней, однако товар не поступает в обещанное время, а через 14 дней после обещанного срока доставки интернет-магазин перестает отвечать на письма. Застрахованное лицо сообщает в полицию и Киберпомощь, а также обращается в банк для возврата платежа. Если банк не возвращает деньги, страхование возмещает уплаченную сумму.

- 14. Страхование от мошенничества в электронной торговле применяется при наличии активных услуг Telia «Домашний интернет» и «Turvavõrk Kodu».
- 15. **В рамках страховой защиты от мошенничества в электронной торговле возмещаются:**
 - 15.1. прямой денежный ущерб, который застрахованное лицо понесло в связи с добросовестно совершенным платежом, не получив, однако, заказанных товара или услуги в течение 14 дней после обещанного продавцом срока;
 - 15.2. разумные и необходимые расходы на привлечение специалиста при урегулировании мошенничества (переговоры с платформой/банком, техническая помощь).
- 16. **Этим видом страхования не покрываются:**
 - 16.1. покупка или продажа, осуществленные между частными лицами;
 - 16.2. неплатежеспособность продавца/поставщика услуг;
 - 16.3. ошибки службы доставки;
 - 16.4. убыток в той части, в которой сумма возвращена банком или третьим лицом.

Общие исключения

- 17. Этим видом страхования не покрываются:
 - 17.1. ущерб, причиненный намеренными действиями, мошенничеством или сознательным участием в мошенничестве, а также грубой небрежностью застрахованного лица или приравненного к нему лица;
 - 17.2. ущерб, возникший в результате хозяйственной или профессиональной деятельности либо сделок, совершенных с целью получения постоянного дохода;
 - 17.3. инвестиционные убытки, проценты или потенциальный доход;
 - 17.4. неустойки, пени, штрафы и иные платежи штрафного характера;
 - 17.5. платежи или сделки, совершение которых противоречило бы применимым международным санкциям;
 - 17.6. убытки, если они возникли или если лежащее в их основе событие произошло до начала страхового периода;
 - 17.7. ущерб, возникший вследствие физической травмы (в том числе вреда здоровью) или повреждения материального имущества (за исключением электронных данных);
 - 17.8. ущерб, возникший вследствие требований о компенсации нарушения прав интеллектуальной собственности (в том числе требований по лицензии или авторскому вознаграждению). Использование пиратского программного обеспечения или неофициального приложения не исключает страховое покрытие, описанные в настоящих условиях, за исключением случаев, когда в результате использования такого программного обеспечения или приложения произошел случай ущерба. Страховое покрытие не применяется лишь в том объеме, в каком такое использование явилось непосредственной и основной причиной ущерба;
 - 17.9. расходы, связанные с незаконной деятельностью застрахованного лица;
 - 17.10. ущерб, прямо или косвенно связанный с военными действиями (в том числе кибервойной), государственным переворотом или государственной кибероперацией;
 - 17.11. расходы, возникновение и размер которых не подтверждены.

Что делать при наступлении случая ущерба

- 18. При наступлении случая ущерба застрахованное лицо может обратиться в Киберпомощь Telia, где ему будут даны первичные инструкции (в т. ч. по закрытию доступа, удалению вредоносного ПО, сохранению доказательств, подаче сообщения об ущербе). Предоставление технической поддержки или инструкций не означает обязанности страховщика выплатить возмещение, если страховой случай не будет установлен. Для рассмотрения ущерба страховщик может получить от Telia выписки из логов

Turvavõrk в объеме, необходимом для проверки обязанностей застрахованного лица и установления обстоятельств страхового случая.

19. Застрахованное лицо обязано сообщить о случае ущерба в полицию и представить страховщику соответствующее подтверждение.
20. При покупке товара или услуги, приобретенных посредством электронной торговли, застрахованное лицо обязано также предъявить продавцу претензию в отношении неполученных товара или услуги.
21. В случае мошенничества в электронной торговле и фишинга застрахованное лицо обращается в банк для закрытия счета и/или для оспаривания операции. Оспаривание подается незамедлительно, и к нему прилагаются доказательства (данные сделки, ID случая, переписка с интернет-магазином/платформой, информация о доставке/отслеживании). Страховщик возмещает только остаточный ущерб после решения банка/платформы.
22. Застрахованное лицо обязано незамедлительно после наступления случая ущерба отправить страховщику сообщение об ущербе через службу Киберпомощи Telia, предоставив первичное описание случая и имеющиеся доказательства. Застрахованное лицо обязано предоставлять страховщику всестороннюю, достоверную и полную информацию о случае ущерба и его обстоятельствах (в т. ч. о размере ущерба, лицах, причинивших ущерб), а также выполнять дальнейшие указания, данные страховщиком. В случае мошенничества в электронной торговле застрахованное лицо незамедлительно оспаривает сделку через банк/платформу и прилагает к оспариванию соответствующие доказательства (данные о сделке, ID случая, переписку с интернет-магазином/платформой, информацию о доставке/отслеживании и т. п.).
23. Застрахованное лицо предпринимает разумные меры для предотвращения и уменьшения ущерба, следует указаниям, данным Киберпомощью Telia и страховщиком, предоставляет запрошенную информацию и документы для установления страхового случая и размера ущерба. Если нарушение обязательства со стороны застрахованного лица увеличило ущерб, страховщик может уменьшить страховое возмещение в том объеме, в каком нарушение увеличило ущерб.
24. Страховщик имеет право собирать дополнительную информацию, привлекать экспертов и давать инструкции по уменьшению ущерба. Застрахованное лицо обязано сотрудничать с экспертом, назначенным страховщиком, и сохранять доказательства (в том числе логи учетных записей и устройств), не восстанавливать заводские настройки и не удалять данные до получения указаний от страховщика, а также в разумных пределах предоставлять удаленный доступ или выписки в требуемом формате. Если нарушение обязанности по сотрудничеству увеличило ущерб, страховщик может уменьшить страховое возмещение в том объеме, в каком нарушение увеличило ущерб.
25. Если полный размер ущерба ясен не сразу, страховщик может произвести частичную выплату в отношении уже известного и подлежащего возмещению ущерба.
26. В том объеме, в каком страховщик возмещает ущерб, требования застрахованного лица к лицу, причинившему ущерб, или к банку/платформе переходят к страховщику. Застрахованное лицо не заключает соглашений и не отказывается от требований к лицу, причинившему ущерб, или к банку/платформе без предварительного письменного согласия страховщика.

Принципы возмещения

27. Если из условий страхования не следует иное, для применения страховых покрытий страхования от киберрисков требуется наличие активных подключений к услугам Telia «Домашний интернет» и «Turvavõrk» (то есть услуга не должна быть ограничена или прекращена), при этом не должно быть

обстоятельств, исключающих защиту «Turvavõrk». В качестве подтверждения активации и функционирования используется подтверждение, выданное Telia.

28. Возмещение ограничено страховой суммой (или суммами), указанной в выданном клиенту сертификате, на каждый страховой случай. Страховые суммы определены для каждого вида страховой защиты в соответствии с сертификатом.
29. Убытки, возникшие в результате одного и того же неожиданного и непредвиденного события, считаются одним страховым случаем. События, связанные по времени, причине или цели, повторяющиеся или продолжающиеся, рассматриваются как один страховой случай, независимо от числа совершивших их лиц (например: *застрахованное лицо открывает ссылку, содержащуюся в фишинговом сообщении (например, «доставка посылки»), и вводит на мошенническом сайте данные своей платежной карты, вследствие чего в тот же день или в последующие дни с счета/карты застрахованного лица совершается несколько несанкционированных транзакций (в том числе у различных торговцев и/или различными злоумышленниками). В таком случае эти транзакции рассматриваются как случаи, связанные по времени, причине и цели, а следовательно, как один страховой случай*).
30. Возмещению подлежат разумные и обоснованные расходы, которые возникают у застрахованного лица вследствие страхового случая, в объеме, указанном в описании страховых покрытий.
31. Решение о возмещении ущерба или об отказе в его возмещении страховщик принимает в течение 30 календарных дней после получения всей необходимой информации об обстоятельствах случая ущерба и размере ущерба. Если по причинам, не зависящим от страховщика, невозможно установить полный размер ущерба, он в первую очередь возмещает ту часть ущерба, в отношении которой размер подлежащего возмещению ущерба уже известен. Страховщик может по уважительной причине продлить срок принятия решения о возмещении ущерба, но не более чем на 30 календарных дней после получения необходимых документов.
32. Застрахованное лицо должно иметь возможность доказать наступление страхового случая для получения страхового возмещения.
33. Страховщик имеет право отказать в выплате страхового возмещения или уменьшить размер страхового возмещения, если:
- 33.1. застрахованное лицо ввело или пыталось ввести страховщика в заблуждение относительно обстоятельств страхового случая или размера ущерба либо иным образом пыталось обмануть страховщика в отношении условий страхового договора или его исполнения;
 - 33.2. рассматриваемое событие не произошло в период действия страховой защиты либо ущерб, возникший в результате этого события, не возмещается на основании условий;
 - 33.3. застрахованное лицо после наступления страхового случая вызывает увеличение размера ущерба;
 - 33.4. застрахованное лицо не выполнило какое-либо обязательство, предусмотренное в условиях, и это находится в причинной связи с возникновением ущерба;
 - 33.5. не уплаченный в срок страховой взнос или первый страховой взнос не уплачен к моменту наступления страхового случая;
 - 33.6. в отношении получателя выплаты применяется международная санкция или могут иметь место отмывание денег либо финансирование терроризма.

Обязанности застрахованного лица

34. Застрахованное лицо обязано:
- 34.1. прилагать все усилия для предотвращения страхового случая и уменьшения ущерба, избегать возможного увеличения страхового риска и не допускать увеличения страхового риска лицами, использующими имущество застрахованного лица (например, ноутбук);
 - 34.2. содействовать страховщику в выяснении обстоятельств страхового случая;

- 34.3. вернуть страховщику выплаченное страховому лицу страховое возмещение, если после возмещения ущерба страховщиком выявляются обстоятельства, исключающие возмещение, или если ущерб возмещает третье лицо.

Обязанности страховщика и Telia

35. Компания Telia в рамках Киберпомощи обязана при наступлении случая ущерба предоставить застрахованному лицу первичную консультацию и помочь с оформлением сообщения об ущербе (например, через среду самообслуживания Telia).
36. Страховщик обязан:
- 36.1. после получения сообщения об ущербе незамедлительно начать рассмотрение случая ущерба и установить обстоятельства случая, а также размер подлежащего возмещению ущерба;
 - 36.2. после получения сообщения об ущербе уведомить застрахованное лицо о том, какие документы или информацию оно должно представить страховщику для установления обстоятельств, причины и размера ущерба;
 - 36.3. принять решение о возмещении ущерба или об отказе в нем согласно положениям пункта 31 условий;
 - 36.4. возместить ущерб, возникший вследствие страхового случая, либо выплачивать согласованную денежную сумму или страховое возмещение одновременно или частями, либо исполнить договор страхования иным согласованным способом. Страховщик обязан выплатить страховое возмещение в течение 10 рабочих дней после принятия решения.
 - 36.5. отказать в выплате страхового возмещения в случае, если получатель выплаты является субъектом внутренней или международной экономической или финансовой санкции.

Действие и прекращение страховой защиты

37. Страховая защита вступает в силу для застрахованного лица в дату и время, указанные в сертификате, выданном после активации Telia Turvavõrk.
38. Страховая защита действует в течение страхового периода в государствах — членах Европейского союза, а также в Соединенном Королевстве, Швейцарии, Норвегии, Турции, Исландии, Сербии, Боснии и Герцеговине, Албании, Северной Македонии, Черногории, Косово, Андорре, Монако, Сан-Марино, Лихтенштейне и Ватикане.
39. Страховая защита не ограничивается пребыванием застрахованного лица по адресу, связанному с услугой Telia «Домашний интернет». Если случай ущерба происходит по указанному адресу, одним из условий применения страховой защиты является выполнение условий, указанных в пункте 27. Вне адреса, связанного с услугой Telia «Домашний интернет», страховая защита действует независимо от того, использовались ли в момент случая ущерба мобильная передача данных, сеть Wi-Fi или иное интернет-соединение.
40. При рассмотрении случая ущерба страховщик вправе в разумных пределах потребовать от застрахованного лица доказательства, подтверждающие место и время наступления случая ущерба и соблюдение условий, необходимых для действия страховой защиты.
41. Плата по страхованию от киберрисков (страховой взнос) указана в опубликованном на сайте Telia прейскуранте и в сертификате. Telia прибавит страховой взнос к счету за услуги (связи), выставленному клиенту в следующем месяце.
42. Страховщик имеет право в одностороннем порядке изменять условия страхования, уведомляя об этом страхователя не менее чем за 180 дней. При изменении условий страхования Telia уведомляет застрахованное лицо в порядке, предусмотренном общими условиями Telia. Если застрахованное лицо

не согласно с измененными условиями, оно имеет право отказаться от страхования от киберрисков до вступления измененных условий в силу.

43. Период действия страховой защиты составляет один год и автоматически продлевается на следующий годичный период, за исключением случая, когда застрахованное лицо прекращает продление страховой защиты до окончания текущего периода. Telia уведомляет застрахованное лицо об окончании текущего страхового периода не менее чем за 30 дней. Количество автоматических продлений не ограничено. При автоматическом продлении периода страховой защиты Telia выдает застрахованному лицу новый сертификат.
44. Страховая защита прекращается с окончанием страхового периода (за исключением случая, если страховая защита была автоматически продлена на следующий период в соответствии с пунктом 43), при расторжении или отказе от страхования от киберрисков, по соглашению страховщика и страхователя либо при временном приостановлении или прекращении клиентом договора на услугу «Домашний интернет», либо при ограничении Telia услуги «Домашний интернет» или прекращении этого договора Telia в порядке, предусмотренном общими условиями Telia, в результате чего страхование от киберрисков прекращается автоматически.
45. Если оформление страхования от киберрисков было осуществлено через канал дистанционной продажи Telia (в том числе в среде самообслуживания), застрахованное лицо имеет право отказаться от страхования от киберрисков в течение 14 календарных дней с момента начала действия страховой защиты. При отказе подлежат уплате страховые взносы за период, в течение которого действовала страховая защита. Отказ от договора не влияет на рассмотрение страховых случаев, произошедших до отказа от договора.
46. Застрахованное лицо имеет право в любое время отказаться от страхования от киберрисков в среде самообслуживания, представительстве или по телефону службы поддержки Telia.
47. Страховщик вправе прекратить предоставление страховой защиты застрахованному лицу, если:
 - 47.1. застрахованное лицо умышленно предоставило страховщику ложные сведения об обстоятельствах страхового случая;
 - 47.2. наступил страховой случай, и страховщик принял решение о возмещении ущерба или об отказе в его возмещении;
 - 47.3. возникают иные основания для расторжения, предусмотренные законодательством.
48. Страховщик имеет право решать, предлагает ли он клиенту, выразившему желание, страховую защиту или нет.
49. При прекращении предложения страхования от киберрисков Telia уведомляет застрахованных лиц об этом не менее чем за 1 (один) месяц.

Обработка персональных данных

50. Страховщик вправе обрабатывать персональные данные, связанные с исполнением договора страхования, на основании принципов обработки клиентских данных страховщика и раскрывать связанную с условиями информацию третьим лицам, право которых на получение информации вытекает из принципов обработки клиентских данных LHV <https://www.lhv.ee/et/klendiandmete-tootlemise-pohimotted>.
51. Принципы обработки персональных данных Telia приведены в [Уведомлении о конфиденциальности Telia](#).

Применимое к условиям право и истечение срока давности требований, вытекающих из договора страхования

- 52. К условиям применяется право Эстонской Республики.
- 53. Срок исковой давности по требованиям, вытекающим из договора страхования, составляет три года. Срок исковой давности начинает исчисляться с конца того календарного года, в котором требование становится подлежащим взысканию.

Противоречия в документах договора страхования

- 54. Если в документах договора страхования имеются противоречия, при толковании исходят из того, что особые условия договора страхования, указанные в сертификате, приоритетны по отношению к настоящим условиям.
- 55. Если условия переведены на иностранный язык, то в случае спора при их толковании приоритетны условия на эстонском языке.

Надзор и урегулирование жалоб

- 56. При несогласии с решением страховщика или при желании получить дополнительные разъяснения можно обратиться к страховщику по адресу электронной почты kindlustus@lhv.ee, по телефону 699 9111 и по адресу Tartu mnt 2, 10145 Tallinn.
- 57. Компания Telia действует в качестве страхового агента страховщика и зарегистрирована в реестре страховых агентов Финансовой инспекции, что можно проверить по адресу www.fi.ee. Компания Telia уполномочена представлять страховщика при сборе страховых взносов. За деятельность Telia в качестве страхового агента отвечает страховщик.
- 58. Внесудебными органами по разрешению споров являются орган примирения Союза страховых обществ Эстонии, Mustamäe tee 46, 10621 Tallinn (телефон 667 1800, эл. почта lepitus@eksl.ee), и Комиссия по потребительским спорам, действующая при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора, Endla 10a, 10122 Tallinn (телефон 620 1707, эл. почта avalduis@komisjon.ee).
- 59. Надзор за деятельностью страховщика осуществляет Финансовая инспекция, Sakala 4, 15030 Таллинн (телефон 668 0500, эл. почта info@fi.ee, сайт www.fi.ee). Финансовая инспекция не разрешает договорные споры между страховщиком и застрахованным лицом.