



Условия пользования услугами интернет-соединения Telia Eesti AS

I Общая информация

Telia предоставляет Клиентам в качестве услуги интернет-соединения (далее Услуга или Интернет) услуги интернета для дома или бизнеса и услугу мобильного интернета.

Услуга домашнего или бизнес-интернета обеспечивает Клиенту постоянное соединение с интернетом по условленному адресу (далее Пункт соединения) на основе Сети связи Telia и на базе различных технологий. Если Telia предоставляет Клиенту домашний интернет на базе технологии мобильной связи, для Услуги действуют условия, предусмотренные для мобильного интернета.

Мобильный интернет позволяет Клиенту пользоваться интернет-соединением на основе технологии мобильной связи при посредстве Сети связи Telia как в Эстонии, так и за границей с помощью услуги Роуминга.

Выбор скоростей и прочих параметров интернет-пакетов, а также условия их использования и возможность пользования другими услугами Telia зависят от того, какое техническое решение интернета предоставляет Telia Клиенту для конкретного местонахождения. Клиент может в рамках предоставленных Telia вариантов выбрать для себя интернет-пакет с подходящей скоростью.

Скорости и прочие параметры интернет-пакетов, а также условия пользования ими и возможность пользования другими услугами предусмотрены в Прейскуранте, Условиях оказания услуги и в данных условиях, доступных Клиенту на Сайте. На Сайте можно подробнее ознакомиться с предлагаемыми Telia Интернет-пакетами, в т.ч. с информацией о том, для каких потребностей пользователя подходит конкретный пакет, каковы возможности использования соответствующих пакету решений и контента и т.д.

II Скорости интернет-соединения

Домашний и бизнес-интернет

Telia предоставляет Клиенту пакет домашнего или бизнес-интернета с номинальной скоростью (Рекламируемая скорость). Рекламируемая скорость одновременно является максимальной скоростью пакета.

Обычная скорость, которой Клиент может пользоваться в Сети связи Telia большую часть времени в течение месяца, составляет не менее 90% от максимальной, т.е. Рекламируемой скорости.

Минимальная скорость интернета, в зависимости от технологии, которая применяется Telia для предоставления Клиенту Интернета, составляет 20–50% от максимальной скорости пакета, используемого Клиентом, т.е. от Рекламированной скорости.

Вышеуказанные скорости обеспечиваются в Сети связи Telia от первого устройства Клиента, подключенного в Пункте соединения к Сети связи Telia, до первого сетевого узла Telia. Обычная скорость обеспечивается в случае, если Клиент не пользуется одновременно Дополнительными услугами Telia, как это описано ниже. Минимальная скорость обеспечивается Клиенту и при пользовании Дополнительными услугами. Вне Сети связи Telia у Telia отсутствует возможность и обязанность обеспечивать скорость интернет-соединения.

Скорость домашнего и бизнес-интернета в конкретный момент пользования зависит, в том числе, от некоторых обстоятельств, выходящих за пределы сферы ответственности Telia: например, от устройства, используемого Клиентом (технических параметров компьютера или другого конечного устройства), от обстоятельств, находящихся в сфере ответственности Клиента или третьего лица (мощность сигнала WiFi в сети WiFi Клиента, техническое состояние принадлежащей Клиенту или третьему лицу части линии или внутренней сети и т.п.) и использования Клиентом различных контентных услуг или приложений.

При измерении скорости соединения домашнего и бизнес-интернета Клиент и Telia исходят из установленных последней правил измерения скорости интернет-соединения, опубликованных на Сайте.

Мобильный Интернет

Для мобильного Интернета приведенная в Прейскуранте или на Сайте скорость пакета является максимальной скоростью, которую технически может предоставить Сеть связи Telia.

Скорость соединения мобильного интернета в конкретный момент пользования зависит от нескольких переменных факторов, часть которых находится вне сферы влияния и ответственности Telia (например, удаленность пользователя интернета от опорной станции, общая перегрузка опорной станции на конкретный момент, технические параметры используемого Клиентом конечного устройства (телефон, компьютер, планшет и т.п.) и т.д.).

Дополнительные сведения о результатах измерения средней скорости передачи данных мобильного интернета доступны на сайте Департамента технического надзора и на Сайте Telia.

Влияние Дополнительной услуги Telia на используемый Клиентом Интернет

Использование предлагаемых Telia оптимизированных услуг, т.е. т.н. Дополнительных услуг (например, Telia TV и Интернет-телефон и проч., далее Дополнительные услуги) обычно заметно не влияет на качество используемого Клиентом Интернета. В зависимости от объема использования Дополнительной услуги и технического решения Интернета, использование Telia TV как Дополнительной услуги все же может в известной степени замедлить скорость Интернета Клиента. Воздействие на скорость Интернета возникает потому, что для обеспечения качественной работы Дополнительной услуги существует техническая необходимость поставить связанную с ее оказанием передачу данных в приоритетное положение по отношению к интернет-трафику.

Например, использование Telia TV одним или двумя точками просмотра одновременно с использованием Интернета не влечет за собой существенного влияния на качество Интернета, в т.ч. на его скорость, в случае, если Клиент пользуется Интернетом на основе оптического кабеля. Влияние на скорость Интернета заметнее при пользовании Интернетом, поставляемым на базе технологии ADSL. Поэтому при Интернете на основе технологии ADSL использование Telia TV ограничено двумя точками просмотра.

Клиенту следует учесть, что при использовании Telia TV более чем двумя точками просмотра, при просмотре телеканалов или записи передач в формате качества HD скорость используемого Клиентом Интернета может существенно (т.е. до 4–8 Мбит/с) снизиться. Такое влияние на скорость Интернета, обусловленное выбором Клиента, не считается нарушением Telia условий оказания Услуги.

III Пользование мобильным интернетом

Клиент может пользоваться мобильным интернетом в соответствии с условиями, предусмотренными для конкретного Интернет-пакета (см. на Сайте возможности использования приложений и контента для пакетов) и в том обычном объеме, который не создает помех другим пользователям услуги мобильной связи и не вызывает сбоев в Сети связи Telia.

Для пользования мобильным интернетом Telia выделяет Клиенту один защищенный динамический IP-адрес. При желании Клиент может дополнительно за отдельную плату заказать также стационарный IP-адрес.

При желании Клиент может также отключить использование мобильного интернета (услуга платная).

Если Клиент полностью использует предусмотренный пакетом месячный объем данных, то, в зависимости от условий конкретного используемого Клиентом пакета, Telia ограничивает либо скорость Услуги (до 64 кбит/с для скачивания и до 32 кбит/с для загрузки), либо пользование Услугой. Услуга ограничивается до конца текущего месяца кроме случаев, когда Клиент заказывает пакет с большим объемом данных или дополнительный объем данных.

При использовании мобильного интернета Клиент вносит оплату за объем, подневную или ежемесячную плату в соответствии с выбранным им пакетом. При использовании услуги Роуминга может взиматься дополнительная плата в соответствии с Прейскурантом и действовавшим во время использования услуги Роуминга прейскурантом соответствующего зарубежного оператора.

При расчете использования объема мобильного Интернета учитывается как совершенная Клиентом загрузка, так и скачивание данных.

IV Урегулирование претензий, связанных с Интернетом

Если по данным замеров Клиента скорость Интернета постоянно или регулярно заметно ниже заявленной для используемого пакета обычной скорости (прежде всего для Домашнего или Бизнес-интернета и исключая снижение скорости, обусловленное использованием Клиентом Дополнительной услуги), Клиент имеет право предъявить Telia соответствующую претензию, обратившись по адресу info@telia.ee и следуя изложенным в Общих условиях порядку и срокам урегулирования претензий.

Telia рассматривает претензию Клиента в среднем в течение 14 рабочих дней и максимум в течение 30 рабочих дней и отвечает Клиенту по электронной почте или по телефону.

Если потребитель не согласен с предложенным Telia решением, он имеет возможность обратиться в комиссию по разрешению потребительских споров при Департаменте защиты прав потребителей (в т.ч. посредством соответствующей интернет-системы) или в суд.

Если выяснится, что Telia не оказала Клиенту Услугу на договорных условиях (нарушила договор), Клиент имеет право, в дополнение к предъявлению претензии, потребовать выполнения обязательств, отказаться от уплаты ежемесячной платы за Интернет или уплатить ее частично (снизить цену), потребовать возместить причиненный ущерб в соответствии с Общими условиями, а также отступить от договора или расторгнуть его.

V Безопасность пользования Интернетом

Для обеспечения безопасности пользования интернетом (в т.ч. во избежание поломок Сети связи, атак на нее или по другим соображениям безопасности) Telia может ограничить или приостановить использование Услуги либо в одностороннем порядке изменить функционал Услуги или условия ее использования (в т.ч. ограничить или прекратить пользование Услугой).

Telia может применять технический контроль в отношении исходящих электронных писем, в том числе может без уведомления Клиента пометать или не пересылать электронные письма, расцененные как спам или вирус.

Для повышения безопасности порты интернет-соединения по умолчанию закрыты.

При пользовании Услугой Клиент должен самостоятельно принять необходимые меры для того, чтобы Устройство, используемое им для потребления Услуги, было защищено от ИТ-атак. Для этого Клиенту следует пользоваться антивирусным программным обеспечением, брандмауэром и прочими подобными средствами, регулярно обновляя их в соответствии с рекомендациями производителя программного обеспечения.

VI Информация о мерах по управлению трафиком

Для обеспечения эффективного использования сетевых ресурсов и общего качества обслуживания Telia применяет разумные меры управления передачей данных, которые не влияют на использование Услуги Клиентом и ее работу. При этом Telia обеспечивает равное обращение с аналогичными технологиями и протоколами.

Telia имеет право пренебречь требованиями к разумным мерам управления трафиком только в предусмотренных законом исключительных случаях, например, для обеспечения соответствия требованиям действующих правовых актов, предписаний суда или других государственных учреждений, для сохранения сети связи, целостности и безопасности оказываемых при ее посредстве услуг и конечных устройств конечного потребителя, во избежание угрожающей сети связи перегрузки или смягчения последствий, вызванных временной или внезапной перегрузкой. В порядке вышеописанных мер Telia может, в зависимости от характера конкретной ситуации и требующей решения проблемы, в том числе ограничить или временно приостановить оказание Услуги.

При применении мер управления передачей данных к обработке персональных данных Telia исходит из принципов, установленных в Общих условиях и Принципах использования данных.

VII Действие условий

Настоящие условия пользования услугами интернет-соединения Telia действительны:

- 1) в отношении договоров об услуге мобильного интернета и;
- 2) в отношении договоров об услуге домашнего и бизнес-интернета и;
- 3) в отношении договоров об особых решениях интернета, кроме случаев, когда в договоре об особом решении в отношении конкретного условия установлено иное, тогда действует положение договора об особом решении.