



## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ TELIA EESTI AS

### 1. ПОНЯТИЯ

<b>Клиент</b>	частное или юридическое лицо, заключившее Договор с Telia;
<b>Потребитель</b>	частное лицо, которое заключает Договор с целью, не связанной с его хозяйственной или профессиональной деятельностью;
<b>Пользователь</b>	частное лицо, которому Клиент позволяет пользоваться Услугами под ответственность Клиента на основании Договора, заключенного между Клиентом и Telia, или который пользуется э-Средой Telia;
<b>Telia</b>	коммерческое объединение Telia Eesti AS (прежнее название AS Eesti Telekom), регистрационный код 10234957;
<b>Сторона</b>	Telia или Клиент, вместе именуемые Сторонами;
<b>Услуга</b>	Услуга связи, ИТ-услуга или иная услуга, которую Telia оказывает Клиенту или в отношении которой является посредником;
<b>Услуга связи</b>	услуга интернета, ТВ, телефонная услуга, Услуга мобильной связи или иная услуга электронной связи;
<b>Услуга мобильной связи</b>	услуга, которую Telia оказывает через Мобильную телефонную сеть, или в которой выступает посредником;
<b>Роуминг</b>	услуга, которая позволяет Клиенту при посредничестве Telia пользоваться Услугами мобильной связи в иностранной сети мобильной связи;
<b>Клиентский договор</b>	рамочный договор (далее также Договор), заключенный Сторонами в связи с клиентскими отношениями;
<b>Договор</b>	Договор об услуге, продукте, подключении или использовании устройством, или другой договор, заключенный Сторонами;
<b>Пакет услуг или ценовой пакет</b>	зафиксированный в Прейскуранте, других Условиях или в Договоре перечень Услуг (далее также Продукт);
<b>Условия услуги</b>	документ, в котором зафиксированы технические и содержательные параметры и условия для конкретной Услуги (далее также Условия продукта или Описание услуги);
<b>Условия</b>	установленные Telia Общие условия, Принципы использования данных, Прейскурант, Правила, Условия услуги, Требования к качеству услуги и/или другие типовые условия;
<b>Правила</b>	документ, в котором зафиксированы общие условия, связанные с оказанием и использованием Услуг, относящихся к определенной группе услуг;
<b>Прейскурант</b>	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;
<b>Общие условия</b>	настоящий документ, которым устанавливаются условия и правовые основания договорных отношений Сторон;
<b>Принципы использования данных</b>	документ, фиксирующий то, как Telia может использовать Данные и предоставлять Клиенту информацию об использовании Данных в Telia;
<b>Данные</b>	личные данные Клиента или Пользователя, а также другие связанные с Клиентом или Пользователем данные, к которым Telia получил доступ в связи с оказанием Услуги или использованием э-Средой;
<b>Домашняя страница э-Среда</b>	домашняя страница Telia в Интернете;
<b>э-Среда</b>	интернет-среда Telia, предназначенная для обслуживания клиентов и осуществления торговых сделок, или иная интернет-среда Telia, а также другие электронные приложения Telia (в т. ч. среда ТВ-услуги, среда администрирования Услуги и т. п.), которые предоставляют Клиенту возможность совершать сделки;
<b>PIN-код</b>	комбинация цифр и т. п., используя которую 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);
<b>Пароль</b>	выбранная Клиентом и зарегистрированная Telia комбинация цифр и/или букв, с помощью которой Клиент может идентифицировать себя и совершать сделки посредством канала телефонного обслуживания или другого канала Telia;
<b>Расчетный период</b>	период времени, в течение которого оказывались Услуги, за которые Telia выставляет Клиенту счет;
<b>Кредитный лимит</b>	установленная для Клиента предельная денежная сумма, в случае превышения которой Telia не обязана оказывать Клиенту Услуги в кредит. Дополнительная информация об условиях кредита Telia доступна на Домашней странице;
<b>Сеть связи</b>	находящаяся в Эстонии сеть электронной связи, используемая для оказания Услуг Telia (в т. ч. мобильная телефонная и телефонная сеть или сеть передачи данных);
<b>SIM-карта</b>	чип-карта с микропроцессором Telia, которая после установки в терминальное устройство идентифицирует Клиента или Пользователя и позволяет пользоваться Услугами мобильной связи;
<b>Рабочий день</b>	календарный день с 9:00 до 17:00, не являющийся выходным днем, государственным или национальным праздником.

Понятия, определяемые в правовых актах, Условиях или Договоре, имеют такое же значение и в других перечисленных документах, где они употребляются в аналогичных контекстах.

## **2. ДЕЙСТВИЕ УСЛОВИЙ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ**

2.1. Общие условия, Принципы использования данных и Прейскурант действуют в отношении всех Клиентов. Правила, Условия услуг и/или другие типовые условия действуют в отношении Клиентов и Пользователей, которые пользуются Услугой или покупают товары, предложение которых регулируется соответствующими Правилами, Условиями услуги или другими типовыми условиями. Стороны считают Договор вместе со всеми Условиями, регулирующими пользование и оказание соответствующей Услуги, целостным соглашением.

2.2. С Условиями можно ознакомиться на Домашней странице и в представительствах Telia. Клиенты, сами являющиеся поставщиками Услуг связи, могут ознакомиться с Условиями на Домашней странице или другим разумным способом, утвержденным Telia.

2.3. Если Клиент позволяет Пользователю потреблять Услуги на основе Договора, заключенного между Клиентом и Telia, Клиент должен обеспечить ознакомление и согласие Пользователя с пунктом 2.1 данных Условий.

2.4. Если положения Условий и/или Договоров вступают в противоречие друг с другом, при определении приоритетности следует исходить из нижеприведенной очередности (начиная с самого приоритетного):

2.4.1. Договор;

2.4.2. Условия услуги;

2.4.3. Правила или другие типовые условия (напр., Принципы использования данных);

2.4.4. Общие условия.

2.5. В порядке исключения из положения, зафиксированного в пункте 2.4 Общих условий, в отношении условий Клиентского договора, заключенного до 01.01.2006 г., приоритетными являются положения Общих условий и Принципы использования данных.

2.6. Клиент и Telia договорились, что Telia на основании настоящего пункта имеет право в одностороннем порядке менять Условия (в т. ч. условия Договора об Услуге связи) в следующих случаях:

2.6.1. изменение тарифов Прейскуранта и других зафиксированные в Прейскуранте условия, если по сравнению со временем утверждения тарифов или условий изменились обстоятельства, служившие основанием утверждения любого из тарифов или условий, или обстоятельства, связанные с условиями или тарифами (в т. ч., например, индекс потребительских цен, расходы на рабочую силу или другие внутренние расходы, объемы, параметры или содержание Услуги, общая ситуация на рынке и т. д.), или со времени установления соответствующего тарифа прошло более двух (2) лет, или проявились другие важные обстоятельства, из-за появления которых изменение цены было необходимо и обусловлено;

2.6.2. другие Условия, если это вызвано техническим или содержательным развитием определенной области или Услуг(и), в т. ч. отказом от использования, изменением или обновлением использования



определенного технического решения, созданием дополнительных или улучшенных возможностей для использования Услуг(и) Клиентом или необходимостью уточнить обстоятельства, связанные с оказанием и использованием Услуг(и), и;

2.6.3. все Условия, если это обусловлено изменением правовых актов или судебной практикой, решениями государственных институций, предписаниями или вступившими в силу решениями суда.

2.6.4. в дополнение к вышеприведенному, Telia имеет право изменять все Условия в случаях, зафиксированных в правовых актах (в т. ч. условия Договоров об Услуге связи в случаях, приведенных в Законе об электронных средствах связи).

2.6.5. Telia извещает Клиента об изменениях Условий, непосредственно изменяющих для Клиентов действующие Условия Договора об Услуге связи или другие условия Договора об Услуге, если иное не установлено в Условиях Услуги, не менее чем за один (1) месяц.

2.6.6. Telia сообщает Клиенту об изменении Условий Договора об Услуге связи посредством посылаемого Клиенту счета и/или электронного письма (при отсутствии электронного адреса, простым письмом на почтовый адрес) и/или посредством SMS, если иное не установлено в Условиях Услуги. Информацию об изменении Условий Telia может отправлять Клиенту в сокращенном виде в части изменяемых Условий и добавлять в сообщение для Клиента ссылку на то, что с сообщением в полном объеме можно ознакомиться на Домашней странице и в представительстве Telia.

2.6.7. Об изменении Условий прочих Услуг Telia сообщает Клиенту посредством Домашней страницы, счета, электронного письма или SMS, э-Среды или другим разумным способом. Стороны считают, что Клиент получил извещение на Домашней странице с момента его публикации на Домашней странице.

2.6.8. Если Telia заранее известила Клиента об изменении Условий в соответствии с пунктом 2.6.5, и Клиент не согласен с изменениями Условий, он имеет возможность в течение одного (1) месяца со дня получения извещения об изменениях отказаться от соответствующих договорных отношений с Telia. У конечного пользователя есть право отказаться от Договора об Услуге связи без неустойки. Если Клиент в течение одного (1) месяца со дня получения извещения об изменениях, не откажется от Договора, связанного с соответствующими Условиями, считается, что он по умолчанию изъявил согласие с соответствующими изменениями, и измененные Условия в полном объеме вступают в силу в отношении заключенных с клиентом Договоров. На то, что бездействие Клиента приравнивается в подобных обстоятельствах к изъвлению желания, имеющего правовые последствия, Telia указывает в извещении об изменении Условий.

2.6.9. У Клиента есть право оспорить счет, выставленный ему на основе измененных Условий, в течение одного (1) месяца с момента выставления счета по причине того, что он не получил извещения об изменении Условий, не согласился с ними и, исходя из пункта 2.6 измененных Условий, не желает продолжать пользоваться Услугой. В этом случае Telia отменяет счет, выставленный Клиенту на базе измененных Условий, а Договор по факту оспаривания считается расторгнутым Клиентом. После вышеприведенного периода у Клиента нет права оспаривать что-либо исходя из измененных Условий.

### **3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН И ДОГОВОРЫ**

3.1. Если ни одна из Сторон не требует заключения или изменения Договора в письменной форме, Стороны могут заключить или изменить Договор в какой-либо другой форме, в том числе в письменной воспроизводимой форме:

3.1.1. посредством обмена электронными письмами между Сторонами или;

3.1.2. посредством акцептования Клиентом условий Договора или изменений (в т. ч. подтверждение Заказа) с помощью средства связи (в т. ч. в э-Среде, по телефону, электронной почте или SMS) или посредством представления электронной подписи с планшета или другого устройства, или оплатой счета, предъявленного Клиенту на основании Договора или изменений Договора, или акцептованием по умолчанию в соответствии с пунктом 3.5.

3.2. Изъявление желания, переданное Клиентом Telia посредством электронной почты, адрес которой был заблаговременно сообщен Клиентом, обладает связующими юридическими последствиями. Клиент отвечает за то, что адрес электронной почты, который он сообщил Telia, был действующим, а также за последствия, связанные с использованием этого адреса (в т. ч. за сделки, заключенные с адреса электронной почты Клиента). Это действительно и, если адресом электронной почты Клиента пользовалось третье лицо.

3.3. В установленных Telia случаях и в установленном порядке Клиент может идентифицировать себя с помощью Пароля и совершать сделки, используя пароль или PIN-код.

3.4. Клиент обязан не допустить того, чтобы его Пароль или PIN-код стали известны третьим лицам, и несет ответственность за все последствия, связанные с их использованием (в т. ч. за оплату Услуг,



заказанных с использованием Пароля и/или PIN-кода). Кроме того, Клиент отвечает за оплату Услуг и другие возможные последствия, если он сделал возможным использование своего терминального устройства, Пароля или PIN-кода третьими лицами или установил PIN-код, который не закрыл третьим лицам доступ к Услугам, заказываемым или защищенным посредством PIN-кода (напр., оставил без изменений PIN-код, установленный в исходных настройках).

3.5. Telia может отправить Клиенту Договор, предложения по изменению Договора или подтверждение заказа по почте или по электронной почте. Если Клиент не возвращает Договор, отправленный ему Telia таким способом, в течение пятнадцати (15) календарных дней с собственноручной подписью и посредством письма или электронного письма не предъявляет в течение этого срока претензии в отношении зафиксированных в Договоре или заказе положений, Договор считается акцептованным Клиентом по умолчанию и заключенным на зафиксированных в Договоре или в подтверждении заказа условиях. На то, что бездействие Клиента приравнивается в подобных обстоятельствах к акцептованию Договора, Telia указывает в отправляемом Клиенту сопровождающем письме или другим разумным способом.

3.6. Если из Условий услуги не следует иное, Клиент может изменять параметры Услуги в пределах опций, установленных Условиями услуги, и имеющихся в конкретном месте и/или обусловленных устройством Клиента технических возможностей. Чтобы произвести изменения, Клиент должен представить Telia заказ соответствующего содержания и по требованию Telia акцептовать подтверждение Заказа.

3.7. Если Клиент позволяет Пользователю потреблять Услуги на основе Договора, заключенного между Клиентом и Telia, Клиент одновременно соглашается с тем, что у Пользователя есть право изменять параметры Услуги, заказывать дополнительные услуги и производить другие подобные операции в рамках функциональности Услуги в э-Среде. Ответственность за операции, произведенные Пользователем вышеназванным способом, лежит на Клиенте. Если э-Среда это позволяет, Клиент может при желании ограничить права Пользователя на операции в э-Среде.

3.8. Отказ от Договоров или прекращение их действия осуществляется на основании положений Договора, Условий и/или правовых актов. Отказ прекращение действия Договора не освобождает Сторону от обязанности исполнения обязательств, которые возникли в соответствии с Договором в отношении другой Стороны во время действия Договора. По требованию Telia Клиент должен представить заявление об отказе от Договора в письменной или в письменной воспроизводимой форме.

3.9. Клиент имеет право в любое время отказаться от заключенного бессрочно Договора об Услуге связи, сообщив об этом за один (1) календарный месяц, если Договором не предусмотрено иное. Потребитель имеет право в любой момент, без предварительного уведомления расторгнуть Договор на оказание Услуги связи, известив об этом Telia.

3.10. Если Клиент желает получить от Telia устройство по льготной цене и/или воспользоваться другими льготами Telia, условием для которых является использование Клиентом соответствующей Услуги, Пакета услуг или параметра Услуги в оговоренном объеме и/или в оговоренный промежуток времени, Клиент может заключить с Telia срочный Договор на соответствующих условиях или принять посредством Договора срочное обязательство (далее Срочный Договор).

3.11. Досрочный отказ от Срочного Договора возможен исключительно в случаях и на условиях, зафиксированных в Договоре или Условиях. В случае досрочного отказа от Договора Клиент обязан выплатить Telia по требованию последнее возмещение ущерба, издержек и/или прочие расходы в соответствии с положениями, зафиксированными в Договоре или Условиях, которыми Клиент возместит Telia стоимость устройства и/или прочие льготы, полученные на основании Срочного Договора.

3.12. Если Клиент не известит Telia о своем желании прекратить действие Договора за один (1) месяц до окончания срока действия Срочного Договора и продолжит после окончания срока действия Договора пользоваться Услугой, Договор становится бессрочным, если Договором не предусмотрено иное. Если Договор становится бессрочным, к Услугам, которыми пользуется Клиент, могут применяться обычные цены и объемы в соответствии с Условиями.

3.13. Telia имеет право отказаться от Договора, известив об этом Клиента как минимум за один (1) календарный месяц, если:

3.13.1. Telia полностью прекращает предоставление Клиентам соответствующей Услуги или Пакета услуг;

3.13.2. Telia прекращает предоставление Услуги или Пакета услуг, которым Клиент пользуется, в определенном районе или по определенному адресу, в связи с тем, что в данном районе или по указанному адресу для предоставления Услуги больше нет технических возможностей, они будут ликвидированы или технические возможности, имеющиеся в данном районе или по указанному адресу, не позволяют обеспечить соответствующее требованиям качество предоставляемой Услуги или;



3.13.3. по техническим причинам, по причинам, не зависящим от Telia, или по иным уважительным причинам предоставление Услуги на основании Договора или исполнение обязательств, проистекающих из Договора, значительно затруднено или стало невозможным, или;

3.13.4. выяснилось, что, принимая во внимание все обстоятельства и взвесив интересы обеих Сторон, нельзя ожидать, что Telia продолжит исполнение обязательств в соответствии с Договором.

3.14. Telia заключает с Клиентом Договор об Услуге связи, если в том месте, где Клиент желает пользоваться Услугами, по данным Telia, имеются соответствующие технические возможности для выполнения Договора и предоставления Клиенту Услуг(и), отвечающей(-их) предъявляемым к качеству требованиям. Если данные, представленные Клиентом Telia при заключении Договора, содержат серьезные неточности или будут обнаружены другие препятствующие обстоятельства, Telia имеет право перенести срок активации Услуг(и) и потребовать от Клиента устранения несоответствий. Если после заключения Договора выяснится, что предварительная первичная оценка Telia наличия технических возможностей была ошибочной и на самом деле по желаемому адресу предоставить Клиенту Услуги, отвечающие предъявляемым к качеству требованиям, технически невозможно, или Клиент не устранил вышеуказанные несоответствия или препятствующие обстоятельства в указанный Telia срок, Telia имеет право в одностороннем порядке отказаться от Договора без предварительного извещения.

3.15. Если у Клиента нет действующих Договоров, на основании которых Telia оказывает Клиенту Услуги или продает товар, каждая из Сторон может отказаться от Клиентского договора, известив об этом другую Сторону письменным заявлением за пятнадцать (15) календарных дней. Стороны также в любой момент могут прекратить действие Клиентского договора по договоренности Сторон. Если у Клиента нет действующих Договоров, на основании которых Telia оказывает Клиенту Услуги или продает товар, Клиентский договор заканчивается автоматически по прошествии трех (3) лет после последней сделки или операции Клиента.

3.16. В зависимости от содержания сообщения, Telia отправляет Клиенту персональные сообщения посредством счета на электронный или почтовый адрес Клиента, в э-Среду или посредством SMS. Стороны исходят из предположения, что Клиент получил эти сообщения по прошествии двух (2) календарных дней со дня отправки сообщения или счета. Если Telia отправляет Клиенту сообщение в виде SMS, Стороны исходят из предположения, что Клиент получил это сообщение в тот же день. Клиент может сохранять сообщения с возможностью их воспроизведения в неизменном виде.

#### **4. РАСЧЕТЫ**

4.1. Telia выставляет клиенту счет(-а) на бумажном носителе или электронным способом (электронный счет). Если Стороны не договорились иначе, расчетный период составляет один (1) календарный месяц.

4.2. Telia по выбору Клиента представляет электронные счета в э-Среду или по указанному Клиентом адресу электронной почты, или в указанный интернет-банк. Электронный счет равноценен счету на бумажном носителе. Клиенту, пользующемуся электронным счетом, Telia отправляет в электронном виде сообщения, связанные с Договором, связанную со счетом дополнительную информацию и сообщения о задолженности.

4.3. Telia имеет право применять в отношении подлежащих исполнению денежных обязательств Клиента перед Telia общий и целостный расчет задолженностей персонально по Клиенту, в т. ч., если Telia выставляет Клиенту несколько разных счетов. Когда Клиент осуществляет на счет Telia денежные платежи, Telia имеет право считать обязательства Клиента перед Telia исполненными в следующей последовательности (независимо от того, в отношении оплаты какого счета или исполнения какого конкретного обязательства Клиент изъявил желание, осуществляя платеж):

4.3.1. денежные обязательства по договорам о потребительском кредите или денежные обязательства, проистекающие из договоров о лизинге юридического лица (считается, что очередность выполнения обязательств соответствует времени их возникновения);

4.3.2. денежные обязательства по договорам о купле-продаже товаров и договорам о пользовании устройствами;

4.3.3. денежные обязательства, подлежащие оплате за не относящиеся к числу Услуг связи другие Услуги, оказанные Telia, или Услуги, по которым Telia осуществляет расчеты;

4.3.4. денежные обязательства, подлежащие уплате за оказанные Telia Услуги связи.

4.4. Telia имеет право по договоренности с третьими лицами вести расчеты с Клиентом и за услуги, которые соответствующее третье лицо оказало Клиенту. Клиент обязан оплатить соответствующие услуги на основании выставленного Telia счета в соответствии с зафиксированными в счете данными.

4.5. Оплата услуги Роуминга осуществляется через Telia. Основанием для расчета цены Роуминга и выставления счета Клиенту является прејскурант соответствующего зарубежного оператора, действовавший на момент применения Прејскуранта и использования Роуминга. Если информация об





изменении прейскуранта зарубежного оператора поступит в Telia по независящим от компании причинам с задержкой или произойдут изменения валютного курса, Telia не отвечает за соответствие платы за Роуминг (услуги соответствующего иностранного оператора) ценам Роуминга, которые были доступны Клиенту на Домашней странице. Стоимость пользования услугой Роуминга за границей рассчитывается после поступления от зарубежного оператора данных, на основании которых Клиенту выставляется счет, вследствие чего сальдо Клиента за Услуги мобильной связи и детализация звонков за текущий месяц может не отражать стоимости сделанных за границей звонков и предоставленных услуг.

4.6. Telia имеет право, но не обязательство, оказывать Клиенту Услуги на основе принципа предоставления кредита, устанавливать в отношении Клиента Кредитный лимит и, в случае его превышения, ограничивать оказание Услуг Клиенту, в соответствии с положениями Общих условий и правовых актов. Исходя из оценки кредитоспособности Клиента, Telia также имеет право предоставить Клиенту Кредитный лимит, отличный от предусмотренного в Прейскуранте или на Домашней странице, или оказывать Клиенту Услуги без соответствующих ограничений.

4.7. При заключении Договора или во время его действия Telia может потребовать представить дополнительный обязательственно-правовой залог (напр., поручительство, гарантии, денежный залог), а также внести предоплату (напр., в случае превышения Кредитного лимита или, если оценка кредитоспособности Клиента недостаточно высока).

4.8. В случае Услуги с ежемесячной абонентной платой Telia имеет право потребовать уплаты, и в этом случае Клиент обязан заплатить абонентную плату также за время, когда Telia в соответствии с положениями правовых актов, Договора или Условий в одностороннем порядке ограничивает предоставление Услуги.

4.9. Telia имеет право передать возникшее в отношении Клиента долговое требование или отдать его для востребования третьим лицам и передать связанные с долговым требованием данные предприятию, имеющему доверенность Telia (напр., предприятиям инкассо или фирмам, предоставляющим кредитную информацию) в соответствии с положениями Принципов использования данных. По требованию Telia Клиент обязан возместить Telia расходы, возникшие в связи с востребованием долгового требования Telia и/или третьего лица, в том числе соответствующие расходы, указанные в Прейскуранте.

4.10. Если Клиент не оплатил своевременно предъявленный ему счет, Telia имеет право требовать пени – 0,15% в день от неоплаченной своевременно суммы.

4.11. По окончании действия Договора Telia выставляет Клиенту окончательный счет не позднее чем в течение двух (2) месяцев со дня окончания Договора, и Клиент обязан оплатить счет в указанный в нем срок. Если Договором не установлено иное, Telia возвращает внесенную Клиентом предоплату и залог в сумме, которая превышает общую сумму счета, представленного Клиенту за использованные им Услуги, на основании представленного Клиентом Telia письменного заявления, содержащего соответствующую информацию. Названную сумму Telia на основании заявления Клиента перечисляет на банковский счет Клиента не позднее чем в течение двух (2) месяцев со дня окончания Договора. Клиент не имеет права требовать уплаты процентов по предоплате или залогом.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

Кроме прав и обязанностей, зафиксированных в Договоре, Общих условиях и других Условиях, в отношениях Telia и Клиента при оказании Услуг и пользовании Услугами действуют права и обязанности, приведенные в этом разделе.

### **5.1. При пользовании Услугами Клиент имеет следующие права:**

5.1.1. пользоваться Услугой лично или разрешить это Пользователям или другим третьим лицам. В любом случае Клиент несет перед Telia ответственность за исполнение всех обязательств, проистекающих из заключенного с Telia Договора;

5.1.2. заказывать Услуги и изменять параметры Услуги в пределах, установленных Условиями услуги, или в пределах опций, предлагаемых на Домашней странице, и в порядке, установленном Общими условиями;

5.1.3. получать от Telia информацию, связанную с используемой Услугой (в т. ч. о Кредитном лимите, действующем для Клиента);

5.1.4. получать от Telia информацию об использовании Данных Клиента, в соответствии с положениями правовых актов;

5.1.5. требовать от Telia устранения неисправностей, препятствующих пользованию Услугой, в соответствии с положениями Договоров и Условий;

5.1.6. ходатайствовать об ограничении оказания Услуги связи по собственному желанию, направив в Telia соответствующее заявление;



5.1.7. направлять в Telia письменные заявления, предложения и претензии, касающиеся Услуг, в порядке, предусмотренном Общими условиями;

5.1.8. отказываться от Договора в соответствии с положениями Договора или Общих условий;

5.1.9. требовать возмещения ущерба в соответствии с положениями Общих условий.

## **5.2. При пользовании Услугами Клиент имеет следующие обязательства:**

5.2.1. выполнять обязательства, установленные Договором и Условиями;

5.2.2. при заключении Договора представить Telia правильные данные и обеспечить наличие доверенностей, необходимых для заключения Договора;

5.2.3. информировать Telia при первой возможности, но не позднее чем в течение пятнадцати (15) календарных дней с момента изменения, об изменении имени и адреса Клиента, изменении данных контактных лиц и Пользователей, связанных с Договором, и других важных контактных данных;

5.2.4. незамедлительно извещать Telia о следующих обстоятельствах:

5.2.4.1. о краже или утере документа, удостоверяющего личность Клиента, или находящейся в пользовании Клиента SIM-карты, о том, что пароль или PIN-код и т. п. стали известны третьим лицам;

5.2.4.2. о начале в отношении Клиента банкротного и ликвидационного производства, принудительной ликвидации, прекращение деятельности юридического лица, а также других обстоятельствах, которые могут препятствовать исполнению Договора или сделать его исполнение Клиентом невозможным;

5.2.5. платить Telia предусмотренную плату в соответствии с выставленным счетом и по указанным в нем реквизитам (номер расчетного счета, номер ссылки и т. д.) в указанный в счете срок. Клиент не освобождается от обязанности оплаты счета, если он не получил выданный Telia счет. Клиент обязан незамедлительно известить Telia о том, что он не получил счет;

5.2.6. при необходимости самостоятельно следить за действующим Кредитным лимитом и осуществлять предварительную оплату за пользование Услугой, превышающее Кредитный лимит, в т. ч. вносить указанные платы за услугу в сроки, установленные для Клиента Telia, или в сроки, указанные на промежуточном счете или счете на предоплату;

5.2.7. обеспечить доверенным лицам Telia доступ к расположенным на территории или находящимся во владении Клиента техническим решениям Telia, в т. ч. к сети связи, оборудованию и линиям, если это требуется для выполнения работ, необходимых для оказания Услуги, изменения технического решения, используемого для оказания Услуги, проверки, обслуживания или устранения неисправности;

5.2.8. обеспечить отвечающее требованиям электропитание терминальных устройств и подключенных к ним систем, а также соблюдать условия эксплуатации терминальных устройств согласно зафиксированному в Условиях, а также за свой счет обеспечить то, что принадлежащее ему терминальное устройство технически исправно и соответствует Услуге с точки зрения программного обеспечения (в т. ч. устройство сконфигурировано в соответствии с требованиями Telia), если иное не предусмотрено в Договоре и Условиях;

5.2.9. правильно содержать и использовать SIM-карту, в т. ч. обеспечивать конфиденциальность кодов безопасности SIM-карты, не допускать использования SIM-карты без правовых оснований и доступности SIM-карты третьим лицам, а также использовать для Услуги только SIM-карты, которые Telia предоставила Клиенту;

5.2.10. не перепродавать Услугу (в т. ч. частично) третьим лицам, а также не предоставлять третьим лицам возможность пользоваться Услугой за деньги или бесплатно за пределами местонахождения точки соединения, которая установлена соответствующим Договором, заключенным с Клиентом, а в случае нарушения вышесказанного, по первому требованию Telia незамедлительно прекратить нарушение и уплатить Telia неустойку шесть тысяч (6000) евро и возместить Telia обусловленный нарушением ущерб в пределах, не покрываемых суммой возмещения, уплаченной в качестве неустойки. Соответствующее ограничение не действует, если Telia и Клиент договорились в письменной форме об ином;

5.2.11. не использовать SIM-карту для оказания Услуг связи или посредничества в их оказании третьим лицам, в т. ч. для прекращения звонков третьих лиц в Сети мобильной телефонной связи Telia или для передачи звонков клиентов Telia третьим лицам, а в случае нарушения вышесказанного, по первому требованию Telia незамедлительно прекратить нарушение и уплатить Telia неустойку шесть тысяч (6000) евро в отношении каждой SIM-карты, связанной с нарушением, и возместить Telia обусловленный нарушением ущерб в пределах, не покрываемых суммой возмещения, уплаченной в качестве неустойки;

5.2.12. не использовать Услуги для совершения или пропаганды действий неподобающего характера или противоречащих Договору, Условиям, правовым актам или добрым традициям. В т. ч., пользуясь Услугами, Клиент не должен совершать сам или допускать совершение третьими лицами действий, которые приведут или могут привести к следующим последствиям:



5.2.12.1. доступ к ресурсам, к которым Клиенту доступ не разрешен, в т. ч. использование ресурсов сетевого узла или анализ систем безопасности сетевого узла, например, проверка состояния порта (открыт/закрыт), независимо от протокола сетевого узла (TCP/UDP), или определение версии операционной системы, если администратор сетевого узла не предоставлял соответствующего права;

5.2.12.2. использование неразрешенным способом размещенных в какой-либо сети связи или терминальном устройстве (в т. ч. на компьютере) данных, материалов, программного обеспечения, интеллектуальной собственности, торговых знаков, коммерческих тайн и т. п.;

5.2.12.3. самовольное уничтожение, повреждение, изменение целостности совокупности данных, составленных или собранных Telia или третьими лицами с использованием инфотехнологических средств, либо создание соответствующей угрозы;

5.2.12.4. использование или распространение любых компьютерных вирусов или иного соответствующего программного обеспечения, которое может нарушить или ограничить функциональность сети связи или подключенного к ней оборудования либо создать подобную угрозу;

5.2.12.5. отправка посредством использования Услуги любых неуместных или нежелательных сообщений электронным способом (в т. ч. массовая рассылка), а также содействие отправке или предоставлении такой возможности (англ. *open relay*). Нежелательными массовыми рассылками, в числе прочих, считаются анонимные сообщения, сообщения с фальсифицированными реквизитами отправителя, пародирующие или угрожающие сообщения, рекламные материалы, неавторизованные объявления и т. п., одновременно отправляемые электронным способом адресатам, не изъявлявшим желания получить данное сообщение;

5.2.12.6. копирование или распространение каким-либо другим способом данных и материалов, которые создают резкое, по сравнению с обычной нагрузкой, скачкообразное увеличение нагрузки на серверы или какие-либо сети связи, в т. ч. посредством программ(ы), позволяющих(-ей) отправлять сообщения по электронной почте, например, «почтовые бомбы», «письма счастья», «схемы пирамид» или в иных навязчивых формах;

5.2.12.7. распространение или содействие распространению любым способом таких данных, веб-страниц или отправляемых по электронной почте сообщений, которые не согласуются с действующими правовыми актами, носят оскорбительный, непристойный, предосудительный, угрожающий, злонамеренный или расистский характер, распространяют этническую нетерпимость, нарушают приватность других лиц или иным способом несут угрозу физического или психического насилия, пропагандируют незаконные действия и т. п.;

5.2.12.8. функциональное изменение подключенного к сети связи оборудования для искусственного осуществления массовых звонков с целью получить незаконный доход соответствующим мошенническим способом, содействие подобной деятельности или создание возможности для третьих лиц (в т. ч. из-за неиспользования мер по обеспечению безопасности), а также злоупотребление возможностью звонить на бесплатные номера иным способом, использование или подключение SIM-карты к устройству, которое не предназначено непосредственно для голосовых звонков, или которое используется для механической или автоматической отправки SMS и/или совершения звонков. Если Услуги использовались вышеописанным запрещенным способом Клиентом, Пользователем или третьим лицом за счет Клиента, Клиент обязан оплатить счет за данные Услуги, выставленный Telia.

5.2.13. нарушение обязательств, перечисленных в пунктах 5.2.2, 5.2.4, 5.2.6, 5.2.9-5.2.11, и совершение запрещенных действий и операций, перечисленных в пунктах 5.2.12.1-5.2.12.8, рассматривается как существенное нарушение договора Услуги связи, вследствие которого Telia имеет право ограничить оказание Услуги связи Клиенту.

### **5.3. При оказании Услуг Клиенту Telia имеет следующие права:**

5.3.1. устанавливать, изменять или уточнять условия и описание оказания Услуги, в т. ч., но не только, положения, касающиеся внутригосударственных звонков на номера экстренной помощи и определения местоположения точки соединения звонящего абонента, открыв доступ к Условиям на Домашней странице и в представительствах Telia;

5.3.2. изменять Прейскурант и Условия на основании положений Общих условий;

5.3.3. обновлять принадлежащую Telia Сеть связи и используемые для оказания Услуг технологические решения, а также производить в них изменения, влияющие на пользование Услугами, в т. ч. вносить в одностороннем порядке изменения в используемые для оказания Клиенту Услуги технические решения в соответствии с положениями Общих условий, а также, исходя из вышеизложенного, изменять в одностороннем порядке Условия, связанные с Услугой, на основании и в порядке, соответствующем установленному в Общих условиях;





- 5.3.4. изменять настройки в конечных устройствах, принадлежащих Клиенту (напр., обновлять программное обеспечение роутера или дигибокса), если это необходимо для обеспечения качественного действия Услуги в Сети связи Telia;
- 5.3.5. использовать Данные в соответствии с положениями Принципов использования данных;
- 5.3.6. организовывать для Клиентов потребительские игры и кампании, предоставлять предложения кампаний и льготы на установленных Telia условиях;
- 5.3.7. в случае превышения Клиентом Кредитного лимита отказать в дальнейшем предоставлении Услуг(и) в кредит (в т. ч. незамедлительно ограничить предоставление Услуг(и) Клиенту) и/или представить Клиенту требование незамедлительно оплатить Услуги, которыми он пользовался, или представить Клиенту счет на предоплату или промежуточный счет;
- 5.3.8. в одностороннем порядке ограничить оказание Клиенту Услуг(и) в соответствии с пунктом 6.7 Общих условий и в порядке, установленном пунктом 6.8;
- 5.3.9. изменять Договор на основании пункта 6.4 или расторгнуть Договор на основании пункта 3.13, известив об этом Клиента не менее чем за один (1) календарный месяц;
- 5.3.10. без предварительного уведомления препятствовать использованию в сети украденного, утерянного (или иным способом оказавшегося вне пользования владельцем), самовольно перекодированного или иным способом измененного мобильного телефона или терминального устройства (блокирование IMEI-кода) с занесением этого IMEI-кода в регистр запрещенных мобильных телефонов.

#### **5.4. При оказании Клиенту Услуги Telia имеет следующие обязательства:**

- 5.4.1. выполнять при оказании Услуги обязанности, установленные Договором, Условиями и законами;
- 5.4.2. оказывать Клиенту Услуги в зоне работы Сети связи Telia в соответствии с заключенным Договором, Условиями и правовыми актами;
- 5.4.3. представлять Клиенту счета в соответствии с установленным в Общих условиях порядком расчетов;
- 5.4.4. по желанию Клиента предоставлять ему информацию об Услугах, Условиях, Прейскуранте или выставленных счетах, а также о действующем для него Кредитном лимите;
- 5.4.5. за свой счет содержать в исправности Сеть связи Telia и устранять повреждения сети связи и линий Telia в соответствии с положениями правовых актов, Договоров и Условий;
- 5.4.6. информировать Клиентов об известных Telia касающихся многих Клиентов значительных сбоях в работе Сети связи через средства массовой информации;
- 5.4.7. информировать Клиентов об изменениях Прейскуранта и Условий через Домашнюю страницу или средства массовой информации в соответствии с положениями Общих условий;
- 5.4.8. использовать Данные только способом и в объеме, соответствующим положениям Принципов использования данных, а также открывать их третьим лицам только на основании и в порядке предусмотренных положениями правовых актов.

## **6. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ**

- 6.1. Telia организует создание необходимых для оказания Услуг технических решений, в т.ч. строительство линий и сооружений, способом, признанным Telia наилучшим, а также в соответствии с предложениями, внесенными Клиентом. Заключая Договор, являющийся основанием для предоставления Услуг, Клиент тем самым предоставляет Telia право и согласие на строительство Сети связи Telia и создание других необходимых технических решений в здании и на территории Клиента.
- 6.2. Если для начала пользования Услугой (напр., при подключении) или восстановления пользования (напр., при изменении месторасположения) необходимо проложить линию, расходы, связанные с ее строительством, оплачивает Клиент. По желанию Клиента Telia прокладывает линию, взимая с Клиента плату на основании составленного Telia и согласованного с Клиентом соглашения.
- 6.3. Telia имеет право вносить изменения в техническое решение, используемое для оказания Услуги. Если соответствующие изменения предполагают необходимость замены оборудования, являющегося частью сети связи Telia, обновления программного обеспечения, настройки и изменений, связанных с соответствующим оборудованием, все сопутствующие этому расходы несет Telia. Если данные изменения предполагают необходимость замены оборудования, принадлежащего или находящегося во владении Клиента (в т. ч. устройств, предоставленных Telia в пользование Клиенту на основании Договора), обновления соответствующего программного обеспечения, настройки и других изменений, связанных с соответствующим оборудованием, все сопутствующие этому расходы несет Клиент.
- 6.4. Telia имеет право в одностороннем порядке изменять условия заключенного с Клиентом Договора (в т. ч. используемые Клиентом Услугу и/или Пакет услуг или их условия, номер Клиента или порядок выбора



номера), заменять используемые Клиентом Услугу и/или Пакет услуг на аналогичные Услугу и/или Пакет услуг, если Telia изменила в данном районе или по данному адресу техническое решение, на базе которого предоставляется Услуга и/или Пакет услуг, или будет предлагать их на новых основаниях и условиях.

6.5. Об изменениях используемого для оказания Услуги технического решения, влекущих за собой дополнительные расходы Клиента, и изменении Договора на основании пункта 6.4, Telia должна предварительно известить Клиента, по меньшей мере, за один (1) месяц. Если Клиент не согласен с изменениями, он может отказаться от Договора, являющегося основанием для пользования соответствующей Услугой, до начала осуществления изменений, письменно известив об этом Telia.

6.6. В случае утери или кражи SIM-карты Клиент должен незамедлительно подать Telia заявление об ограничении Услуги мобильной связи для соответствующего телефонного номера. Клиент несет ответственность перед Telia за оплату услуг, которыми пользовались посредством номера мобильного телефона Клиента до момента ограничения оказания Услуги мобильной связи.

6.7. Telia может в одностороннем порядке ограничить предоставление Услуги Клиенту, если:

6.7.1. Клиент существенно нарушает условия Договора (пункты 5.2.2, 5.2.4, 5.2.6, 5.2.9-5.2.11, 5.2.12.1-5.2.12.8);

6.7.2. Клиент задерживает плату за услуги более чем на четырнадцать (14) календарных дней или превышает установленный для него Кредитный лимит;

6.7.3. Клиент подключил к сети связи неисправное или не соответствующее требованиям терминальное устройство или;

6.7.4. Клиент, пользуясь терминальным устройством, нарушает работу сети связи или создает помехи другим пользователям услуги связи;

6.7.5. ограничение Услуги связи необходимо для установки, ремонта, замены или обслуживания оборудования сети связи или линейного сооружения;

6.7.6. ограничение вытекает из положений правового акта.

6.8. В случае ограничения Услуги на основании пунктов 6.7.1-6.7.3 Telia извещает об этом Клиента разумным способом, указав при этом время и причины ограничения. При устранении оснований вышеозначенного ограничения Услуги Telia имеет право требовать с Клиента возмещения расходов, связанных с восстановлением возможности пользования Услугой. В случае ограничения Услуги на основании положения пункта 6.7.5 Telia извещает об этом Клиента разумным способом по крайней мере за пять (5) Рабочих дней до начала плановых работ и за один (1) Рабочий день в случае срочных работ, необходимых для предотвращения неисправности, указав при этом время и причины ограничения.

6.9. Telia имеет право отказаться от Договора, не извещая об этом Клиента, если оказание Услуги ограничено положениями правовых актов, Условий или Договора и основание для ограничения не исчезло в течение одного (1) месяца со дня возникновения основания для применения ограничений.

6.10. Telia не несет ответственности за то, что Услуга не работает, или качество Услуги не соответствует требованиям, если Клиент использует технические решения для потребления Услуги принадлежащие третьим лицам или Клиенту, в т. ч. линии, сети связи, сетевые узлы или оборудование, и что-либо из вышеперечисленного оборудования не работает, или качество его работы не соответствует требованиям.

6.11. В случае временной перегрузки мобильной телефонной сети (напр., во время государственных праздников, массовых мероприятий, демонстраций или в иных случаях массового скопления народа или других экстренных событий) Telia не может гарантировать бесперебойную работу Услуги мобильной связи и не несет ответственности за подобные временные сбои в работе мобильной телефонной сети и/или при пользовании Услугами мобильной связи.

6.12. Пользуясь Услугой, в т. ч. при передаче информации посредством сетей связи, Клиент несет собственную ответственность за соблюдение защиты авторских прав и защиты личных данных, а также за соблюдение положений, регулирующих пользование базами данных, и положений правовых актов.

## **7. УСТРАНЕНИЕ НАРУШЕНИЙ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ И СЕРВИСНЫЕ РАБОТЫ**

7.1. Telia устраняет неисправности в сети связи и на линиях Telia в разумные сроки. Разумным сроком считается устранение неисправности не позднее чем в течение Рабочего дня, следующего за днем получения сообщения о неисправности. Другие предлагаемые Telia сервисные услуги и услуги поддержки Telia оказывает Клиенту в соответствии с Условиями, опубликованными на Домашней странице, и за плату, установленную в Прейскуранте.

7.2. Если Telia не устранит неисправности, препятствующие действию Услуг связи, в полном объеме в течение следующего Рабочего дня после дня получения сообщения о неисправности, или не устранит ограничения, установленные для проведения ремонта, замены или обслуживания сети связи или линейного сооружения, в течение следующего Рабочего дня с момента начала применения этих



ограничений, и Клиент в результате вышесказанного не сможет пользоваться Услугами связи по вине Telia, в качестве компенсации Telia освобождает Клиента от уплаты ежемесячной платы, начиная с Рабочего дня, следующего за следующим днем после сообщения о неисправности или применения ограничения, и до дня восстановления возможности пользоваться Услугой связи.

7.3. Telia несет расходы, связанные с обслуживанием и устранением повреждений Сети связи Telia. Устранение повреждений линии, принадлежащей Клиенту, или линии (или ее части), находящейся в его зоне обслуживания, а также устранение повреждений терминального устройства производится по договоренности с Telia, расходы, связанные с устранением повреждений, Клиент несет в соответствии с Прейскурантом, за исключением случая, когда соответствующее повреждение возникает по вине Telia.

7.4. Если Стороны не договорились иначе, в зону обслуживания Клиента входит участок линии, построенной от конечной точки сети связи Telia до устройства Клиента. Конечной точкой мобильной телефонной сети Telia является радио-интерфейс, спецификация которого приведена на Домашней странице. Конечная точка иной Сети связи Telia в общем случае расположена на границе недвижимости, находящейся в пользовании Клиента.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

8.1. В случае нарушения Договора или Условий по вине Telia, Клиент имеет право потребовать от Telia возмещения прямого имущественного ущерба. Кроме того, у Потребителя есть право потребовать также возмещения причиненного ему неимущественного ущерба. Telia не несет ответственности за другие виды возможного ущерба, которые могут быть причинены Клиенту, и, в числе прочего, не обязана возмещать недополученную прибыль, связанные с прерыванием деятельности расходы или снижение доходов, снижение стоимости пая или акции предприятия, а также другие подобные виды ущерба.

8.2. Нарушения обязательств по причине возникновения обстоятельств непреодолимой силы считаются простительными и не влекут за собой ответственности.

8.3. Под непреодолимой силой понимаются 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 или 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, повреждения принадлежащих третьим лицам сетей и линий связи, ливневые дожди и обильные снегопады, штормы, грозы или другие независимые от желания Стороны обстоятельства, которые делают невозможным выполнение вытекающих из Договора обязательств.

8.4. Разногласия, возникшие между сторонами, решаются путем переговоров. Споры, которые не удалось решить путем переговоров, подлежат решению в суде по месту нахождения Telia, т. е. в Харьковском уездном суде, если правовым актом в императивном порядке не предусмотрено иначе. Спор также решается в Харьковском уездном суде, если ответчиком является Потребитель, который после заключения Договора переехал жить в зарубежное государство или перевел туда место осуществления своей деятельности или местоположение, или, если на момент предъявления иска место его деятельности, место жительства или местоположение было неизвестно. Потребитель может подать жалобу в Комиссию по рассмотрению жалоб потребителей.

8.5. Клиент имеет право предъявлять в отношении Telia претензии, в т. ч. требования возмещения, при первой возможности, но не позднее чем в течение одного (1) года начиная с момента, когда Клиент узнал или должен был узнать о наличии обстоятельства, являющегося основанием для предъявления претензий или требований возмещения. При оспаривании Клиентом платы, взимаемой за Услугу, считается, что Клиент узнал о наличии обстоятельства, являющегося основанием для предъявления претензии, когда Telia выставила Клиенту счет. Таким образом, у Клиента есть право оспорить соответствующий размер платежа только в течение одного (1) года с момента выставления счета. Telia имеет право требовать оформления претензии в письменной форме или в письменной воспроизводимой форме. Клиент обязан своевременно оплачивать оказанные ему Услуги в сумме, которую он не оспаривает.

## **9. ПОЛОЖЕНИЯ О ПРИМЕНЕНИИ**

9.1. Общие условия в настоящей редакции вступают в силу 17.05.2017, тем самым делая недействительными редакцию Общих условий Telia Eesti AS, вступившую в силу 10.03.2017.

9.2. К настоящей редакции Общих условий прилагаются Принципы использования данных, которые вступают в силу в отношениях Telia и Клиентов одновременно со вступлением в силу настоящей версии Общих условий и являются неотъемлемой частью Общих условий.



9.3. При решении вопросов, не регулируемых Договором и Условиями, Стороны руководствуются правовыми актами, а также принципами разумности и добрых намерений.

9.4. Если какое-либо положение Договора и/или Условий вступает в противоречие с правовым актом, остальные положения Договора и/или Условий продолжают действовать. В части положения Договора и/или Условий, вступивших в противоречие с правовым актом, действует положение, зафиксированное в правовом акте. Вступившее в противоречие положение Условий Telia заменяется в течение разумного времени положением, не противоречащим положениям правового акта.

9.5. В случае разночтений в толковании текстов Договора и/или Условий на эстонском и иностранных языках, приоритетным является текст, составленный на эстонском языке.



## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ TELIA EESTI AS

### ПРИЛОЖЕНИЕ Принципы использования данных Telia Eesti AS

#### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие принципы использования Данных (Принципы) Telia Eesti AS (Telia) действуют в отношении Telia и каждого лица, которое пользуется оказываемыми Telia Услугами или э-Средой.
- 1.2. Принципы определяют, как Telia может использовать Данные Клиента для оказания ему Услуг и предложений через э-Среды, а также отвечают на важные вопросы, связанные с использованием Данных.
- 1.3. Принципы являются неотъемлемой частью Общих условий. Telia ссылается на Принципы при заключении Договора с Клиентом, предложении Клиенту Услуги, товара и/или э-Среды, а также предоставляет Клиенту возможность ознакомиться с Принципами. Принципы являются частью Договора, Telia имеет право предполагать, что Клиент информирован о Принципах.
- 1.4. Принципы не действуют в отношении услуг или интернет-сред других предприятий также и в том случае, они стали доступны Клиенту посредством использования э-Среды Telia или при посредничестве Telia в оказании Услуги.

#### 2. Понятия

- 2.1. **Клиент** – каждое лицо, пользующееся Услугами Telia, или являющееся Клиентом э-Среды, разговорной карточки или Пользователем;
- 2.2. **Данные** – личные данные Клиента, Данные связи или иные, связанные с Клиентом данные, ставшие известными Telia в связи с оказанием Услуги или использованием э-Среды;
- 2.3. **Анонимные данные** – информация, которая не связывается с конкретным Клиентом, поскольку информация, идентифицирующая Клиента удалена из данных;
- 2.4. **Данные о связи** – данные, получаемые в результате пользования Услугой связи, которые Telia обрабатывает в целях предоставления связи в Сети связи или на другом основании, приведенном в Правовом акте, или при согласии Клиента. Возникающие при пользовании Услугой связи данные могут содержать, например, данные о конечных устройствах, времени начала и окончания сеанса связи, продолжительности и маршрутизации, а также информацию о протоколе и объеме передачи данных, адрес оказания услуги или местонахождение конечного устройства (см. Данные о местонахождении), формате переданных данных и др. подобную информацию;
- 2.5. **Данные о местонахождении** – данные, получаемые в результате пользования Услугой связи, которые показывают географическое местонахождение конечного устройства (напр., адрес оказания Услуги связи или местонахождение конечного устройства в зоне покрытия мобильной сетью конкретной базовой станции и т. п.).

#### 3. Принципы защиты Данных Telia

- 3.1. Telia пользуется Данными способом, указанным в Принципах, с единственной целью, для которой Telia были собраны Данные, и в необходимом для выполнения этой цели объеме. При использовании Данных Telia руководствуется Законом об электронной связи, Законом о защите личных данных и другими законами (далее: Правовые акты) и добрыми традициями бизнеса. Telia может комбинировать собранные в связи с разными Услугами Данные, если эти Данные собраны с одинаковой целью.
- 3.2. Telia придает важное значение приватности Клиента и защите Данных, используя для обеспечения целостности, доступности и конфиденциальности Данных необходимые организационные, физические и инфотехнологические методы безопасности. Эти методы охватывают защиту работников, информации, ИТ-инфраструктуры, локальных и открытых сетей предприятия, а также конторских зданий и технических устройств. Целью деятельности по обеспечению безопасности является применение степени, достаточной для обеспечения защиты информации, снижение рисков и предотвращение опасностей.
- 3.3. Telia обеспечивает безопасность Сети связи, а также содержания и формы сообщений Клиента, а также тайну времени и способа отправки в соответствии с Принципами и требованиями Правовых актов. Необходимые для этого меры установлены внутренними правилами безопасности Telia. При необходимости Telia уточняет на Домашней странице, какие конкретно меры компания может использовать для обеспечения безопасности Сети связи.
- 3.4. Для работников Telia действуют требования в области конфиденциальности и защиты Данных, работники несут ответственность за выполнение этих требований. Доверенные Telia обработчики





данных обязаны обеспечить выполнение таких же правил своими работниками и несут ответственность за выполнение требований, установленных в отношении использования Данных.

#### **4. Роль Клиента в обеспечении безопасности данных**

- 4.1. Клиент должен безопасно и корректно пользоваться Услугами и э-Средами, чтобы обеспечить безопасность устройств (напр., компьютера, смартфона, приложений и т. п.), которые Клиент применяет для пользования Услугами Telia или э-Средой. Клиент обязан хранить в тайне от других лиц PIN-коды, Пароли, имена пользователя или другую используемую для его идентификации информацию или инфоносители (напр., ID-карту или MobiiID), связанные с Клиентом, его устройствами, Услугами или э-Средой.
- 4.2. Клиент должен знать и учитывать то обстоятельство, что Telia не может гарантировать безопасность Данных и не несет ответственности, если Данные не защищены вследствие нарушения Клиентом обязанностей, приведенных в пункте 4.1 (в т. ч. потому что Клиент не изменил начальный PIN-код или другие начальные установки, или ID-карта, MobiiID Клиента и их PIN-коды попали в пользование не уполномоченному на это лицу). В этом случае Клиент сам отвечает за все возможные для него последствия.
- 4.3. Если Клиент позволяет Пользователю (напр., членам семьи Клиента, работникам и т. п.) потреблять Услуги или пользоваться э-Средой на основании Договора, заключенного между Клиентом и Telia, Клиент несет ответственность за то, что Пользователь должен быть ознакомлен и согласиться с Принципами.

#### **5. Сбор Данных**

- 5.1. Telia предлагает Клиентам пользование большим количеством Услуг и э-Сред. В связи с этим состав Данных, собираемых Telia о Клиенте, зависит от того, какими конкретными Услугами или э-Средами пользуется Клиент, какие Данные необходимо задействовать для предложения Услуг и э-Сред, в каком объеме при этом Клиент предоставляет Telia Данные (напр., при заказе Услуги, регистрации Пользователя и пр.) и какие виды согласия Клиент дал Telia на обработку данных.
- 5.2. Telia собирает Данные следующими способами:
  - 5.2.1. Telia получает Данные Клиента при заказе Услуги, регистрации Клиента, заказе новостной рассылки, информационном запросе, отправленным Telia Клиентом и пр.;
  - 5.2.2. Данные возникают при пользовании Клиентом Услугами (напр., при пользовании Услугами связи возникают Данные связи), и это необходимо для выполнения Договора или для обеспечения выполнения Договора, подобная обработка Данных предписана Правовым актом или основанием для нее является согласие Клиента;
  - 5.2.3. Telia может получать Данные, связанные с Клиентом, и из других источников (напр., от других поставщиков услуг или открытых регистров и пр.), если необходимо для выполнения Договора или для обеспечения выполнения Договора, подобная обработка Данных предписана Правовым актом или основанием для нее является согласие Клиента.

#### **6. Использование Данных для выполнения Договора и обеспечения выполнения Договора**

- 6.1. Telia без отдельного согласия Клиента на основе Правовых актов может использовать Данные для выполнения Договора или обеспечения выполнения Договора в целях:
  - 6.1.1. идентификации личности Клиента и его представителя;
  - 6.1.2. совершения действий, необходимых для оказания Клиенту Услуг или продажи товара (в т. ч. продажи и поставки Услуг и/или товара, а также передачи Клиенту информации об Услугах или товаре);
  - 6.1.3. оказания заказанной Клиентом услуги информационного общества или другой Услуги (в т. ч. Услуги, в которой Telia выступает посредником, или услуги, оплата за которую возможна при посредничестве Telia);
  - 6.1.4. обслуживания Клиента и устранения повреждений;
  - 6.1.5. предложения Клиенту и разработки на должном уровне с учетом персонального пользовательского опыта (напр., информации о языковом предпочтении и пр.) э-Среды, ее услуг и функциональности (в т. ч. приведенных в пункте 14 SSO) и предоставления Клиенту информации, связанной с возможностями пользования и безопасности э-Среды;
  - 6.1.6. начисления платы за связанные с Договором услуги, за составление и отправку извещений и счетов Клиенту;
  - 6.1.7. отправки Клиенту по почте связанных с Договором и/или Услугой извещений, которые не предполагают маркетингового использования Данных (напр., газеты для клиентов, рекламы, предложений и т. п.);

- 6.1.8. документирования коммерческой деятельности и деятельности по обслуживанию, а также для информационного обмена в коммерческих целях (в т. ч. для представления аудиторам Telia);
  - 6.1.9. улучшения обслуживания Клиентов, в т. ч. измерения качества э-Среды и Услуг, пользовательской активности или степени удовлетворенности клиентов, а также для разработки Услуг и коммерческой деятельности;
  - 6.1.10. обслуживания или ремонта, поставленного Клиенту Telia устройства и иной связанной с последующим обслуживанием устройства деятельности;
  - 6.1.11. записи и хранения телефонных разговоров между Telia и Клиентом в целях использования этих записей для подтверждения изъявления желания Сторон или совершенных сделок, а также для более качественного обслуживания Клиента;
  - 6.1.12. оценки и предупреждения возможных коммерческих рисков или ущерба, связанных с оказанием Услуг;
  - 6.1.13. обеспечения исполнения Договора (напр., для установки залогов, заключения договоров поручительства);
  - 6.1.14. защиты нарушенных или оспоренных прав Telia или востребования задолженности (в т. ч. для передачи Данных в связи с нарушением Договора и/или задолженностью лицам, оказывающим услуги инкассо, адвокатам и др. лицам, уполномоченным заниматься обработкой соответствующих данных на основании договора);
  - 6.1.15. оценки кредитоспособности и надежности (истории платежей) Клиента (в т. ч. для принятия решения о предоставлении кредита по услугам и об условиях договора о финансировании);
  - 6.1.16. передачи данных о нарушении платежей в случае нарушения Клиентом Договора (данных, связанных с задолженностью, превышающей срок платежа более чем на 30 дней (в т. ч. имя должника, личный код и информация о размере задолженности, сроках ее возникновения и виде сделки, связанной с задолженностью) уполномоченному Telia предприятию, занимающемуся информацией о кредитах (в т. ч. AS Krediidinfo, OÜ Krediidiregister).
  - 6.2. Представленный в пункте 6.1 обзор целей обработки Данных для выполнения Договора и обеспечения выполнения Договора не является исчерпывающим. Это значит, что при возникновении соответствующей необходимости для выполнения Договора или для обеспечения выполнения Договора Telia может обрабатывать Данные с какой-либо другой целью, не указанной отдельно в пункте 6.1.
  - 6.3. Клиент при пользовании Услугой или э-Средой не может запретить использование Данных в целях, указанных в пункте 6.1, поскольку это сделает невозможным для Telia оказание Клиенту Услуги или предложение э-Среды.
  - 6.4. В целях, перечисленных в пункте 6.1, Telia может использовать следующие Данные:
    - 6.4.1. Основные данные Клиента: имя Клиента, личный код, дату рождения, данные удостоверяющего личность документа, контактные данные Клиента или его доверенного лица или контактного лица, или контактные данные Пользователя (в т. ч. номера средств связи, адрес, адрес электронной почты, язык общения, сфера деятельности, предпочитаемый канал общения и т. д.), информацию о принадлежности Клиента к какому-либо сегменту;
    - 6.4.2. Данные, связанные с общением с Клиентом: информацию, касающуюся пользования Услугами Telia (в т.ч. услуги финансирования), заключенных Клиентом Договоров, представленных заказах и отдельных контактах с клиентом, счетах и связанную с ними информацию (напр., данные о платежах и т. п.), информацию, введенную Клиентом в э-Среде (в т. ч. данные, введенные при регистрации учетной записи, данные, необходимые для реализации SSO (см. пункт 14), данные о деталях, касающихся использования Клиентом Услуг, данные о э-Среде, использовании ее услугами и функциональными возможностями, данные, собранные с помощью cookies (см. пункт 15), а также данные, связанные с платежной дисциплиной/задолженностью Клиента;
    - 6.4.3. Отдельные данные, касающиеся потребления Клиентом Услуг (в т. ч. Данные о связи и Местонахождении), а также о конечных устройствах Клиента, используемых им для потребления Услуг (напр., дигибокс, роутер и т. п.).
  - 6.5. Перечень приведенных в пункте 6.4 Данных не является окончательным. Это означает, что при разумной необходимости и в разумных пределах Telia может для выполнения Договора и обеспечения выполнения Договора обрабатывать также Данные, не перечисленные в пункте 6.4.
- 7. Использование Данных в маркетинговых целях**
- 7.1. Использование Данных с маркетинговой целью означает, что Telia использует Данные для:



- 7.1.1. маркетингового анализа пользовательских предпочтений Клиента в отношении Услуг, э-Среды и т. п. с целью определения потребностей и ожиданий Клиента и составления на основании этой информации персональных предложений (далее: Использование данных в маркетинговых целях) и;
- 7.1.2. отправки Клиенту персональных предложений электронным способом (напр., электронным письмом, SMS или MMS).
- 7.2. Клиент дал или может дать Telia согласие на использование Данных в маркетинговых целях и для получения персональных предложений (далее: Согласие) при заключении с Telia Клиентского договора или иного Договора, или, сделав волеизъявление, подтвердив Согласие иным способом (напр., подтвердив согласие щелчком мыши в э-Среде и т. п.).
- 7.3. В отношении Согласия действуют указанные в Принципах условия использования Данных. Получая Согласие Клиента, Telia ссылается на Принципы, Клиент имеет возможность ознакомиться с Принципами. Клиент имеет право не давать своего Согласия или позднее отозвать его, сообщив об этом Telia посредством э-Среды или письменно или в письменной воспроизводимой форме. Согласие считается действительным до момента отзыва или до окончания срока действия, заключенного(-ых) с Клиентом Договора(-ов).
- 7.4. При наличии согласия Клиента Telia может использовать Данные в маркетинговых целях для:
  - 7.4.1. определения потребностей, предпочтений и ожиданий Клиента, а также для разработки новых лучших услуг и возможностей использования э-Среды;
  - 7.4.2. разработки для Клиента персональных прямых маркетинговых и льготных предложений, а также предложений кампаний, касающихся пользования Услугами и приобретения товаров;
  - 7.4.3. передачи Клиенту электронным способом персональных прямых маркетинговых и льготных предложений, а также предложений кампаний, касающихся Услуг и товаров;
  - 7.4.4. передачи Данных предприятиям, принадлежащих вместе с Telia одному концерну, в целях предложения Клиенту совместных или взаимосвязанных услуг;
  - 7.4.5. передачи Клиенту в э-Среде персонального адаптированного контента, предложений и рекламы.
- 7.5. При наличии согласия Клиента, Telia может использовать в маркетинговых целях следующие Данные и информацию:
  - 7.5.1. Имя, дату рождения, личный код, язык общения, предпочтительные контактные данные (напр., электронная почта, обычная почта и т. п.) Клиента и его доверенного или контактного лица, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер мобильного телефона, номер факса и данные о местонахождении;
  - 7.5.2. Данные, предоставленные клиентом разговорной карточки Telia (имя, личный код или дата рождения, пол, предпочитаемый язык общения, адрес электронной почты, должность и/или сфера деятельности);
  - 7.5.3. Информацию о принадлежности Клиента к сегменту;
  - 7.5.4. Информацию, касающуюся пользования Услугами (в т. ч. Услуги финансирования Telia) и приобретения товаров (напр., вид товара, ценовой класс, информация поставщика и т. п.);
  - 7.5.5. Информацию о кредитоспособности Клиента, данные, связанные с платежной дисциплиной/задолженностью Клиента;
  - 7.5.6. Отдельные данные, касающиеся потребления Клиентом Услуг (напр., объем использования в разрезе Услуг, количество, способ, время и пр., к примеру, количество разговорных минут, потраченных в определенном направлении), а также отдельные данные, касающиеся заказанных Клиентом дополнительных услуг и о конечных устройствах Клиента, используемых им для потребления Услуг (напр., дигибокс, роутер и т. п.);
  - 7.5.7. Данные, предоставленные Клиентом Telia посредством э-Среды (напр., данные, введенные при регистрации учетной записи и данные, связанные с SSO (см. п. 14));
  - 7.5.8. Данные, собранные при использовании Клиентом э-Средой и функциональными возможностями, а также данные, собранные с помощью *cookies*;
  - 7.5.9. Данные о Клиенте в открытых базах данных или опубликованные открыто в интернете (напр., информация о хобби, работе или учебе Клиента и т. п.);
  - 7.5.10. Данные, полученные от других лиц на законных основаниях (напр., данные, собираемые AS Krediidiinfo).

## **8. Отправка персональных предложений электронным способом**

- 8.1. Клиент (в т. ч. клиент разговорной карты Telia) имеет право в любое время, вне зависимости от согласия с маркетинговым использованием своих Данных (см. пункт 7.2), запретить отправлять ему предложения электронным способом (напр., по электронной почте, SMS или MMS), воспользовавшись для этого инструкцией в э-Среде, электронном письме или сообщении, или любым другим предлагаемым Telia электронным способом.
- 8.2. В соответствии с согласием Клиента на использование Данных в маркетинговых целях и положениями Правовых актов, Telia может отправлять ориентированные на Клиента предложения Пользователю, который стал известен Telia, и который пользуется Услугами Telia по доверенности Клиента и под его ответственность на основании Договора, заключенного между Клиентом и Telia, а также представителю или контактному лицу бизнес-клиента Telia, без их предварительного согласия. Эти лица могут запретить отправку им предложений электронным способом (напр., по электронной почте, SMS или MMS), воспользовавшись для этого инструкцией в э-Среде, электронном письме или сообщении, или любым другим предлагаемым Telia электронным способом. Право отозвать согласие на использование Данных с маркетинговой целью (см. пункт 7.2) имеет только сам Клиент.

## **9. Пользование Данными с помощью доверенного обработчика**

- 9.1. Ответственный обработчик данных – Telia Eesti AS (Telia), регистрационный код 10234957, адрес: Мустамяэ теэ 3, 15033 Таллинн.
- 9.2. В соответствии с положениями Правовых актов, Telia может передать право использования Данных доверенным обработчикам. Доверенные обработчики – это партнеры Telia, которые занимаются, например, организацией расчетов, ответами на вопросы клиентов, обнаружением мошенничества, маркетингом услуг, дальнейшей продажей услуг или оказанием других услуг, которые предоставляются с использованием услуг связи и т. п. Доверенный обработчик имеет право использовать Данные только для совершения конкретных действий, запрошенных Telia, а также на основании соответствующего заключенного с Telia договора, содержащего обязательство конфиденциальности. Например, AS Eesti Post на основании такого договора использует фамилии и адреса Клиентов для доставки Клиентам писем и счетов Telia.
- 9.3. Список и контактные данные доверенных обработчиков Telia приведены на Домашней странице.

## **10. Особые случаи обработки Данных, проистекающие из Правовых актов**

- 10.1. При подключении Клиента к Услугам связи Telia клиент может выбрать, желает ли он, чтобы информация о его имени, почтовом адресе (без номера квартиры) и номерах средств связи были открыты и доступны в службе информации о номерах и в инфокаталогах. В этом случае Telia имеет право на публикацию соответствующих данных, если Клиент не ограничил это, известив об этом Telia.
- 10.2. Как и все другие предприятия связи, Telia, в соответствии с Правовыми актами, обязуется сохранять данные связи в течение одного года с момента осуществления сеанса связи, а также предоставлять на основании запросов, представленных в установленном Правовыми актами порядке, информацию следственным учреждениям, прокуратуре, суду и др. перечисленным в Правовых актах государственным учреждениям. Кроме того, Telia обязана выполнять другие вытекающие из Правовых актов связанные с Данными требования (напр., установленные Правовыми актами требования к заключению договоров финансирования).

## **11. Срок хранения Данных**

- 11.1. Telia хранит Данные столько, сколько необходимо для достижения цели, установленной в Принципах, или до срока, указанного в Правовом акте.

## **12. Права Клиента в связи с использованием Данных**

- 12.1. У Клиента в связи с обработкой его Личных данных есть право:
  - 12.1.1. получать от Telia информацию о своих Данных и их использовании в порядке и объеме, установленных Правовым актом;
  - 12.1.2. требовать от Telia в установленных Правовым актом случаях прекращения использования Данных, а также исправления, закрытия и удаления Данных;
  - 12.1.3. давать согласие или запрещать использование своих Данных с целью прямого маркетинга или маркетинга, согласно указанному в Принципах;
  - 12.1.4. обращаться в случае нарушения его прав в Инспекцию по защите данных и в суд;
  - 12.1.5. требовать в порядке и на основании положений Обязательственно-правового закона возмещения имущественного ущерба, возникшего в результате нарушения его прав.



### 13. Возможность обратиться к Telia

- 13.1. Клиент может обратиться к Telia по вопросам, связанным с Принципами или обработкой Данных Клиента, воспользовавшись следующими контактными данными: по телефону 639 7130 или по электронной почте [info@telia.ee](mailto:info@telia.ee).
- 13.2. Telia признает важной ответственное и последовательное ведение коммерческой деятельности. В связи с этим, в дополнение к вышеизложенному, Telia создала возможность для Клиента представлять вопросы и претензии, связанные с Данными, в информационной среде [Speak-Up Line](#), которая представляет собой защищенную и конфиденциальную интернет-страницу для извещения о нарушениях, сохраняющуюся вне пределов предприятия.

### 14. Идентификационное решение Telia (SSO)

- 14.1. Для более быстрого и удобного перемещения по э-Средам Клиент может использовать идентификационное решение Telia (англ. *Single Sign On*, далее SSO), если Клиент этого желает и выполнит необходимые для этого действия.
- 14.2. С помощью SSO Клиент может в разных э-Средах Telia или других интернет-средах (напр., *Facebook, Google, Microsoft*) связать между собой зарегистрированные на его имя пользовательские учетные записи и использовать для авторизованного входа в разные э-Среды и перемещения между ними имя пользователя и пароль связанной среды.
- 14.3. Чтобы пользоваться SSO и связать пользовательские учетные записи, Клиент вводит на главной странице соответствующей э-Среды необходимые для этого данные. Введенные данные и основные данные пользовательской учетной записи, передаваемые в э-Среду Telia другими интернет-средами (напр., *Facebook, Google, Microsoft*), Telia использует для обеспечения работы SSO, аутентификации Клиента и администрирования прав доступа, а также в случае Согласия Клиента в маркетинговых целях.
- 14.4. Представив заявление о подключении к SSO и совершив соответствующие действия, Клиент дает Telia право предполагать, что в дальнейшем Клиент, осуществляющий вход с именем пользователя и паролем связанной с SSO пользовательской учетной записи или других возможностей аутентификации, является тем же лицом, которое связало пользовательские учетные записи.
- 14.5. Клиент обязан не допускать ситуаций, при которых связанные с SSO имя пользователя и пароль или любые другие данные, используемые для аутентификации Клиента, могут стать известными третьим лицам.
- 14.6. Клиент гарантирует то, что он связывает с SSO только принадлежащие ему пользовательские учетные записи.
- 14.7. Клиент отвечает за привязку всех учетных записей или за последствия использования связанных учетных записей, в т. ч. Клиент отвечает за все операции, совершенные с использованием принадлежащей(-их) ему учетной(-ых) записи(-ей), и в том случае, если Клиент предоставил третьим лицам возможность доступа к данным, использование которых позволило применить связанную(-ые) учетную(-ые) запись(-и) (в т. ч., если Клиент не произвел на личном или общедоступном компьютере или другом устройстве выход из э-Среды или другой связанной интернет-среды, и это сделало возможным использование связанной пользовательской учетной записи другим лицом).
- 14.8. Если Клиент узнал, или у него возникло подозрение, что третье лицо получило или может получить доступ к связанной с SSO учетной записи, Клиент обязан сразу применить все возможные средства для защиты, принадлежащей(-их) ему учетной(-ых) записи(-ей) (в т. ч. изменить пароли, а также перестать пользоваться и отсоединить учетные записи).
- 14.9. Клиент имеет право в любое время перестать пользоваться SSO, в т. ч. отказаться от связывания учетных записей с помощью SSO.
- 14.10. Использование SSO не дает Клиенту права входить во все э-Среды с именем пользователя и паролем, которые связаны с учетной записью. Telia имеет право при входе в некоторые э-Среды и/или при осуществлении определенных операций требовать от Клиента авторизованного входа методом какой-либо конкретной аутентификации (напр., с помощью ID-карты или mobiil ID).
- 14.11. При пользовании э-Средой следует руководствоваться также условиями пользования конкретной э-Средой и условиями услуг, оказываемых посредством этой среды.

### 15. Использование cookies в э-Средах Telia

- 15.1. Как и при использовании большинства интернет-страниц, в э-Средах Telia используется технология *cookies*. *Cookies* – это небольшие текстовые файлы, которые загружаются в компьютер пользователя через сервер э-Среды. В результате браузер может предоставить информацию





*cookies* обратно в э-Среду в каждом случае пользования э-Средой с целью позволить распознавание этого же пользователя без его идентифицирования (анонимно) и предлагать пользователю более персональный и удобный опыт работы с э-Средой (напр., сохраняя его предпочтения и интересы и т. д.), а также анализа и разработки Услуг, предлагаемых в э-Среде, и направления предложений и рекламы.

Настоящая версия Принципов использования данных вступает в силу в отношении Telia и всех Клиентов 17.05.2017. Telia имеет право в одностороннем порядке изменять Принципы использования данных в соответствии с положениями Общих условий.