

## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПОТРЕБЛЕНИЯ УСЛУГ ELISA

### 1. Общие положения и понятия

- 1.1. Настоящие общие условия потребления услуг Elisa (далее: «**Общие условия**») применяются к Договорам подключения, заключенным между Elisa Eesti AS, регистрационный код 10178070, и/или Elisa Teleteenused AS, регистрационный код 10069659 (далее совместно именуемые: «**ELISA**» или «**Сторона**»), и физическим или юридическим лицом (далее: «**Клиент**» или «**Сторона**»), далее совместно именуемые «**Стороны**».
- 1.2. Общие условия являются неотъемлемой частью Договора подключения и обязательны для исполнения начиная с момента заключения Договора подключения между Сторонами. Общие условия доступны для ознакомления на сайте ELISA и в представительствах ELISA.
- 1.3. В условиях (в том числе и в Общих условиях) используются понятия в следующих значениях:
  - 1.3.1. **Э-магазин ELISA** – электронная среда продаж ELISA на сайте [www.elisa.ee](http://www.elisa.ee).
  - 1.3.2. **Приложение Elisa** – предлагаемая напрямую или при посредничестве ELISA программа для мобильного телефона или браузера.
  - 1.3.3. **Представитель ELISA** – уполномоченное ELISA третье лицо, имеющее право заключать, изменять Договоры подключения или расторгать их от имени ELISA и обслуживать Клиентов по вопросам, связанным с оказанием Услуг.
  - 1.3.4. **Представительство ELISA** – пункт обслуживания ELISA, в котором возможно заключить, изменить Договор подключения или отказаться от него и в котором производится обслуживание Клиентов ELISA по вопросам, связанным с Договором подключения и оказанием Услуг.
  - 1.3.5. **Инфотелефон ELISA** – телефонный номер 6600 600, обслуживание и консультирование Клиентов (с 07.00 до 23.00).
  - 1.3.6. **Самообслуживание ELISA** – среда самообслуживания ELISA в интернете.
  - 1.3.7. **Клиентская служба ELISA** – инфотелефон ELISA, представительство ELISA, представитель ELISA, Самообслуживание ELISA или иной информационный канал ELISA, используемый для обслуживания и консультирования Клиентов.
  - 1.3.8. **Сеть связи ELISA** – принадлежащая ELISA сеть связи.
  - 1.3.9. **Расчетный период** – промежуток времени, за оказанные в течение которого услуги ELISA выставляет Клиенту счет.
  - 1.3.10. **Предоплата** – денежный взнос, уплачиваемый Клиентом для обеспечения выполнения Договора подключения.
  - 1.3.11. **Прейскурант** – введенный ELISA перечень платежей за Услуги, обслуживание, Терминальное оборудование и прочие компоненты.
  - 1.3.12. **Пользователь** – назначенное Клиентом физическое лицо, которое с согласия Клиента и под его ответственность пользуется Услугами для номера Клиента, которые предоставляет ELISA непосредственно или выступая в роли посредника, и также пользуется Самообслуживанием ELISA.
  - 1.3.13. **Условия потребления** – документ, фиксирующий условия использования конкретного канала обслуживания, среды обслуживания или соответствующего программного обеспечения (например: Порядок использования пароля для телефонного обслуживания; Условия потребления Приложения).
  - 1.3.14. **Смарт-карта** – снабженная микропроцессором карта, которую можно использовать в Терминальном оборудовании для идентификации Клиента и для оказания Клиенту телевизионных услуг.
  - 1.3.15. **Клиент** – физическое или юридическое лицо, заключившее с ELISA Договор подключения для потребления Услуг или пользующееся приложением ELISA.
  - 1.3.16. **Koduleht** – домашняя страница ELISA, расположенная по адресу [www.elisa.ee](http://www.elisa.ee).
  - 1.3.17. **Кредитный лимит** – введенная ELISA для Клиента предельная денежная сумма, после превышения которой ELISA имеет право потребовать у Клиента предоплату или ограничить оказание Услуг Клиенту.
  - 1.3.18. **Договор подключения** – заключенный между ELISA и Клиентом договор об оказании Услуг вместе с Условиями.
  - 1.3.19. **Смена владельца** – действие, в результате которого Клиентом становится другое лицо.

- 1.3.20. **Пароль/PIN-код** – буквенная и/или цифровая комбинация, используемая Клиентом для подключения к Услугам и отключения от них, внесения изменений в персональные данные и совершения прочих действий в Самообслуживании ELISA или Терминальном оборудовании.
- 1.3.21. **Принципы** – документ, содержащий информацию о принципах деятельности ELISA (например: Принципы кредитования, Принципы обработки персональных данных и т.д.).
- 1.3.22. **Роуминговая услуга** – потребление Клиентом услуг связи зарубежного предприятия связи, являющегося роуминговым партнером ELISA, оплата которых производится через ELISA.
- 1.3.23. **Сеть связи** – сеть электронной связи, используемая ELISA для оказания Услуг, в том числе сеть мобильной телефонной связи, сеть стационарной телефонной связи, кабельная сеть и сеть обмена данными.
- 1.3.24. **SIM-карта** – снабженная микропроцессором карта, используемая при введении в Терминальное оборудование для идентификации Клиента и для оказания Клиенту услуг мобильной связи.
- 1.3.25. **Потребитель** – физическое лицо, заключившее Договор подключения в целях, не связанных с его экономической или профессиональной деятельностью.
- 1.3.26. **Услуги** – услуги электронной связи общего пользования, оказываемые ELISA Клиенту на основании Договора подключения или посредством приложения ELISA, в том числе услуги мобильной телефонной связи, телефонной связи, обмена данными, телевизионные услуги и дополнительные услуги, связанные с ними, или при оказании которых Клиенту ELISA выступает посредником.
- 1.3.27. **Служебная информация** – сведения, которые ELISA передает Клиенту в рамках Договора подключения (например: извещения о задолженностях, сообщения о сбоях, подтверждения, предупреждения о роуминговых расценках, извещения об исчерпании кредитного лимита или объема данных, и т.д.).
- 1.3.28. **Пакет Услуг** – фиксированный набор Услуг, в том числе интернет-билет и прочие периодические порции Услуг.
- 1.3.29. **Условия Услуги** – технические и описательные параметры конкретной Услуги (в том числе пакета Услуг), ее описание и подробные условия потребления.
- 1.3.30. **Телефонный номер** – телефонный или мобильный телефонный номер, выделенный ELISA Клиенту, по которому ELISA оказывает Услуги через Сеть связи ELISA.
- 1.3.31. **Пароль телефонного обслуживания** – буквенная и/или цифровая комбинация для идентификации Клиента или проверки права третьего лица представлять интересы Клиента при общении по инфотелефону ELISA.
- 1.3.32. **Терминальное оборудование** – мобильный телефон или другое техническое устройство или его часть, при подключении которого к точке подключения возможно посылать, обрабатывать или принимать звонки или передавать данные (например: роутер, модем, ТВ-дигибокс).
- 1.3.33. **Условия** – Общие условия, Условия потребления, Прейскурант, Условия Услуги и прочие касающиеся оказания услуги связи документы и специальные условия, в том числе Условия потребления интернет-услуги.

## 2. Заключение и изменение Договора подключения

- 2.1. Договор подключения для потребления Услуг и его дальнейшие изменения оформляются по требованию одной Стороны в письменном виде или, используя созданные ELISA и приемлемые технические возможности, в ином обеспечивающем воспроизведение виде, в том числе путем обмена э-письмами, в электронном виде через Самообслуживание ELISA, или путем принятия Клиентом сформулированных ELISA условий Договора подключения, в том числе в виде подписания Клиентом Договора подключения через средство связи или компьютерную сеть. Если в Договоре подключения или приложениях к нему не установлено иначе, то Договор подключения считается бессрочным.
- 2.2. При заключении Договора подключения через Самообслуживание ELISA лицо, желающее заключить Договор подключения, должно перед заключением Договора подключения идентифицировать себя посредством банковского канала авторизации или с помощью ID-карты, Smart-ID, Mobil ID или иным допускаемым ELISA способом идентификации личности.

- 2.3. В период действия Договора подключения по желанию Клиента в Договор подключения можно вносить связанные с Услугами или Клиентом изменения в результате обмена электронными письмами, в представительстве ELISA на основании письменного заявления, через Самообслуживание ELISA, Терминальное оборудование или по Инфотелефону ELISA на основании пароля для телефонного обслуживания. Договор подключения считается измененным через Самообслуживание ELISA с момента записи в Самообслуживании ELISA соответствующего выбора или изменения. Волеизъявление, полученное ELISA с указанного в Договоре подключения адреса электронной почты Клиента, является юридически обязывающим.
- 2.4. При заключении или изменении Договора подключения желающее потреблять Услуги лицо обязано ознакомиться в представительстве ELISA или на Сайте с Условиями, являющимися неотъемлемой частью Договора подключения и указанными в Договоре подключения.
- 2.5. Заключение, изменение и расторжение Договора подключения осуществляется после идентификации личности, а при участии представителя другого лица – также при наличии права представительства.
- 2.6. Предъявляемый Клиентом документ, удостоверяющий его право представительства, должен быть составлен в принимаемой ELISA форме, с электронно-цифровой подписью или нотариальным заверением. ELISA не обязана принимать удостоверяющий право представительства документ, в котором это право не выражено однозначно и понятно.
- 2.7. ELISA имеет право до заключения Договора подключения проверить платежеспособность Клиента в регистре платежей нарушений, регистре кредитной информации и прочих регистрах и базах данных о кредитоспособности или платежном поведении.
- 2.8. ELISA имеет право требовать внесения предоплаты при заключении Договора подключения.
- 2.9. ELISA имеет право потребовать от лица, желающего заключить Договор подключения, представления дополнительных обязательственных гарантий (например: договор поручительства, гарантийное письмо) для определения его кредитоспособности и/или выполнения обязательств по Договору подключения, а также представления документа, подтверждающего доходы, или иных документов, подтверждающих платежеспособность.
- 2.10. ELISA имеет право снимать копии с представленных Клиентом документов.
- 2.11. Договор подключения заключается после ознакомления лица, желающего заключить Договор подключения, с текстом Договора подключения, Общими условиями, Прейскурантом и иными связанными с договором документами, представления требуемых ELISA данных и документов и произведения платежей, вытекающих из заключения Договора о подключении.
- 2.12. Подписанием Договора подключения Клиент подтверждает, что представленные им данные и документы являются верными, что у него имеются все необходимые права и полномочия для заключения Договора подключения, что при заключении Договора подключения он соблюдал все необходимые процедуры и получил согласования, которые требуются для получения прав и принятия обязательств, вытекающих из Договора подключения, а также что он обязуется соблюдать условия Договора подключения.
- 2.13. ELISA имеет право отказаться от заключения Договора подключения или заключенный Договор подключения не вступит в силу, если:
  - 2.13.1. во время заключения Договора подключения технически невозможно подключение Терминального оборудования к Сети связи ELISA в желаемом лицом регионе и желаемым способом;
  - 2.13.2. лицо не представило данных, которые необходимы для его идентификации или передачи ему извещений, или адреса желаемого места подключения к сети связи для оказания лицу Услуг;
  - 2.13.3. при заключении Договора подключения лицо представило неверные данные, отказалось от представления данных или от подписания Договора подключения;
  - 2.13.4. лицо имеет взыскиваемую задолженность по оказанным ему услугам связи;
  - 2.13.5. в отношении лица ведется производство по делу о банкротстве или юридическое лицо ликвидируется;

- 2.13.6. физическое лицо не достигло 18-летнего (восемнадцатилетнего) возраста или имеет ограниченную дееспособность, и отсутствует согласие его законного представителя на заключение Договора подключения.
- 2.14. ELISA начинает оказание Услуг не позднее 10 (десяти) рабочих дней после заключения Договора подключения, проверки документов и данных лица, желающего заключить Договор подключения, и оплаты требуемых сумм, при условии, что не выявилось перечисленных в пункте 2.13. препятствующих обстоятельств и отсутствуют технические препятствия для подключения Терминального оборудования Клиента к Сети связи.
- 2.15. С лицом, желающим заключить Договор подключения с использованием права сохранения номера, выданного им другим предприятием связи на основании договора подключения, ELISA заключает Договор подключения с отлагательным условием.
- 2.16. Договор подключения, заключенный с отлагательным условием, вступает в силу с момента, когда ELISA сообщила лицу о сроке перехода Телефонного номера и создала возможность для потребления Услуг по Телефонному номеру, указанному в Договоре подключения. Договор подключения с отлагательным условием не вступает в силу, если предприятие связи, передающее Телефонный номер и указанное в Договоре подключения, сообщает ELISA об отклонении ходатайства о передаче Телефонного номера или если в течение предусмотренного времени лицо не прекращает по отношению к Телефонному номеру договор подключения, заключенный с предприятием связи, передающим Телефонный номер.
- 2.17. Клиент несет затраты на необходимые для оказания Услуги работы по строительству и установке на своей территории Сети связи, а при необходимости также на территории третьих лиц, если ELISA и Клиент в письменном виде не договорились иначе.
- 2.18. Для осуществления необходимых для оказания Услуги работ по строительству и установке Сети связи Клиент обязуется обеспечить представителям компании ELISA доступ на территорию Клиента, а также исполнение инструкций и технических условий ELISA, требуемых для выполнения указанных работ. Необходимые для оказания Услуги работы по строительству и установке ELISA выполняет целесообразным и необходимым образом, предварительно согласуя их с Клиентом.

### **3. Ограничение оказания Услуги и сопутствующие расходы**

- 3.1. Ограничение оказания Услуги может осуществляться по инициативе Клиента или ELISA.
- 3.2. Ограничение оказания Услуги может производиться в полном объеме или частично (блокирование исходящих звонков).
- 3.3. Клиент может ходатайствовать об ограничении оказания Услуги, подав для этого в ELISA письменное ходатайство или позвонив, используя Пароль телефонного обслуживания, на Инфотелефон ELISA.
- 3.4. ELISA ограничивает оказание Услуги Клиенту в целом, то есть если Клиент заключил с ELISA несколько Договоров подключения и появляется одна из указанных в Общих условиях причина для ограничения оказания Услуги, то ELISA ограничит оказание Клиенту Услуги по всем его Договорам подключения.
- 3.5. По желанию Клиента ограничение оказания Услуг производится в течение одного рабочего дня с даты получения соответствующего заявления, возможные платы за ограничение Услуги устанавливаются Прейскурантом.
- 3.6. Ограничение оказания Услуги не освобождает Клиента от обязательства по оплате месячных плат или минимального счета согласно Прейскуранту.
- 3.7. В случае кражи или утери SIM-карты и/или Смарт-карты об этом следует немедленно известить ELISA по Инфотелефону ELISA или в представительстве ELISA. Оказание Услуги ограничивается после того, как ELISA получила от Клиента соответствующее извещение. До ограничения оказания Услуги обязательство по оплате Услуг, лежит на Клиенте. После поступления извещения в ELISA Клиент не несет ответственности за оплату потенциально потребленных далее Услуг. При передаче устного извещения представитель ELISA имеет право спросить Пароль телефонного обслуживания и/или задать Клиенту вопросы для проверки личности на основании информации, содержащейся в базе данных о клиентах ELISA.
- 3.8. ELISA может ограничить оказание Услуги Клиенту, если:
  - 3.8.1. Клиент задержал оплату оказанных ему Услуг на срок, превышающий 14 (четырнадцать) дней;
  - 3.8.2. Клиент превысил установленный для него Кредитный лимит;

- 3.8.3. Клиент подключил к сети связи ELISA неисправное или несоответствующее требованиям Терминальное оборудование или оборудование, не являющееся Терминальным оборудованием. А также в случаях, когда Терминальное оборудование, подключенное Клиентом к сети связи ELISA, нарушает целостность сети связи ELISA, изготовлено или перестроено незаконным образом;
- 3.8.4. Клиент, пользуясь Терминальным оборудованием, нарушает работу сети связи ELISA или мешает другим пользователям услуг связи;
- 3.8.5. это необходимо для установки, ремонта, замены или обслуживания оборудования сети связи или оборудования линии;
- 3.8.6. Клиент существенно нарушает условия Договора подключения;
- 3.8.7. в отношении Клиента возбуждено производство по делу о банкротстве или в отношении Клиента, являющегося юридическим лицом, – производство по делу о ликвидации;
- 3.8.8. ограничение обусловлено законодательством.
- 3.9. Некоторые существенные нарушения Договора подключения с точки зрения ELISA:
- 3.9.1. при заключении Договора подключения или во время действия Договора подключения Клиент предоставил ELISA неверные данные;
- 3.9.2. Клиент пользуется SIM-картой и/или Смарт-картой незаконным образом или образом, представляющим опасность для сети или функционирования или целостности Услуг;
- 3.9.3. нарушен пункт 4.2.11. Договора.
- 3.10. ELISA известит Клиента об ограничении оказания ему Услуги на перечисленных в пунктах 3.8.1. – 3.8.4. основаниях, указав при этом длительность и конкретную причину ограничения. В описанном в пункте 3.8.1 случае ELISA вправе потребовать от Клиента плату согласно Прейскуранту обслуживания, расчетов и задолженностей. Если Услуга подлежит ограничению согласно пункту 3.8.5., ELISA предупредит Клиента об этом по меньшей мере за 5 (пять) рабочих дней.
- 3.11. ELISA не ограничит оказание Услуги Клиенту, если до ограничения оказания Услуги Клиент устранил послуживший причиной ограничения факт, уведомив об этом ELISA.
- 3.12. Если за этот период времени не последовало отказа от Договора подключения, ELISA восстанавливает Клиенту возможность пользования Услугой в прежнем объеме в течение 2 (двух) рабочих дней считая с момента исчезновения факта, послужившего основанием для ограничения.

#### **4. Права и обязанности Клиента**

- 4.1. Клиент имеет право:
  - 4.1.1. требовать от ELISA выполнения обязательств, взятых ELISA на себя при заключении Договора подключения;
  - 4.1.2. потреблять предлагаемые ELISA Услуги или Услуги, в которых ELISA является посредником, в соответствии с Договором подключения и Условиями;
  - 4.1.3. при осуществлении действий, связанных с Договором подключения, пользоваться Паролем телефонного обслуживания и Самообслуживанием ELISA в пределах его функциональности и Условий потребления;
  - 4.1.4. вносить предоплату за Услуги, которые он намерен потреблять в будущем;
  - 4.1.5. обращаться в ELISA для получения информации о потреблении Услуг, об Условиях, выставленных счетах и иных подобных обстоятельствах;
  - 4.1.6. ходатайствовать об ограничении оказания ему Услуги в порядке, установленном Общими условиями;
  - 4.1.7. ходатайствовать о получении за свой счет новой SIM-карты или Смарт-карты в случае утери, кражи или повреждения старой карты;
  - 4.1.8. уступать SIM-карту или Смарт-карту в пользование третьему лицу, оставаясь перед ELISA ответственным за соблюдение Договора подключения и Условий, в том числе за оплату счетов;
  - 4.1.9. отказаться от Договора подключения в предусмотренном для этого порядке;
  - 4.1.10. подавать ELISA ходатайства, заявления и предложения, также подавать при возникновении претензий письменные жалобы;
  - 4.1.11. информировать ELISA о поломках в сети связи ELISA по Инфотелефону ELISA;
  - 4.1.12. пользоваться всеми правами, вытекающими из Договора подключения.
- 4.2. Клиент обязан:

- 4.2.1. соблюдать Договор подключения, Условия и требования действующего законодательства;
- 4.2.2. своевременно оплачивать счета ELISA;
- 4.2.3. своевременно покрывать расходы, связанные с взысканием неоплаченных счетов;
- 4.2.4. при потреблении Услуг следить за Кредитным лимитом и не превышать его, а также вносить ELISA предоплаты при превышении Кредитного лимита согласно Принципам кредитования ELISA. Ограничение Услуг при превышении Клиентом Кредитного лимита является лишь правом, но не обязанностью ELISA;
- 4.2.5. незамедлительно извещать ELISA о следующих случаях:
  - если Клиент является физическим лицом – об изменении своих данных согласно Принципам обработки персональных данных;
  - если Клиент является юридическим лицом – об изменении своих данных, также о прекращении, объединении, разъединении или преобразовании Клиента, отправив ELISA соответствующее письменное извещение;
  - о краже или утере выданной ELISA Клиенту SIM-карты и/или Смарт-карты, по Инфотелефону ELISA или в представительстве ELISA;
  - о краже или утере документа, удостоверяющего личность Клиента или его представителя, по Инфотелефону ELISA или в представительстве ELISA;
  - о том, что Пароль телефонного обслуживания, PIN-код и/или прочие пользовательские идентификаторы и пароли стали известны третьему лицу или возникла такая опасность, по Инфотелефону ELISA или в представительстве ELISA;
  - о возбуждении в отношении Клиента, являющегося юридическим лицом, производства по делу о банкротстве, санации или ликвидации, производстве Клиенту предупреждения о банкротстве или аресте имущества Клиента, отправив ELISA соответствующее письменное извещение;
  - о возбуждении в отношении Клиента, являющегося физическим лицом, производства по делу о банкротстве, производстве Клиенту предупреждения о банкротстве, возбуждении в отношении Клиента производства по освобождению от задолженностей или аресте имущества Клиента, отправив ELISA соответствующее письменное извещение;
  - об окончании срока действия предоставленных третьему лицу полномочий;
  - о прочих обстоятельствах, которые могут стать препятствием к надлежащему выполнению условий Договора подключения.
- 4.2.6. пользоваться только Терминальным оборудованием, соответствующим действующим стандартам и требованиям, и заботиться об исправности Терминального оборудования, включая своевременное и соответствующее требованиям обновление программного обеспечения Терминального оборудования. Возмещать все причиненные ELISA или третьему лицу убытки в случае, если Клиент пользуется не соответствующим требованиям, неисправным или обуславливающим помехи Терминальным оборудованием и/или программным обеспечением;
- 4.2.7. пользоваться Терминальным оборудованием целесообразно и избегать нанесения ущерба Терминальному оборудованию и Сети связи;
- 4.2.8. пользоваться SIM-картой и Смарт-картой рачительно и сдать Смарт-карту обратно в ELISA после окончания Договора подключения, причем вне зависимости от причины. SIM-карту следует сдать обратно в ELISA только по требованию ELISA;
- 4.2.9. исключить узнавание Пароля телефонного обслуживания третьими лицами, кроме уполномоченных лиц. Клиент отвечает за все последствия использования Пароля телефонного обслуживания (в том числе за оплату заказанных посредством Пароля телефонного обслуживания Услуг);
- 4.2.10. добросовестно пользоваться возможностью звонить на Инфотелефон ELISA;
- 4.2.11. потреблять Услуги только целесообразно, в личных целях, без нанесения ущерба ELISA и третьим лицам, в соответствии с законодательством и добрыми обычаями. Строго запрещены нижеперечисленные действия:
  - 4.2.11.1. использование SIM-карты и Терминального оборудования для искусственного совершения массовых звонков с целью заработать путем такого злоупотребления незаконную прибыль. Клиенту нельзя использовать SIM-карту с подключением к устройству, которое не предназначено для непосредственного совершения голосовых звонков, а также для механических или автоматических сессий связи;

- 4.2.11.2. создание доступа к ресурсам, которые Клиенту запрещены (в первую очередь, но не только: незаконное использование FTP, размещение сервера и его использование в обход договоренностей);
- 4.2.11.3. незаконное и самовольное посредническое предоставление Услуг;
- 4.2.11.4. любое использование находящихся в Сети связи или подключенных к ней устройствах данных, материалов, программного обеспечения, интеллектуальной собственности, товарных знаков и т.п., если это не разрешено Клиенту, или их использование запрещенным образом;
- 4.2.11.5. самовольное уничтожение, повреждение или изменение целостности данных, составленных или собранных третьими лицами;
- 4.2.11.6. распространение или использование компьютерных вирусов, приложений и прочего программного обеспечения, нарушающего функциональность Сети связи или подключенного к ней Терминального оборудования;
- 4.2.11.7. отправка через Сеть связи третьим лицам нежелательных сообщений, в том числе массовая рассылка;
- 4.2.11.8. копирование или передача данных или материалов, которые резко и значительно увеличивают нагрузку на серверы и Сеть связи по сравнению с обычной нагрузкой;
- 4.2.11.9. незаконное удаление или изменение средства идентификации Терминального оборудования, препятствование функционированию Сети связи, распространение компьютерных вирусов, шпионских и прочих вредоносных программ;
- 4.2.11.10. удаление технического решения по защите от нарушения авторского права и сопряженных прав, незаконное потребление услуги информационного общества и услуги средств массовой информации;
- 4.2.11.11. использование Смарт-карты или Терминального оборудования способом, который позволяет делиться ими или иным образом предоставлять потребляемую Услугу третьим лицам;
- 4.2.11.12. декодирование, копирование или изменение программного обеспечения SIM-карты, Смарт-карты или Терминального оборудования.
- 4.2.12. использовать при потреблении Услуг на основании настоящего Договора подключения только SIM-карты и Смарт-карты, выданные для этого ELISA, обеспечивать сохранность конфиденциальности кодов безопасности SIM-карты и Смарт-карты и предотвращать использование SIM-карты и Смарт-карты без законных оснований;
- 4.2.13. отвечать за оплату Услуги, если Клиент предоставил свое Терминальное оборудование, SIM-карту, Смарт-карту, PIN-код или Пароль телефонного обслуживания в распоряжение третьих лиц или не предпринял мер безопасности во избежание потребления, не соответствующего намерениям Клиента;
- 4.2.14. обеспечивать условия для работы и сохранности Терминального оборудования, необходимого для оказания Услуги и устанавливаемого/находящегося в его помещениях, предусмотренные в спецификациях указанного оборудования или определенные ELISA;
- 4.2.15. при поломках в сети связи обеспечивать ELISA или представителю ELISA доступ к оборудованию Клиента и к оборудованию, являющемуся частью сети связи, находящемуся в его владении и на его территории, для проверки и ремонта данного оборудования;
- 4.2.16. обеспечивать защиту необходимого для пользования Услугой Терминального оборудования и программного обеспечения, не допуская использования указанного оборудования и программ третьими лицами для совершения противоправных действий, которые могут нарушить работу сети связи ELISA;
- 4.2.17. при выявлении недостатков в части защиты необходимого для пользования Услугой оборудования и программного обеспечения незамедлительно организовать защиту оборудования и программного обеспечения на требуемом ELISA уровне, устранив недостатки, которые могут нарушить работу сети связи ELISA;
- 4.2.18. пользоваться для настройки Терминального оборудования только теми сетевыми параметрами, которые выделяет ELISA;
- 4.2.19. не пользоваться Услугой, Терминальным оборудованием, SIM-картой и Смарт-картой для совершения действий, вступающих в противоречие с Условиями, законодательством Эстонской Республики или добрыми обычаями.

## 5. Права и обязанности ELISA

5.1. ELISA имеет право:

- 5.1.1. требовать от Клиента выполнения обязательств, взятых на себя Клиентом при заключении Договора подключения;
- 5.1.2. требовать от Клиента возмещения расходов, связанных с взысканием задолженностей, вытекающих из не оплаченных в срок счетов;
- 5.1.3. обрабатывать персональные данные Клиента согласно Принципам обработки персональных данных;
- 5.1.4. изменить выделенный Клиенту Телефонный номер, предварительно уведомив об этом Клиента в порядке, установленном законодательством;
- 5.1.5. ограничивать оказание Услуг, исходя из Общих условий;
- 5.1.6. заменять контактные данные Клиента контактными данными из государственного регистра народонаселения в следующих случаях:
  - ELISA получила от третьего лица заявление об удалении контакта и у Клиента отсутствует юридическое основание для использования этого контакта, или
  - ELISA стало известно о том, что контактный телефонный номер и/или адрес э-почты не используется;
- 5.1.7. применять при заключении Договора подключения предоплату и изменять при необходимости ее размер. Проценты с предоплаты не начисляются;
- 5.1.8. устанавливать для Клиента Кредитный лимит и при необходимости изменять его согласно Принципам кредитования ELISA. Превышение Кредитного лимита дает ELISA право ограничить оказание Клиенту Услуги до внесения предоплаты. Превышение Кредитного лимита не освобождает Клиента от обязанности по оплате Услуг, использованной при превышении Кредитного лимита. При превышении Клиентом его Кредитного лимита ELISA вправе продолжить оказание Услуг Клиенту;
- 5.1.9. уступать требования к Клиенту, вытекающие из несвоевременной оплаты Услуг, третьим лицам или уполномочить третьих лиц для взыскания задолженностей. По требованию ELISA Клиент обязан возместить ELISA расходы, связанные со взысканием задолженностей;
- 5.1.10. передавать Клиенту Служебную информацию посредством его контактных данных;
- 5.1.11. менять и обновлять свои Сети связи и Терминальное оборудование, осуществлять в них технические или влияющие на пользование изменения;
- 5.1.12. ограничивать объем передаваемых или принимаемых Клиентом данных, если это необходимо для обеспечения функционирования Сети связи, защиты прав третьих лиц, соблюдения предусмотренных законодательством регламентов и по иным важным причинам;
- 5.1.13. закрывать без предупреждения в сети Терминальное оборудование, о котором ELISA получила из полиции, регистров идентификации мобильных телефонов Эстонии (*Equipment Identity Register, EIR*) или международного регистра мобильных телефонов (*Central Equipment Identity Register, CEIR*) официальное сообщение о краже или утере Терминального оборудования, о выходе его иным образом из правомерного владения, самовольной перекодировке или о запрете для пользования;
- 5.1.14. предоставлять Клиенту льготы. Предоставленная Клиенту ELISA единовременная льгота не влияет на другие права и обязанности, вытекающие из Договора подключения;
- 5.1.15. предоставлять Клиенту для пользования дополнительные услуги или отказываться от предоставления дополнительных услуг, информируя Клиента об этом посредством его контактных данных;
- 5.1.16. в одностороннем порядке утверждать, дополнять и изменять Условия потребления и Принципы, информируя Клиента об этом через Сайт и/или посредством его контактных данных;
- 5.1.17. в одностороннем порядке начинать и прекращать предложение Услуг;
- 5.1.18. в одностороннем порядке вносить изменения в технические решения, используемые для оказания Услуги. Если соответствующие изменения требуют замены Терминального оборудования в рамках Сети связи ELISA, обновления соответствующего программного обеспечения, модифицирования его настроек и прочих изменений, то соответствующие расходы несет ELISA. Если соответствующие изменения требуют замены принадлежащего Клиенту или эксплуатируемого им Терминального оборудования, обновления соответствующего программного обеспечения, модифицирования его настроек и прочих изменений, то соответствующие расходы несет Клиент;

- 5.1.19. вносить в одностороннем порядке дополнения и изменения в Договор подключения и Условия в соответствии с пунктами 9.5 – 9.7. Общих условий.
- 5.2. ELISA обязана:
- 5.2.1. выполнять Договор подключения, его приложения и требования действующего законодательства;
  - 5.2.2. оказывать Клиенту Услуги или посредничать в оказании Клиенту Услуг в соответствии с Договором подключения и Условиями. ELISA обеспечивает Клиенту доступность своих услуг электронной связи на территории Эстонской Республики и выступает в качестве посредника роуминговых услуг для Клиента в сетях мобильной телефонной связи роуминговых партнеров ELISA;
  - 5.2.3. предоставлять Клиенту по его просьбе связанную с Договором подключения информацию;
  - 5.2.4. информировать Клиента через Сайт об изменении контактных данных ELISA (наименования, адреса, контактного телефона) или изменении иных данных ELISA, указанных в Договоре подключения, сообщая одновременно новые контактные данные;
  - 5.2.5. информировать Клиента через Сайт и/или посредством его контактных данных о существенных технических помехах, поломках и работах по обслуживанию, которые могут повлиять на функционирование Сети связи ELISA;
  - 5.2.6. обеспечивать исправность Сети связи ELISA, обслуживать ее и оказывать Клиенту Услуги согласно действующим в Эстонской Республике требованиям и параметрам качества. Касательно оказываемых ELISA Клиентам прочих услуг обслуживания и поддержки: ELISA исходит из условий на Сайте, особых условий пользования конкурентными Услугами, условий в возможных приложениях к Договору подключения и указанных в Прейскуранте платежей. ELISA не несет ответственности за поломки или помехи в Сети связи ELISA, возникшие по не зависящим от нее причинам;
  - 5.2.7. обеспечивать прием информации о поломках по Инфотелефону ELISA и сообщать Клиенту об ориентировочном сроке устранения конкретной поломки;
  - 5.2.8. организовывать устранение поломок в Сети связи ELISA в течение рабочего дня, следующего за днем извещения ELISA о поломке. При задержке ELISA устранения поломки Клиент имеет право потребовать в виде компенсации освобождение от оплаты месячной платы на время задержки;
  - 5.2.9. не позднее чем в течение 15 (пятнадцати) дней ответить на претензию или жалобу, поданную Клиентом;
  - 5.2.10. не позднее чем в одномесячный срок отвечать на ходатайства, заявления, и представленные в иной форме письменные обращения Клиента;
  - 5.2.11. по желанию Клиента ограничивать оказание Услуги на Телефонный номер Клиента в порядке, установленном Общими условиями;
  - 5.2.12. принимать подходящие технические и организационные меры для снижения рисков, связанных с безопасностью и целостностью Услуг и Сети связи ELISA, и предотвращения полной нагрузки и перегрузки сетевых соединений.

## 6. Порядок расчетов

- 6.1. ELISA выставляет Клиенту счета, а Клиент должен оплачивать счета ELISA за Услуги, оказанные или опосредованные Клиенту, или предоставленные ему в сотрудничестве с третьими лицами, в соответствии с оговоренными в Договоре подключения условиями и исходя из Прейскуранта и/или Условий Услуги, действующего во время оказания или посредничества Услуг.
- 6.2. ELISA начисляет месячную плату согласно Условиям Услуги.
- 6.3. Оплата роуминговых услуг осуществляется на основании счетов ELISA, исходя из прейскуранта зарубежного предприятия связи, оказавшего Клиенту такие Услуги. ELISA вычислит стоимость потребленной Клиентом роуминговой услуги после получения от соответствующего зарубежного предприятия связи данных, необходимых для выставления Клиенту счета. При запоздании отправления зарубежным предприятием связи ELISA отражающих роуминговые услуги данных или при информировании с запозданием ELISA об установленных им ценах, если просрочка возникла не по вине ELISA, то ELISA не отвечает за запоздание выставления счета за роуминговые услуги и за несоответствие платы за роуминговые услуги Прейскуранту ELISA.

- 6.4. ELISA имеет право в сотрудничестве с третьими лицами осуществлять расчеты с Клиентом и за те услуги, которые были оказаны Клиенту третьими лицами, а ELISA оказывала услугу посредничества или начисления платежей. Клиент обязан оплачивать такие услуги по выставляемым ему ELISA счетам.
- 6.5. Расчетным периодом ELISA является календарный месяц, относительно которого ELISA выставляет Клиенту счет за Услуги, использованные за данный период. Счет следует оплатить к указанной в счете дате оплаты. Клиент обязан оплачивать и услуги, связанные с оплатой счетов.
- 6.6. Расчеты осуществляются исходя из условной длины календарного месяца в 30 (тридцать) дней.
- 6.7. ELISA выставляет все счета Клиенту путем размещения их в персональном аккаунте Клиента в Самообслуживании ELISA. В соответствии с волеизъявлением Клиента, счета также выставляются в виде э-счетов в онлайн-банке Клиента, в электронном виде по адресу э-почты Клиента, на бумажном носителе по почтовому адресу Клиента или через иные имеющиеся у ELISA каналы расчетов.
- 6.8. Неполучение счета не освобождает Клиента от обязанности оплаты счета. ELISA не отвечает за некорректную работу почтовой службы, неполадки в работе интернет-банка или возможные сбои при передаче счетов электронным путем. При неполучении счета информацию о подлежащей уплате сумме можно получить по инфотелефону ELISA, в представительствах ELISA или в Самообслуживании ELISA.
- 6.9. Указанная в счете сумма должна быть перечислена на расчетный счет ELISA не позднее указанной в счете даты оплаты. ELISA считает счет оплаченным, если вся указанная в счете сумма поступила на расчетный счет ELISA. ELISA имеет право вести единый учет задолженностей индивидуальных Клиентов применимо ко всем их финансовым обязательствам перед ELISA. По мере осуществления Клиентом платежей ELISA вправе считать финансовые обязательства Клиента перед ELISA выполненными в следующем порядке:
  - 6.9.1. обязательства, проистекающие из договоров купли-продажи или договоров использования устройств и прочих товаров;
  - 6.9.2. обязательства, проистекающие из оказываемых ELISA услуг посредничества или начисления платежей, услуг вне сферы электронной связи, услуг дополнительной ценности и прочих подобных решений;
  - 6.9.3. обязательства, проистекающие из оказываемых ELISA услуг электронной связи.
- 6.10. При несвоевременной оплате счетов ELISA начисляет пеню начиная с даты, следующей за указанной в счете датой оплаты, в размере 0,065 % (ноль целых шестьдесят пять тысячных процента) от суммы задолженности за каждый день задержки платежа для физического лица или 0,15 % (ноль целых пятнадцать сотых процента) от суммы задолженности за каждый день задержки платежа для юридического лица, если законодательством не предусмотрена более низкая процентная ставка пени применимо к задолженности конкретного типа Клиента. ELISA начисляет пеню за нарушения условий договоров потребительского кредита в соответствии с положениями Обязательственно-правового закона. Расходы, связанные с взысканием неоплаченных счетов, оплачивает Клиент.
- 6.11. ELISA не может ограничивать оказание Услуг, если Клиент в письменном виде оспаривает размеры платы за оказанную ему услугу связи до наступления срока оплаты и вносит ту часть платы за услугу связи, которую он не оспаривает.
- 6.12. Если Клиент оспорил плату за Услугу безосновательно, ELISA имеет право потребовать от Клиента в размере 0,065 % (ноль целых шестьдесят пять тысячных процента) в день для физического лица или 0,15 % (ноль целых пятнадцать сотых процента) в день для юридического лица за период начиная со срока оплаты оспоренной суммы до ее действительной оплаты.
- 6.13. Если Клиент письменно оспаривает размер суммы выставленного ELISA счета после наступления срока оплаты счета, то он обязан до предъявления претензии оплатить счет в полном размере. Если жалоба Клиента обоснована, ELISA возвращает переплаченную Клиентом сумму на банковский счет Клиента или рассматривает названную на основании заявления Клиента сумму предоплатой.

## 7. Отказ от Договора подключения и прекращение Договора подключения

- 7.1. Прекращение Договора подключения может произойти по инициативе Клиента или ELISA отказом от Договора подключения или по соглашению между Сторонами.
- 7.2. Клиент может отказаться от Договора подключения в любое время без предварительного уведомления, просто подав в ELISA соответствующее заявление. ELISA имеет право потребовать подачи заявления об отказе от Договора подключения в письменном виде (в том числе с цифровой подписью) или в виде, обеспечивающем письменное воспроизведение. Отказ от Договора подключения не освобождает Клиента от обязательств по оплате счетов за Услуги, оказанные ELISA на основании Договора подключения.
- 7.3. ELISA закроет SIM-карту и/или Смарт-карту не позднее первого рабочего дня после даты окончания Договора подключения.
- 7.4. ELISA может, соблюдая установленный Договором подключения порядок, отказаться от Договора подключения, уведомив об этом Клиента, если:
  - 7.4.1. оказание Услуги Клиенту ограничено ELISA на каком-либо указанном в пункте 3.8. основании и основание для ограничения не устранено в течение одного месяца;
  - 7.4.2. имеются прочие обстоятельства, предусмотренные законодательством Эстонской Республики, в том числе невозможность выполнения Договора подключения, ограниченная дееспособность Клиента, противоречивость или отсутствие прав представительства;
  - 7.4.3. в отношении Клиента возбуждено производство по делу о банкротстве или в отношении Клиента, являющегося юридическим лицом, – производство по делу о ликвидации;
  - 7.4.4. ELISA прекращает оказание Услуги или предложение Пакета услуг всем Клиентам;
  - 7.4.5. по не зависящим от ELISA техническим причинам затруднено или невозможно оказание Услуги согласно Договору подключения или соблюдение предусмотренных Договором подключения обязательств.
- 7.5. Причина ограничения считается сохранившейся и при ограничении ELISA оказания Услуги согласно пункту 3.9.3. по меньшей мере во второй раз.
- 7.6. Отказ от Договора подключения не сопровождается прерыванием начисления пени с сумм, которые Клиент задолжал на основании Договора подключения, и освобождением от обязательства уплаты пени.
- 7.7. С Клиентом, желающим расторгнуть заключенный с ELISA Договор подключения и одновременно оставить за собой право сохранения Телефонного номера при переходе к другому оператору мобильной связи, оформляется на основании соответствующего письменного заявления Клиента соглашение о расторжении Договора подключения с отлагательным условием. Отлагательное условие вступит в силу с момента, когда ELISA прекратит в связи с переходом номера оказание Услуг по Телефонному номеру, указанному в заявлении Клиента. Отлагательное условие не вступит в силу, если Клиент в течение 30 (тридцати) календарных дней не заключит относительно указанного в заявлении Телефонного номера договор подключения с другим предприятием связи, или если Телефонный номер, указанный в данном заявлении, невозможно перенести в другую сеть.
- 7.8. Не позднее 3 (трех) месяцев после заключения соглашения о расторжении Договора подключения или отказа от Договора подключения ELISA предъявит Клиенту окончательный счет за Услуги, оказанные на основании Договора подключения. Окончательный счет следует оплатить не позднее срока оплаты, указанного в счете. При наличии остатка предоплаты ELISA вернет эту сумму Клиенту на основании соответствующего заявления, перечислив деньги на указанный Клиентом расчетный счет не позднее чем в течение 2 (двух) месяцев с даты заключения соглашения о расторжении Договора подключения или отказа от Договора подключения.
- 7.9. ELISA не вернет Клиенту остаток предоплаты, если у ELISA имеются требования к Клиенту на основании Договора подключения.

## 8. Ответственность

- 8.1. Стороны обязуются выполнять свои проистекающие из Договора подключения обязательства надлежащим образом, с необходимым усердием, разумно и добросовестно и с учетом сложившихся обычаев и практики.

- 8.2. Клиент отвечает за оплату Услуг и прочие последствия, если Клиент предоставил неправомочным лицам возможность использовать его Терминальное оборудование, Пароли, в том числе для телефонного обслуживания, или PIN-код, или выбрал себе такой PIN-код, который позволяет третьим лицам получить доступ к заказываемым Услугам или подлежащим защите персональным данным (например: оставив стандартный первоначальный PIN-код).
- 8.3. При нарушении пунктов 4.2.11.3 и 4.2.11.11 Общих условий Клиент обязан по первому требованию ELISA немедленно прекратить нарушение, возместить убыток, причиненный ELISA такой деятельностью, и заплатить ELISA неустойку в размере 6000 (шесть тысяч) евро за каждое нарушение. Если нарушение касается нескольких SIM-карт и/или Смарт-карт, то сумма неустойки возрастает пропорционально количеству SIM-карт и/или Смарт-карт.
- 8.4. ELISA несет ответственность за умышленное или обусловленное грубой небрежностью нарушение обязательств, установленных Договором подключения, обязуясь возместить прямой имущественный ущерб, причиненный ELISA Клиенту. Потребитель вправе потребовать возмещения не только прямого имущественного ущерба, но и своих косвенных убытков.
- 8.5. ELISA не несет ответственности за возникшие у Клиента косвенные убытки, которые среди прочего могут заключаться в неполученном доходе, прерванной коммерческой деятельности, уменьшении прибыли или в иных подобных обстоятельствах.
- 8.6. ELISA не несет ответственности за временные перебои в работе Сети связи ELISA или в пользовании Услугами, например, за временное нарушение или прерывание действия Сети связи ELISA из-за перегрузки во время государственных праздников или массовых мероприятий, при условии, что такие временные перебои остаются в пределах, дозволенных требованиями по качеству, установленными в Эстонской Республике. ELISA не отвечает также за перебои в работе Терминального оборудования Клиента, в работе сетей связи, находящихся под управлением третьих лиц, или в пользовании услугами, предлагаемыми третьими лицами.
- 8.7. ELISA не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту или третьему лицу по причине недостаточной защиты программного обеспечения в Терминальном оборудовании Клиента, за исключением случая, когда речь идет об ущербе, причиненном по вине ELISA.
- 8.8. ELISA не несет ответственности за содержание транслируемых Клиенту в рамках телевизионной услуги программ, за их соответствие заявленному создателями программ расписанию и за перерывы или блокировку программ или трансляций по вине поставщиков.
- 8.9. ELISA не несет ответственности за содержание услуг третьих лиц, которые ELISA может передавать Клиенту в качестве посредника.
- 8.10. ELISA не несет ответственности за исправность и должное функционирование Терминального оборудования, подключенного к Сети связи по желанию Клиента, а также за расходы, сопряженные с недостаточным функционированием этого Терминального оборудования.
- 8.11. Стороны не несут ответственности за невыполнение обязательств, если это вызвано действием непреодолимой силы. В качестве непреодолимой силы Стороны рассматривают обстоятельство, на которое Сторона не могла повлиять и, исходя из принципа разумности, нельзя было ожидать от нее, чтобы она учла это обстоятельство или избежала бы его во время заключения Договора подключения, либо преодолела бы препятствующее обстоятельство или его последствия.
- 8.12. Ходатайствующий о возмещении ущерба Клиент должен подать ELISA требование о возмещении ущерба при первой возможности, причем не позднее чем в течение 1 (одного) года с даты нанесения ему ущерба.

## 9. Прочие условия

- 9.1. В вопросах, не урегулированных Договором подключения, Стороны руководствуются действующим в Эстонской Республике законодательством и добрыми обычаями.
- 9.2. Общение между Сторонами, связанное с выполнением Договора подключения, происходит в представительствах ELISA или через представителей ELISA, а также в Самообслуживании ELISA или через инфотелефон ELISA, с помощью компьютерной сети или в письменном виде, если Стороны не договорились иначе. ELISA отправляет

- письменные извещения по указанному Клиентом почтовому адресу на бумажном носителе, или по адресу э-почты Клиента, или в электронном виде через Самообслуживание ELISA.
- 9.3. Возникающие при выполнении Договора подключения разногласия Стороны стремятся разрешить прежде всего путем переговоров. С жалобами Клиенту следует обращаться в клиентскую службу ELISA. Если проблему невозможно решить немедленно, Клиент имеет право предъявить ELISA письменную претензию, которую ELISA рассматривает при первой возможности, но не позднее установленного в Общих условиях срока, и извещает Клиента о своем решении. Если Сторонам не удалось достичь соглашения, возникший спор подлежит рассмотрению в комиссии по потребительским спорам или в Харьковском уездном суде. Потребительские споры разрешаются в суде по месту жительства потребителя.
- 9.4. Если какое-либо из положений Договора подключения окажется полностью или частично недействительным или неприменимым, это не влияет на действие Договора подключения, и Стороны обязуются выполнять Договор подключения по части, в которой он не является неприменимым или недействительным.
- 9.5. ELISA имеет право в одностороннем порядке изменять эти Общие условия и Прейскурант, если такое изменение обусловлено техническим и существенным развитием сферы связи (в том числе, например: изменившиеся технологии, технические инновации и т.п.), модификациями ценообразования на изделия или услуги, изменением обстоятельств, лежащих в основе Договоре подключения или Условий (в том числе, например: изменения в структуре изделий или услуг, вводных затратах, параметрах, процессах обслуживания и т.п.), созданием дополнительных или улучшенных возможностей для потребления Клиентом изделий и услуг, потребностью обновить или уточнить различные аспекты потребления услуг, изменениями в законодательстве, решениями или предписаниями государственных учреждений, вступившими в силу судебными решениями или иными важными и связанными с оказанием услуг обстоятельствами, причем среди прочего ELISA имеет право изменять Договор подключения или Условия в предусмотренных законодательством случаях.
- 9.6. ELISA извещает Клиента об изменениях Договора подключения и Условий, если эти изменения затрагивают непосредственно этого Клиента. ELISA не извещает Клиента об изменениях Прейскуранта, которые не влияют на оплату Услуг.
- 9.7. ELISA извещает Клиента об изменениях Договора подключения и Условий, в том числе условий Услуг, через указанные Клиентом каналы отправки ему извещений, соответственно через Самообслуживание ELISA, в э-письмах или на бумажном носителе по меньшей мере за 1 (один) месяц до вступления этих изменений в силу. ELISA сообщает Клиенту обо всех изменениях путем размещения этой информации в персональном аккаунте Клиента в Самообслуживании ELISA. Если Клиент не выбрал ни одного варианта, ему будут отправляться такие извещения через Самообслуживание ELISA и в э-письмах, а при отсутствии адреса э-почты – на бумажном носителе. ELISA называет извещение об изменении «Изменение договора» и указывает в извещении изменяемые положения, право Клиента отказаться от договора без уплаты неустойки при несогласии Клиента с изменениями, причину внесения изменений и законодательное обоснование. ELISA может дополнительно опубликовать соответствующее извещение на Сайте или в средствах массовой информации. ELISA также может привлекать внимание Клиента к публикуемым изменениям, отправляя Клиенту текстовые сообщения добавляя предупреждения в выставляемые Клиенту счета. Дополнительную информацию об изменении Клиент может получить в представительстве ELISA, на Сайте или по Инфотелефону ELISA.
- 9.8. Если Клиент не согласится с изменениями в Договоре подключения или Условиях, Клиент имеет право отказаться от Договора подключения без уплаты неустойки, подав ELISA соответствующее письменное заявление в течение 1 (одного) месяца начиная с даты получения извещения об изменениях. Отказ от Договора подключения не освобождает Клиента от исполнения своих обязательств, возникших до момента отказа от Договора подключения.
- 9.9. Клиент вправе оспорить счет, выставленный ему на основании измененных Условий, в течение 1 (одного) календарного месяца с даты выставления счета, по причине неполучения извещения об изменении Условий, несогласия с этим изменением и желанием отказаться от Договора подключения. В таком случае ELISA аннулирует обусловленную изменившимися Условиями часть выставленного счета, причем будет

считаться, что Клиент отказался от Договора подключения в момент подачи заявления об оспаривании. По истечении вышеназванного срока Клиент теряет право на оспаривание изменений Условий.

- 9.10. Настоящие Общие условия вступают в силу и действуют с 01.01.2021 г., одновременно делая недействительными Общие условия потребления услуг Elisa Eesti AS от 01.03.2020 г. и Общие условия потребления услуг Elisa Teleteenused AS от 15.01.2019 г.
- 9.11. Если этого требует контекст, то слова в единственном числе означают в Общих условиях множественное число, и наоборот. Каждый пункт Общих условий трактуется вместе с другими пунктами Общих условий, исходя из смысла и цели Общих условий.
- 9.12. Если тексты Общих условий на эстонском языке и иностранных языках расходятся или понимаются неоднозначно, приоритетным является текст на эстонском языке.
- 9.13. При обнаружении несоответствий в Договоре подключения и Условиях Стороны руководствуются в первую очередь Условиями услуги, затем Договором подключения, затем Общими условиями.