

Дата вступления в силу: 01.03.2020

## ELISA EESTI AS ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПОТРЕБЛЕНИЯ УСЛУГ

### 1. Общие положения и понятия

- 1.1. Настоящие общие условия потребления услуг Elisa Eesti AS (далее: «Общие условия») регулируют права и обязанности по договору подключения (далее: «Договор подключения»), заключенного между компанией Elisa Eesti AS, регистрационный код 10178070, местонахождение бульвар Сыпрузе, 145, 13417 Таллинн (далее: «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.
- 1.3. В Договоре подключения (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 отказываться от них 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.
  - 1.3.6. Бюро самообслуживания ELISA – среда самообслуживания ELISA в интернете.
  - 1.3.7. Клиентская служба ELISA – инфотелефон ELISA, представительство ELISA, представитель ELISA, Бюро самообслуживания ELISA или иной информационный канал ELISA, используемый для обслуживания и консультирования Клиентов.
  - 1.3.8. Сеть связи ELISA – сеть электронной связи, используемая ELISA для оказания Услуг, в том числе сеть мобильной телефонной связи, сеть стационарной телефонной связи и сеть обмена данными.
  - 1.3.9. Предоплата – денежный взнос, уплачиваемый Клиентом для обеспечения выполнения Договора подключения.
  - 1.3.10. Прейскурант – расценки Услуг и обслуживания, а также условия Услуг.
  - 1.3.11. Личные данные – данные об идентифицированном или идентифицируемом лице, возникающие в ходе оказания ELISA Услуг непосредственно или выступая в роли посредника, причем ELISA несет ответственность за обработку таких данных и уполномочивает определенных лиц заниматься обработкой таких данных.
  - 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 Бюро самообслуживания ELISA.
  - 1.3.13. Клиентские данные – любая информация, известная ELISA относительно Клиента.
  - 1.3.14. Клиент – физическое или юридическое лицо, заключившее с ELISA Договор подключения для потребления Услуг или пользующееся приложением ELISA.
  - 1.3.15. Сайт – домашняя страница ELISA в интернете по адресу [www.elisa.ee](http://www.elisa.ee), а для разговорных карт ELISA это может быть и другая домашняя страница, созданная исключительно для размещения информации о конкретной разговорной карте (например: [www.zen.ee](http://www.zen.ee)).

- 1.3.16. Кредитный лимит – введенная ELISA для Клиента предельная денежная сумма, после превышения которой ELISA имеет право потребовать у Клиента предоплату или ограничить оказание Услуг Клиенту.
- 1.3.17. Договор подключения – заключенный между ELISA и Клиентом рамочный договор вместе с Условиями..
- 1.3.18. PIN-код – цифровая комбинация, используемая Клиентом для подключения к Услугам и отключения от них, внесения изменений в Клиентские данные и совершения прочих действий в Бюро самообслуживания ELISA.
- 1.3.19. Роуминговая услуга – потребление Клиентом услуг связи зарубежного предприятия связи, являющегося роуминговым партнером ELISA, оплата которых производится через ELISA.
- 1.3.20. Пароль – буквенная и/или цифровая комбинация для идентификации Клиента в Бюро самообслуживания ELISA (пароль для самообслуживания).
- 1.3.21. Пароль телефонного обслуживания – буквенная и/или цифровая комбинация для идентификации Клиента или проверки права третьего лица представлять интересы Клиента при общении по инфотелефону ELISA.
- 1.3.22. SIM-карта – снабженная микропроцессором чип-карта, используемая при введении в Терминальное оборудование для идентификации Клиента и для оказания Клиенту Услуг.
- 1.3.23. Потребитель – физическое лицо, заключившее Договор подключения в целях, не связанных с его экономической или профессиональной деятельностью.
- 1.3.24. 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, э-услуги и дополнительные услуги, связанные с ними, или при оказании которых Клиенту ELISA выступает посредником.
- 1.3.25. Ограничение оказания Услуги – частичное или полное ограничение оказания Услуги без отказа от Договора подключения.
- 1.3.26. Пакет Услуг – фиксированный набор Услуг, в том числе дневной интернет-билет и прочие периодические порции Услуг.
- 1.3.27. Условия Услуги – технические и описательные параметры конкретной Услуги (в том числе пакета Услуг), ее описание и условия потребления.
- 1.3.28. Телефонный номер – телефонный или мобильный телефонный номер, выделенный ELISA Клиенту, по которому ELISA оказывает Услуги через Сеть связи ELISA.
- 1.3.29. Терминальное оборудование – мобильный телефон или другое техническое устройство связи или его часть, при подключении которого к точке подключения возможно посылать, обрабатывать или принимать звонки или передавать данные.
- 1.3.30. Условия – Общие условия, Прейскурант, условия пакетов Услуг и прочие касающиеся оказания услуги связи документы и специальные условия, в том числе условия потребления интернет-услуги Elisa Eesti AS.

## **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 в электронном виде через Бюро самообслуживания ELISA, или путем принятия Клиентом сформулированных ELISA условий Договора подключения, в том числе в виде подписи Клиента, поставленной им в электронном устройстве. Если в Договоре подключения или приложениях к нему не установлено иначе, то Договор подключения считается бессрочным.
- 2.2. При заключении Договора подключения в электронном виде через Бюро самообслуживания ELISA лицо, желающее заключить Договор подключения, должно перед заключением Договора подключения идентифицировать себя посредством банковского канала авторизации или с помощью ID-карты или Mobiil ID.
- 2.3. В период действия Договора подключения по желанию Клиента в Договор подключения можно вносить связанные с Услугами или Клиентом изменения в результате обмена э-письмами, в представительстве ELISA на основании письменного заявления, через Бюро

самообслуживания ELISA или по Инфотелефону ELISA на основании пароля для телефонного обслуживания. Договор подключения считается измененным через Бюро самообслуживания ELISA с момента записи в Бюро самообслуживания ELISA соответствующего выбора или изменения. Волеизъявление, полученное ELISA с указанного в Договоре подключения адреса э-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. Для заключения, изменения или отказа от Договора подключения лицо должно предъявить удостоверяющий личность документ, а в случае представления другого лица – также документ, удостоверяющий право представительства.
- 2.6. Предъявляемый Клиентом документ, удостоверяющий его право представительства, должен быть составлен в принимаемой ELISA форме, с 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 платежных 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. После ознакомления лицом, желающим заключить Договор подключения, с Договором подключения, Общими условиями, Прейскурантом и иными связанными с договором документами, представления требуемых ELISA данных и документов и совершения платежей, следующих из заключения Договора подключения, представитель ELISA оформляет Договор подключения, выделяет Клиенту Телефонный номер (Телефонные номера) и передает в его пользование SIM-карту (SIM-карты).
- 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 либо отказалось от представления данных;
  - 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 5 (пяти) 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 2.12. препятствующих обстоятельству и отсутствуют технические препятствия для подключения Терминального оборудования Клиента к Телефонной сети.
- 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. Затраты на необходимые для оказания телефонной услуги или услуги обмена данными работы по строительству и установке до границ владения Клиента или третьих лиц несет ELISA, если ELISA и Клиент в письменном виде не договорились иначе. Клиент несет затраты на необходимые для оказания Услуги работы по строительству и установке на своей территории и, при необходимости, на территории третьих лиц, если ELISA и Клиент в письменном виде не договорились иначе.
- 2.18. Для осуществления необходимых для оказания телефонной услуги или услуги обмена данными работ по строительству и установке Клиент обязуется обеспечить представителям ELISA доступ в соответствующие помещения 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 (временное закрытие Телефонного номера) или частично (например: блокирование исходящих звонков).
- 3.3. Клиент может ходатайствовать об ограничении оказания Услуги на Телефонный номер, используемый на основании Договора подключения, подав для этого в ELISA письменное ходатайство или позвонив, используя Пароль, 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 причин 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 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, использованных с помощью SIM-карты, лежит на Клиенте. После поступления извещения в ELISA Клиент не несет ответственности за дальнейшую оплату возможных Услуг связи, которыми воспользовались с помощью SIM-карты. При передаче устного извещения представитель

ELISA имеет право спросить Пароль 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 незаконным образом полученной SIM-картой или пользуется SIM-картой незаконным образом или образом, представляющим опасность для сети или функционирования или целостности Услуг;
  - 3.9.3. Клиент внес коррективы в функциональность Терминального оборудования для искусственного или автоматического совершения массовых звонков или для спонсирования или предоставления возможности для подобной деятельности, в том числе путем игнорирования мер безопасности.
- 3.10. ELISA разумным образом известит Клиента об ограничении оказания ему Услуги на перечисленных в пунктах 4.8.1. – 4.8.4. основаниях, указав при этом длительность и конкретную причину ограничения. При снятии ограничения Услуги на основании пункта 4.8.1 ELISA имеет право потребовать от Клиента плату в соответствии с Прейскурантом обслуживания, расчетов и задолженностей если задолженность составляет по меньшей мере 15 евро. Если Услуга ограничена согласно пункту 4.8.5., ELISA разумным образом 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.
- 3.13. При ограничении пользования Услугой ELISA оставляет Клиенту возможность звонить на номера экстренных служб внутри страны и единый европейский номер службы спасения 112.

#### **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 и Бюро самообслуживания ELISA в пределах его функциональности;
  - 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 Общих условиях, Прейскуранте, 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 в случае утери, кражи или повреждения старой SIM-карты;
  - 4.1.8. уступать SIM-карту в пользование третьему лицу, оставаясь перед ELISA ответственным за выполнение условий Договора подключения, 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 круглосуточно 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. Ограничение Услуг при превышении Клиентом Кредитного лимита является лишь правом, но не обязанностью ELISA;
  - 4.2.5. незамедлительно извещать ELISA о следующих случаях:
    - об изменении личных данных (имени, личного кода) и контактных данных (адреса, контактного телефонного номера и адреса э-почты) или иных данных Клиента, указанных в Договоре подключения. Клиент может известить ELISA об изменении личных данных, отправив заявление с электронно-цифровой подписью по адресу э-почты andmekaitse@elisa.ee или обратившись к работнику в представительстве ELISA. Клиент может известить ELISA об изменении контактных данных и одновременно сообщить новые данные через Бюро самообслуживания, по Инфотелефону ELISA, отправив сообщение по адресу э-почты info@elisa.ee или заявление с электронно-цифровой подписью по адресу э-почты andmekaitse@elisa.ee, или обратившись к работнику в представительстве ELISA.
    - в случае являющегося юридическим лицом Клиента – о прекращении, объединении, разъединении или преобразовании Клиента, отправив ELISA соответствующее письменное извещение;
    - о краже или утере выданной ELISA Клиенту SIM-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 либо PIN-код и/или прочие пользовательские идентификаторы 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;
    - 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 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;
- 4.2.7. пользоваться SIM-картой по-хозяйски. При окончании Договора подключения, вне зависимости от причины его окончания, по требованию ELISA SIM-карту следует вернуть ELISA;
  - 4.2.8. исключить узнавание Пароля третьими лицами. Клиент отвечает за все последствия использования Пароля (в том числе за оплату заказанных посредством Пароля Услуг);
  - 4.2.9. добросовестно пользоваться возможностью звонить на Инфотеелефон ELISA;
  - 4.2.10. воздерживаться от незаконного или самовольного посреднического оказания Услуг из одной сети связи в другую через подключенную к Терминальному оборудованию SIM-карту. Посредническое оказание услуг разрешается только фирмам связи на основании отдельно заключаемого с ELISA в письменном виде договора о доступе. При нарушении данного положения 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 каждую SIM-карту, использованную для нарушения;
  - 4.2.11. не пользоваться SIM-картой и Терминальным оборудованием 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;
  - 4.2.12. использовать при потреблении Услуг на основании настоящего Договора подключения только SIM-карты, выданные для этого ELISA, обеспечивать сохранность конфиденциальности кодов безопасности SIM-карты и предотвращать использование SIM-карты без законных оснований;
  - 4.2.13. отвечать за оплату Услуги, если Клиент предоставил свое Терминальное оборудование, SIM-карту, PIN-код или Пароль 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 технических средств, необходимых для оказания Услуги и устанавливаемых/находящихся 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 оборудования и программного обеспечения, не допуская использования указанного оборудования и программ третьими лицами для совершения 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 сетевого оборудования только теми сетевыми параметрами, которые выделяет ELISA;
  - 4.2.19. не пользоваться Услугой 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. изменить выделенный Клиенту Телефонный номер, предварительно уведомив об этом Клиента в порядке, установленном законодательством;
  - 5.1.4. ограничить оказание Услуг, исходя из Общих условий;

- 5.1.5. применять при заключении Договора подключения предоплату и изменять при необходимости ее размер. Проценты с предоплаты не начисляются;
- 5.1.6. устанавливать для Клиента Кредитный лимит и при необходимости изменять его. 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;
- 5.1.7. уступить 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;
- 5.1.8. менять и обновлять свои сети связи и осуществлять в них технические или влияющие на пользование изменения;
- 5.1.9. 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;
- 5.1.10. предоставлять Клиенту скидки и льготы. Предоставленная Клиенту ELISA единовременная скидка или льгота не влияет на другие права и обязанности, вытекающие из Договора подключения;
- 5.1.11. предоставлять Клиенту для пользования дополнительные услуги или отказываться от предоставления дополнительных услуг, информируя Клиента об этом через Сайт;
- 5.1.12. в одностороннем порядке утверждать, дополнять и изменять инструкции по пользованию Услугами, описания Услуг и требования к качеству, информируя Клиента об этом через Сайт;
- 5.1.13. в одностороннем порядке начинать или прекращать предложение Услуг и производить изменения в технических и описательных параметрах Услуг, в том числе в аспектах, касающихся звонков по отечественным номерам экстренных служб и определения местонахождения звонящего, информируя Клиента об этом через Сайт или каналы средств массовой информации;
- 5.1.14. вносить в одностороннем порядке дополнения и изменения в Договор подключения и Условия в соответствии с пунктами 10.5 и 10.6. 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 услуг мобильной связи на территории Эстонской Республики в своей сети мобильной телефонной связи и выступает в качестве посредника роуминговых услуг для Клиента в сетях мобильной телефонной связи роуминговых партнеров ELISA;
  - 5.2.3. по желанию Клиента предоставлять ему информацию об оказываемых и опосредуемых ELISA Услугах, условиях Договора подключения, Кредитном лимите, зоне действия сети мобильной телефонной связи и выставленных счетах и извещениях;
  - 5.2.4. информировать Клиента через каналы массовой информации, Сайт, газету для клиентов и/или иные отправляемые Клиенту извещения 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 каналы массовой информации и/или Сайт о существенных технических помехах или работах по обслуживанию, которые могут повлиять на работу 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. организовывать круглосуточный прием от Клиента 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. ELISA извещает Клиентов о конкретных мерах, принимаемых для обеспечения безопасности и целостности Сети связи ELISA, в первую очередь через Сайт.

## **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 Пакета Услуг, действующего во время оказания или посредничества Услуг.
- 6.2. Оплата роуминговых услуг осуществляется на основании счетов ELISA, исходя из прейскуранта зарубежного предприятия связи, оказавшего Клиенту такие Услуги, и цены в котором отражены в Прейскуранте ELISA виде ориентировочной платы. 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. Месячная плата начисляется начиная с даты вступления Договора подключения в силу. При Договоре подключения, срок которого составляет до 30 (тридцати) календарных дней, месячная плата взимается пропорционально дням пребывания Клиентом; при Договоре подключения, срок которого составляет 30 (тридцать) дней или больше, только месячная плата за месяц заключения Договора подключения начисляется пропорционально числу дней пребывания Клиентом.
- 6.5. Расчетный 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. Платежные данные обрабатываются 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 Бюро самообслуживания 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 оплате сумме можно получить по Инфотелефону ELISA, в представительствах ELISA, в Бюро самообслуживания или у полномочных представителей 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 0,07 % (ноль целых семь сотых 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. Если Клиент письменно оспорит размер суммы счета, предъявленного ELISA, до наступления срока оплаты счета, и своевременно оплатит оказанные Услуги в части, в которой он не оспаривает плату, ELISA не ограничит оказание Клиенту услуги мобильной телефонной связи до рассмотрения претензии. ELISA рассматривает претензию в отношении счета в течение 15 (пятнадцати) календарных дней.
- 6.12. Если претензия, предъявленная Клиентом в отношении счета, не обоснована, Клиент обязан перечислить оспоренную сумму на расчетный счет ELISA в течение 5 (пяти) дней начиная с даты ответа ELISA на претензию Клиента, в противном случае ELISA имеет право ограничить Клиенту оказание Услуг в порядке, предусмотренном Общими условиями.
- 6.13. Если Клиент оспорил плату за Услугу безосновательно, ELISA имеет право потребовать от Клиента в размере 0,07 % (ноль целых семь сотых 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.
- 6.14. Если Клиент письменно оспаривает размер суммы счета, предъявленного ELISA, 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 закрывает SIM-карту не позднее чем в течение рабочего дня, следующего за заключением соглашения о расторжении 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 4.8. 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.
- 7.5. Отказ от Договора подключения не сопровождается прерыванием начисления пени с сумм, которые Клиент задолжал на основании Договора подключения, и освобождением от обязательства уплаты пени.
- 7.6. 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.
- 7.7. 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.
- 7.8. 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. ELISA несет ответственность за умышленное или обусловленное грубой небрежностью нарушение обязательств, установленных Договором подключения, обязуясь возместить прямой имущественный ущерб, причиненный ELISA Клиенту.

- 8.3. 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.
- 8.4. ELISA не несет ответственности за временные перебои в работе Сети связи ELISA или в использовании 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 использовании услугами, предлагаемыми третьими лицами.
- 8.5. ELISA не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту или третьему лицу по причине недостаточной защиты программного обеспечения Клиента, за исключением случая, когда речь идет об ущербе, причиненном по вине ELISA.
- 8.6. 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.
- 8.7. Для ходатайства о возмещении ущерба ELISA Клиент должен уведомить ELISA о возникшем у него ущербе при первой возможности, но не позднее чем в течение 2 (двух) месяцев после обнаружения ущерба и не позднее чем в течение 12 (двенадцати) месяцев после возникновения 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 Бюро самообслуживания ELISA или через инфотелефон ELISA, с помощью средства связи 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 Бюро самообслуживания 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 действующей при Департаменте защиты прав потребителей комиссии по потребительским спорам или в Харьюском 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 Договора 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, в том числе условий Услуг, через указанные Клиентом каналы отправки ему извещений, соответственно через Бюро самообслуживания ELISA, в э-письмах или на бумажном носителе по меньшей мере за 1 (один) месяц до вступления этих изменений в силу. Если Клиент не выбрал ни одного варианта, ему будут отправляться такие извещения через Бюро самообслуживания 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, у полномочного представителя ELISA, на Сайте или по Инфотелефону ELISA.
- 9.7. 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.
- 9.8. Настоящие Общие условия вступают в силу и действуют с 01.03.2020 г., делая недействительными Общие условия пользования услугами Elisa Eesti AS, утвержденные распоряжением № 35 исполнительного директора ELISA от 01.01.2017 г.
- 9.9. 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.
- 9.10. Если тексты Общих условий на эстонском языке и иностранных языках расходятся или понимаются неоднозначно, приоритетным является текст на эстонском языке.