

## ИНСТРУКЦИЯ ПО ОТСТУПЛЕНИЮ ОТ ДОГОВОРА

### 1. Общие положения и понятия

Данная инструкция применяется к договору, который Клиент заключили с Elisa Eesti AS или Elisa Teleteenused AS (далее: **ELISA**) с помощью средства связи или вне коммерческих помещений.

- 1.1. **Клиент** – физическое лицо, которое заключает Договор с ELISA вне рамок своей экономической или профессиональной деятельности.
- 1.2. **Договор, заключаемый с помощью средства связи** – договор между ELISA и Клиентом, который заключается в онлайн-среде обслуживания и продаж ELISA (например: на сайте самообслуживания, в э-магазине, через телевизионный интерфейс и т.д.), причем в момент заключения договора ELISA и Клиент не находятся одновременно в одном месте, а соответствующие волеизъявления сторон, в том числе намерение Клиента принять договорные обязательства, передаются исключительно с помощью средства связи.
- 1.3. **Договор, заключаемый вне коммерческих помещений** – договор между ELISA и Клиентом, который заключается при одновременном нахождении ELISA и Клиента в месте, не являющимся коммерческим помещением ELISA, или в коммерческом помещении ELISA или с помощью средства связи сразу после того, как в не являющемся коммерческим помещением ELISA месте одновременного нахождения ELISA и Клиента ELISA обратилась к Клиенту лично и в индивидуальном порядке, или во время организованного ELISA выезда с целью рекламирования и продажи Клиенту товаров или услуг.

### 2. Право на отступление от договора

- 2.1. Клиент имеет право без оглашения причины в течение первых 14 дней отступить от договора, заключенного с помощью средства связи или вне коммерческих помещений, за исключением ситуации, когда применение права на отступление от договора исключается договором в контексте Обязательственно-правового закона.
  - 2.1.1. В случае договора, объектом которого является оказание услуги, 14-дневный срок начинает исчисляться с даты заключения Договора о подключении.
  - 2.1.2. В случае договора, объектом которого является передача вещи (например: договор продажи или договор пользования), 14-дневный срок начинает исчисляться с даты получения вещи в физическом виде в свое владение Клиентом или назначенным им и не являющимся перевозчиком третьим лицом.
- 2.2. Для отступления от договора Клиент должен подать в ELISA подписанное заявление об отступлении в течение первых 14 дней с даты заключения договора или получения вещи. Для отступления от договора Клиент может воспользоваться бланком типового заявления об отступлении, но это не обязательно. Бланком типового заявления об отступлении от договора Клиент может воспользоваться по этой ссылке: <https://www.elisa.ee/files/elisast/tingimused-ja-hinnakirjad/mobiilside->

[teenused/Taganemisavalduse\\_tuupvorm\\_RU.pdf](#). Данный бланк также можно получить в представительстве ELISA.

## 2. Последствия отступления от договора

- 2.1. При отступлении Клиентом от договора ELISA возвращает ему все полученные платежи, в том числе расходы на доставку вещи (за исключением дополнительных расходов, вытекающих из выбранного Клиентом способа доставки, который отличается от предложенного ELISA самого дешевого обычного способа доставки) незамедлительно, но не позднее чем в течение 14 дней с того дня, когда ELISA получит от Клиента заявление об отступлении, за исключением ситуации, когда по состоянию на день отступления у Клиента имеется задолженность перед ELISA. При наличии у Клиента задолженности ELISA будет вправе вычесть сумму задолженности из суммы подлежащих возврату Клиенту платежей. Если сумма подлежащих возврату Клиенту платежей превышает сумму его задолженности перед ELISA, соответствующий остаток будет перечислен на расчетный счет Клиента в вышеуказанный период.
- 2.2. ELISA имеет право отказаться от возврата данных сумм до тех пор, пока Клиент не вернет вещь. Если объектом договора является переданная вещь, Клиент должен вернуть ее немедленно и не позднее, чем в течение 14 дней после даты уведомления Клиентом ELISA об отступлении от договора. Вещь следует вернуть в представительство ELISA или через посылочный автомат в соответствии с размещенной [здесь](#) инструкцией.
- 2.3. В случае ухудшения состояния подлежащего возврату вещи Клиент отвечает за обусловленное использованием вещи уменьшение стоимости только в том случае, если Клиент пользовался вещью иным способом, нежели это необходимо для того, чтобы убедиться в сути, качествах и функционировании вещи. Для того чтобы удостовериться в сути, свойствах и функционировании вещи, Клиент должен обращаться с вещью и использовать ее только таким образом, как это обычно допускается при ознакомлении с вещью в представительстве ELISA. Например, нельзя устанавливать в устройство SIM-карту, снимать с устройства защитные пленки, брать устройство в ежедневное пользование, портить коробку от устройства, извлекать и использовать аксессуары, активировать устройства Apple и т.д. Устройство должно быть возвращено в полной комплектации (включая упаковку и все содержавшиеся в упаковке предметы: кабели и т.д.).
- 2.4. Если объектом договора является оказание услуги, Клиент должен внести ELISA стоимость договорной услуги пропорционально времени до момента уведомления Клиентом ELISA об отступлении от договора и с учетом общего объема договора.
- 2.5. Прямые расходы на возврат вещи несет Клиент.